



GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA O REGISTRO, ARMAZENAMENTO E DIFUSÃO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO EM ÓRGÃOS OFICIAIS PERICIAIS

KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR THE RECORDING, STORAGE, AND DISSEMINATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES IN THE FORENSIC POLICE

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL REGISTRO, ALMACENAMIENTO Y DIFUSIÓN DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR EN ORGANISMOS OFICIALES DE EXPERTOS

 <https://doi.org/10.56238/levv16n53-032>

Data de submissão: 13/09/2025

Data de publicação: 13/10/2025

Juliana Rodrigues de Souza

Especialista em Perícia Criminal e Ciências Forenses, Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública

Instituição: Instituto de Pós-graduação de Goiás, Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás (SSP-GO), Universidade Estadual de Goiás (UEG), Centro de Estudos em Gestão Pública (CEGESP)

E-mail: julianars@policiacientifica.go.gov.br

Bárbara Dumas Santos Silva

Mestre em Biologia, com ênfase em Biologia Celular e Molecular

Instituição: Universidade Federal de Goiás (UFG)

E-mail: barbara.dumas@goias.gov.br

Marcella Corrêa Naziozeno

Mestranda em Ciências Criminológico-Forense

Instituição: Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) - Argentina

E-mail: marcellacnaziozeno@gmail.com

RESUMO

A perícia oficial de natureza criminal, por seu caráter técnico-científico, demanda procedimentos metódicos e padronizados para assegurar a qualidade e a uniformidade das análises. Nesse contexto, os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) são essenciais, pois detalham as etapas necessárias para a execução de tarefas específicas, promovendo consistência e reduzindo falhas. A Portaria nº 1.628, de 21 de outubro de 2014, da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), institui a obrigatoriedade da utilização dos POPs elaborados no âmbito da perícia oficial. Contudo, observa-se nos órgãos e departamentos de perícia oficial criminal a ausência de sistemas centralizados que reúnem e disponibilizem esses procedimentos de forma acessível aos servidores, o que dificulta a consulta e a atualização das práticas institucionais. Esta pesquisa, de natureza aplicada e abordagem qualitativa, desenvolvida no âmbito de uma unidade pericial da federação, teve como objetivo propor a criação de um banco de dados centralizado, reunindo todos os POPs organizados por categorias e acompanhados de ferramentas de busca eficientes. A metodologia envolveu pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa-ação. Os resultados indicam que a implementação de um repositório digital com



categorização adequada e metadados facilita o acesso às informações, reduz dúvidas operacionais e promove a padronização das atividades periciais. Conclui-se que a adoção de um sistema unificado de gestão do conhecimento é fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pelas instituições de perícia criminal.

Palavras-chave: Perícia Criminal. Procedimentos Operacionais Padrão. Gestão do Conhecimento. Banco de Dados. Polícia Científica.

ABSTRACT

The official criminal forensic practice, due to its technical-scientific nature, requires methodical and standardized procedures to ensure the quality and uniformity of analyses. In this context, Standard Operating Procedures (SOPs) are essential, as they detail the necessary steps for carrying out specific tasks, promoting consistency and reducing errors. Ordinance No. 1,628, dated October 21, 2014, from the National Secretariat of Public Security (SENASA), establishes the mandatory use of SOPs developed within the scope of official forensic practice. However, in official criminal forensic agencies and departments, there is a lack of centralized systems that compile and provide these procedures in an accessible way to personnel, which hinders consultation and the updating of institutional practices. This applied research, with a qualitative approach, conducted within a forensic unit of the federation, aimed to propose the creation of a centralized database gathering all SOPs, organized by categories and supported by efficient search tools. The methodology involved bibliographic research, documentary research, and action research. The results indicate that implementing a digital repository with appropriate categorization and metadata facilitates access to information, reduces operational uncertainties, and promotes the standardization of forensic activities. It is concluded that adopting a unified knowledge management system is fundamental for the continuous improvement of the services provided by forensic institutions.

Keywords: Criminal Forensics. Standard Operating Procedures. Knowledge Management. Database. Scientific Police.

RESUMEN

Los exámenes forenses oficiales de carácter criminal, debido a su naturaleza técnico-científica, requieren procedimientos metódicos y estandarizados para garantizar la calidad y uniformidad de los análisis. En este contexto, los Procedimientos Operativos Estándar (POE) son esenciales, ya que detallan los pasos necesarios para realizar tareas específicas, promoviendo la consistencia y reduciendo errores. La Ordenanza N.º 1.628 del 21 de octubre de 2014, de la Secretaría Nacional de Seguridad Pública (SENASA), establece el uso obligatorio de los POE desarrollados para los exámenes forenses oficiales. Sin embargo, las agencias y departamentos forenses oficiales carecen de sistemas centralizados que recopilen y hagan accesibles estos procedimientos al personal, lo que dificulta la consulta y actualización de las prácticas institucionales. Esta investigación cualitativa aplicada, realizada en una unidad forense de la federación, tuvo como objetivo proponer la creación de una base de datos centralizada que recopile todos los POE organizados por categoría y acompañados de herramientas de búsqueda eficientes. La metodología implicó investigación bibliográfica, documental y de acción. Los resultados indican que la implementación de un repositorio digital con una categorización y metadatos adecuados facilita el acceso a la información, reduce la incertidumbre operativa y promueve la estandarización de las actividades forenses. Se concluye que la adopción de un sistema unificado de gestión del conocimiento es esencial para la mejora continua de los servicios que prestan las instituciones forenses.

Palabras clave: Ciencias Forenses. Procedimientos Operativos Estándar. Gestión del Conocimiento. Base de Datos.



1 INTRODUÇÃO

A perícia oficial de natureza criminal constitui uma atividade típica de Estado, de caráter técnico-científico, que requer desenvolvimento por meio de procedimentos metódicos. Conforme Albani (2016), “seja ela simples ou complexa, é imprescindível que siga um sistema de orientação. Tal providência tem por objetivo evitar a proliferação de formas de trabalho diferenciadas e divergentes da sistematização científica”.

Uma das formas de assegurar a execução padronizada de metodologias é a utilização dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), os quais, segundo Parabocz (2023), são descrições detalhadas das atividades essenciais para a realização de tarefas específicas dentro de uma organização. Esses documentos orientam os procedimentos ao descrever, de forma minuciosa, todas as etapas de um processo ou tarefa, fornecendo instruções necessárias para que os usuários desempenhem suas atividades de maneira eficiente, reduzindo erros e promovendo a padronização e a qualidade dos processos executados.

Reconhecendo a importância da observância dos POPs para o exercício das atividades periciais, a Portaria nº 1.628, de 21 de outubro de 2014, da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASA), estabelece a obrigatoriedade de utilização dos POPs no âmbito das instituições de perícia oficial:

Art. 1º Fica instituída a obrigatoriedade de utilização dos Procedimentos Operacionais Padronizados – Perícia Criminal, elaborados pela Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, do Ministério da Justiça, no exercício de suas atividades de perícia oficial do Estado. (...)

Art. 2º Os Procedimentos Operacionais Padronizados mencionados deverão ser disponibilizados para consulta de todos os profissionais de perícia e, se possível, disponibilizados em ambiente virtual.

Em seu trabalho, Thereza (2024) argumenta que esses procedimentos têm como objetivo assegurar que as atividades sejam realizadas de forma padronizada e eficiente, reduzindo a probabilidade de falhas e promovendo a excelência dos serviços oferecidos à população. No entanto, mesmo com a documentação adequada, podem persistir dificuldades de interpretação e execução por parte dos profissionais, o que reforça a necessidade de descrições claras, específicas e objetivas, com orientações precisas adaptáveis a diferentes contextos operacionais.

No cenário atual das instituições de perícia oficial criminal no Brasil, observam-se portarias que orientam as ações institucionais, bem como Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e demais diretrizes para a realização das atividades. Entretanto, muitas dessas organizações ainda não contam com um banco de dados centralizado e organizado que conte com todos os documentos e que possibilite consulta ágil e eficiente, capaz de nortear a execução das tarefas e minimizar eventuais falhas.



Na unidade da federação estudada, além das falhas acima citadas, também não existem mecanismos amplamente consolidados que assegurem que os servidores sejam devidamente informados sobre a criação ou modificação de normativas e procedimentos. Soma-se a esse cenário desafiador a distribuição geográfica dos laboratórios, coordenações regionais e postos avançados, o que, sem a adoção de modelos gerenciais de conhecimento, constitui obstáculo adicional à fluidez na disseminação do conhecimento institucional.

Diante desse contexto, esta pesquisa teve como objetivo propor, dentro da unidade de estudo, a criação de um banco de dados único e centralizado, no qual todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) sejam devidamente compilados, acompanhados de ferramentas de busca que possibilitem consultas pontuais de forma simplificada e objetiva, garantindo que qualquer servidor da área tenha condições de executar suas funções de maneira padronizada e atualizada.

Como objetivos específicos, foram definidos: (i) enumerar todos os POPs existentes e implantados até o início do ano de 2025; (ii) analisar a sistemática atual de disseminação e armazenamento desses procedimentos na instituição; (iii) diagnosticar o modelo vigente de gestão dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de natureza aplicada e caráter exploratório, com base no raciocínio indutivo-dedutivo. Inicialmente, utilizou-se o raciocínio indutivo para observar e analisar o modelo atual de gestão do conhecimento, especialmente no que se refere ao armazenamento e disseminação dos POPs. Em seguida, com base nos dados obtidos, aplicou-se o raciocínio dedutivo para formular proposições alinhadas à realidade institucional, propondo soluções práticas e viáveis.

Para isso, foram empregados procedimentos técnicos como pesquisa bibliográfica, documental, levantamento de dados e pesquisa-ação. As fontes utilizadas incluíram bases como Google Acadêmico®, SciELO® e Periódicos CAPES®, além de documentos institucionais de órgãos de perícia oficial.

Entre os resultados alcançados, identificaram-se ferramentas tecnológicas voltadas ao armazenamento e à disseminação do conhecimento organizacional, destacando-se a computação em nuvem e as bibliotecas de dados, que viabilizam acesso remoto, redução de custos e segurança da informação, como bem destacado por Felicidade et al(2021).

Além disso, reafirmou-se a importância de repositórios organizados com categorização, taxonomia e metadados adequados, essenciais para o arquivamento e a recuperação eficiente das informações.

A análise dos dados coletados evidenciou que os peritos oficiais criminais da unidade estudada reconhecem a necessidade de um sistema unificado para a gestão dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). A proposta de criação de um banco de dados centralizado, com todos os procedimentos organizados por categorias, foi apontada como uma solução eficaz para reduzir dúvidas e minimizar



erros na execução das atividades periciais. A pesquisa também revelou que a maioria dos profissionais, especialmente aqueles vinculados a laboratórios forenses e unidades regionalizadas, enfrenta dificuldades na localização dos procedimentos na forma atual de gestão.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O Procedimento Operacional Padrão (POP) constitui um instrumento fundamental para a padronização e orientação das ações institucionais. Ele fornece suporte teórico necessário para que os servidores desenvolvam suas atividades de forma uniforme no cotidiano, garantindo a conformidade das práticas organizacionais.

As atividades periciais possuem natureza científica e são fundamentadas em metodologias sistematizadas. Para a coleta, o exame e a interpretação de vestígios, os peritos utilizam métodos científicos que asseguram conclusões verificáveis e confiáveis. Nesse contexto, a aplicação dos POPs assume papel central como instrumento de gestão da qualidade e de gestão do conhecimento.

Considerando o caráter multidisciplinar da atuação e a distribuição geográfica das unidades periciais, a disseminação de procedimentos deve ocorrer por meio de um sistema de gestão do conhecimento eficaz, que possibilite amplo acesso aos seus usuários.

2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Atualmente, o conhecimento é reconhecido como o principal fator de produção. Construído a partir de informações, este é adquirido de maneira dinâmica à medida que tarefas são executadas e problemas solucionados. Esse processo dá origem ao chamado conhecimento procedural, relacionado ao saber-fazer, que se refere ao modo como determinadas ações são executadas e está em constante transformação (Santos, 2020). Nesse sentido, torna-se essencial que as organizações dominem suas tecnologias e não dependam exclusivamente do conhecimento individual de seus membros (Santos, 2020).

Embora tradicionalmente compreendido como algo inerente ao ser humano, o conhecimento pode também estar presente em estruturas externas à mente individual. Isso ocorre quando o aprendizado, inicialmente individual ou coletivo, é institucionalizado e incorporado em repositórios não humanos, como documentos, sistemas ou práticas organizacionais, o que amplia a capacidade de retenção e disseminação do saber nas instituições (Vera; Crossan, 2003).

De acordo com sua natureza, o conhecimento pode ser classificado em tácito, explícito e incorporado. O conhecimento tácito é de difícil formalização, pois está fundamentado na experiência pessoal, sendo intuitivo e não verbalizado, permanecendo restrito à mente do indivíduo (Felicidade et al., 2021). Por sua vez, o conhecimento explícito caracteriza-se por sua formalização e facilidade de



transmissão, sendo usualmente apresentado por regras, manuais, fórmulas e demais formas documentadas (Choo, 2003).

Tanto o conhecimento explícito quanto o tácito podem ser incorporados à rotina organizacional por meio de procedimentos de aprendizagem e normatização institucional. Para Santos (2020), a gestão do conhecimento consiste no processo de identificação, captação e codificação dos saberes explícitos e tácitos, viabilizando sua difusão e agregando valor à organização. Essa expectativa é sintetizada pela máxima: “Dê-me a informação correta, da qual eu necessito, no momento certo, no lugar certo e, se possível, sem que eu a solicite” (Prax, 2003).

Santos (2020) descreve a gestão do conhecimento, em sua definição funcional, como o gerenciamento do ciclo de vida do conhecimento, abrangendo as etapas de aquisição, codificação, memorização, difusão e uso, sustentadas por dispositivos apropriados. Já sob sua definição operacional, observa-se que a gestão do conhecimento envolve a combinação entre o saber e o saber-fazer, em um processo sistemático.

No âmbito do serviço público, a gestão do conhecimento está diretamente relacionada à redução de custos e à melhoria da eficiência e eficácia dos serviços prestados.

2.2 BANCOS DE DADOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

A criação e implantação de um sistema de gestão do conhecimento compreende etapas como: identificar, criar, armazenar, compartilhar e aplicar conhecimentos institucionais. A etapa de armazenamento, conforme Santos (2020), refere-se à representação do conhecimento existente, de forma que ele possa ser acessado e transferido. Armazenar conhecimento, portanto, consiste em capturar o saber já disponível e organizá-lo em repositórios estruturados, garantindo sua preservação e recuperação eficiente, o que consolida uma memória organizacional.

A etapa de compartilhamento envolve, entre outros aspectos, a forma e localização do conhecimento, a capacidade de comunicação da fonte e o ambiente organizacional onde essa troca ocorre. O uso de tecnologias facilita esse processo, sendo o fluxo de conhecimento um dos grandes desafios das instituições contemporâneas.

Diversas ferramentas podem ser utilizadas para armazenamento e disseminação do conhecimento organizacional. Entre elas, destacam-se a computação em nuvem e as bibliotecas de dados, cuja combinação permite a redução significativa de custos e o acesso remoto às informações por meio de dispositivos conectados à internet (Felicidade *et al*, 2021). A manutenção de repositórios documentais com categorização, taxonomia e metadados adequados é essencial tanto para o arquivamento quanto para a posterior busca e localização das informações (APO, 2020).



No contexto dos órgãos oficiais de perícia criminal, observa-se a utilização de sistemas informatizados de gestão em criminalística, que poderiam permitir acesso às informações, conforme o perfil e a lotação do usuário. A incorporação de um banco de dados de POPs nesse ambiente institucional possibilitaria o armazenamento e o compartilhamento eficaz do conhecimento, promovendo os benefícios inerentes à prática da gestão do conhecimento.

2.3 PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Segundo Campos (2014), a elaboração de um POP eficaz deve observar diretrizes que garantam clareza, objetividade e detalhamento, assegurando a padronização dos processos e a qualidade dos serviços prestados. As principais diretrizes são:

- **Identificação:** nome do procedimento, código, data de criação e/ou revisão, e especificação da área ou etapa de aplicação;
- **Objetivo:** definição clara do processo ou atividade a ser padronizada e os resultados esperados;
- **Descrição do processo:** detalhamento minucioso das etapas, fluxos e informações necessárias;
- **Responsabilidades:** designação dos responsáveis pela execução de cada etapa do processo;
- **Indicadores de desempenho:** definição de parâmetros para avaliação da eficácia do procedimento;
- **Controle de alterações:** registro das modificações realizadas, com data e aprovação formal;
- **Treinamento:** planejamento da capacitação dos envolvidos na aplicação do POP.

O autor ainda enfatiza a necessidade de sistemática de atualização e disseminação desses procedimentos, destacando que devem estar sempre acessíveis a todos os profissionais envolvidos nas atividades operacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o objetivo de propor, dentro da unidade de estudo, a criação de um banco de dados único e centralizado, no qual todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) sejam devidamente compilados, acompanhados de ferramentas de busca, encontrando assim soluções que minimizem os riscos decorrentes da despadronização e da perda de conhecimento técnico no âmbito das instituições de perícia criminal, este estudo adotou os procedimentos metodológicos descritos nesta seção.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa adotou o método de raciocínio indutivo-dedutivo, configurando-se como uma investigação de natureza aplicada, com abordagem qualitativa voltada à compreensão e à solução do problema proposto. A abordagem indutivo-dedutiva parte da observação empírica para a formulação



de generalizações (indução), elabora inferências lógicas (dedução) e retorna à observação para validação, conforme descrito no manual Panasiewcz (2013).

O raciocínio indutivo baseou-se na análise de dados específicos e verificáveis, visando à construção de princípios gerais. Já o raciocínio dedutivo teve como ponto de partida premissas amplas ou teorias previamente estabelecidas, das quais se derivaram conclusões lógicas (Marconi; Lakatos, 2003).

No contexto da presente investigação, a indução foi aplicada à análise do modelo vigente de gestão do conhecimento em instituições de perícia criminal, com base na coleta e na interpretação de dados empíricos. Em seguida, o raciocínio dedutivo foi utilizado para refletir criticamente sobre a forma de armazenamento e disseminação dos POPs, propondo melhorias fundamentadas na realidade observada.

A pesquisa de natureza aplicada, teve como objetivo propor o desenvolvimento de instrumentos eficazes para a mitigação de problemas específicos. Buscou-se não apenas a compreensão teórica, mas também a aplicação prática do conhecimento, com vistas à implementação de soluções em contextos reais. Dessa forma, os conhecimentos adquiridos foram compartilhados para que, por meio da pesquisa tecnológica, se promovesse o desenvolvimento de novos saberes, impulsionando a inovação e a melhoria contínua.

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracterizou-se como exploratória. Segundo Lösch (2023), esse tipo de estudo visa à compreensão e à investigação de fenômenos ou questões pouco conhecidas, permitindo familiarização com o tema.

Nesse sentido, realizou-se uma descrição do sistema atual de gestão do conhecimento, seguida da análise de sua eficiência e dos impactos decorrentes da implementação de uma nova proposta. A abordagem exploratória contemplou revisão bibliográfica, entrevistas, observações e outros métodos qualitativos. De acordo com Zikmund (2000), "os estudos exploratórios costumam ser úteis para diagnosticar situações, descobrir soluções alternativas ou identificar novas ideias".

Para tanto, empregaram-se procedimentos técnicos que incluíram pesquisa bibliográfica e documental, levantamento de dados e pesquisa-ação. A coleta de dados bibliográficos utilizou informações provenientes de livros e de pesquisas publicadas em revistas, periódicos e artigos científicos, especialmente nas bases Google Acadêmico®, SciELO® e Periódicos CAPES.

A pesquisa documental e o levantamento de dados concentraram-se no conhecimento previamente produzido pela instituição, com ênfase nos POPs existentes e na forma de armazenamento e gestão então vigente. A pesquisa-ação envolveu a aplicação de questionário estruturado a um grupo de servidores efetivos, com posterior análise dos dados pelo pesquisador.



3.2 PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS

A instituição de perícia oficial criminal estudada, conta com um setor responsável pela Garantia da Qualidade, de forma que a coleta e o levantamento de dados foram realizados em parceria com o departamento, com o objetivo de obter informações sobre os POPs existentes e sua respectiva gestão. Procurou-se consolidar o conhecimento disponível e sistematizar as informações fornecidas, abrangendo aspectos de armazenamento e disseminação.

O levantamento foi conduzido em quatro etapas:

- a) realização de visita técnica ao departamento de Garantia da Qualidade para coleta preliminar de dados;
- b) solicitação, junto ao setor de Garantia da Qualidade, do inventário dos POPs existentes desde a publicação da Portaria nº 1628, de 21 de outubro de 2014, da Secretaria de Segurança Pública, bem como de informações sobre a gestão atual desses documentos;
- c) solicitação aos coordenadores de unidades regionalizadas do inventário dos POPs vigentes em cada unidade operacional;
- d) identificação dos setores com lacunas ou ausência de POPs.

Para avaliar a percepção dos usuários quanto ao sistema de gestão do conhecimento, aplicou-se um questionário anônimo, estruturado e de abordagem mista. Conforme Gil (2019), esse instrumento permite a coleta sistemática de dados, sendo amplamente utilizado em estudos exploratórios e descritivos.

Neste estudo, o questionário foi composto por perguntas fechadas, com itens de múltipla escolha e escalas do tipo *Likert*. Segundo Bortolotti e Silva (2011), essa escala é amplamente empregada por sua capacidade de mensurar o grau de concordância dos respondentes, possibilitando a conversão de percepções subjetivas em dados quantitativos.

A abordagem mista proporcionou uma análise abrangente, permitindo a triangulação de dados qualitativos e quantitativos. Creswell (2010) defende que a combinação de diferentes técnicas enriquece a compreensão de fenômenos complexos.

O principal objetivo, nessa etapa, foi o de captar a percepção dos usuários quanto ao desempenho do sistema, mensurar sua efetividade e identificar expectativas para a implementação de novos procedimentos, viabilizando a realização de análises estatísticas descritivas e inferenciais que fundamentem as conclusões da pesquisa.

3.3 CATEGORIZAÇÃO DOS POPS INSTITUCIONAIS

Foram realizadas consultas junto ao departamento de Garantia da Qualidade da intituição, responsável pelo controle e pela distribuição dos POPs institucionais. Verificou-se a existência de dois



padrões de documentos: o POP, de caráter geral e aplicável a todos os setores, e os POPs específicos, direcionados a setores determinados. Os POPs existentes encontram-se compilados em uma lista mestra, controlada pelo referido setor.

Com base nos dados fornecidos, elaborou-se a relação dos POPs institucionais, vinculando cada documento à unidade ou seção correspondente, conforme o organograma institucional.

3.4 COMPILAÇÃO DOS DADOS DO QUESTIONÁRIO

Após a aplicação do questionário, procedeu-se à avaliação da percepção dos usuários sobre o sistema de gestão do conhecimento institucional, com base em instrumento anônimo, estruturado e de abordagem mista. O questionário combinou escalas do tipo *Likert* com itens de múltipla escolha, permitindo a categorização das respostas.

O questionário foi elaborado na plataforma *Google Forms*[®], contendo 14 (quatorze) perguntas organizadas em uma única seção, compreendendo: (i) Termo de Consentimento; (ii) Esclarecimentos Gerais; (iii) Grupo de Perguntas.

O formulário esteve disponível por 15 (quinze) dias e foi respondido por 117 (cento e dezessete) servidores efetivos da instituição, lotados em unidades da capital e regionalizadas. A amostra foi composta por 82,9% de Peritos Criminais, 11,1% de Médicos-Legistas e 6% de Auxiliares de Autópsia.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a apresentação das etapas relacionadas aos procedimentos metodológicos, realizou-se a compilação e análise dos resultados obtidos buscando correspondê-los com os objetivos específicos. De maneira sintética, a Tabela 1 apresenta os dados agrupados relativos à quantidade de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) atualmente existentes no órgão oficial pericial estudado.

Tabela 1 – Quantidade de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) por local de aplicação

Local de aplicação	Quantidade de POPs
Administração	12
Departamento de Perícias de Local de Crime	12
Departamento de Perícias Laboratoriais	211
Coordenações Regionais	0

Fonte: O autor (2025).

A análise dos dados revela uma expressiva disparidade na implementação e gestão dos POPs entre os diferentes setores da instituição. Verifica-se que o Departamento de Perícias Laboratoriais concentra o maior número de documentos padronizados, com um total de 211 POPs. Em contraste, tanto a Administração quanto o Departamento de Perícias de Local de Crime registram apenas 12 POPs cada. Destaca-se ainda a ausência completa de POPs nas unidades regionalizadas, o que é motivo de



preocupação em relação à padronização e à qualidade dos procedimentos realizados nessas unidades para regulação e execução de atividades que são específicas destes locais.

Observa-se que o Departamento de Perícias Laboratoriais Criminais concentra aproximadamente 90% de todos os POPs atualmente existentes, sendo que ainda foi possível se observar, dentro da análise de dados fornecidos pelo departamento de Garantia da Qualidade que a Seção de Toxicologia Forense da unidade desponta no cenário, com cerca de 30% do total de documentos padronizados.

Em relação ao sistema atual de gestão documental, constatou-se que a administração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) é realizada pelo Setor de Garantia da Qualidade (SGQ). O modelo de gestão identificado é híbrido, composto por uma administração física — com cópias controladas armazenadas em pastas setoriais — e uma gestão digital parcial, efetuada por meio do Sistema de Informações em Criminalística, que é o modelo automatizado institucional, em vigência desde o ano de 2018.

Nos laboratórios, cada setor mantém uma pasta física contendo cópias controladas dos POPs aplicáveis às atividades padrão. Em caso de atualizações nos documentos, a substituição das cópias físicas é feita presencialmente pelo responsável do SGQ. Este processo, predominantemente manual, pode ser demorado e suscetível a falhas humanas, sobretudo em ambientes com alta rotatividade de documentos e recursos humanos.

O ambiente digital do sistema institucional disponibiliza uma aba específica denominada "SGQ", que contém os menus "Documentos" e "Gerenciar Modelos". Na seção "Documentos", pôde-se verificar que estão disponíveis cópias informativas de alguns POPs, além de documentos novos ou revisados. Esses arquivos são inseridos à medida que são criados ou atualizados, com acesso concedido conforme o perfil do usuário (perito criminal, médico legista, auxiliar de autópsia) e seu local de lotação. Apesar de representar um avanço no processo de digitalização e no controle de acesso, o sistema apresenta limitações importantes: nem todos os POPs existentes estão disponíveis no repositório e não há mecanismos de notificação automática para informar os usuários sobre atualizações documentais.

Essas deficiências comprometem a eficiência do sistema, especialmente em situações em que é necessária a consulta esporádica ou a impressão de POPs para rotinas diárias, aumentando o risco de utilização de documentos desatualizados e comprometendo a padronização e a conformidade técnica. De acordo com o SGQ, um dos principais obstáculos para a expansão dos POPs é a falta de servidores capacitados para a elaboração desses documentos, uma vez que essa atividade exige treinamento específico.

Concluída a análise da sistemática atual de gestão dos POPs, passou-se à etapa de compilação e análise dos dados coletados por meio do questionário aplicado. A pesquisa foi respondida por 117

servidores efetivos da instituição, dos quais 82,9% são Peritos Criminais, 11,1% Médicos-Legistas e 6% Auxiliares de Autópsia, em áreas de atuação conforme tabela:

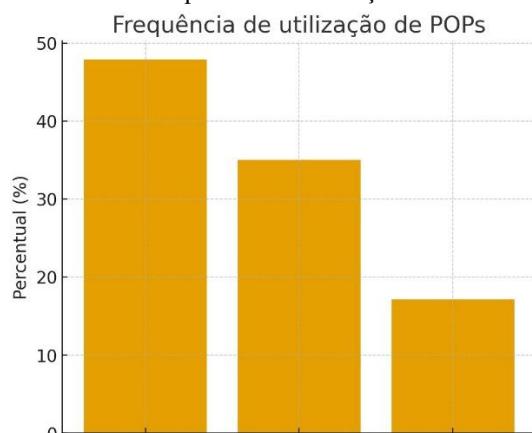
Tabela 2 – Distribuição dos respondentes por área de atuação

Área de atuação	Percentual (%)
Departamento de Criminalística	37,6
Gestão	11,1
Departamento de Polícia Técnico-Científica	14,5
Institutos Médico-Legais (IMLs)	15,4
Unidades regionalizadas	21,4

Fonte: Autores.

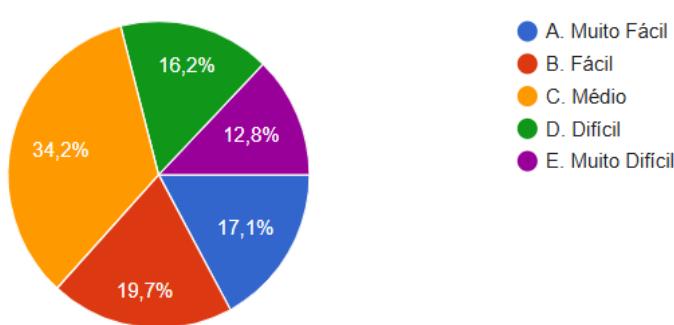
No que se refere à utilização de POPs em suas atividades (Gráfico 1) e ao nível de dificuldade para localizá-los quando necessário, os resultados indicaram que a maior parte dos respondentes classificou a busca entre os níveis “Muito Fácil” e “Médio” (Gráfico 2).

Gráfico 1 – frequência de utilização de um POP



Fonte: O autor (2025).

Gráfico 2 – nível de dificuldade para localizar um POP



Fonte: O autor (2025).

Ao analisar especificamente esse cenário, observou-se que 67% dos servidores lotados no Departamento de Perícias em Crimes Laboratoriais — onde se concentra a maioria dos POPs —

avaliaram como "Fácil" ou "Muito Fácil" o acesso aos documentos, enquanto 23% atribuíram dificuldade "Média" e apenas 10% consideraram "Difícil" ou "Muito Difícil". Em contrapartida, entre os servidores lotados nos Departamentos de Perícia em Local de Crime, 46% classificou o acesso como "Difícil" ou "Muito Difícil", 40% como "Médio" e apenas 14% como "Fácil" ou "Muito Fácil". Esses dados indicam que as maiores dificuldades estão localizadas justamente onde há menor concentração de procedimentos disponíveis.

Os resultados do questionário evidenciam fragilidades importantes no atual sistema de gestão do conhecimento da instituição, principalmente no que se refere à ausência ou insuficiência de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e à dificuldade de acesso a esses documentos.

Dentre os entrevistados, 80,3% afirmaram já ter necessitado do auxílio de outro profissional para realizar tarefas que, caso estivessem devidamente documentadas, poderiam ter sido executadas de forma autônoma. Quando questionados sobre a suficiência dos POPs disponíveis para orientar suas atividades, apenas 17,9% consideraram que sim, enquanto 56,4% afirmaram que não.

Quando Da Silva (2021) afirma que existem conhecimentos tácitos que permanecem restritos à sua fonte original, ele evidencia uma lacuna importante: a ausência de mecanismos eficazes para transformar a experiência prática dos profissionais em conhecimento explícito institucionalizado. Isso representa um grande desafio para a gestão do conhecimento dentro das organizações. O autor destaca, por exemplo, situações em que profissionais altamente capacitados deixam determinados setores sem que seus conhecimentos tenham sido devidamente registrados ou compartilhados, comprometendo a continuidade e a evolução dos processos.

O fato de 80,3% dos respondentes terem relatado a necessidade de recorrer à ajuda externa para execução de tarefas evidencia a ausência de registros sistemáticos e acessíveis. Essa deficiência impacta negativamente não apenas a autonomia dos servidores, mas também a eficiência institucional, uma vez que aumenta o retrabalho e a dependência entre setores conforme salientam Davenport e Prusak(1998).

A percepção de que os POPs existentes são insuficientes — manifestada por 56,4% dos participantes — reforça a urgência da revisão e ampliação do repositório de procedimentos. Esses resultados conversam com o observado por Nonaka e Takeuchi, (1997), que destacam que a falta de documentação clara e sistematizada prejudica a padronização, compromete a qualidade dos serviços prestados e eleva o risco de erros.

Quando indagados sobre a possibilidade de que a disponibilização dos procedimentos em um sistema único, digital, organizado por categorias, facilitaria o desempenho de suas funções, 93,2% dos respondentes manifestaram-se positivamente. Da mesma forma, 86,3% acreditam que a inserção dos procedimentos no sistema digital, organizados por categorias, reduziria dúvidas e erros nas atividades

realizadas, enquanto apenas 6% discordaram. Além disso, 90,6% dos entrevistados apontaram que a centralização e categorização dos POPs reduziria o tempo gasto na busca por documentos.

Em relação às principais dificuldades na localização de um POP, temos:

Tabela 3 – Dificuldades na localização de POPs

Dificuldade	Percentual (%)
Não saber onde procurar	56,4
Sem acesso ao sistema de comunicação	10,3
Indisponibilidade no sistema digital	29,9
Busca em e-mails institucionais ineficaz	12,8

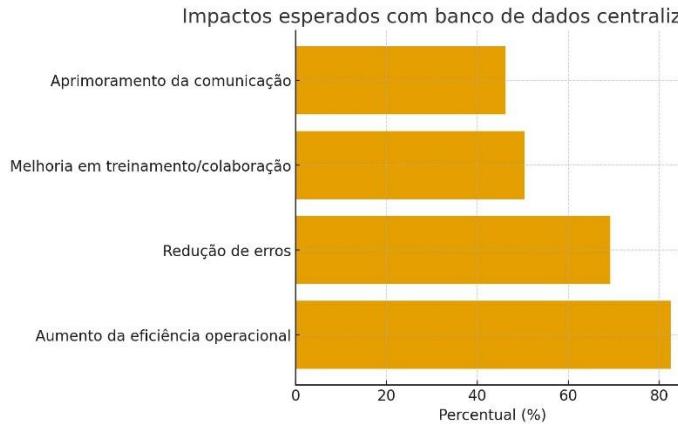
Fonte: Autores.

A expressiva aceitação da proposta de um sistema centralizado e categorizado — com 93,2% dos respondentes afirmando que isso facilitaria seu trabalho e 90,6% apontando que diminuiria o tempo de busca — evidencia uma necessidade real de aprimorar os mecanismos de gestão da informação. Tal resultado está alinhado com os princípios de gestão do conhecimento, que destacam a importância de repositórios estruturados para o compartilhamento, recuperação e atualização do conhecimento organizacional.

Ademais, o fato de 56,4% dos participantes não saberem onde localizar um POP e a existência de barreiras de acesso nos sistemas atuais demonstram que o problema vai além da mera ausência de documentos: ele também está relacionado à falta de acessibilidade e disseminação de informações. Nunes (2007) apontou que no processo de aprendizagem organizacional é necessário que o profissional compreenda a necessidade de manter-se atualizado e de saber utilizar as ferramentas disponíveis. Estar atento às mudanças e em que tais mudanças modificam ou podem otimizar o trabalho que realiza é uma característica primordial para que o profissional possa estar integrado com a filosofia da aprendizagem.

Por fim, ao serem questionados sobre o impacto da implementação de um banco de dados centralizado obtivemos os resultados descritos no gráfico 3:

Gráfico 3 – impactos esperados com banco de dados centralizado de POPs



Fonte: O autor (2025)

Assim como evidenciado no estudo de Da Silva (2021), aplicado ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), onde a instituição também realiza atendimentos a ocorrências de naturezas diversas, a captação, o armazenamento e a disseminação do conhecimento são fundamentais para promover ações mais coordenadas e eficazes. Nesse sentido, Oliveira (2018) e Cassaro (2019) destacam a manualização como uma estratégia multifacetada e valiosa, capaz de trazer inúmeros benefícios à organização.

Finalmente, a análise do uso real dos POPs revelou que, embora 47,9% dos servidores utilizem regularmente esses documentos, apenas 36,8% conseguem localizá-los com facilidade. Tal constatação evidencia que a simples existência dos POPs não é suficiente. É necessário pensar em um sistema de gestão eficiente e de fácil acesso para garantir sua efetiva utilização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação objetivou propor, dentro da unidade de estudo, a criação de um banco de dados único e centralizado, no qual todos os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) estejam devidamente compilados e acompanhados de ferramentas de busca que possibilitem consultas pontuais de forma simplificada. Além disso, buscou-se, quantificar e mapear a distribuição documental nos diferentes setores institucionais e avaliar a percepção dos servidores em relação ao acesso, à atualização e à utilização desses instrumentos. Para tanto, adotou-se metodologia mista, integrando levantamento documental e aplicação de questionário estruturado aos profissionais da instituição.

Os resultados indicam uma forte concentração dos POPs no Departamento de Perícias Laboratoriais Criminais, que detém cerca de 90% dos documentos implantados, nas unidades regionalizadas há carência quase total desses procedimentos. O modelo de gestão atual é híbrido, com cópias físicas controladas armazenadas em pastas setoriais e uma gestão digital parcial, viabilizada pelo sistema de criminalística institucional, mas que ocorre de forma insipiente e sem manutenção, ou



atualização. Ficou evidente a percepção de que a predominância de processos manuais, especialmente nas atualizações, expõe o sistema a riscos operacionais, atrasos e inconsistências.

O ambiente digital do Sistema de Informações em Criminalística, embora represente um avanço ao disponibilizar documentos em sua aba “SGQ”, ainda é limitado: nem todos os POPs estão disponíveis, o acesso é restrito por perfil de usuário, e inexistem mecanismos de busca e notificação automática para comunicar atualizações. Isso impacta negativamente a efetividade da gestão documental e compromete a padronização dos procedimentos.

A percepção dos usuários reforça essas deficiências: apenas 36,8% afirmam localizar prontamente um POP quando necessário, enquanto 93,2% manifestam a necessidade de um sistema unificado, que permita pesquisa categorizada e notifique automaticamente sobre alterações nos documentos.

Diante desse cenário, conclui-se que há uma **necessidade de se repensar o processo de gestão dos POPs na instituição**. Os dados deste estudo embasam a recomendação de aprimoramento da utilização do sistema institucional já existente. Em utilização desde 2018 e amplamente consolidado na instituição, o sistema suportaria a ideia da criação de um **banco de dados único e centralizado**, no qual todos os POPs implantados estejam devidamente compilados e organizados com estrutura de categorias bem definidas, ferramenta de busca eficiente e sistema automatizado de notificação sobre atualizações ou novos procedimentos. Tal repositório deve garantir acesso simplificado e abrangente a todos os servidores, independentemente do setor ou função e representa um passo decisivo para consolidar a governança documental da instituição.

Além disso, ficou evidente a necessidade de incentivo e capacitação profissional para a ampliação da criação de **POPs no âmbito institucional**, com abrangência ampla para atividades comuns, favorecendo a padronização em toda a instituição e resguardando as especificidades de cada local.

A implementação dessas medidas visa não apenas padronizar práticas e reduzir retrabalho, mas também fortalecer o rigor técnico-científico das atividades oficiais periciais, promovendo maior confiabilidade, valor, eficiência e continuidade nos serviços prestados pela instituição.



REFERÊNCIAS

- ALBANI, A. B. dos. Metodologia científica em perícia criminal. 3. ed. Campinas: Millennium, 2016.
- ANDRADE, Vera Regina Pereira de. Sistema penal máximo x cidadania mínima: códigos da violência na era da globalização. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.
- APO. Gestão do conhecimento: melhores práticas para repositórios institucionais. São Paulo: Associação Paulista de Organizações, 2020.
- AZEVEDO THEREZA, Emerson de. O procedimento operacional padrão na excelência dos serviços da Polícia Militar do Paraná. *RECIMA21:Revista Científica Multidisciplinar*, v. 5, n. 6, p. e565336-e565336, 2024. ISSN 2675-6218.
- BORTOLOTTI, S. L. V.; SILVA, M. C. P. Métodos de pesquisa e escalas de mensuração: a importância do uso da escala tipo Likert. *Revista Gestão Industrial*, v. 7, n. 2, p. 121–136, 2011. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/gestao>. Acesso em: 12 maio 2025.
- CASSARO, WALLACE. Manualização como ferramenta de Gestão do Conhecimento de cadastro e benefícios na Gestão de Pessoas de uma instituição pública. 2019. Dissertação (Pós-Graduação em Gestão Pública), Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2019.
- CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade total: padronização de empresas. 2. ed. Nova Lima: Falconi Editora, 2014.
- CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento. São Paulo: Senac, 2003.
- CORRÊA, Geovane Testa. Uso de procedimentos operacionais padrão (POPs) comportamentais na realização de atividades profissionais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v. 20, n. 2, p. 1011-1017, 2020.
- CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DA SILVA JÚNIOR, Raimundo Florêncio; ZACARON, Sabrina Silva; DE OLIVEIRA, Hilderline Câmara. Procedimento operacional padrão (POP): uma proposta para a normatização na Polícia Militar do Estado do Rio Grande do Norte (PMRN). *Revista do Instituto Brasileiro de Segurança Pública (RIBSP)*, v. 4, n. 9, p. 127-142, 2021. ISSN 2595-2153.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. Conhecimento prático: como as organizações gerenciam o que sabem . Harvard Business Press, 1998.
- FELICIDADE, Christian Pereira; ARAÚJO, Wânderson Cássio Oliveira; POLEZA, Mariângela; VARVAKIS, Gregório. Tópicos em gestão do conhecimento para iniciantes. Florianópolis: UFSC, 2021.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GOIÁS. Secretaria de Segurança Pública. Portaria nº 1.628, de 21 de outubro de 2014. Estabelece a obrigatoriedade de utilização dos Procedimentos Operacionais Padrão – POPs no âmbito da Polícia Técnico-Científica. Diário Oficial do Estado de Goiás: Poder Executivo, Goiânia, GO, 21 out. 2014.



LÖSCH, Silmara; RAMBO, Carlos Alberto; FERREIRA, Jacques Lima. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, p. e023141-e023141, 2023.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2004.

NUNES, Sueli M.; SANTOS, Luciana S. *Políticas de informação e aprendizagem organizacional: desafios para a implantação de novas tecnologias em bibliotecas universitárias*. *Comunicação & Informação*, v. 10, n. 1, p. 74-81, 2007.

OLIVEIRA, Margarida et al. A importância da motivação na gestão do conhecimento nas organizações: Um estudo numa empresa Portuguesa. *ISLA Multidisciplinary e-Journal*, n. 1, p. 16-30, 2018.

PANASIEWICZ, Roberlei; BAPTISTA, Paulo Agostinho N. *Metodologia Científica. A ciência e seus métodos. Os diversos métodos de pesquisa. A relação entre o tema, problema e método de pesquisa*. Belo Horizonte, FUMEC, 2013.

PARABOCZ, R. *Procedimentos operacionais padrão: uma abordagem prática*. Curitiba: Juruá, 2023.

SANTOS, Neri dos; RADOS, Gregório Jean Varvakis. *Fundamentos teóricos de gestão do conhecimento*. Florianópolis: Pandion, v. 114, 2020.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. *Gestão do conhecimento*. Porto Alegre: Bookman, 2008.

VERA, D.; CROSSAN, M. M.; APAYDIN, M. A framework for integrating organizational learning, knowledge, capabilities, and absorptive capacity. In: EASTERBY-SMITH, M.; LYLES, M. (Orgs.). *Handbook of organizational learning and knowledge management*. London: Blackwell, 2011. p. 153-180.

ZIKMUND, W. G. *Business research methods*. 5. ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.