

POLICIA MENTO

DE



REPRESENTAÇÕES E
PRÁTICAS DA POPULAÇÃO
E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL
NA POLÍCIA

PROXIMI DADE

Manuel Lisboa
Ana Lúcia Teixeira

POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

**REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DA POPULAÇÃO
E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL NA POLÍCIA**

Manuel Lisboa
Ana Lúcia Teixeira



POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE
REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DA POPULAÇÃO E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL NA POLÍCIA

Autores: Manuel Lisboa e Ana Lúcia Teixeira

Diretor da coleção: Manuel Carlos Silva
Subdiretores: Luís Baptista e Ana Paula Marques

Capa: António Pedro
Revisão: Pedro Lisboa

© Edições Húmus, Lda., 2015 e autores
Apartado 7081
4764-908 Ribeirão – V.N. Famalicão
Telef. 926 375 305
humus@humus.com.pt

Impressão: Papelmunde, SMG, Lda. – V.N. Famalicão
1.ª edição: Dezembro de 2015
Depósito Legal: 402964/15
ISBN: 978-989-755-187-1

Coleção Debater O Social – 35

Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA.FCSH/UNL), UID/SOC/04647/2013, com o apoio financeiro da FCT/MCTES através de fundos Nacionais.

ÍNDICE

Introdução	7
1. O Policiamento de Proximidade.	
Contextos sócio-históricos, teorias e conceitos	11
2. O Programa Integrado de Policiamento de Proximidade	17
3. Estratégia e Instrumentos Metodológicos	21
3.1. Pesquisa bibliográfica	21
3.2. Unidades de análise	22
3.2.1. Esquadras e agentes (clientes internos)	22
3.2.2. População (clientes externos)	26
3.3. Questionários	27
3.4. Aplicação do questionário	28
3.5. Trabalho de campo	29
3.6. Validação, tratamento e análise dos dados	29
4. O Meio Envolvente. Caracterização, representações e percepções	31
4.1. Cidadania e sentimento de insegurança	33
4.2. Qualidade do serviço policial face aos clientes externos, em termos de assistência e protecção	38
4.3. Satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado	47
4.3.1. Percepção da adequação e orientação dos meios policiais	47
4.3.2. Visibilidade da PSP para a população	53
4.4. Imagem, credibilidade e confiança da PSP junto do público	58
5. Os Elementos Policiais. Contexto organizacional, práticas e percepções	61
5.1. Percepção do serviço prestado e das representações do público	62

5.1.1. Caracterização da zona de actuação em termos de segurança	62
5.1.2. Tipos de rotinas de policiamento praticadas	63
5.1.3. Percepção da adequação das rotinas quotidianas e das condições materiais para o exercício da actividade	65
5.1.4. Relação com a população	66
5.1.5. Percepção da adequação e do funcionamento dos programas de policiamento de proximidade já existentes	68
5.1.6. Percepção da autoridade e do poder da polícia pela população	71
5.2. Práticas profissionais e motivação para o serviço	74
5.2.1. Tipo de serviço que faz e qual gostaria de fazer	75
5.2.2. Satisfação com o local de trabalho e clima organizacional	77
5.3. Relacionamento com o meio envolvente	79
6. Síntese Conclusiva. Potencialidades e desafios	85
6.1. Meio envolvente	86
6.2. O meio interno: o contexto organizacional da PSP	88
Referências bibliográficas	91
Índice de figuras	95
Índice de quadros	97

INTRODUÇÃO

O trabalho que agora apresentamos é o resultado de um projecto de investigação levado a cabo por uma equipa do actual CICS.NOVA¹, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. O principal objectivo do projecto consistia em fazer o estudo sociológico do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) – projecto-piloto implementado pela Polícia de Segurança Pública (PSP) em 2006 –, a partir de dois eixos de análise: o da sociologia das organizações e o da sociologia do crime e da violência, onde se insere a violência doméstica e de género, cujo combate se deve orientar por uma intervenção de proximidade, tal como reconhecem as actuais políticas públicas, nacionais e internacionais (nomeadamente a Convenção de Istambul).

Pretendeu-se, por um lado, avaliar a perspectiva da população relativamente à sua percepção da segurança, do policiamento e dos resultados da actividade policial, e, por outro lado, a dos/as agentes no que diz respeito à forma como se relacionam com a população e com a estrutura organizacional na qual se inserem.

A avaliação deste tipo de acções depara-se com algumas dificuldades que emergem das próprias características do objecto de análise e do horizonte temporal estabelecido. A avaliação da eficácia desta prática policial é uma tarefa delicada, dada a dificuldade em medir indicadores subjectivos como a criminalidade prevenida ou os resultados de parcerias estabelecidas com outras instituições. A tudo isto se junta o facto de este projecto-piloto ter tido a duração de apenas um ano, tempo demasiado curto para uma mais desenvolvida aferição de mudanças nas percepções – o que já não acontece, neste contexto, com o estudo da evolução das taxas de criminalidade. No entanto, de facto, é disso que se

1 A equipa de investigação fazia parte do SociNova/CesNova, que veio a integrar mais tarde o Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA.FCSH/UNL).

trata aqui: aferir mudanças ao nível das percepções e práticas dos agentes sociais, pertençam eles à estrutura policial ou à população em geral.

No sentido de encontrar novas estratégias de acção policial, que passam por um maior grau de prevenção, a PSP implementou no terreno um novo modelo de policiamento, de proximidade; numa fase inicial, enquanto projecto-piloto, apenas em algumas esquadras/divisões de Portugal continental, mais concretamente em 18 unidades, uma por distrito. Coube então a esta equipa de investigação o desenvolvimento de um estudo que pudesse avaliar o impacto da nova estratégia, não apenas na população abrangida pelas esquadras seleccionadas como também nos elementos policiais.

Nesse sentido, e como já foi referido, a perspectiva que orientou esta avaliação foi a da sociologia das organizações, pois tratava-se da análise das relações internas das organizações policiais (esquadras) e da relação destas com o meio envolvente. Todavia, não esquecemos que uma parte substancial do objecto de análise deveria também colher contributos das áreas dos estudos do crime, da violência e da insegurança.

A estratégia metodológica adoptada, que se detalhará mais adiante, centra-se em dois inquéritos sociológicos aplicados em momentos distintos. Por um lado, tentou-se perceber o modo de funcionamento da organização, pelo que se desenvolveu um inquérito às percepções dos elementos policiais a prestar serviço nas esquadras abrangidas pelo projecto-piloto. Por outro lado, de modo a avaliar as percepções e representações das pessoas servidas por essas mesmas esquadras, desenvolveu-se um inquérito à população. Ambos os inquéritos foram aplicados antes e depois da implementação do projecto-piloto (2006 e 2007), de modo a detectar as potencialidades e os desafios à mudança de paradigma policial.

Sendo este um estudo comparativo entre dois momentos, convém desde já realçar que o intervalo temporal de um ano é relativamente curto para conseguir respostas definitivas relativamente à avaliação da evolução do fenómeno, pelo que os resultados obtidos devem ser lidos também como linhas de orientação e indicadores que deveriam ser, e de facto foram, tidos em conta no momento de implementação do programa a nível nacional.

Não gostaríamos de terminar a descrição do estudo e da forma como este foi implementado sem agradecer à PSP, instituição que pro-

moveu este trabalho e que permitiu que o nosso papel de investigadores/as sociais se pudesse cumprir. Fazêmo-lo na pessoa do Intendente Luís Elias que, desde o primeiro momento, acompanhou o projecto de investigação e que ajudou a criar todas as condições para o seu sucesso. O nosso bem-haja!

Esta obra está organizada em seis capítulos. No primeiro, far-se-á uma introdução teórica e conceptual ao tema do policiamento de proximidade, analisando o contexto internacional no qual começou a ser pensado e quais as suas implicações enquanto alteração de paradigma estratégico da actuação policial. No segundo capítulo será abordado o policiamento de proximidade no contexto português, sobretudo no que diz respeito à estratégia desenhada pela PSP para a implementação no terreno deste projecto-piloto. O capítulo seguinte corresponde ao desenho metodológico da investigação levada a cabo para a avaliação do PIPP. Explicitar-se-ão aqui todas as opções metodológicas tomadas bem como todo o processo de investigação. Os quarto e quinto capítulos contêm os resultados obtidos e neles apresentaremos as conclusões a que chegámos relativamente à população servida pelas esquadras abrangidas pelo PIPP (capítulo 4) e aos elementos policiais que prestam serviço nessas mesmas esquadras (capítulo 5). No sexto e último capítulo desta obra é feita uma síntese conclusiva do trabalho, chamando a atenção para as principais potencialidades e desafios da implementação desta estratégia policial, onde se incluem também algumas recomendações, tanto ao nível organizacional como do meio envolvente, a considerar aquando do alargamento da implementação do modelo a nível nacional.

Passados quase dez anos, refira-se ainda que este estudo empírico constitui uma peça fundamental para compreender sociologicamente a introdução em Portugal do policiamento de proximidade, enquanto vector de política pública, na acção da polícia, e onde se cruzam múltiplas dimensões da relação entre aquela organização e a população das cidades, na sua vida quotidiana, como a Escola, o comércio, ou mesmo a violência doméstica. Após uma década, valerá a pena fazer uma avaliação do caminho percorrido até ao presente.

1. O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE. CONTEXTOS SÓCIO-HISTÓRICOS, TEORIAS E CONCEITOS

O policiamento de proximidade é uma prática bastante habitual em países como os EUA, Inglaterra, França ou Holanda. Não é fácil datar o seu aparecimento já que, embora nas últimas décadas o conceito se tenha tornado corrente, alguns dos seus princípios assentam em modelos de policiamento anteriores. De facto, olhando para a Inglaterra do século XIX, damos-nos conta que já aí o conceito estava latente. Sir Robert Peel, enquanto Ministro do Interior, levou a cabo importantes reformas no sistema criminal britânico, nomeadamente através da constituição da Metropolitan Police Force em 1829, que veio a tornar-se a base do policiamento moderno ocidental. O estadista determinou uma série de princípios que delineavam os requisitos éticos para a eficácia do sistema policial (Archbold, 2013), definindo como principal objectivo a prevenção do crime e afirmando que a eficácia da acção policial não deve ser medida pelo número de detenções mas pela ausência de crimes (Lyman, 1964). Como veremos mais adiante, este é um dos princípios orientadores das práticas de policiamento mais proactivas (Meese & Ortmeier, 2004).

No entanto, apenas nas últimas décadas foram postos em prática vários modelos de policiamento de proximidade, com diferentes designações e vertentes, e com distintos objectivos práticos e metodologias de implementação (Eck & Rosenbaum, 1994; Vijver & Zoomer, 2004). O conceito de policiamento de proximidade, apesar de ter vindo a ser estudado mais recentemente, tem raízes muito anteriores, ainda que com outras designações. Podemos encontrar o contexto histórico e social do aparecimento da necessidade de alteração do paradigma de actuação policial na obra de vários autores, permitindo-nos uma visão mais abrangente do surgimento do policiamento de proximidade (e.g., Trojanowicz, Kappeler, Gaines, & Bucqueroux, 1998).

De uma forma genérica, a sua finalidade é a de melhorar a segurança pública, através da redução da criminalidade e do sentimento de insegurança, de proporcionar uma melhor qualidade de vida nos bairros (não podemos esquecer que esta é uma abordagem de âmbito geográfico de pequena escala) e do aumento da satisfação da população relativamente aos serviços prestados pela polícia (Vijver & Zoomer, 2004). A literatura existente sobre a temática fornece diversas aproximações ao conceito, mas, de facto, a ideia de policiamento de proximidade parece ser demasiado abrangente para reunir consenso numa definição única: “*Although some police chiefs see this ambiguity as an opportunity to define anything and everything as community policing for political gain, others see it as corollary of the fact that community policing is not a single police tactic or program, but a collection of strategies that share a common philosophy or set of principles about the desired role of police in society*” (Rosenbaum & Lurigio, 1994, p. 302). De facto, mais do que uma tática, o policiamento de proximidade constitui-se como uma estratégia que envolve uma mudança da cultura organizacional dentro da polícia e que assenta em três ideias fundamentais: o envolvimento da população, a resolução de problemas e a descentralização (Skogan, 2006).

Sabendo que o policiamento de proximidade tem como principais objectivos a redução da criminalidade e o aumento do sentimento de segurança, aliados a uma maior satisfação com o serviço policial, a tarefa de avaliar a sua eficácia apresenta-se difícil: apesar da facilidade em observar o aumento ou o decréscimo das taxas de criminalidade, aferir variações quanto à percepção da segurança configura uma tarefa menos simples (Rosenbaum & Lurigio, 1994). De facto, “*it is impossible to measure what does not happen, and so the effectiveness of community policing is hard to prove*” (Vijver & Zoomer, 2004, p. 260). Além disso, estas duas dimensões – criminalidade participada e sentimento de insegurança – podem ser, e muitas vezes são, diacrónicas, sendo possível um desfasamento entre as taxas de criminalidade registadas e a percepção que os indivíduos têm delas. Neste sentido, como foi observado na avaliação nacional de 2005 aos Community Support Officers, em Inglaterra e no País de Gales, o sentimento de segurança provém mais da visibilidade dos/as agentes do que propriamente das taxas de criminalidade. Observou-se nesses países que, apesar da drástica redução da criminalidade participada, as pessoas afirmavam acreditar que a

criminalidade tinha aumentado (Cooper, Anscombe, Avenell, McLean, & Morris, 2006).

É neste contexto que o policiamento de proximidade ganha maior importância. Ao considerar que a questão da segurança é mais complexa do que é traduzido nos usuais indicadores numéricos, torna-se patente a falta de capacidade de resposta do policiamento exclusivamente reactivo, dito tradicional, às necessidades das populações nas sociedades modernas (Eck & Rosenbaum, 1994; Meese & Ortmeier, 2004; Sadd & Grinc, 1994). A análise histórica mostra que existem vários factores que contribuíram para a necessidade de uma mudança na estratégia policial: o isolamento dos/as agentes nos carros-patrolha; a redução do serviço policial ao combate ao crime; a sobrevalorização dos meios técnicos face à interacção pessoal; ou o afastamento da polícia relativamente à comunidade (Trojanowicz et al., 1998).

Em resposta, o policiamento de proximidade propõe uma nova filosofia, baseada na ideia de que os/as agentes policiais e os/as cidadãos/ãs devem trabalhar em conjunto, de forma a encontrarem soluções para os problemas da comunidade relacionados com a criminalidade, com as desordens e com todos os factores que, a nível local, contribuírem para a diminuição do sentimento de segurança (Baker, 2006). Assim, esta nova estratégia deve, por um lado, permitir o envolvimento dos/as cidadãos/ãs no esforço de melhorar a qualidade de vida nos bairros e, por outro, descentrar a actividade policial do policiamento reactivo.

Como sustentam alguns autores, este tipo de policiamento, mais que o policiamento dito tradicional, tem implicações ao nível da população sobre a qual actua (Skogan, 2006), mas tem também grandes efeitos ao nível dos elementos que constituem a estrutura policial (Rosenbaum, Yeh, & Wilkinson, 1994).

Apesar do sucesso que possa advir destes programas, a longevidade das reformas está dependente do seu grau de institucionalização (Rosenbaum & Lurigio, 1994). Assim, não é possível implementar o policiamento de proximidade, qualquer que seja a forma específica que assuma, sem a necessária alteração das mentalidades e uma reorganização das próprias formas de relacionamento com as populações (Meese & Ortmeier, 2004), mas, sobretudo, da própria estrutura organizacional (Green, Bergman, & McLaughlin, 1994). Aliás, apesar de a população poder, por vezes, mostrar-se resistente a estas mudanças, por

se sentir defraudada com a ausência de resultados das constantes políticas de redução da criminalidade e aumento do sentimento de segurança (Meese & Ortmeier, 2004; Sadd & Grinc, 1994), o sucesso dos programas parece em grande medida não depender da colaboração e da capacidade de mobilização das populações (van Steden, van Caem, & Boutellier, 2011); tudo aponta que esteja subordinado, sobretudo, à capacidade de adaptação e à reestruturação da própria organização interna, bem como às relações que consegue estabelecer com o exterior (Kratcoski & Dukes, 1995; Skogan, 2004): “*external service delivery would not improve until the organization more effectively used and served its employees, or ‘internal customers’*” (Wycoff & Skogan, 1994b, p. 372).

Ainda assim, é imprescindível que estas estratégias contem com o apoio da população, uma vez que a sua consciencialização e sensibilização são elementos fulcrais para a implementação do sistema. A realização de um inquérito à população teve como objectivo, neste contexto, não só perceber de que forma os/as cidadãos/ãs se relacionam com esta força policial e em que medida estão receptivos/as a novas estratégias, como também avaliar o impacto que o programa integrado de policiamento de proximidade teve, ao fim do primeiro ano de implementação, no sentimento de segurança.

Quanto aos/às agentes policiais, uma reestruturação da sua orgânica de trabalho pode originar algumas resistências, quer pela dificuldade de mudança dos procedimentos operacionais em estruturas fortemente hierarquizadas, quer pela possibilidade do aparecimento de algum tipo de diferenciação, eventualmente negativa, relativamente aos seus pares (Deborah & Eck, 1994). De facto, o policiamento de proximidade, pelo tipo de trabalho que envolve, mais descentralizado e autónomo ao nível do/a agente que o policiamento tradicional, ameaça o *statu quo* da organização, implicando um certo grau de flexibilidade e dinamismo organizacionais que podem causar resistência à mudança (Rosenbaum & Lurigio, 1994; Trojanowicz et al., 1998).

Neste sentido, o trabalho de formação e de explicitação destes novos programas não se pode cingir apenas aos/às agentes que têm um papel activo no processo. O policiamento de proximidade não substitui o policiamento tradicional mas adiciona-lhe uma componente proactiva, sendo por isso necessário o envolvimento de toda a organização para garantir a obtenção dos objectivos comuns, ainda que sejam apenas os/

as agentes de proximidade a efectuar a ponte entre a polícia e a população servida (Trojanowicz et al., 1998). Quando se fala em policiamento de proximidade não se fala apenas em novas formas de contacto com a população, nem somente em prevenção ou em diminuição das taxas de criminalidade; fala-se, de facto, numa nova cultura organizacional, com uma efectiva alteração do paradigma dominante, uma vez que toda a estrutura, mesmo os elementos não incluídos directamente no programa, terá de incorporar, compreender e empenhar-se na mudança para que este novo modelo de policiamento seja bem-sucedido (Baker, 2006).

Esta questão coloca-se concretamente nas novas tarefas dos/as agentes, já que, em termos práticos, o modo de actuação das forças policiais tem-se pautado mais por modelos reactivos, com uma acção sobre o conflito (Meese & Ortmeier, 2004; Whisenand & McCain, 2013). As novas tarefas implicam maior comunicação com a população e maior conhecimento das suas rotinas e dos seus problemas. Esta implementação é delicada; no entanto, é fundamental que a totalidade da estrutura policial compreenda que o policiamento de proximidade não significa perder competências adquiridas na formação policial, nem construir afinidades com a população de tal forma profundas que sejam impeditivas da acção policial na intervenção directa ou mesmo na cooperação interdepartamental (Meese & Ortmeier, 2004). O/A agente de proximidade é um/a polícia que mantém todas as suas funções práticas e simbólicas e que, justamente por se encontrar mais próximo/a da comunidade, detém um acesso privilegiado a informações que lhe permitem uma acção mais célere, efectiva e visível, desempenhando assim um número de funções que não são tradicionalmente atribuídas à polícia (Kappeler & Gaines, 2009).

Para alguns autores, a implementação do policiamento de proximidade – que, sendo muitas vezes visto como uma alternativa ao policiamento dito tradicional, deve, na realidade, funcionar em articulação com aquele (Kappeler & Gaines, 2009; Trojanowicz et al., 1998) – pode provocar um conjunto de reacções diferentes no interior da estrutura policial. Por um lado, pode resultar num envolvimento diferenciado com a organização, a nível individual; por outro, ao nível interrelacional, pode implicar alterações no comportamento entre os/as agentes que estão e os/as que não estão afectos/as ao programa. Aliás, em algumas expe-

riências realizadas nos Estados Unidos, percebeu-se que os/as agentes afectos/as ao policiamento de proximidade passavam a ser olhados/as de forma algo depreciativa pelos/as colegas que desempenhavam outro tipo de funções: eram vistos/as mais como uma espécie de “assistentes sociais” que não representavam aquilo que a polícia deveria ser – uma força da autoridade e da segurança (Kappeler & Gaines, 2009; Sadd & Grinc, 1994; Skogan, 2006). Esta constatação realça a necessidade de fazer do policiamento de proximidade um programa integrado a todos os níveis, não apenas uma combinação de novas estratégias, bem como, e sobretudo, um modelo que integre todos os elementos, mesmo os que não trabalham directamente nele (Kappeler & Gaines, 2009). É assim importante que todo o efectivo tenha presente o objectivo global de qualidade e de eficácia da acção policial (presente em todos os tipos de policiamento), não dando espaço à criação de clivagens internas, prejudiciais para toda a organização e, conseqüentemente, para a população em geral.

2. O PROGRAMA INTEGRADO DE POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

Segundo a definição de Trojanowick *et al.*, “*community policing is both a philosophy and an organizational strategy that allows the police and community residents to work closely together in new ways to solve the problems of crime, fear of crime, physical and social disorder, and neighborhood conditions*” (1998, p. xi). Como se referiu anteriormente, e como se pode ler na Directiva Estratégica n.º 10/2006 de 15 de Maio, da Direcção Nacional da PSP (que estabelece a implementação de um Programa Integrado de Policiamento de Proximidade na PSP), esta nova abordagem prevê uma colaboração próxima entre a comunidade e a polícia, fomentando a participação comunitária activa na promoção da sua própria segurança.

A implementação de um Programa Integrado de Policiamento de Proximidade por parte da PSP representa um esforço de integração de programas específicos já existentes, alguns com considerável sucesso, como é o caso, por exemplo, do Programa Escola Segura ou O Polícia do Meu Bairro, que desempenham um importante papel ao nível da visibilidade. É ainda de referir programas como o Comércio Seguro, o Apoio 65 – Idosos em Segurança e o Plano Nacional Contra a Violência Doméstica. Não sendo este último um programa específico da PSP, esta constitui-se como um dos seus elementos fundamentais. Começamos hoje a compreender que a violência (nomeadamente a doméstica) “é socialmente construída a partir de uma teia complexa de factores históricos, económicos, sociais e culturais, cuja resolução decorre de mudanças lentas, nem sempre confináveis à adopção de medidas legislativas, pelo que qualquer intervenção que se pretenda eficaz deve contar também com a consagração de medidas preventivas” (Lisboa *et al.*, 2006, p. 15). A PSP desempenha assim um papel determinante, não apenas na recepção e encaminhamento das queixas como também ao nível da prevenção.

A polícia portuguesa pretendeu, com o PIPP, alargar o âmbito destes programas esparsos, incluindo-os numa estratégia mais abrangente e coordenada, cujos objectivos passam pela prevenção do crime, pela ordem pública e pelo incremento do sentimento de segurança, como também, através de uma recolha de informações mais eficaz, uma melhor articulação com a investigação criminal.

O PIPP contempla um conjunto de objectivos operacionais agregados em objectivos estratégicos específicos para cada uma das duas populações-alvo: os/as cidadãos/ãs abrangidos/as pelas esquadras afectas ao Programa; e os elementos da PSP que prestam serviço nessas mesmas esquadras. Como se pode observar nos quadros seguintes, trata-se de um projecto ambicioso que visa não apenas aproximar a polícia dos/as cidadãos/ãs mas também agir de forma estruturada e objectiva sobre a população e sobre as suas atitudes e expectativas, sem nunca perder de vista a perspectiva dos elementos policiais.

Quadro 1 – Objectivos estratégicos e operacionais do PIPP (população)

População-alvo	Tópicos estratégicos	Tópicos operacionais
População residente / comerciantes	Melhorar qualidade do serviço policial	Satisfazer a procura por parte dos clientes externos, em termos de assistência e protecção
	Melhorar os índices de satisfação dos/as cidadãos/ãs em relação ao serviço prestado	Promover a percepção da adequação e orientação dos meios policiais
		Efectuar acompanhamento efectivo das vítimas de crimes, demonstrando interesse e prossecução do processo
		Promover a visibilidade e ostensividade da PSP. Colocação dos elementos consoante informação criminal e realidade da população
	Melhorar a imagem, credibilidade e confiança junto do público	Aumentar a confiança das vítimas de crimes no auxílio prestado pela PSP, diminuindo as “cifras negras”
Promover a cidadania	Reduzir o sentimento de insegurança	

**Quadro 2 – Objectivos estratégicos e operacionais do PIPP
(elementos da PSP)**

População-alvo	Tópicos estratégicos	Tópicos operacionais
Elementos da PSP	Percepção do serviço prestado e das representações do público	Caracterização da zona de actuação em termos de segurança
		Tipo de rotinas de policiamento praticadas
		Percepção da adequação das rotinas quotidianas e das condições materiais para o exercício da actividade
		Relação com a população
		Percepção da adequação e do funcionamento dos programas de policiamento de proximidade já existentes
		Percepção da autoridade e do poder da polícia na população
		Percepção sobre as mudanças das funções policiais
	Melhorar as práticas profissionais e a motivação para o serviço	Tipo de serviço prestado e serviço pretendido
		Condições de progressão na carreira
		Satisfação com o local de trabalho
		Clima organizacional no local de trabalho
		Motivação para integrar novos projectos/novas funções
	Indicadores estatísticos	Transferências
		Indicadores estatísticos de relacionamento com o meio envolvente

É com base nos tópicos operacionais que a análise se irá estruturar, no sentido de procurar entender o impacto do programa nas percepções e nas práticas, quer da população quer dos elementos policiais, e avaliar as situações onde não terá ainda sido possível cumprir na totalidade os objectivos.

3. ESTRATÉGIA E INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS

O PIPP previa uma linha de acção orientada em duas vertentes: por um lado, a do público externo, que representa os/as cidadãos/ãs servidos/as pelas esquadras afectas ao programa; por outro, a própria estrutura organizacional da PSP.

Convém, antes de mais, referir que o objectivo desta avaliação foi fazer uma análise comparativa das práticas e das percepções, tanto dos elementos da PSP das esquadras seleccionadas como da população que elas servem, entre o momento inicial de implementação do projecto-piloto e a sua conclusão, dando assim origem a duas fases de avaliação – 2006 e 2007.

3.1. Pesquisa bibliográfica

Procedeu-se à recolha e análise de bibliografia específica sobre a temática, abrangendo os vários domínios do estudo, em particular os da sociologia das organizações, do crime, da violência e da segurança.

Desta elaboração teórica e conceptual resultaram as linhas de orientação científica que nortearam a construção dos instrumentos de recolha, tratamento e análise dos dados deste estudo.

De forma a proceder ao enquadramento sociodemográfico das freguesias em questão foi ainda necessário efectuar o levantamento e a análise de indicadores provenientes de fontes oficiais do Instituto Nacional de Estatística.

3.2. Unidades de análise

Na continuação de avaliações anteriores semelhantes (Wycoff & Skogan, 1994a), e considerando a incidência deste estudo sobre duas populações distintas – esquadras e agentes; população servida pelas esquadras seleccionadas –, foi necessário adoptar duas estratégias metodológicas diferentes, tendo em conta as características de cada uma.

3.2.1. Esquadras e agentes (clientes internos)

Segundo a informação do Comando Nacional da PSP, foram seleccionadas 18 esquadras² no continente português para a implementação do PIPP, representando uma unidade por distrito³. De seguida, apresentaram-se as unidades seleccionadas e as freguesias por elas abrangidas.

2 No caso de Lisboa foi analisada a 1ª Divisão, que compreende a 2ª, 3ª, 4ª e 22ª esquadras.

3 Por limitações operacionais, as regiões autónomas dos Açores e da Madeira não foram incluídas no estudo. Assim, e apesar de terem feito parte do projecto-piloto, não foram avaliadas, nos Açores, as esquadras sede da Horta e de Angra do Heroísmo e a 1ª esquadra de Ponta Delgada, nem, na Madeira, a esquadra do Funchal.

Quadro 3 – Unidades da PSP afectas ao PIPP e freguesias abrangidas

Distrito	Subunidade	Freguesia
Lisboa	1ª Divisão	Castelo
		Santiago
		Sé
		Madalena
		S. Nicolau
		Mártires
		Sacramento
		S. Paulo
		Mercês
		Encarnação
		Sta. Catarina
		S. José
		Coração de Jesus
		S. Cristóvão e S. Lourenço
		Sta. Justa
		Socorro
		Anjos
Pena		
Sta. Isabel		
S. Mamede		
Porto	9ª Esquadra Infante D. Henrique Ribeira	Sto. Ildefonso
Aveiro	Esquadra S. João da Madeira	S. João da Madeira
Beja	Secção Policial de Beja	Salvador
		Sta. Maria da Feira
		Santiago Maior
		S. João Batista
Braga	Esquadra Sede	S. Lázaro
Bragança	Esquadra Sede	Sé
Castelo Branco	Esquadra Sede	Castelo Branco
Coimbra	1ª Esquadra	Sto. António dos Olivais
		Sé Nova

Quadro 3 (Cont.)

Distrito	Subunidade	Freguesia
Évora	Esquadra Sede	S. Mamede e Sto. Antão
		Bacêlo
		Horta das Figueiras
		Malagueira
		Sra. da Saúde
Faro	Esquadra Sede	Sé
		S. Pedro
Guarda	Esquadra Sede	S. Miguel
		S. Vicente
		Sé
Leiria	Esquadra de Peniche	Ajuda
		Conceição
		S. Pedro
Portalegre	Esquadra Sede	Sé
Santarém	Esquadra de Abrantes	S. João Batista
		S. Vicente
Setúbal	Esquadra do Montijo	Montijo
Viana do Castelo	Esquadra Sede	Monsserate
		Sta. Maria Maior
Vila Real	Esquadra Sede	N. Sra. Conceição
		S. Dinis
		S. Pedro
Viseu	Esquadra Sede	S. José
		Sta. Maria
		Coração de Jesus
		Ranhados
		Abraveses
		S. João de Lourosa
		Repeses

Relativamente aos elementos pertencentes às esquadras, não foi constituída uma amostra; optou-se pela aplicação do questionário à totalidade do universo já que considerámos estarem reunidas as con-

dições logísticas e operacionais para o desenvolvimento de um recenseamento. Desta forma, o universo de análise foi composto de todos os elementos policiais que prestassem serviço nas unidades seleccionadas.

Devido a contingências de diversas ordens (como haver elementos que se encontravam de férias, de folga, de baixa, etc.) não foi possível inquirir a totalidade dos elementos, como se poderá constatar no quadro seguinte. Em todo o caso, a taxa de cobertura dos elementos afectos às esquadras seleccionadas foi bastante elevada, correspondendo a 83,3%, em 2006, e a 82,7%, em 2007.

Quadro 4 – Elementos da PSP: população-alvo e população inquirida

Esquadra	2006			2007				
	Efectivo	Quest. aplicados	% de efectivos inquiridos	Efectivo	Quest. aplicados	% de efectivos inquiridos	Anulados	Quest. válidos
1ª Divisão Lisboa	339	331	97,6	460	412	89,6	14	398
9ª Esquadra Porto	138	103	74,6	132	102	77,3	2	100
S. J. Madeira - Aveiro	68	67	98,5	70	59	84,3	1	58
Secção Pol. de Beja	59	47	79,7	58	41	70,7	-	41
Esq. Sede Braga	71	61	85,9	68	58	85,3	-	58
Esq. Sede Bragança	52	51	98,1	53	53	100	-	53
Esq. Sede C. Branco	56	39	69,6	53	43	81,1	-	43
1ª Esquadra Coimbra	59	50	84,7	58	44	75,9	1	43
Esq. Sede Évora	58	47	81,0	62	51	82,3	2	49
Esq. Sede Faro	69	39	56,5	66	40	60,6	3	37
Esq. Sede Guarda	45	36	80,0	40	33	82,5	-	33
Esq. Peniche - Leiria	46	39	84,8	45	36	80,0	1	35
Esq. Sede Portalegre	48	38	79,2	48	33	68,8	-	33
Esq. Abr. - Santarém	51	50	98,0	55	45	81,8	1	44
Esq. Montijo - Setúbal	53	47	88,7	50	40	80,0	-	40
Esq. Sede V. Castelo	58	47	81,0	58	50	86,2	5	45
Esq. Sede Vila Real	58	44	75,9	50	42	84,0	1	41
Esq. Sede Viseu	84	72	85,7	63	49	77,8	4	45
TOTAL	1412	1210	83,3	1489	1231	82,7	35	1196

3.2.2. População (clientes externos)

Face aos objectivos do projecto, pretendia-se ter uma visão de conjunto das percepções da população em relação à PSP, bem como a possibilidade de fazer apuramentos por zona e de desenvolver uma análise comparativa das várias zonas analisadas. Tendo em conta a dimensão da população em estudo, foi necessário recorrer à construção de uma amostra que permitisse contemplar todas estas questões.

Optou-se pela fixação de uma quota de 100 questionários válidos em cada área abrangida pela esquadra, um valor que permite os cálculos estatísticos necessários para esse efeito. A amostra total nacional é constituída por 1800 pessoas, tendo sido ainda estratificada em função do sexo e da idade do/a inquirido/a e da tipologia da freguesia de implantação da respectiva esquadra (residencial, comercial, mista). Resultou a seguinte distribuição:

Quadro 5 – Distribuição da amostra da população abrangida pelo PIPP

	2006			2007		
	TOTAL	Residen-tes	Comér-cio	TOTAL	Residen-tes	Comér-cio
Aveiro (S. J. Madeira)	100	48	52	100	52	48
Beja	100	49	51	101	51	50
Braga	97	48	49	100	59	41
Bragança	97	52	45	100	49	51
Castelo Branco	99	47	52	99	53	46
Coimbra	99	49	50	100	51	49
Évora	104	70	34	100	68	32
Faro	101	52	49	100	55	45
Guarda	100	51	49	100	56	44
Leiria (Peniche)	100	52	48	100	54	46
Lisboa	100	45	55	99	55	44
Portalegre	101	84	17	100	70	30
Porto	104	53	51	100	52	48
Santarém	100	50	50	102	50	52
Setúbal (Montijo)	101	71	30	99	67	32

Quadro 5 (Cont.)

	2006			2007		
	TOTAL	Residen- tes	Comér- cio	TOTAL	Residen- tes	Comér- cio
Viana do Castelo	99	56	43	101	59	42
Vila Real	96	56	40	99	59	40
Viseu	102	51	51	100	50	50
TOTAL	1800	984	816	1800	1010	790

3.3. Questionários

Foram elaborados dois questionários: uma para a população e outro para os/as agentes da PSP.

No caso da população, o questionário foi concebido para ser objecto de administração indirecta, ou seja, para ser aplicado por inquiridores/as devidamente formados/as. É constituído por oito módulos: controlo da administração; caracterização sociocultural dos/as inquiridos/as; sentimento de insegurança; vitimação; relação com a PSP – questões de âmbito geral; relação com a PSP – questões específicas; níveis de satisfação global, valores e medidas; perguntas finais.

As questões formuladas permitem a abordagem quantitativa do fenómeno, numa escala macro. O questionário foi elaborado no sentido de recolher toda a informação relativa à construção das variáveis dependentes e independentes relacionadas com os diferentes tipos de áreas abrangidas pelo estudo.

No caso dos/as agentes, o questionário foi concebido para ser objecto de administração directa, através de autopreenchimento, monitorizado em sala por um investigador do centro de investigação responsável pela implementação do estudo. É constituído por cinco módulos: controlo da administração; caracterização socioprofissional do/a agente; práticas profissionais e motivação para o serviço; percepção do serviço prestado e das representações do público; relacionamento com o meio envolvente.

No segundo momento do estudo foi acrescentada uma questão referente ao último ano em análise, quer no questionário à população quer no administrado aos/as agentes, relacionada com a percepção de mudanças concretas no policiamento.

3.4. Aplicação do questionário

Antes da aplicação definitiva, foi efectuado um pré-teste que permitiu corrigir aspectos de linguagem do questionário, reforçar as recomendações aos/às inquiridores/as e decidir a melhor forma de colocar as questões.

No âmbito do pré-teste do questionário à população, foram aplicados 16 questionários na cidade de Lisboa, nas zonas de Anjos e Olivais/Encarnação, nos dias 25, 27 e 28 de Outubro de 2006.

No que respeita ao questionário aos/às agentes, o pré-teste foi aplicado a seis elementos da 1ª Divisão de Lisboa (zona de cariz mais urbano e localizada no litoral do país) e a seis elementos da Esquadra Sede de Évora (zona de cariz mais rural localizada no interior do país), em 20 de Outubro de 2006.

No segundo momento do estudo não se considerou necessário efectuar um novo pré-teste dado não terem sido feitas alterações significativas ao questionário. Apesar de, na fase anterior, a maioria dos/as entrevistadores/as já ter tido experiência neste estudo, optou-se por uma nova sessão de formação específica, de forma a relembrar os procedimentos adequados e formar os/as entrevistadores/as que tiveram o primeiro contacto com o questionário. A formação, que teve lugar no dia 17 de Novembro de 2007, contou com a participação do SociNova.

Os questionários à população foram administrados nas freguesias correspondentes à área de actuação da PSP das esquadras abrangidas pelo projecto-piloto. As entrevistas aos/às residentes foram conduzidas no agregado familiar, ao passo que as dos/as trabalhadores/as se realizaram no seu local de trabalho.

A coordenação operacional do trabalho de campo esteve a cargo de uma investigadora do SociNova.

A duração média da administração de cada questionário foi de 25 minutos, em 2006, e de 23 minutos, em 2007.

No caso da aplicação dos questionários aos/às agentes da PSP, o autopreenchimento foi supervisionado por um investigador do SociNova, devidamente formado para o efeito.

Ainda no mesmo âmbito, é de salientar o profissionalismo e a colaboração da Direcção Nacional da PSP, dos/as oficiais contactados/as nas esquadras seleccionadas e dos restantes elementos da PSP inquiridos,

nomeadamente na planificação e marcação das sessões de inquérito; na recepção, encaminhamento e organização nas esquadras; e na disponibilidade apresentada para a resposta ao inquérito.

3.5. Trabalho de campo

Relativamente aos inquéritos à população, o trabalho de campo decorreu entre 21 de Novembro e 18 de Dezembro de 2006 (1ª fase) e entre 1 de Outubro e 30 de Novembro de 2007 (2ª fase).

O trabalho de campo foi conduzido por uma equipa de 22 entrevistadores/as com larga experiência em inquéritos de opinião, da empresa Consulmark. A formação específica dos/as entrevistadores/as que participaram neste estudo foi ministrada pelo responsável do projecto na Consulmark e teve a participação do SociNova.

O inquérito aos/às agentes foi aplicado entre 30 de Outubro e 27 de Novembro de 2006 (1ª fase) e entre 22 de Outubro e 21 de Novembro de 2007 (2ª fase). Tratando-se de um questionário de autopreenchimento, a aplicação decorreu nas esquadras a que pertenciam os/as agentes, em salas designadas para o efeito e sob a supervisão de um investigador do SociNova. Todas as garantias necessárias de confidencialidade e de anonimato foram dadas aos/às agentes, pelo que, ao terminar o seu preenchimento, os questionários foram depositados pelos/as próprios/as num recipiente opaco e selado.

Há ainda que referir que, dos questionários aplicados aos/às agentes na primeira fase do estudo, seis foram devolvidos em branco e catorze foram considerados inválidos por apresentarem uma taxa de preenchimento inferior a 50%. Em 2007, foram igualmente invalidados alguns questionários pelo mesmo motivo, perfazendo um total de 35.

3.6. Validação, tratamento e análise dos dados

A informação recolhida através do questionário foi objecto de controlo da qualidade do trabalho de campo, num processo que incidiu sobre 10% da amostra, no caso dos/as agentes, e 20% no caso da população. Os resultados permitem aferir um excelente nível de execução e rigor científico dos/as inquiridores/as.

No inquérito à população, o controlo de qualidade foi efectuado sobre uma selecção aleatória de entrevistas, considerando todos/as os/as entrevistadores/as envolvidos/as.

No caso do inquérito aos/às agentes, após a codificação das respostas, efectuada por investigadores/as do estudo, procedeu-se à introdução da informação das 112 variáveis (115 em 2007) na base de dados informática, com recurso ao *software* SPSS 14.0 e 15.0.

Terminada a introdução, realizaram-se vários testes de controlo de qualidade dos registos (validação e homogeneidade das variáveis e da sua aplicabilidade estatística e sociológica). Estas operações permitiram reduzir substancialmente os erros não probabilísticos.

A preceder o tratamento estatístico, foram efectuados apuramentos preliminares para todas as variáveis e procedeu-se a operações de recodificação, sempre que a análise estatística e sociológica dos dados o exigiu.

Neste trabalho, apresentar-se-ão os resultados mais relevantes provenientes dos apuramentos estatísticos univariados e bivariados dos vários grupos de questões mencionados.

É importante ter em atenção que um ano é um período demasiado curto para permitir uma avaliação definitiva, sobretudo porque se trata de analisar percepções e representações sociais de indivíduos. De facto, seriam precisos vários anos para captar de forma exaustiva os impactos desta mudança organizacional, tanto no público interno (elementos policiais) como no público externo (população servida) (Wycoff & Skogan, 1994a). Ainda assim, é possível detectar já algumas tendências reveladoras de potenciais alterações, quer ao nível da população quer dos elementos policiais.

4. O MEIO ENVOLVENTE. CARACTERIZAÇÃO, REPRESENTAÇÕES E PERCEPÇÕES

Tendo em conta que se pretende avaliar a implementação no terreno do PIPP enquanto projecto-piloto, organizaremos a nossa análise segundo os objectivos estratégicos e operacionais definidos pela PSP. Assim, esta metodologia permitirá mais facilmente avaliar o impacto do programa, não apenas nos clientes internos como também nos clientes externos. Faremos, antes da análise das representações e percepções, uma breve descrição sociodemográfica da amostra.

Relativamente a 2006, a amostra recolhida é composta por 1800 pessoas, 45,5% delas residentes e 54,6% trabalhadoras nas freguesias abrangidas pelo PIPP. Foram entrevistadas 943 (52,4%) mulheres e 857 (47,6%) homens.

Quadro 6 – Distribuição etária da amostra (2006)

Escalão etário	2006
18-29	20,0%
30-39	19,2%
40-49	18,8%
50-59	16,0%
60-69	15,8%
>69	10,1%

Observa-se que, em termos de escalões etários abrangidos, a amostra é relativamente homogénea, tendo sido feito um esforço de abranger pessoas de todas as idades.

Foram entrevistadas 54,9% pessoas casadas ou em união de facto, 24,5% solteiros/as, 12,3% viúvos/as e 8,4% separados/as ou divorciados/as. A maior parte dos/as entrevistados/as possui habilitações ao nível do

ensino secundário (34,4%) ou do 1º ciclo (32,0%). 18,3% dos/as inquiridos/as tem o 2º ciclo de escolaridade, 12,5% o ensino superior e apenas 2,9% não sabe ler e/ou escrever. Relativamente à situação perante o trabalho, a maioria são pessoas empregadas (70,5%), seguindo-se reformados/as (18,8%), desempregados/as (5,7%) e, por fim, estudantes (5,0%).

No que diz respeito a 2007, num total de 1800 entrevistados/as, 56,1% são residentes e 43,9% trabalhadores/as nas freguesias abrangidas pelo PIPP; 51,1% mulheres e 48,9% homens.

Foram entrevistadas 52,8% pessoas casadas ou em união de facto, 27,6% solteiros/as, 11,3% viúvos/as e 8,4% separados/as ou divorciados/as. A maior parte dos/as entrevistados/as possui habilitações ao nível do ensino secundário (41,2%) ou do 1º ciclo (27,0%). 18,1% dos/as inquiridos/as tem o 2º ciclo de escolaridade, 11,8% o ensino superior e apenas 2,0% não sabe ler e/ou escrever. Relativamente à situação perante o trabalho, a maioria são pessoas empregadas (71,7%), seguindo-se reformados/as (17,0%), estudantes (6,7%) e, por fim, desempregados/as (4,6%).

Quadro 7 – Distribuição etária da amostra (2007)

Escalão etário	2007
18-29	20,9%
30-39	20,0%
40-49	16,9%
50-59	16,7%
60-69	16,5%
>69	9,1%

Observa-se que, em termos de escalões etários abrangidos, a amostra se manteve relativamente estável em comparação com a de 2006, tendo-se aplicado o mesmo princípio.

A estrutura de rendimentos desta amostra, como se observa no quadro seguinte, segue uma distribuição próxima à observada na população portuguesa, em ambos os momentos de observação.

Quadro 8 – Distribuição do rendimento mensal do agregado familiar

Escalaões de rendimento mensal do agregado familiar (€)	Distribuição nacional*		Distribuição da amostra	
	2006	2007	2006	2007
<= 500	16,2%	15,1%	19,2%	18,4%
501 - 850	29,2%	28,7%	29,2%	30,8%
851 - 1500	27,6%	28,1%	32,2%	34,2%
1501 - 2750	14,7%	15,2%	14,8%	13,6%
2751 - 3750	3,6%	3,8%	3,5%	1,9%
> 3750	8,7%	9,1%	1,1%	1,2%

* Tendo em conta que os escalaões utilizados no estudo não correspondem com exactidão aos escalaões usados para aferir a distribuição de rendimentos dos agregados familiares portugueses, foram feitas algumas agregações aos escalaões, pelo que a leitura deverá ser feita como uma aproximação à distribuição real. Os dados relativos à distribuição nacional dos rendimentos dos agregados foram consultados em www.pordata.pt.

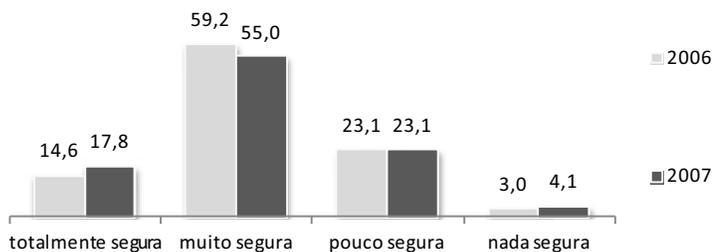
4.1. Cidadania e sentimento de insegurança

O sentimento de segurança, tratado em profundidade por um conjunto de investigações anteriores, é um tema de grande relevância para este estudo. Para esta análise importa sobretudo reter que o sentimento de (in)segurança é aqui tratado como um aspecto latente, resultante de percepções e representações dos actores sociais, e que não pode ser visto como espelho das taxas de criminalidade efectivamente observadas. De facto, apesar de a insegurança se cristalizar em torno do conceito de crime, ela constitui-se, na realidade, como uma problemática social mais abrangente (Lourenço & Lisboa, 1998). Aqui, as representações sociais desempenham um papel fundamental, visto que são entidades criadas por indivíduos e grupos que, não reflectindo o comportamento e a estrutura sociais, condicionam esses mesmos comportamentos e estruturas (Moscovici, 2000). As representações sociais tornam-se quase tangíveis, na medida em que se manifestam, reproduzem, alteram e cristalizam em todos os actos e momentos da vida do dia-a-dia. As representações são, assim, formas de interpretação da realidade que derivam da própria posição do indivíduo na estrutura social, dependendo “da informação disponível, geralmente insuficiente e distribuída de forma desigual pelos grupos sociais; do facto de os indivíduos tenderem a *focalizar* os diferentes objectos e aspectos dos espaços sociais em

que se inserem em função dos seus interesses, posições sociais e valores” (Lourenço & Lisboa, 1992, p. 27). Esta abordagem serve de base à análise efectuada no âmbito deste módulo, dado que, como por exemplo se percebeu no já referido estudo realizado em 2005 em Inglaterra e no País de Gales (Cooper et al., 2006), as percepções e representações nem sempre estão em perfeita consonância com a realidade objectivamente observada; afiguram-se antes “como modos de interpretar e de pensar a realidade quotidiana, como um conhecimento construído a partir das experiências individuais, das informações, dos modelos, dos valores, que cada indivíduo adquire e transmite” (Lourenço & Lisboa, 1992, p. 28). As respostas dos indivíduos a questões específicas são desta forma entendidas como pistas para a compreensão das lógicas intrínsecas aos seus comportamentos, percepções e representações, dado que estas, como refere Denise Jodelet, “circulam no discurso, são transportadas pelas palavras, veiculadas nas mensagens e imagens mediáticas”⁴ (Jodelet, 1989, p. 32).

Nas áreas onde foi implementado o projecto-piloto, percebemos que a população diz sentir-se segura em mais de 70% dos casos e vemos ainda que, entre 2006 e 2007, se regista um aumento da proporção das pessoas que afirmam sentir-se totalmente seguras.

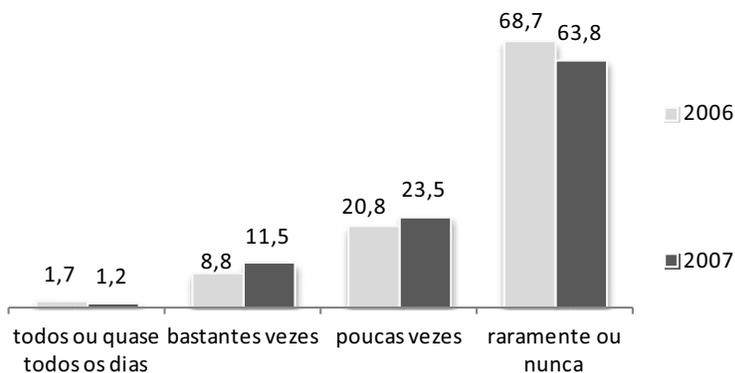
Figura 1 – Sente-se uma pessoa... (%)



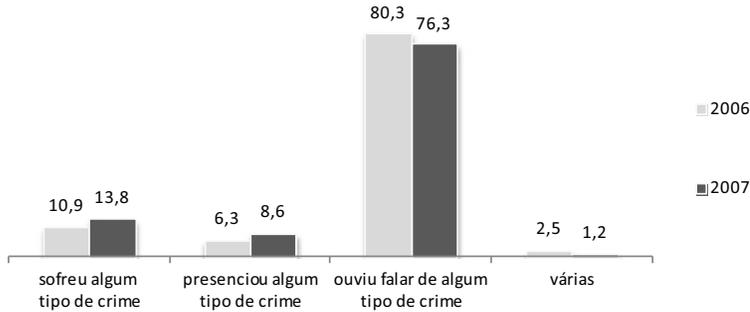
⁴ Tradução dos autores.

Da mesma forma, a grande maioria dos/as inquiridos/as diz raramente ou nunca sentir-se uma pessoa insegura, tendo as percentagens de resposta mantido a mesma tendência entre os dois períodos observados, como se pode verificar no gráfico seguinte.

Figura 2 – Com que frequência se sentiu inseguro (%)

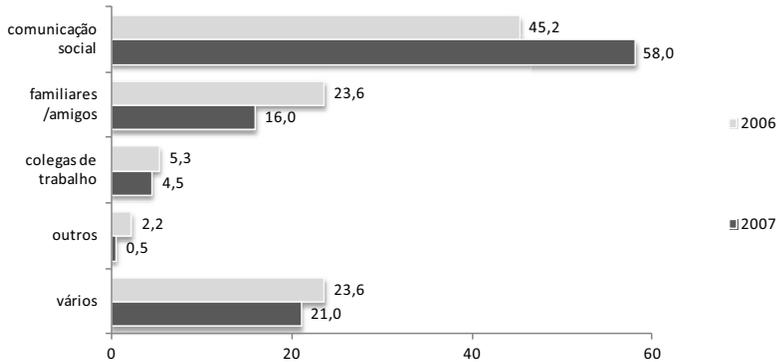


Os/as inquiridos/as que afirmaram sentir-se pouco ou nada seguros/as, declararam que esse sentimento provém, na grande maioria, do facto de terem ouvido falar de algum tipo de crime. Apesar de o principal factor para a percepção da insegurança ser, largamente, o rumor, nota-se um ligeiro aumento das situações em que o/a inquirido/a foi vítima ou presenciou algum tipo de crime. Contudo, como adiante se fará, convém analisar esta questão em associação com a problemática da vitimação.

Figura 3 – Origem do sentimento de insegurança (%)

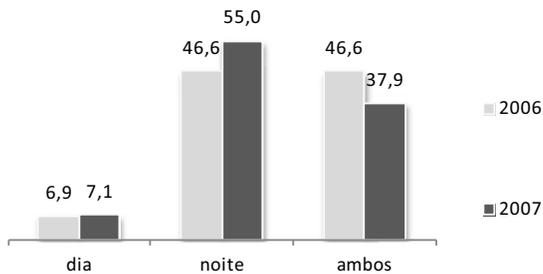
É importante, ainda, perceber quais os canais de difusão deste tipo de rumores. O gráfico que se segue mostra que o seu principal veículo são os meios de comunicação social, que desempenham, nesta questão, um papel fundamental. Se este era um dado já evidente em 2006, em 2007 ganha uma importância ainda maior. A forma como determinados acontecimentos são divulgados ao público pelos órgãos de comunicação social condiciona a percepção da população relativamente ao sentimento de insegurança. Como já mencionámos, as percepções e representações não são, em muitos casos, o espelho da realidade; aqui a comunicação social parece ter uma função desestabilizadora, até porque o aumento do seu peso relativo, em comparação com outras fontes de informação, é expressivo. A subida de quase 13 pontos percentuais entre 2006 e 2007 é feita sobretudo à custa da diminuição do peso de contactos pessoais mais próximos (família, amigos e colegas de trabalho).

Figura 4 – Meio através do qual tomou conhecimento dos crimes (%)



Relativamente ao momento em que os/as inquiridos/as afirmam ter-se sentido tendencialmente mais inseguros, vemos que, em 2007, se regista um aumento do sentimento de insegurança durante a noite e que a sensação de insegurança em qualquer momento do dia diminuiu.

Figura 5 – Momento do dia em que se sentiu inseguro (%)



4.2. Qualidade do serviço policial face aos clientes externos, em termos de assistência e protecção

No que respeita à vitimação, mais de 90% dos/as inquiridos/as afirma não ter sido vítima de qualquer acto no último ano (quer em relação a 2006 como a 2007). A observação de uma taxa de vitimação tão baixa vai ao encontro do que se tinha referido anteriormente, sustentando a ideia que o sentimento de insegurança provém, na grande maioria dos casos, do rumor. Por outras palavras, o sentimento de insegurança, quando manifestado, tem sobretudo origem num contacto diferido com casos de crime (em grande medida, por via da comunicação social), mais do que em experiência própria. Por outro lado, parece existir alguma reacção por parte das vítimas de crime no sentido da denúncia; a maioria apresentou queixa-crime às autoridades. Pode ainda observar-se um ligeiro aumento em 2007 da apresentação de queixa, indiciando a existência de alguma abertura e confiança na polícia.

Figura 6 – Ter ou não sido vítima (%)

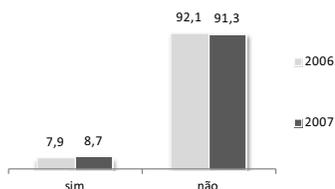
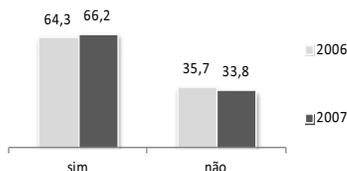
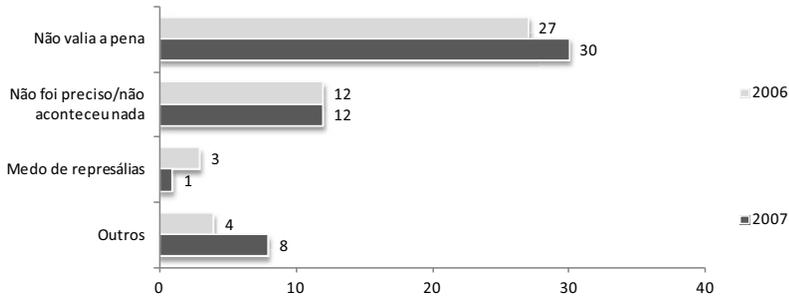


Figura 7 – Apresentação de queixa-crime (%)



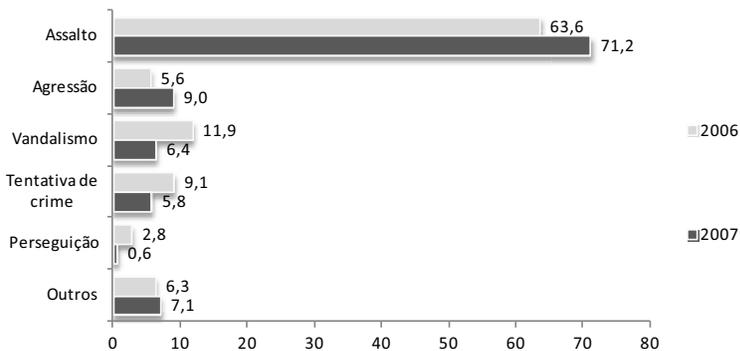
Apesar de o número de vítimas que não apresentou queixa-crime ser muito baixo, pode ainda observar-se que a maioria diz não o ter feito por considerar que não valia a pena, o que pode apontar, ainda que de modo pouco significativo, dado os valores reduzidos em questão, para uma percepção de alguma ineficácia por parte das forças policiais.

Figura 8 – Por que não apresentou queixa-crime (N)



A grande maioria dos actos reportados pelos/as inquiridos/as dizem respeito a assaltos, que, aliás, ganham importância relativa entre 2006 e 2007. Actos de agressão, vandalismo e crimes na forma tentada têm uma expressão relativamente reduzida no conjunto dos actos referidos, como se pode observar na figura seguinte.

Figura 9 – Acto de que foi vítima (%)



Dos actos referidos terão resultado sobretudo danos materiais. Os danos psicológicos referem-se maioritariamente a situações de receio e de desconforto.

Figura 10 – Resultaram danos materiais (%)

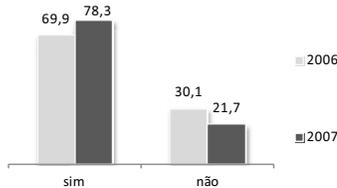
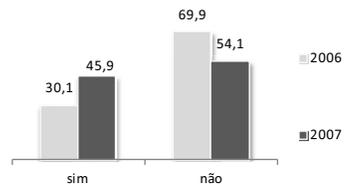


Figura 11 – Resultaram danos psicológicos (%)



No que respeita à avaliação dos procedimentos da PSP nos casos em que foi apresentada queixa às autoridades, percebe-se alguma melhoria tanto na percepção da actuação como da burocracia envolvida no procedimento e do atendimento, registando-se uma diminuição nas apreciações mais negativas destes três itens.

Numa leitura integrada destes três indicadores, percebe-se que a população tem em melhor conta a forma de relacionamento com a PSP, ao passo que questões ligadas aos procedimentos e à eficácia da actuação recebem opiniões mais negativas. Esta avaliação conjunta indicia um bom relacionamento, mas revela também algumas lacunas dos *outputs* que emanam da estrutura organizacional.

Figura 12 – Classificação do modo como foi atendido na PSP (%)

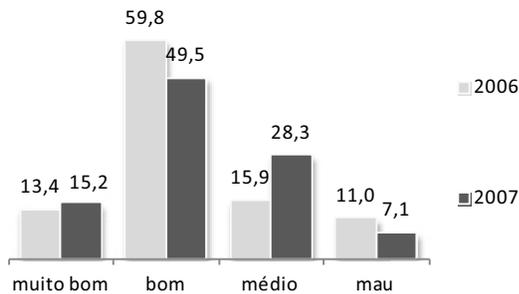


Figura 13 – Classificação da burocracia na PSP (%)

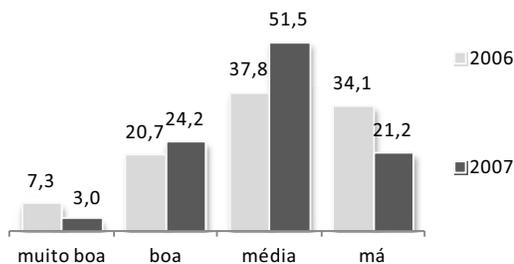
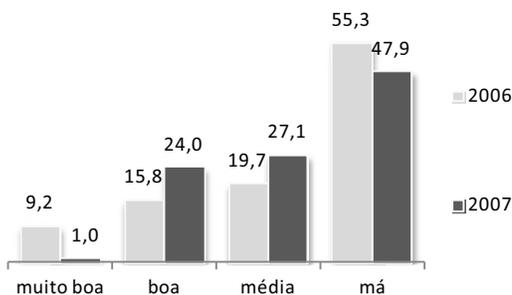


Figura 14 – Classificação da actuação policial (%)



Na mesma linha, vê-se que o contacto directo ou indirecto por parte da população com a criminalidade é diminuto. Não só se verifica uma percentagem relativamente baixa de vitimação como apenas 19 indivíduos afirmam ter sido vítimas de mais de um acto. Além disto, apenas 14,6% dizem conhecer alguém que foi vítima de algum crime no último ano.

Figura 15 – Houve mais algum acto de que tivesse sido vítima (%)

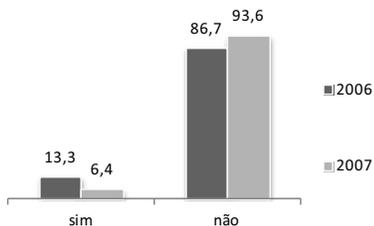
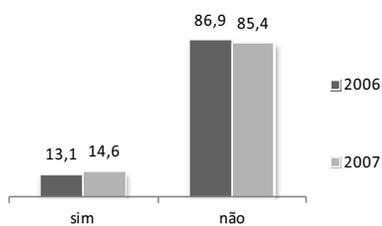


Figura 16 – Conhece alguém que tenha sido vítima este ano (%)



No que diz respeito à actuação policial e à relação que a PSP estabelece com a população no sentido de maior eficácia da sua actividade, é patente a receptividade a novas formas de acção policial. De facto, por um lado, considera-se proveitosa a existência de programas específicos que lidem de forma particular com diferentes problemas e diferentes grupos-alvo; por outro lado, a população diz-se disposta a cooperar objectivamente com a polícia. As figuras seguintes espelham de forma inequívoca estes argumentos. A esmagadora maioria das pessoas (na ordem dos 95%) afirma-se favorável não só a novas formas de actuação mais específica, centradas em grupos particulares, como à colaboração com as autoridades. É ainda de referir que se observa uma permanência dos valores entre 2006 e 2007, o que denota uma fraca volubilidade das disposições da população.

Figura 17 – Considera proveitosa a existência de programas específicos (%)

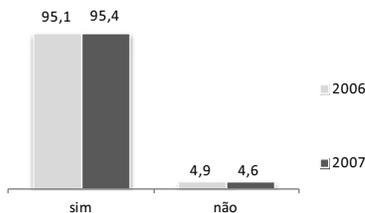
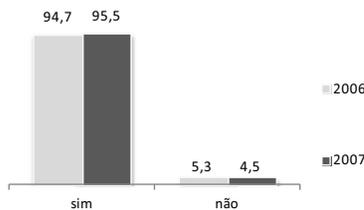


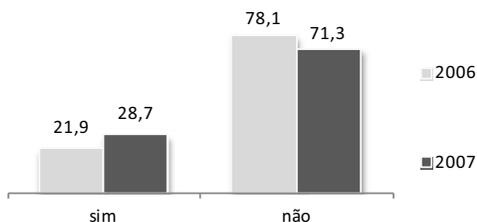
Figura 18 – Disposição para cooperar objectivamente com a PSP (%)



Considerem-se as seguintes variáveis à luz do que foi anteriormente referido: apesar de quase todos/as os/as inquiridos/as considerarem proveitosa a existência de programas específicos, nem todos/as parecem conhecer o conceito de policiamento de proximidade ou os programas específicos já implementados (alguns deles há vários anos). No caso do policiamento de proximidade, a maioria das pessoas – ultrapassando os três quartos em 2006 – afirma nunca ter ouvido falar dele. Após um ano de implementação do PIPP no terreno, verificamos que a proporção de pessoas que conhece o conceito de policiamento de proximidade é um pouco mais alta (crescendo cerca de 7 pontos percentuais). Como já frisámos anteriormente, o período de um ano é demasiado curto para que se possam operar (e medir) transformações significativas, mas pode-

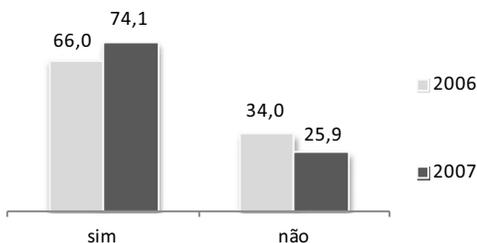
mos, em todo o caso, vislumbrar alguma mudança, que pode ser reveladora de movimentos positivos.

Figura 19 – Ouviu falar de Policiamento de Proximidade (%)



Relativamente ao conhecimento de programas específicos já implementados e em pleno desenvolvimento, o programa Escola Segura é, de facto, o que goza de maior notoriedade. Este facto é compreensível, não só pela aposta bem-sucedida na visibilidade, concretizada na utilização de viaturas caracterizadas, como também pela orientação para um público com necessidades e características muito precisas; neste caso, a comunidade escolar. De qualquer modo, como se observa na figura seguinte, é notório o crescimento do conhecimento deste programa em 2007, em relação a 2006, indiciando algum sucesso nas estratégias de visibilidade e proximidade.

Figura 20 – Conhecimento do programa Escola Segura (%)



Em 2006, e ao contrário do que seria expectável, o programa Comércio Seguro é pouco conhecido tanto pelas pessoas que trabalham na freguesia como pela população residente. De facto, ambos os grupos de inquiridos/as desconhecem em larga medida o programa: 75,9%, no caso das pessoas que trabalham na freguesia e 75%, no caso dos/as residentes (com um nível de desconhecimento global de 75,5%, como se pode observar no gráfico seguinte). No segundo momento de análise, observa-se uma subida global do conhecimento do programa, na ordem dos 8 pontos percentuais, que, vale a pena registar, se verificou sobretudo por via das pessoas que trabalham na freguesia. Se se regista um aumento do conhecimento dos/as residentes de 25,0% para 27,4% (pouco mais de 2 pontos percentuais), já no caso das pessoas que trabalham na zona o aumento foi significativamente maior: ao passo que, em 2006, 24,1% destas pessoas conheciam o programa, em 2007 o valor sobe para os 38,4% (representando um aumento de mais de 14 pontos).

Figura 21 – Conhecimento do programa Comércio Seguro (%)

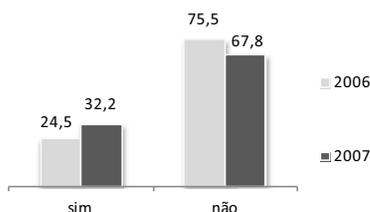
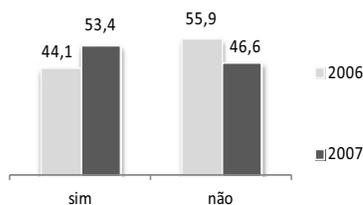


Figura 22 – Conhecimento do Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica (%)



O plano nacional de combate à violência doméstica (II Plano Nacional contra a Violência Doméstica, 2003-2006, que então vigorava) ganhou também alguma visibilidade, ultrapassando, em 2007, os 50% de respostas de reconhecimento. Este facto pode ser explicado pelo âmbito nacional e de implementação variada do programa, propiciando a difusão por diferentes vias.

Verifica-se, pois, um conhecimento díspar dos vários programas por parte da população, indiciando a necessidade de maior aproximação aos/às cidadãos/ãs por parte das forças de segurança.

Ainda assim, entre 2006 e 2007 nota-se um aumento do conhecimento de todos os itens apontados.

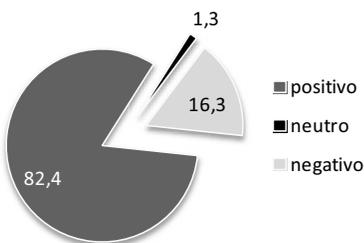
O questionário aplicado em 2007, correspondente à segunda fase do estudo, contemplou, como se referiu anteriormente, exactamente as mesmas questões que o aplicado em 2006. A única excepção foi a introdução de uma pergunta adicional onde se pedia aos/às inquiridos/as que avaliassem o período de Novembro de 2006 a Outubro/Novembro de 2007, no sentido de notarem alguma diferença ao nível do policiamento.

As conclusões obtidas estão em linha com o que se antecipava e corroboram a ideia de que o período de um ano é demasiado curto para encontrar diferenças significativas, sobretudo quando trabalhamos com percepções. Assim, apenas 9,6% dos/as inquiridos/as afirma ter notado alguma diferença no policiamento neste período.

Figura 23 – Nota alguma diferença em relação ao policiamento desde Novembro de 2006? (%)



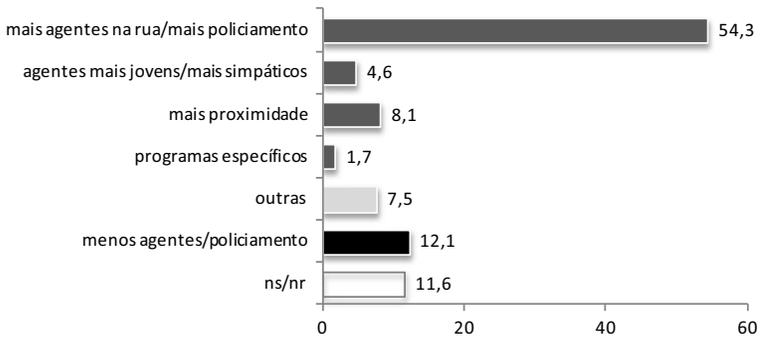
Figura 24 – Sentido da diferença (%)



Ainda assim, procurou-se perceber, para os indivíduos que consideraram ter havido uma mudança, qual a natureza dessas alterações. A maioria (82,4%) nomeou alterações que pudemos classificar como positivas, neste contexto, e que incluem, a título de exemplo, a percepção de mais policiamento nas ruas, de maior visibilidade e de maior proximidade. A questão da presença e da visibilidade já tinha sido apontada, desde 2006, como um dos aspectos a melhorar por parte da PSP, pelo

que parece existir aqui algum efeito positivo. Houve, contudo, quem considerasse existirem menos agentes na rua, uma opinião que perpez 12,1% das respostas.

Figura 25 – Que diferença nota? (%)



De facto, uma mudança desta natureza, que passa tanto por alterações internas na PSP como externas, dificilmente seria perceptível para a maioria da população num espaço tão curto de tempo. À partida, não era expectável que o PIPP, implementado ainda enquanto projecto-piloto, e que implicava um conjunto de medidas integradas a vários níveis, provocasse uma alteração imediata e objectiva na percepção das populações. Apesar de termos observado algumas mudanças, na maioria vistas como positivas, consideramos que estas variáveis não deverão ter um destaque superior a outros indicadores nem servir de barómetro da percepção de mudança, pelos motivos já apontados. Defendemos, portanto, uma leitura integrada dos diferentes indicadores por forma a darem-nos pistas sobre a mudança e sobre quais deverão ser os caminhos a seguir.

4.3. Satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado

4.3.1. Percepção da adequação e orientação dos meios policiais

Ainda analisando a visibilidade, na perspectiva da população, podemos admitir que se registou alguma mudança entre 2006 e 2007 no que respeita à avaliação quer do número de efectivos quer do número de rondas. Assim, e apesar da percentagem de população satisfeita com estes indicadores não atingir os 50% em nenhum dos casos, nota-se uma melhoria. É interessante notar que há mais pessoas que consideram suficiente o número de efectivos do que aquelas que estão satisfeitas com o número de rondas. Isto pode sugerir que há ainda algum trabalho a realizar no que toca à visibilidade. A análise destas duas questões em conjunto indicia que a quantidade de efectivos/as é tida como suficiente, apesar de serem pouco visíveis.

Figura 26 – Classificação do número de efectivos (%)

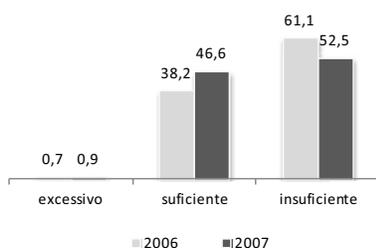
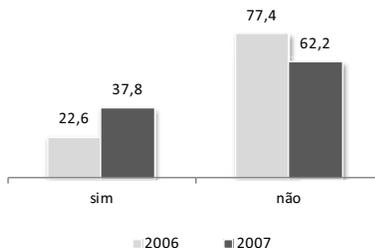


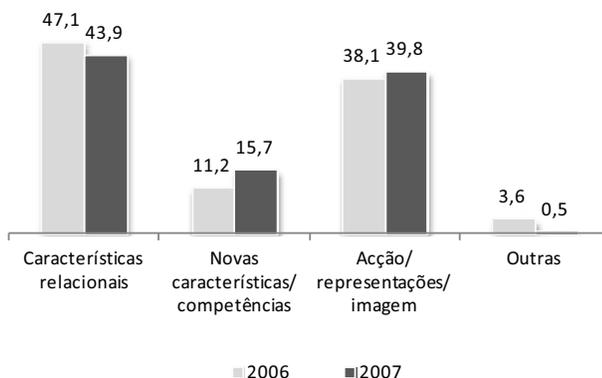
Figura 27 – Número de rondas é suficiente? (%)



De forma geral, os/as inquiridos/as continuam a considerar as características relacionais como os aspectos mais positivos do desempenho da PSP, sem que lhes tenha sido imposta qualquer categoria de resposta. Nesta dimensão incluem-se elementos como a simpatia, a amabilidade, a educação e outras características pessoais dos/as agentes; a proximidade; e o facto de os/as agentes serem informativos/as. É ainda possível notar que houve, entre 2006 e 2007, uma diminuição

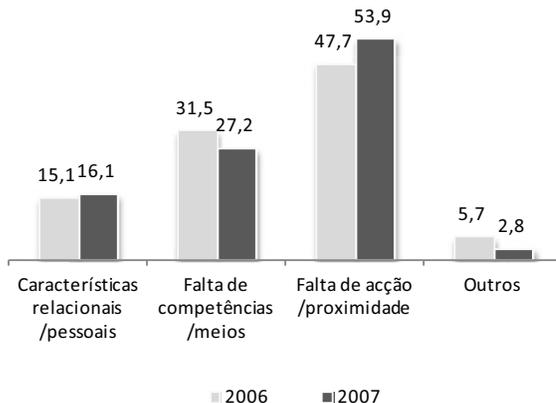
da importância desta categoria, favorecendo, sobretudo, as outras duas: novas características e competências (que inclui os programas especiais; o profissionalismo e competência; as condições que os/as agentes têm para o desempenho das suas funções, como a formação, os meios e o rejuvenescimento do efectivo); e acção, representações e imagem (que contempla o bom serviço prestado, a eficácia, a rapidez, a autoridade imposta e a boa apresentação).

Figura 28 – Avaliação relativa aos aspectos positivos do desempenho da PSP (%)



No que respeita aos pontos considerados mais negativos pela população, a falta de acção e de proximidade continua a ser, destacadamente, a categoria que reúne maior número de respostas. Convém esclarecer que esta categoria inclui morosidade dos procedimentos, policiamento insuficiente, fraca visibilidade e proximidade. Nota-se ainda que, apesar da manutenção ou descida de todas as outras categorias entre 2006 e 2007, esta foi a única que ganhou importância. Assim, parece ter sido notada uma melhoria nos meios à disposição da PSP, na formação e preparação, na experiência e na motivação – itens medidos pela categoria “falta de competências/meios” –, o que vai ao encontro da percepção revelada na questão anterior.

Figura 29 – Avaliação relativa aos aspectos negativos do desempenho da PSP (%)



No que diz respeito à classificação feita à PSP, orientada para um conjunto de áreas específicas, é possível observar uma melhoria generalizada das apreciações. Podem destacar-se a competência, a disponibilidade e a qualidade do serviço como os itens que registaram uma melhoria mais expressiva (no somatório das diferenças observadas entre 2006 e 2007 nas categorias “bastante elevada” e “muito elevada”).

Figura 30 – Classificação da PSP em relação à competência (%)

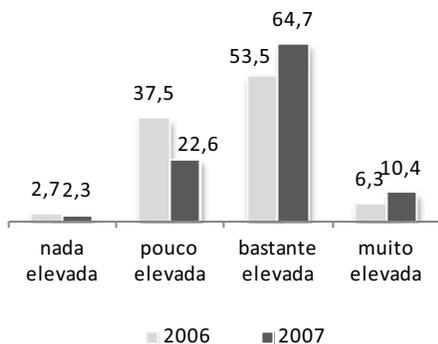


Figura 31 – Classificação da PSP em relação à confiança (%)

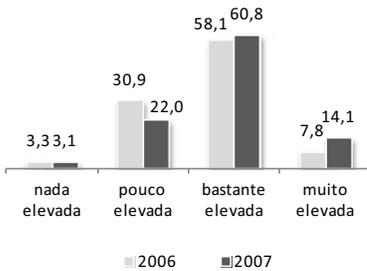


Figura 32 – Classificação da PSP em relação ao prestígio (%)

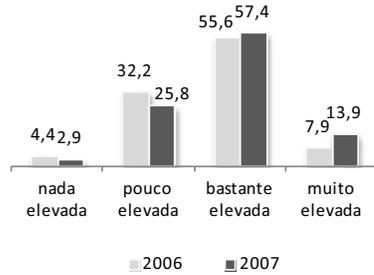


Figura 33 – Classificação da PSP em relação à eficácia na actuação (%)

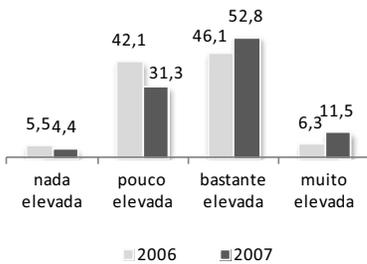


Figura 34 – Classificação da PSP em relação à disponibilidade do serviço (%)

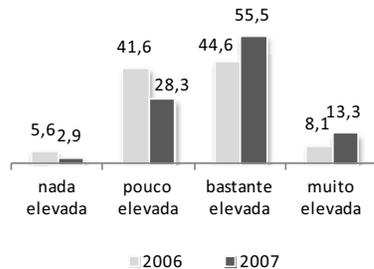


Figura 35 – Classificação da PSP em relação à qualidade do serviço (%)

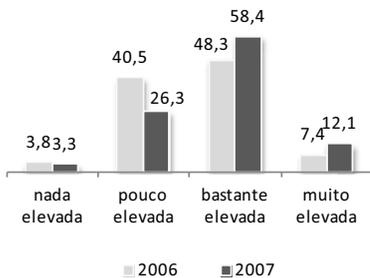
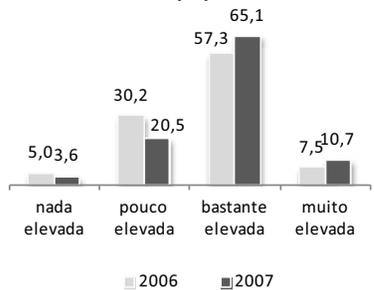
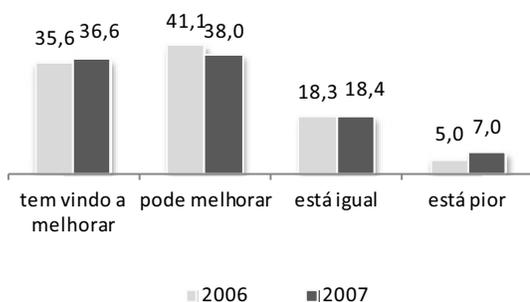


Figura 36 – Classificação da PSP em relação à promoção da sua imagem e das suas actividades (%)



Em termos genéricos, entre 2006 e 2007, a evolução do serviço policial é vista eminentemente de forma positiva (em 2006, 35,6% das pessoas considera que o serviço tem vindo a melhorar; trata-se de um valor que, em 2007, sobe para os 36,6%), ainda que uma porção expressiva de pessoas considere haver ainda espaço para melhoria (em 2006, 41,1% das pessoas considera que o serviço pode melhorar; em 2007, esse valor desce para os 38,0%). Uma percentagem relativamente pequena de inquiridos/as considera que o serviço policial está igual (a rondar os 18% nos dois momentos de observação) e uma minoria (5,0% em 2006 e 7,0% em 2007) afirma estar pior.

Figura 37 – Classificação da evolução do serviço policial (%)



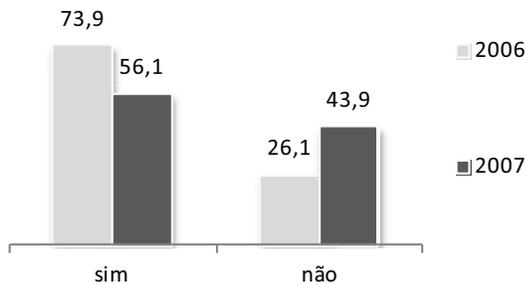
No sentido de sumariar uma parte da informação até agora apresentada, foi construído um índice de satisfação com a PSP que teve por base as respostas às questões relativas à competência, à confiança, ao prestígio, à eficácia na actuação, à disponibilidade do serviço, à qualidade do serviço, à promoção da imagem da instituição e das suas actividades e ao desempenho das suas funções. Foi igualmente considerada a avaliação da relação mantida com a PSP, do modo como foi atendido, da burocracia e dos resultados da actuação policial (estes três itens no caso de ter sido vítima e de ter apresentado queixa-crime à PSP). Sabendo que se trabalhou com escalas de resposta ordinais, a análise dos índices deverá ser feita com alguma cautela. Tendo em consideração a escala de medida original, que compreendia quatro opções de resposta (de 1 a

4 – de nada a muito), podemos considerar que o valor 2,5 corresponde ao ponto médio, a uma satisfação média com a PSP. Assim, constatamos que, em média, a população parece estar, em 2007, ligeiramente mais satisfeita com a PSP do que em 2006.

2006		2007	
média		média	
índice de satisfação com a PSP	2,59	índice de satisfação com a PSP	2,77

Centrando-nos especificamente nas pessoas que disseram ter sido vítimas de algum crime nos 12 meses anteriores à aplicação do questionário, foi importante determinar a sua percepção individual da capacidade preventiva da PSP. A maioria dos/as inquiridos/as vítimas de crime no último ano considera que o crime de que foram vítimas poderia não ter acontecido caso houvesse um reforço dos poderes ou do efectivo policiais. Ainda assim, é de notar que a proporção de pessoas que demonstraram esta opinião desce de forma expressiva (quase 18 pontos percentuais) entre os dois momentos de observação, ou seja, antes e após a implementação do PIPP no terreno, indiciando, mais uma vez, um efeito positivo do programa na capacidade de resposta da PSP.

Figura 38 – O acto poderia não ter acontecido se houvesse reforço dos poderes ou efectivos policiais (%)

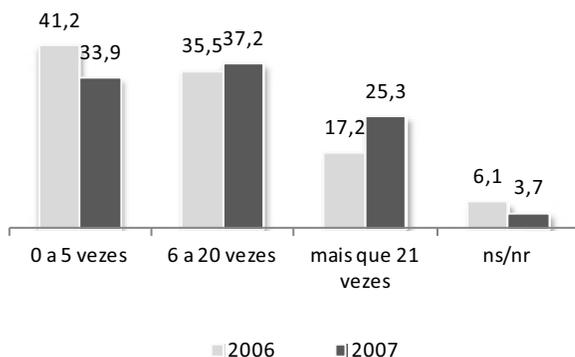


4.3.2. Visibilidade da PSP para a população

A percepção que a população tem da sua relação com a PSP pode ser avaliada em diferentes vertentes: visibilidade, frequência, tipo e motivo dos contactos.

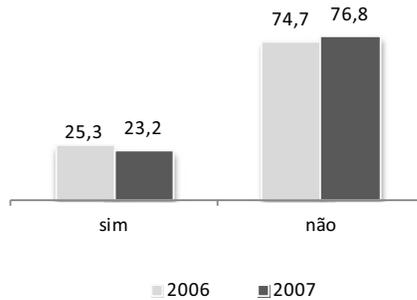
Em 2006, grande parte dos/as inquiridos/as (41,2%) diz ter visto agentes da PSP, no mês anterior à entrevista, de 0 a 5 vezes, ou seja, menos de uma vez por semana. Uma parte não negligenciável da população (mais de um terço) afirma ter visto agentes da PSP entre 6 a 20 vezes no último mês, o que representa mais de uma vez por semana. 17,2% refere ter visto agentes mais que 21 vezes, significando, em traços gerais, pelo menos uma vez por dia. É ainda de destacar que o avistamento regular/diário de agentes foi aquele que mais subiu entre 2006 e 2007; se, no primeiro momento, estas pessoas representavam 17,2%, no ano seguinte passaram para os 25,3%. Uma subida semelhante, mas não tão expressiva, aconteceu nos avistamentos semanais (entre 6 a 20 vezes no último mês), que sobe dos 35,5% para os 37,2%.

Figura 39 – Número de vezes que viu agentes no último mês (%)



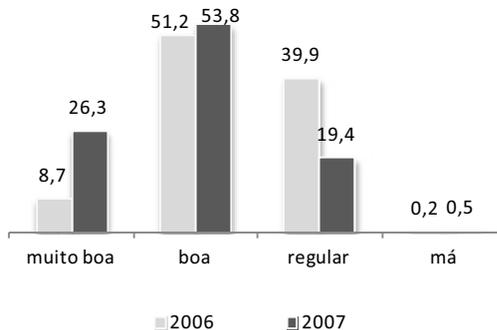
Em termos de proximidade com a polícia, a maioria dos/as inquiridos/as (74,7% em 2006 e 76,8% em 2007) afirma não manter uma relação regular com os agentes.

Figura 40 – Existência de uma relação regular com a polícia/agentes (%)



Dos que afirmam ter uma relação regular com a polícia, cerca de 60% definem-na, em 2006, como boa ou muito boa. No entanto, o dado mais significativo é a alteração verificada entre os dois momentos de observação. Em 2007, assiste-se a uma subida nestes valores da ordem dos 20 pontos percentuais, passando a representar 80,1% da população. Note-se ainda que esta subida é feita sobretudo a partir da classificação de “muito boa” que é usada, em 2006, por 8,7% das pessoas para definir a sua relação com a PSP, e, em 2007, as pessoas que a definem desse modo representam já 26,3% dos/as inquiridos/as.

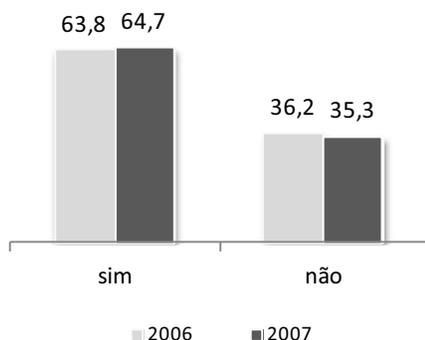
Figura 41 – Definição da relação com a polícia/agentes (%)



Pode assim dizer-se que, mesmo sendo mais comum a inexistência de uma relação regular com a PSP, quando ela existe tende a ser muito bem considerada.

No que respeita ao conhecimento da esquadra da área onde o/a inquirido/a reside ou trabalha, pode observar-se um ligeiríssimo aumento na proporção dos/as que a conhecem; em todo o caso, esta percentagem já era bastante expressiva, ultrapassando os 60%.

Figura 42 – Conhecimento da esquadra da área de residência/trabalho (%)



Se observarmos agora os indicadores mais específicos relativos ao contacto com os/as agentes, percebemos que apenas uma pequena fracção da população afirma ter tido qualquer tipo de contacto com a PSP no período de um ano que antecedeu a aplicação do questionário, em ambos os momentos; apenas cerca de 18% diz ter tido algum tipo de contacto nesse período, e destes, a grande maioria diz ter sido, tanto em 2006 como em 2007, por iniciativa própria (69,4% e 64,8%, respectivamente). No caso dos/as que dizem ter sido contactados/as, a proporção, entre os dois momentos, baixa um pouco, de 23,3% em 2006 para 17,3% em 2007. Mas o dado interessante a reter aqui é que a diminuição nestas duas categorias (“contactou” e “foi contactado”) reverte para o aumento dos valores das pessoas que “contactaram e foram contactadas”. Este aumento de quase duas vezes e meia pode sugerir que se está a processar

uma melhoria na interacção entre a população e a polícia, patente num incremento das relações bilaterais.

Figura 43 – Estabeleceu contactos com a PSP no último ano (%)

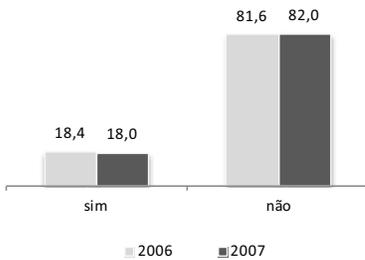
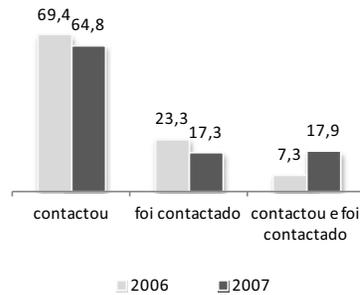
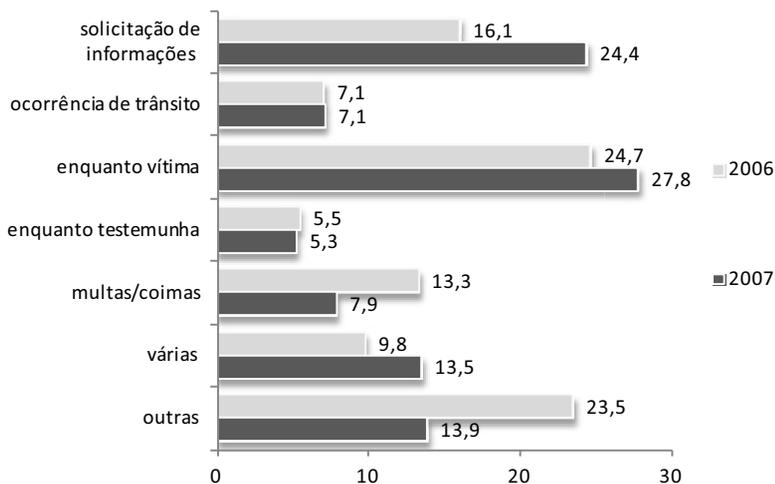


Figura 44 – Tipo de contactos estabelecidos (%)



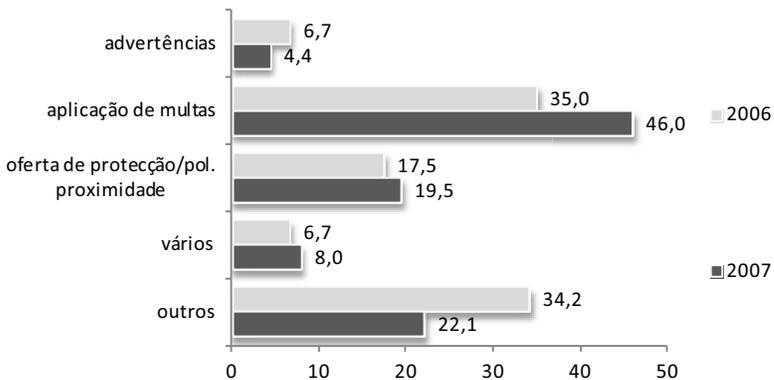
Os motivos que levaram as pessoas a contactar, por sua iniciativa, com agentes, são sobretudo a condição de vítima ou a necessidade de solicitar informações. Nota-se ainda que, em 2007, se regista um aumento da proporção quer de uma quer da outra categoria, o que, seguindo a lógica anterior, poderá configurar uma maior abertura para com os agentes policiais; se, por um lado, não se registou um aumento significativo da vitimação (sofrida e não necessariamente participada) e, por outro, aumentou o contacto enquanto vítima, isto pode significar que, para um número equivalente de actos sofridos, os indivíduos recorreram mais à PSP em 2007 do que em 2006. O segundo aspecto interessante relaciona-se com o contacto no sentido da solicitação de informações; este item foi o que registou o maior aumento em 2007, o que pode indiciar uma resposta positiva da população à maior abertura da PSP e à melhoria da sua imagem pública.

Figura 45 – Qualidade em que contactou com os agentes (%)



Quanto às pessoas que afirmam ter sido contactadas pelos agentes, foram-no sobretudo para aplicação de multas ou coimas. Os contactos no sentido de oferta de protecção ou no âmbito do policiamento de proximidade representam ainda uma pequena fatia dos contactos globais, apesar de terem aumentado em 2007. É necessário ter sempre presente que estamos a analisar representações e percepções de indivíduos, que não são fácil e objectivamente mensuráveis. Além disso, convém também não esquecer que um ano é um período demasiado curto para chegar a resultados mais conclusivos. Assim, o facto de a população notar desde logo algumas alterações pode ser um bom indicador do potencial, no futuro, desta nova lógica de policiamento.

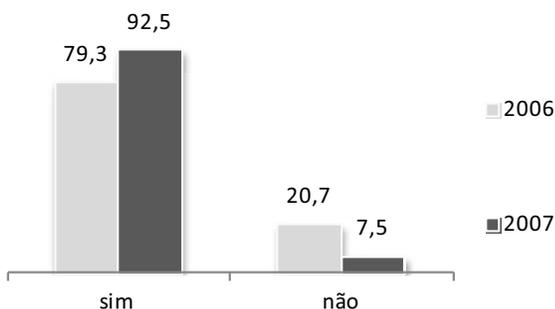
Figura 46 – Qualidade em que foi contactado pelos agentes (%)



4.4. Imagem, credibilidade e confiança da PSP junto do público

Um outro indicador de uma possível melhoria do relacionamento da população com a polícia é o facto de, em 2007, por relação a 2006, haver uma maior proporção de inquiridos/as (92,5%) que afirma que recorreria à PSP para apresentar qualquer tipo de queixa.

Figura 47 – Recorreria à PSP para qualquer tipo de queixa (%)



Através do PIPP, a PSP pretende fazer com que haja uma redução das cifras negras, que não são mais do que todos aqueles crimes que

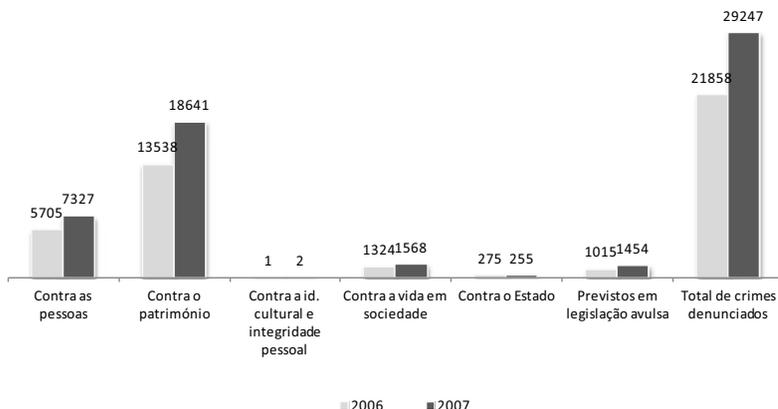
não chegam ao conhecimento público, por não ser apresentada queixa-crime, e, conseqüentemente, não são julgados nem se reflectem nas estatísticas. O desfazamento entre a criminalidade real e a criminalidade observada constitui-se como um problema central no estudo da sociologia criminal, encontrando-se muitas contribuições para a discussão dos indicadores e dos métodos mais indicados para a análise. Devido ao atrito⁵ que se pode gerar em qualquer momento subsequente à prática de um crime, a inacção de qualquer um dos actores sociais envolvidos pode levar a que nunca chegue a fazer parte das estatísticas. Assim, não se devem usar apenas dados administrativos, sejam eles provenientes das polícias, dos tribunais ou de outras fontes institucionais. Mediante uma crítica sólida das fontes, podem ser usadas estatísticas de várias outras entidades, como as companhias seguradoras ou as associações de apoio à vítima. Mais, de forma a conseguir abarcar os casos que não estão “institucionalizados”, é imprescindível o emprego de técnicas diversas e complementares de investigação social, capazes de estimar as taxas reais de criminalidade. O British Crime Survey⁶ é um bom exemplo disso mesmo. Trata-se de um inquérito levado a cabo pelo instituto nacional de estatística britânico com o objectivo de medir o crime em Inglaterra e no País de Gales. Inclui crimes que podem não ter sido reportados à polícia, ou por ela registados, pelo que, neste âmbito, se constitui como uma importante alternativa às estatísticas policiais. O inquérito cobre aspectos como a experiência de crime; as atitudes relativamente ao sistema judicial (incluindo polícia e tribunais); as preocupações e o medo do crime; a segurança; a violência no trabalho; as percepções acerca de igualdade e preconceito; a vitimação e o uso ilegal de drogas; entre outros. Os seus dados foram de tal modo considerados válidos e fiáveis que, desde 2001, a entidade responsável pela sua aplicação é o próprio Home Office (equivalente ao Ministério da Administração Interna português).

5 O efeito de atrito corresponde à perda de casos entre o momento da queixa e a condenação. Pode dever-se a vários factores que vão desde a não cooperação das vítimas e testemunhas até a questões ligadas ao funcionamento do sistema criminal (Garofalo, 1991; Jehle, 2012).

6 O British Crime Survey foi pela primeira vez aplicado em 1982. Seguiram-se novas aplicações em 1984, 1988, 1992, 1994, 1996, 1998, 2000 e 2001. Desde então, a aplicação tem tido uma periodicidade anual.

É, pois, importante entender que a análise das taxas de criminalidade publicadas deve sempre ser feita com a consciência de que se trata de crimes participados à polícia, e que podem não espelhar perfeitamente a realidade que pretendem retratar. A análise dos dados que apresentamos na figura seguinte parece sugerir que a criminalidade aumentou entre 2006 e 2007.

Figura 48 – Número de participações à PSP em 2006 e 2007 por tipo de crime



Fonte: Ministério da Administração Interna.

Devemos, no entanto, fazer a ressalva que o verdadeiro aumento, neste período, foi do número de participações à PSP; como referimos, isto não nos permite tirar conclusões imediatas. A subida pode, efectivamente, reflectir um aumento da criminalidade mas pode também ser o resultado de uma maior confiança nas instituições policiais, indiciando o sucesso de um dos objectivos da polícia, o de diminuir as cifras negras e de se aproximar da população.

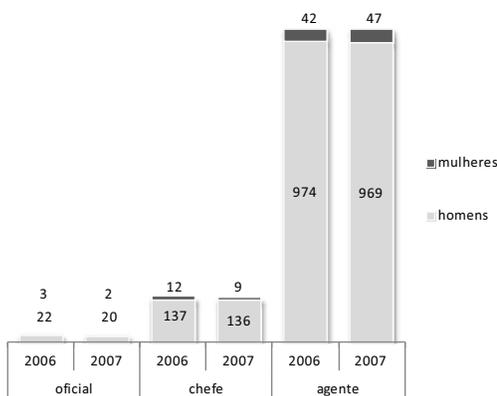
5. OS ELEMENTOS POLICIAIS. CONTEXTO ORGANIZACIONAL, PRÁTICAS E PERCEPÇÕES

Neste capítulo serão analisados o contexto organizacional, as práticas e as percepções dos elementos policiais que prestam serviço nas esquadras abrangidas pelo PIPP, o que significa que não serão tidos em conta apenas os elementos afectos ao Programa mas todo o efectivo, independentemente das funções desempenhadas ou do nível hierárquico.

Também aqui organizaremos a informação recolhida com base nos objectivos estratégicos e operacionais definidos pela PSP, de modo a permitir uma avaliação mais clara da implementação do Programa, não sem antes proceder a uma sumária caracterização do universo em estudo.

Tal como em 2006, a estrutura dos recursos humanos da PSP (em relação às esquadras onde foi realizado o inquérito) em 2007 apresenta-se altamente masculinizada. A proporção do número de mulheres é ainda muito baixa em qualquer um dos níveis hierárquicos – oficiais, chefes e agentes.

Figura 49 – Composição do universo dos elementos policiais sexo e nível por hierárquico, 2006-2007 (N)



Nota metodológica: uma vez que, para fazer este tipo de análise, foi necessário recorrer a uma tabela cruzada das variáveis “sexo” e “posição na hierarquia”, só são contempladas as respostas válidas a ambas as questões. Por esse motivo, o total apresentado neste gráfico é de 1183 elementos, em 2007, e de 1190, em 2006 (sendo que o número de questionários válidos foi de 1196, em 2007, e de 1224, em 2006).

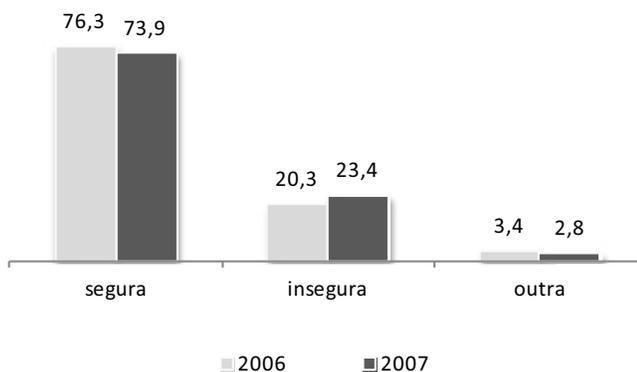
Nota-se ainda uma estabilidade, em média, do número de elementos em 2007 por relação a 2006, não se tendo, portanto, registado alterações significativas na dimensão do efectivo destas unidades policiais.

5.1. Percepção do serviço prestado e das representações do público

5.1.1. Caracterização da zona de actuação em termos de segurança

A grande maioria dos/as inquiridos/as (76,3% em 2006 e 73,9% em 2007) considera que a área abrangida pela esquadra onde prestam serviço pode ser caracterizada como segura. Apesar de a percepção de insegurança ter aumentado ligeiramente em 2007, continua a registar percentagens abaixo dos 25%.

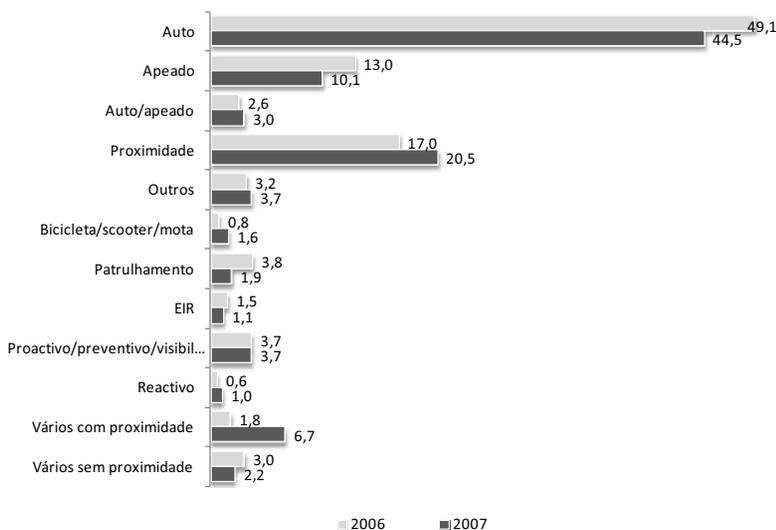
Figura 50 – Caracterização da área da esquadra (%)



5.1.2. Tipos de rotinas de policiamento praticadas

Relativamente aos tipos de policiamento efectuados, o policiamento auto é aquele que é considerado o mais eficiente, tanto no primeiro como no segundo momento de observação. Como se observa na figura seguinte, a diferença deste para outros tipos é grande, mesmo relativamente ao que surge em segundo lugar, o policiamento de proximidade.

Figura 51 – Tipo de policiamento mais eficiente (%)

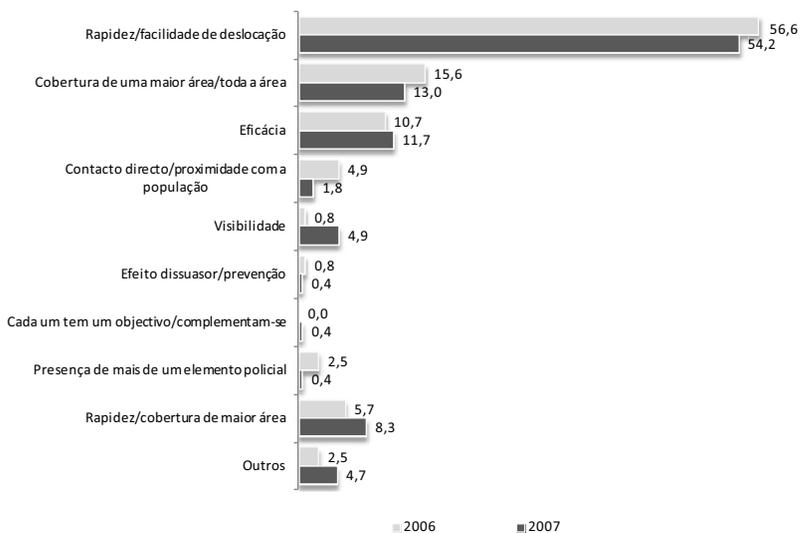


É ainda interessante observar que as subidas mais expressivas se registaram no policiamento de proximidade e noutros tipos de policiamento com uma componente de proximidade. De facto, em 2006, era visto como o mais eficiente por 17,0% dos elementos policiais; passado um ano, esse valor sobe para os 20,5% (um aumento de 3 pontos percentuais). No que diz respeito aos vários tipos de policiamento que incluem uma componente de proximidade, foram considerados os mais eficientes por 1,8% dos/as inquiridos/as, passando, em 2007, a representar 6,7% das opiniões (um aumento de quase 5 pontos percentuais). É

ainda importante referir que este aumento se reflecte na diminuição da importância atribuída ao policiamento auto.

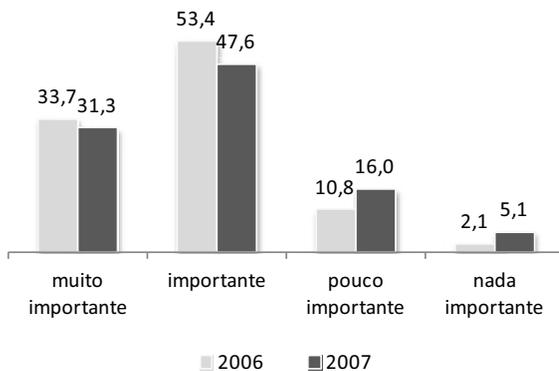
Como vimos, este último é aquele que a maioria dos elementos policiais considera o mais eficiente, sobretudo devido à rapidez que permite nas deslocações. Este dado indicia a presença de uma tendência de valorização do policiamento de tipo reactivo, em que a eficiência é medida pela facilidade e pela rapidez na resposta às ocorrências.

Figura 52 – Por que é o policiamento auto o mais eficiente (%)



O policiamento de proximidade é considerado importante ou muito importante para uma parte muito expressiva dos elementos policiais (87,1% em 2006 e 78,9% em 2007), como se observa na figura seguinte.

Figura 53 – Importância do policiamento de proximidade (%)



Contudo, esta opinião já não recolhe o mesmo consenso no que diz respeito à adequação deste tipo de policiamento às necessidades do serviço nas 18 esquadras analisadas. Apesar de ser visto como adequado por cerca dois terços dos/as inquiridos/as (69,5% em 2006 e 63,2% em 2007), encontramos variações significativas ao longo do território nacional, tanto no primeiro como no segundo momento de observação. Em 2006, as esquadras de Abrantes e da Guarda consideravam que este tipo de policiamento não se adequava às suas funções; as esquadras de São João da Madeira, de Braga e do Montijo revelaram a percepção contrária, ou seja, de adequação. Por outro lado, em 2007, passam a ser a 1ª Divisão de Lisboa e a esquadra de Évora que não consideram, predominantemente, o policiamento de proximidade adequado às necessidades das áreas que abrangem. Já as esquadras de São João da Madeira e de Braga continuam a ter uma percepção positiva da adequação, juntando-se-lhes a esquadra de Bragança.

5.1.3. Percepção da adequação das rotinas quotidianas e das condições materiais para o exercício da actividade

Relativamente a 2006, observa-se uma melhoria na avaliação que os elementos policiais fazem dos meios disponíveis, de todos os tipos, para o serviço. Apesar de nenhum dos meios – humanos, materiais pessoais, materiais na esquadra e materiais para serviço no exterior – ser consi-

derado suficiente pela maioria dos inquiridos, observa-se uma melhoria na avaliação com aumentos na ordem dos 10 a 20 pontos percentuais.

Figura 54 – Classificação dos meios humanos (%)

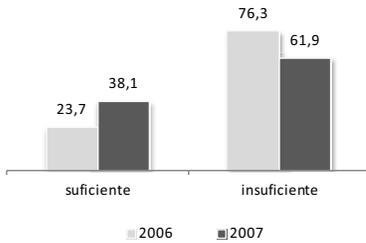


Figura 55 – Classificação dos meios materiais pessoais (%)

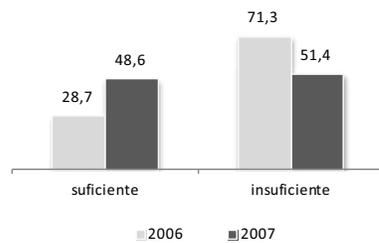


Figura 56 – Classificação dos meios materiais na esquadra (%)

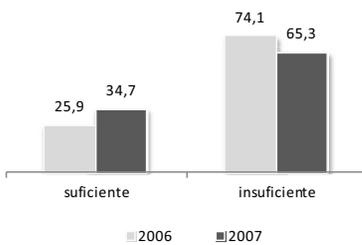
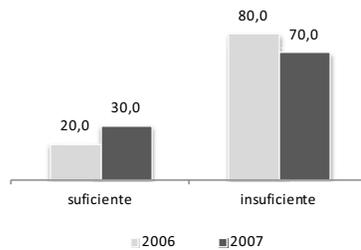


Figura 57 – Classificação dos meios materiais para serviço no exterior (%)

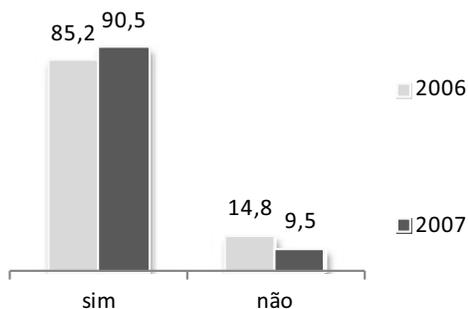


5.1.4. Relação com a população

Importa agora perceber de que forma se configura a relação com o exterior, com os clientes externos, e qual a percepção que os elementos policiais têm da própria acção policial.

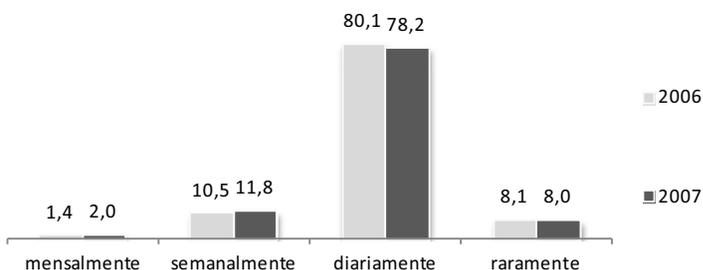
A maioria do efectivo afirma conhecer residentes da área da esquadra onde actua. É interessante observar que, entre 2006 e 2007, esta percentagem, já elevada, aumentou ainda um pouco mais, na ordem dos 5 pontos percentuais.

Figura 58 – Conhecimento dos residentes da área da esquadra (%)



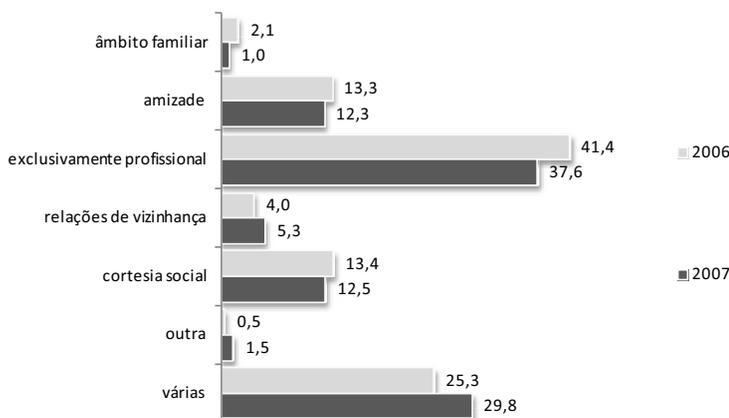
Mais importante ainda será conjugar este indicador com a frequência dos contactos com a população., já que o facto de se conhecerem os residentes não revela, por si só, a existência de uma familiaridade com aqueles. Assim, e como se pode ver na figura seguinte, a grande maioria dos elementos não só conhece os residentes como mantém com eles um contacto diário. Ao cruzar esta informação com o serviço desempenhado dentro da PSP, percebe-se que quem mantém contacto mais frequente são os agentes de trânsito; os agentes afectos ao policiamento de proximidade surgem apenas em terceiro lugar nesta comparação. Não se registam, neste indicador, diferenças significativas entre os dois momentos de observação.

Figura 59 – Frequência dos contactos com a população (%)



Para além da frequência, outro aspecto a ter em consideração é o tipo de relação mantida com a população. Em 2006, as relações eram marcadamente de âmbito exclusivamente profissional, relegando para segundo plano todos os outros tipos. Em 2007, apesar das relações mais frequentes continuarem a ser as de cariz profissional, emerge outra categoria que apresenta uma elevada percentagem de respostas; cerca de 30% dos elementos afirma manter relações de vários tipos com a população. Apesar de a relação estritamente profissional não poder ser, de todo, vista como um ponto negativo, o facto de agora se encontrar uma maior diversidade de tipos de aproximação aos cidadãos deve ser entendido como um factor de potencial aproximação.

Figura 60 – Caracterização da relação com a população da área da esquadra (%)

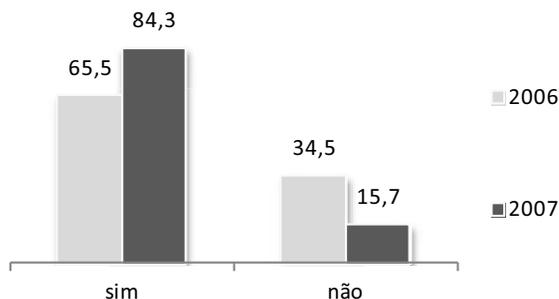


5.1.5. Percepção da adequação e do funcionamento dos programas de policiamento de proximidade já existentes

A proporção de elementos que conhece programas de policiamento de proximidade é bem mais expressiva em 2007 do que no ano anterior, assistindo-se a uma subida de quase 20 pontos percentuais. No entanto, esta questão não deve ser analisada isoladamente uma vez que, como veremos

no indicador seguinte com um pouco mais de precisão, é perceptível em que medida estes programas são realmente familiares aos/às agentes.

Figura 61 – Conhecimento dos programas de policiamento de proximidade (%)



Cumprir compreender, antes de mais, que proporções de respostas estão em causa. Se, na questão anterior, se falou em valores na ordem dos 80% (relativamente a 1151 respostas válidas), foram recolhidas apenas 711 respostas ao pedido de enumeração dos programas conhecidos; ou seja, cerca de 250 elementos, apesar de afirmarem que conheciam os programas, não foram capazes de os enunciar.

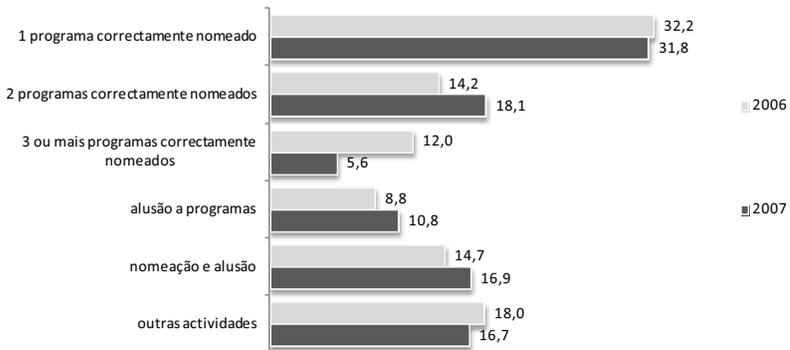
Dada a diversidade das respostas em causa, optou-se por fazer duas análises distintas: por um lado, uma agregação pela capacidade de os nomear correctamente, e não pelos programas em si⁷; por outro lado, uma agregação dos programas especiais correctamente nomeados.

A proporção de elementos que enumera correctamente os programas é muito semelhante nas duas fases do estudo (58% em 2006 e 56% em 2007). O facto de haver uma percentagem algo expressiva que men-

7 **Programa correctamente nomeado:** referência correcta ao programa (Escola Segura; Comércio Seguro; Apoio 65/Idosos em Segurança; PIPP; por não haver uma denominação específica do “apoio à vítima”, esta referência foi também considerada nesta categoria). **Alusão a programas:** referências a programas específicos, sem ter sido dada a denominação correcta (e.g., “apoio aos idosos”, “apoio nas escolas”, “contacto com os comerciantes”). **Nomeação e alusão:** referências múltiplas contendo denominações correctas e incorrectas (e.g., “escola segura e idosos”). **Outras actividades:** actividades que não constituem por si só um programa específico (e.g., “policiamento de visibilidade”).

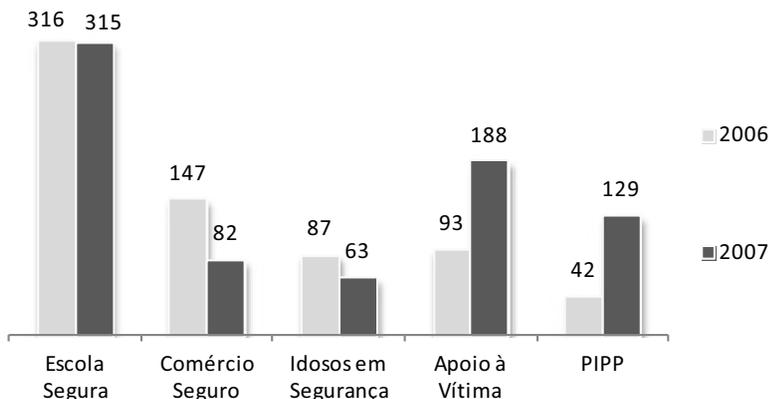
ciona “outras actividades” pode dever-se a uma tentativa de transmissão da mensagem de proximidade; não devemos considerar excepcionais as respostas nesta categoria, mas sim como actividades que, em alguns casos, se enquadram na lógica de um programa integrado de policiamento de proximidade (como o contacto com Juntas de Freguesia ou o estabelecimento de parcerias). Dado o formato da questão, e apesar da proximidade funcional, este tipo de respostas tem forçosamente de ficar numa categoria independente.

Figura 62 – Que programas de policiamento de proximidade conhece (%)



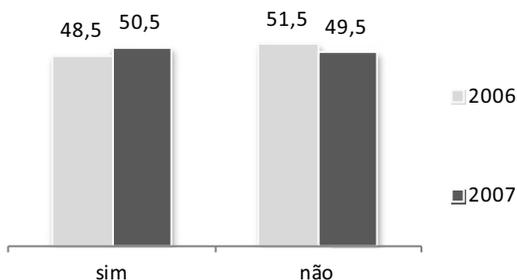
Como seria de esperar, são os/as agentes afectos aos programas especiais aqueles que mais e melhor nomeiam os programas.

Ao olhar apenas para as respostas que continham uma referência correcta aos programas especiais percebe-se que a Escola Segura continua a ser o programa mais reconhecível, ainda que o apoio à vítima e o PIPP tenham ganho importância, de forma expressiva, relativamente a 2006.

Figura 63 – Programas correctamente nomeados (N)

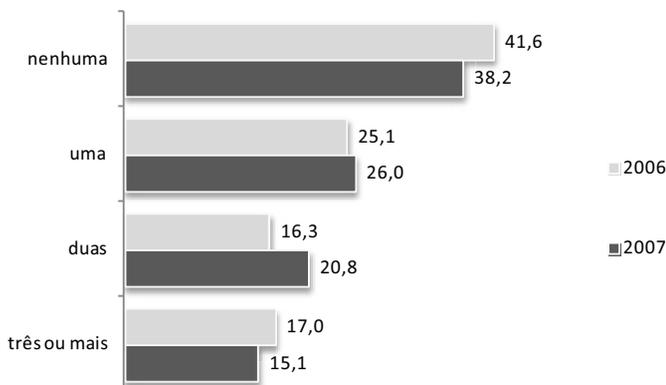
5.1.6. Percepção da autoridade e do poder da polícia pela população

De forma a analisar este assunto, considerámos importante avaliar os números da vitimação no decurso das funções profissionais por parte dos elementos da PSP. De facto, praticamente metade dos/as inquiridos/as afirma ter sido vítima de alguma crime durante o desempenho das suas funções profissionais. Pode ainda dizer-se que os valores se mantêm relativamente estáveis, com muito ligeiras alterações, entre 2006 e 2007.

Figura 64 – Vitimação no decurso das funções profissionais (%)

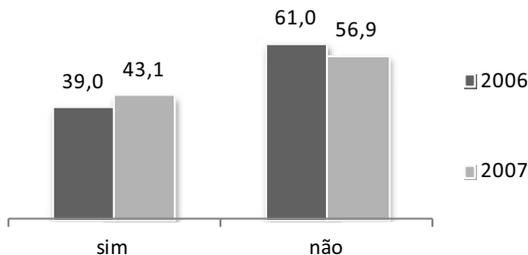
Apesar da elevada proporção de vitimação no decurso das funções profissionais, há que lembrar que a questão não contempla qualquer horizonte temporal, ou seja, a vitimação reportada diz respeito a toda a carreira profissional. Assim, e como se pode observar na figura seguinte, ocorre uma baixa frequência de ocorrências, uma vez que o número de agentes que afirma ter sido vítima de algum crime três ou mais vezes nos dois anos anteriores à realização do questionário é o mais baixo de entre as categorias consideradas. Por outro lado, em 2007, 38,2% dos elementos afirma não ter sido vítima nos dois anos anteriores (42,6% em 2006).

Figura 65 – Número de vezes que foi vítima nos últimos dois anos (%)



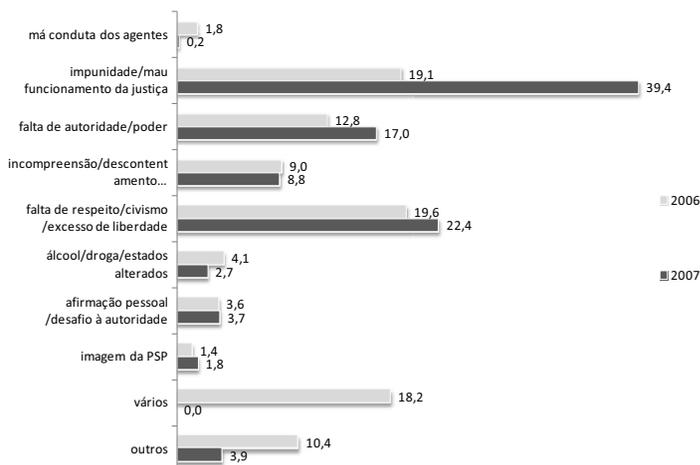
Os elementos policiais, fruto da sua própria experiência de vitimação, consideram, ainda que em minoria, que existem motivos para as pessoas desafiarem a autoridade ou mesmo agredirem agentes.

Figura 66 – Existe algum motivo para as pessoas desafiarem a autoridade policial ou mesmo agredirem agentes (%)



Consideram que as pessoas sentem mais liberdade para cometer este tipo de actos devido a um sentimento generalizado de impunidade e de uma percepção de mau funcionamento da justiça. Este motivo, aliás, cresceu de importância entre 2006 e 2007. Foi igualmente apontado um conjunto de razões relacionadas com a falta de civismo e de respeito por parte dos cidadãos, e com a falta de poder e autoridade por parte dos elementos policiais e da própria instituição, como factores que potenciam este tipo de excessos por parte da população.

Figura 67 – Motivos para desafiar a autoridade (%)



5.2. Práticas profissionais e motivação para o serviço

A questão da motivação para o serviço constitui-se como ponto central na análise da receptividade da estrutura policial à mudança, na medida em que o sucesso da implementação de reformas depende sobretudo da capacidade de adaptação da organização (Green et al., 1994; Meese & Ortmeier, 2004; Rosenbaum & Lurigio, 1994).

A questão da satisfação no trabalho coloca-se em quase todas as organizações, na medida em que dela dependem níveis mais baixos de *stress* (Hoath, Schneider, & Starr, 1998), mas nas polícias parece desempenhar um papel ainda mais fulcral: “*while job satisfaction is an important element in job performance and turnover rate within any occupation, it seems especially crucial in police work*” (Sheley & Nock, 1979, p. 49).

Apesar deste papel fundamental, este tema tem ficado de fora do estudo do funcionamento das organizações policiais (Dantzker, 1994a). A satisfação no trabalho, “*which has long been recognized in private industry as a prerequisite for successful job performance, has been merely a slogan in police organizations*” (Griffin, Dunbar, & McGill, 1978, p. 77). Não obstante, tem-se desenvolvido um maior interesse nesta temática, tanto a nível internacional (Dantzker, 1994a, 1994b; Ford, Weissbein, & Plamondon, 2003; Hoath et al., 1998; Sheley & Nock, 1979) como nacional (e.g., Teixeira, 2010).

Enquanto alterações positivas nos grupos de trabalho, na supervisão, numa política de incentivos e na própria forma de desenvolver o trabalho podem levar a um aumento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados (Argyle, 1972), a insatisfação laboral leva com frequência à diminuição da produtividade, à perda de eficácia e de eficiência e à diminuição do moral dos/as trabalhadores/as (More, Wegener, Vito, & Walsh, 2005).

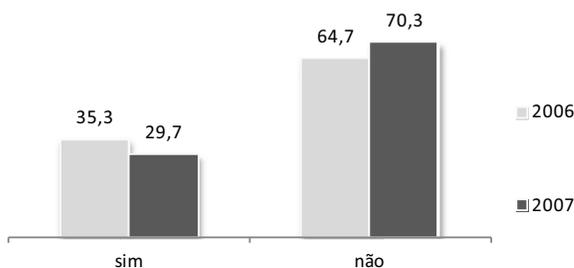
No que diz respeito especificamente às organizações policiais, no seguimento da sistematização de Hoath *et al.* (1998), há quatro motivos essenciais pelos quais a questão da satisfação no trabalho deve merecer uma atenção particular. Em primeiro lugar, a insatisfação no trabalho, ao reduzir a qualidade do desempenho, produz um decréscimo na quantidade e na qualidade dos serviços prestados (de aplicação da lei). Em segundo lugar, atitudes negativas por parte dos elementos policiais podem gerar atitudes negativas relativamente às forças de segurança

no público externo, impactando de modo negativo no relacionamento entre a polícia e a comunidade. Em terceiro lugar, a polícia tem a obrigação moral de promover relações de trabalho positivas e de se preocupar com o efectivo. Por último, a satisfação no trabalho reduz os níveis de *stress* e, por conseguinte, as suas manifestações (como o absentismo, o esgotamento ou o alcoolismo).

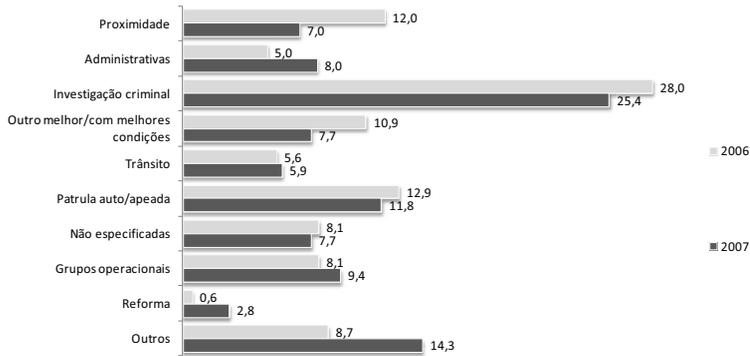
5.2.1. Tipo de serviço que faz e qual gostaria de fazer

O desejo de mudar de funções funciona como um bom indicador da satisfação no trabalho. Os resultados obtidos nesta variável parecem acompanhar a tendência de melhoria da satisfação. Assim, em 2007 observa-se um decréscimo na vontade de mudar de serviço, representando 29,7% das respostas, face a 35,3% em 2006.

Figura 68 – Vontade de mudar de funções (%)



Uma proporção expressiva do efectivo, que afirma a vontade de mudar de funções, gostaria de uma mudança para a investigação criminal. De facto, e apesar de esta função ter perdido importância em relação ao ano anterior (passando de 28,0%, em 2006, para 25,4%, em 2007), continua a ser a mais atractiva, como se observa na figura seguinte.

Figura 69 – Mudar para que funções? (%)

O maior decréscimo entre os dois momentos de observação regista-se no policiamento de proximidade. Não dispondo de dados adicionais que nos permitam aprofundar a análise, podemos ainda assim tentar compreender, com ajuda da literatura produzida sobre o tema, o que poderá estar por detrás desta alteração. A implementação do policiamento de proximidade – que se apresenta, por norma, como alternativa ao policiamento dito tradicional – pode provocar diferentes reacções no interior da estrutura policial. Por um lado, pode resultar num envolvimento diferenciado, a nível individual, com a organização; por outro, pode implicar alterações no relacionamento entre os agentes que estão ou não afectos ao programa (Deborah & Eck, 1994; Kappeler & Gaines, 2009). Aliás, como apontámos anteriormente, em algumas experiências realizadas nos Estados Unidos, concluiu-se que os/as agentes afectos/as ao policiamento de proximidade sofriam de alguma estigmatização por parte dos/as colegas que desempenhavam outro tipo de funções; aqueles tendiam a ser vistos como uma espécie de “assistentes sociais”, afastando-se dos ideais da polícia: uma força da autoridade e da segurança (Sadd & Grinc, 1994; Skogan, 2006). Perante a impossibilidade de determinar o motivo exacto para a diminuição da vontade de assumir funções de proximidade (o que só seria possível através da realização de entrevistas em profundidade), é importante ter em conta que

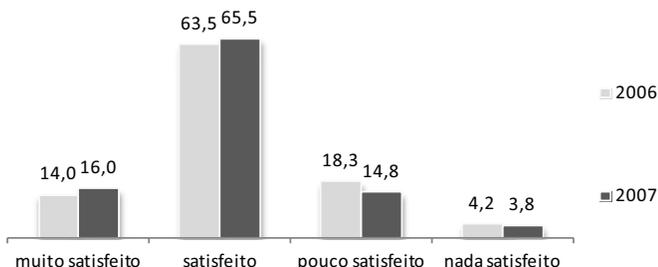
este tipo de policiamento deve ser um programa integrado a todos os níveis; não apenas uma combinação de novas estratégias como também, e sobretudo, um modelo que integre todos os elementos, mesmo os que não lhe estão directamente associados (Kappeler & Gaines, 2009). Assim, é importante que todos os efectivos tenham presente o objectivo global de qualidade e eficácia da acção policial, em todos os tipos de policiamento, para que suprimam e evitem clivagens internas, que são prejudiciais para toda a organização, e, conseqüentemente, para a população em geral.

5.2.2. Satisfação com o local de trabalho e clima organizacional

O policiamento de proximidade representa um modelo de acção e prevenção com algumas especificidades, uma das quais, ao contrário do que se poderia pensar, é a sua maior dependência das escolhas organizativas da PSP do que da aceitação e contribuição por parte da população. Estudos anteriores mostram que factores como o empenho dos agentes adstritos ao programa, a sua satisfação com as funções e o apoio da hierarquia são decisivos para o êxito da iniciativa (Green et al., 1994). É nesta perspectiva que será feita a análise das diversas variáveis presentes no questionário.

Apesar de a maioria dos/as inquiridos/as se sentirem satisfeitos com as funções desempenhadas, e de ter havido um aumento do peso desta categoria entre 2006 e 2007, os elementos que se sentem muito satisfeitos representam ainda um grupo bastante pequeno (ainda que também aqui se tenha verificado um acréscimo, de 14,0%, em 2006, para 16,0%, em 2007). No entanto, os dados revelam um aumento da satisfação global com o serviço desempenhado, já que as categorias cujos valores aumentam entre os dois momentos de observação são as que dizem respeito a uma maior satisfação (“muito satisfeito” e “satisfeito”).

Figura 70 – Satisfação com as funções exercidas (%)



Resumindo a informação de dois indicadores de satisfação global, foi construído aquilo a que chamámos índice de satisfação, e que teve em conta as respostas dadas às questões relativas à satisfação com as funções exercidas e com o local de trabalho.

Considerando a utilização de escalas de resposta ordinais, a análise dos índices deverá ser feita com alguma cautela. Uma vez que a escala compreendia quatro opções de resposta (de 1 a 4 – de nada satisfeito a muito satisfeito), podemos considerar que o valor 2,5 corresponde ao ponto médio, a uma satisfação média. Assim, em média, conclui-se que os elementos das esquadras consideradas apresentam um nível de satisfação que não se afasta do ponto médio. Uma vez que este índice é calculado através de médias, é natural que as diferenças não sejam muito visíveis. De qualquer forma, a média relativa às respostas dadas em 2007 é ligeiramente superior às das dadas em 2006, o que vai ao encontro dos resultados de estudos internacionais que apontam para um aumento da satisfação dos elementos policiais integrados em funções de proximidade (tanto em relação à satisfação com o trabalho como à relação com os colegas e os cidadãos) (Rosenbaum & Lurigio, 1994).

	2006	2007
	média	média
índice de satisfação	2,56	2,58

5.3. Relacionamento com o meio envolvente

Também aqui se fez uma tentativa de sumariar a informação de alguns indicadores de relacionamento. Após a análise individual de alguns deles, cumpre compreender a sua articulação global; nesse sentido, foi construído um índice de relacionamento, que teve em conta as respostas dadas às questões relativas ao relacionamento com os colegas, a hierarquia, a câmara municipal, a junta de freguesia, as associações de comerciantes e de moradores, as colectividades recreativas e desportivas e os bombeiros⁸. Uma vez que a escala compreendia quatro opções de resposta (1 a 4 – de mau a muito bom), podemos considerar que o valor 2,5 corresponde ao ponto médio, um índice médio de relacionamento. Assim, em média, percebe-se que os elementos das esquadras consideradas apresentam um nível de relacionamento ligeiramente acima do ponto médio. Ao comparar os dois períodos em análise, é perceptível alguma melhoria na generalidade dos relacionamentos, o que se constitui como um indicador importante, na medida em que o policiamento de proximidade se baseia no princípio de que a polícia não consegue resolver todos os problemas sozinha (Terpstra, 2010).

2006		2007	
média		média	
índice de relacionamento	2,57	índice de relacionamento	2,62

As parcerias com instituições externas à PSP constituem um dos pontos de desenvolvimento no âmbito do PIPP, e um tópico essencial do modelo geral do policiamento de proximidade (Fridell, 2004), pelo que importa também perceber de que forma é avaliada pelos elementos policiais a relação que mantêm com algumas entidades. Como se pode verificar nas figuras seguintes, ainda que tenha havido um aumento das avaliações positivas em todos os itens (patente no crescimento da

8 Não foi aqui possível considerar o indicador do relacionamento com a população, uma vez que foi medido numa escala diferente.

proporção, em 2007, de elementos que consideravam a relação boa ou muito boa), os bombeiros são aqueles com quem a relação é considerada mais positiva, sendo a pior com a câmara municipal, talvez por existir entre as duas instituições uma relação mais esparsa.

Figura 71 – Relacionamento com a câmara municipal (%)

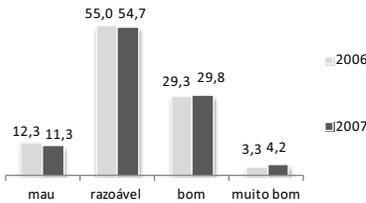


Figura 72 – Relacionamento com a junta de freguesia (%)

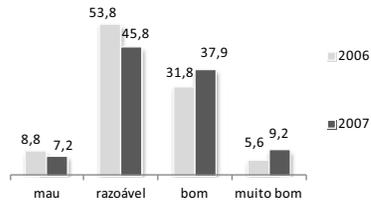


Figura 73 – Relacionamento com associações de comerciantes e de moradores (%)

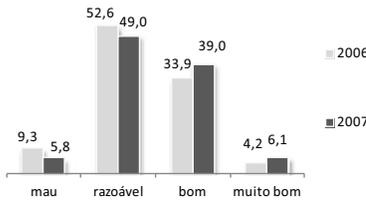


Figura 74 – Relacionamento com colectividades recreativas e desportivas (%)

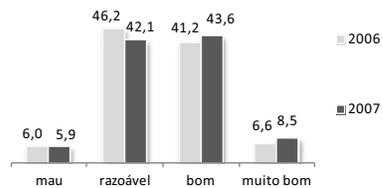
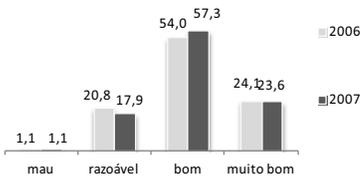


Figura 75 – Relacionamento com os bombeiros (%)



Ainda no que respeita à relação com entidades externas, é possível perceber que existe, de facto, contacto com todas as outras forças policiais, não se registando grandes alterações entre 2006 e 2007. Deve ainda assinalar-se a elevada proporção dos/as que afirmam contactar com mais de duas entidades: 39,4% em 2006, um valor que cresce para os 42,6% em 2007.

Figura 76 – Existência de contacto com outras forças policiais (%)

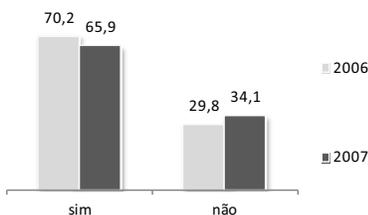
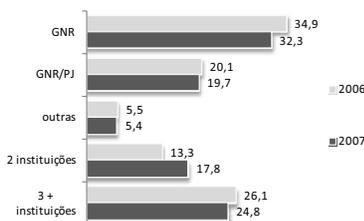
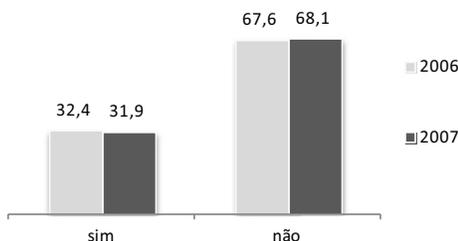


Figura 77 – Contacto com quais forças policiais (%)



A faceta da cidadania, no que diz respeito ao envolvimento dos/as agentes com a comunidade, encontra-se ainda por analisar. Através do gráfico seguinte percebe-se que a maioria dos/as inquiridos/as não pertence a associações ou a outras instituições (como bibliotecas ou congregações religiosas) na área de acção da esquadra. A explicação para este dado encontra-se no facto de uma parte dos/as agentes não residir na mesma área onde trabalha; se se envolver em actividades extraprofissionais, é mais provável que o faça na sua área de residência. Como se observa na figura seguinte, a este respeito não são evidentes grandes diferenças entre os dois momentos de observação.

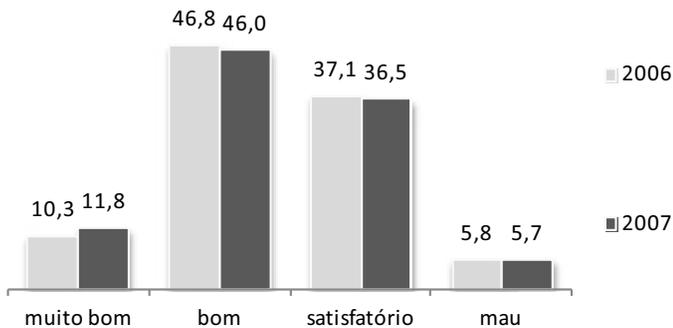
Figura 78 – Pertença a associações/instituições (%)



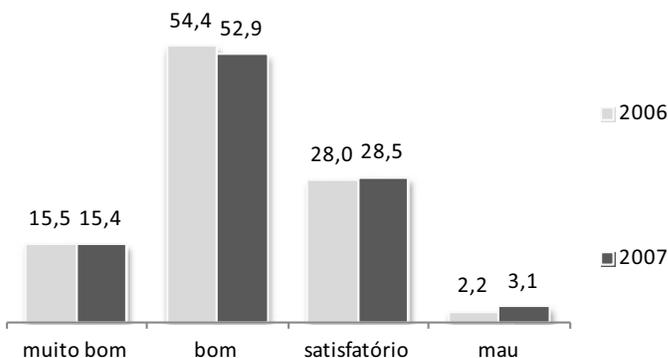
Acrescentamos apenas que, dos/as que dizem fazer parte de uma associação, a maioria refere-se a colectividades culturais ou desportivas e a associações sindicais.

Ainda com o intuito de tentar compreender o clima organizacional, é importante perceber de que forma os elementos se relacionam com a estrutura na qual se inserem, quer na dimensão hierárquica quer na relação com os/as colegas. Assim, e como se observa na figura seguinte, a maioria dos/as inquiridos/as considera boa a sua relação com a hierarquia (46,8% em 2006 e 46,0% em 2007). Note-se ainda que os dados recolhidos parecem indiciar uma melhoria do relacionamento com a hierarquia entre os dois momentos de observação, já que os decréscimos nas apreciações “bom”, “suficiente” e “mau” são feitos à custa do aumento da proporção de respostas do nível do “muito bom” relacionamento.

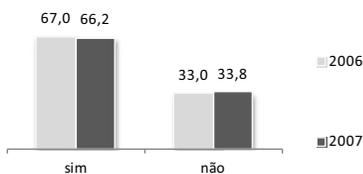
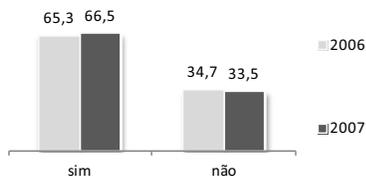
Figura 79 – Relacionamento com a hierarquia (%)



No que respeita à relação com os colegas, é notória a boa avaliação geral, não se observando variações significativas entre os dois momentos de observação. Mais de dois terços dos/as inquiridos/as consideram manter um bom ou muito bom relacionamento com os/as colegas (69,9% em 2006 e 68,3% em 2007).

Figura 80 – Relacionamento com colegas (%)

Os restantes indicadores sobre o envolvimento pessoal dos elementos policiais vão no mesmo sentido. A maioria afirma realizar actividades com os colegas fora do horário e do âmbito do serviço (cerca de dois terços, 67,0% em 2006 e 66,2% em 2007). Uma proporção semelhante de inquiridos/as afirma conhecer familiares ou amigos dos/as colegas. Observados em conjunto, estes indicadores apontam para um grau relativamente elevado de proximidade pessoal no interior da organização.

Figura 81 – Realização de actividades extra-serviço com os colegas (%)**Figura 82 – Conhecimento de parentes ou amigos dos colegas de trabalho (%)**

Analisados os principais indicadores recolhidos, passaremos agora a uma síntese conclusiva. Aí, procederemos à identificação das principais potencialidades e dos maiores desafios à implementação de uma mudança organizacional como a que o PIPP representa.

6. SÍNTESE CONCLUSIVA. POTENCIALIDADES E DESAFIOS

Face à variedade e riqueza dos dados recolhidos neste estudo, foi possível efectuar uma avaliação em múltiplas dimensões, cujos principais resultados foram já expostos. Torna-se difícil sintetizar toda a informação disponível, pelo que optámos por seleccionar as principais conclusões, que de seguida apresentamos.

O policiamento de proximidade constitui-se como um novo paradigma que surge como alternativa ao tradicional policiamento reactivo. Este último tem mostrado não ser completamente eficaz, e vários estudos sugerem que a simples resposta a ocorrências e o patrulhamento aleatório pouco têm feito no sentido de resolver ou de ajudar a solucionar os problemas mais perenes da comunidade (Eck & Rosenbaum, 1994; Meese & Ortmeier, 2004; Sadd & Grinc, 1994). Com raízes muito anteriores, o estudo do policiamento de proximidade conheceu um maior desenvolvimento nas últimas décadas. Vários autores analisaram o contexto histórico e social do seu aparecimento, enquadrado numa visão mais abrangente das múltiplas dimensões que o condicionam e que contribuem para a sua implementação (Trojanowicz et al., 1998).

Foi com o intuito de, por um lado, perceber as necessidades da população, as suas percepções, expectativas e avaliação que fazem do serviço policial, e, por outro, tentar conhecer o clima organizacional das esquadras, o relacionamento entre os elementos policiais e a percepção que os/as próprios agentes têm acerca do serviço prestado e das representações do público, que foi realizado um inquérito sociológico abrangendo a população servida e o efectivo das esquadras seleccionadas para a implementação do projecto-piloto. Tendo este inquérito sido realizado em duas fases (2006 e 2007), o que permitiu uma análise temporal comparativa, foi possível chegar a algumas conclusões que indiciam mudanças. É importante ter em atenção que, pelos motivos já referidos anteriormente, não se pretende realizar uma avaliação definitiva do

policimento de proximidade, mas sim o estudo sociológico, também avaliativo, das condições sociais e organizacionais para a sua implementação. Decorrido apenas um ano da implementação do programa, seria difícil tirar conclusões definitivas, sobretudo quando se trata da análise de percepções e de representações sociais. Ainda assim, foi possível captar algumas tendências reveladoras de potenciais alterações, quer ao nível da população quer dos elementos policiais.

Os pontos seguintes têm como objectivo sintetizar os principais aspectos considerados fundamentais, tendo em vista a operacionalização dos resultados obtidos.

6.1. Meio envolvente

Em termos globais, observou-se um aumento generalizado do sentimento de segurança por parte da população abrangida, tanto no contexto mais abrangente da cidade como no mais específico do bairro. Nos casos em que é referido algum sentimento de insegurança, este provém maioritariamente do rumor, o que vai ao encontro do facto de apenas uma pequena proporção de pessoas dizer ter sido vítima de algum crime. Notou-se ainda que o rumor tem sobretudo origem na comunicação social; o aumento de importância do seu papel é visível na passagem de um para o outro momento de observação. Ainda que as taxas de criminalidade participada nestes locais não tenham aumentado durante este período, e que não se tenha verificado um aumento significativo da vitimação relatada no inquérito, percebe-se, através de alguns dos indicadores analisados, um aumento da consciencialização de problemas potenciadores de criminalidade. Isto pode, de facto, aumentar a segurança, dado que uma população consciente e atenta não só detém maior capacidade preventiva como pode estar mais disponível para uma relação mais aberta com a polícia.

É nesta relação, aliás, onde também se observam algumas mudanças interessantes. Apesar do pouco contacto que a população afirma manter com os/as agentes, é de notar que se registou, entre 2006 e 2007, um aumento dos contactos bilaterais, o que, à partida, pode ser um bom indicador de mudança do tipo de relação. Estes contactos, à luz do objecto em estudo, são, sem dúvida, aqueles que desempenham um papel central: mais do que contactos unilaterais iniciados por uma ou

por outra parte, a existência de uma interacção vai ao encontro da filosofia subjacente ao policiamento de proximidade no que diz respeito ao trabalho conjunto de polícia e população. Em ambos os momentos da avaliação, as características relacionais dos/as agentes são consideradas como o ponto mais positivo do desempenho da PSP. Este parece ser mais um indicador do tipo de relação valorizada, próxima e pessoal, muitas vezes sobre a própria acção policial.

As percepções desempenham um papel mais determinante na construção do sentimento de segurança do que propriamente os níveis de criminalidade efectivos, pelo que uma aposta na visibilidade e na proximidade por parte da PSP pode largamente contribuir nesse sentido. Em 2007, em comparação com 2006, nota-se uma melhoria da visibilidade, patente no número de vezes que os inquiridos afirmam ver agentes bem como na classificação do número de efectivos e de rondas. A esquadra da área de residência ou trabalho é ainda conhecida pela maioria dos/as inquiridos/as.

Relativamente à avaliação da relação com a polícia e do próprio serviço policial, a população revela percepções bastante positivas. Em relação a 2006, e apesar de uma pequena proporção notar diferenças ao nível do policiamento, como será discutido mais adiante, as diferenças apontadas foram, na grande maioria dos casos, positivas e percebidas sobretudo ao nível do maior número de agentes na rua e de policiamento.

No que respeita ao policiamento de proximidade, a população revela, em 2007 e à semelhança do que acontecia em 2006, uma elevada receptividade a este tipo de programas, estando também maioritariamente disposta a cooperar com a PSP no sentido da promoção de relações próximas e bilaterais. O programa Escola Segura, sendo o mais antigo e o mais visível, continua a ser o mais reconhecido junto da população, verificando-se igualmente uma melhoria no conhecimento dos restantes programas específicos.

No que respeita às principais questões que podem merecer alguma atenção por parte da PSP, no sentido de melhorar a sua relação com a população, há ainda algumas considerações a fazer. Através dos dados obtidos, concluiu-se que persistem ainda algumas dificuldades na manutenção de uma relação regular com a polícia. O contacto continua a fazer-se essencialmente por iniciativa do cidadão. Aliás, a maioria da

população, e em maior grau do que em 2006, aponta para a necessidade de uma melhoria da acção policial na rua e da proximidade. Como já se referiu, os/as cidadãos/ãs não pareciam reclamar com premência uma melhoria do serviço policial (considerando a sua classificação, a avaliação dos efectivos e das rondas, e os pontos mais positivos do desempenho da PSP). Assim, parece importante trabalhar ainda as questões da visibilidade e da proximidade que podem, por si só, contribuir para um aumento do sentimento de segurança.

O policiamento de proximidade, em termos genéricos, parece não ter ainda um reconhecimento alargado, apesar da observação de melhorias em relação a 2006. Não obstante o aumento do conhecimento do programa Comércio Seguro em 2007, este é o menos referido pela população inquirida.

Mais uma vez, a questão da visibilidade coloca-se ao procurar determinar se a população sentiu alguma diferença no policiamento entre Novembro de 2006 e Novembro de 2007. Apesar de a grande maioria ter apontado alterações de carácter positivo, apenas 9,6% afirma ter notado alguma mudança (pelo que apenas a estes se colocaria a questão do tipo de mudança). Apesar de reduzida, esta percentagem revela indícios animadores de uma percepção de mudança, muito embora incipiente.

6.2. O meio interno: o contexto organizacional da PSP

A nível interno, verifica-se globalmente um bom clima organizacional, patente não só no aumento da satisfação com as funções exercidas como também no bom relacionamento com os/as colegas e com a hierarquia. O facto de a maior parte dos elementos realizar tarefas extra-serviço com os/as colegas e conhecer os/as seus/suas familiares ou amigos/as é também disto um indicador positivo. Por outro lado, o aumento da pertença a colectividades culturais ou desportivas, que representam espaços privilegiados de sociabilidade, revela um maior envolvimento comunitário.

Ainda a nível interno, observa-se uma diminuição da percepção de falta de meios, condições de trabalho e formação, o que pode, de alguma forma, estar relacionado com o aumento dos níveis de satisfação globais.

No que respeita à relação da instituição e dos seus elementos com o exterior, verifica-se um reforço do conhecimento dos residentes da

área da esquadra, com quem é mantido um contacto diário e de carácter diverso, tendo o tipo de relação exclusivamente profissional perdido alguma importância em 2007, por relação a 2006. Os/as agentes parecem valorizar a proximidade e o bom relacionamento que mantêm com a população, bem como com outras forças policiais e com organizações e outros serviços da comunidade. Este maior contacto, abertura e proximidade com a população é, aliás, visto como a principal mudança ao nível do policiamento relativamente a Novembro de 2006, o primeiro momento de observação.

O policiamento de proximidade é tido como importante ou muito importante para a maioria dos/as inquiridos/as, sendo que estes/as revelam também melhorias ao nível do conhecimento dos programas já existentes. Verifica-se ainda uma diminuição do descontentamento dos/as agentes em relação aos meios disponíveis para o policiamento de proximidade. Uma vez que a primeira fase do inquérito foi aplicada num período de pré-implementação do PIPP, é razoável pensar que, nessa altura, não haveria ainda um conhecimento tão aprofundado dos meios disponíveis.

A nível interno, verifica-se uma baixa percentagem de mulheres; não sendo representativa da proporção a nível nacional, é um bom indicador da assimetria de género que existe nos recursos humanos da PSP.

Parecem subsistir alguns problemas internos relacionados sobretudo com a falta de efectivos e de meios para o policiamento geral.

A acção policial está ainda muito centrada no patrulhamento auto. Este é, aliás, considerado o mais eficiente pela maioria dos/as agentes, sendo privilegiada a rapidez de deslocação, o que indicia um policiamento ainda muito centrado na reactividade. De facto, algumas das dificuldades referidas pela população quanto ao relacionamento poderão advir daqui mesmo. A percepção, pela população, da prática de um policiamento eminentemente reactivo pode gerar relações mais ou menos conflituosas.

No que respeita ao policiamento de proximidade, globalmente subsistem algumas dificuldades com a denominação exacta dos programas especiais. Apesar da melhoria significativa ao nível do conhecimento dos programas, há ainda uma grande percentagem de referências que, sendo actividades inseridas no âmbito dos programas especiais, não são enunciadas da forma correcta e institucional.

Em termos de organização interna, são perceptíveis diferenças significativas nos níveis de satisfação, do relacionamento e do grau de envolvimento dos/as agentes relativamente à estratégia adoptada pela organização. Os elementos afectos aos programas especiais demonstram, tendencialmente, níveis de satisfação e de relacionamento mais elevados e tendem a avaliar de forma mais positiva não só o policiamento de proximidade como o próprio impacto que ele tem na segurança dos/as cidadãos/ãs. Esta é uma questão que deve ser tida em consideração já que, a nível interno, um dos princípios da implementação do policiamento de proximidade é o envolvimento de todos os elementos da estrutura, mesmo aqueles que não participam directamente no processo. Nesse sentido, é fundamental a existência de uma liderança eficaz, que persuada não dominando, num processo interpessoal que consiga congregar os desejos e motivações de todos elementos, capitalizando-os na persecução de um objectivo comum. Não é possível atingir objectivos colectivos sem a liderança, e é isso que a torna tão importante (Beito, 1999). Apenas integrando todo o efectivo nesta nova lógica, não só os agentes que estão directamente ligados ao policiamento de proximidade mas todos aqueles que compõem a estrutura organizacional, é possível atingir com sucesso os objectivos propostos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARCHBOLD, C. (2013). *Policing: a text/reader*. Thousand Oaks: SAGE.
- ARGYLE, M. (1972). *The social psychology of work*. New York: Taplinger Publishing Company.
- BAKER, T. (2006). *Effective police leadership*. Flushing: Looseleaf Law Publications.
- BEITO, L. (1999). *Leadership effectiveness in community policing*. Bristol: Wyndham Hall Press.
- COOPER, C., Anscombe, J., Avenell, J., McLean, F., & Morris, J. (2006). *A national evaluation of community support officers*. London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate United Kingdom.
- DANTZKER, M. (1994a). Identifying determinants of job satisfaction among police officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 10(1), 47-56.
- DANTZKER, M. (1994b). Measuring job satisfaction in police departments and policy implications: An examination of a mid-size, southern police department. *American Journal of Police*, 13(2), 77-101.
- DEBORAH, W., & Eck, J. (1994). Toward a practical approach to organizational change. Community policing initiatives in six cities. In D. Rosenbaum (Ed.), *The challenge of community policing: testing the promises* (pp. 53-72). Thousand Oaks: SAGE.
- ECK, J., & Rosenbaum, D. (1994). The new police order. Effectiveness, equity, and efficiency in community policing. In D. Rosenbaum (Ed.), *The challenge of community policing: testing the promises* (pp. 3-23). Thousand Oaks: SAGE.
- FORD, J. K., Weissbein, D., & Plamondon, K. (2003). Distinguishing organizational from strategy commitment: Linking officers' commitment to community policing to job behaviors and satisfaction. *Justice Quarterly*, 20(1), 159-185.
- FRIDELL, L. (2004). The defining characteristics of community policing. In L. Fridell & M. A. Wycoff (Eds.), *Community policing. The past, present, and future* (pp. 3-12). Washington: Police Executive Research Forum.
- GAROFALO, J. (1991). Police, prosecutors, and felony case attrition. *Journal of Criminal Justice*, 19(5), 439-449.
- GREEN, J., Bergman, W., & McLaughlin, E. (1994). Implementing community policing. Cultural and structural change in police organizations. In D. Rosenbaum

- (Ed.), *The challenge of community policing: testing the promises* (pp. 92- 109). Thousand Oaks: SAGE.
- GRIFFIN, G. R., Dunbar, R. L., & McGill, M. E. (1978). Factors associated with job satisfaction among police personnel. *Journal of Police Science and Administration*, 6(1), 77-85.
- HOATH, D., Schneider, F., & Starr, M. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection and community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 337-347.
- JEHLE, J.-M. (2012). Attrition and conviction rates of sexual offences in Europe: definitions and criminal justice responses. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 18(1), 145-161.
- JODELET, D. (1989). Représentations sociales: un domaine en expansion. In D. Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 31-61). Paris: Presses Universitaires de France.
- KAPPELER, V., & Gaines, L. (2009). *Community policing: a contemporary perspective*. Newark: Matthew Bender & Company.
- KRATCOSKI, P. C., & Dukes, D. (1995). *Issues in community policing*. Cincinnati: Anderson Publishing Company.
- LISBOA, M., Carmo, I. d., Vicente, L. B., Nóvoa, A., Barros, P. P., Roque, A., Silva, S. M., Franco, L., & Amândio, S. (2006). *Prevenir ou remediar - Os custos sociais e económicos da violência contra as mulheres*. Lisboa: Colibri.
- LOURENÇO, N., & Lisboa, M. (1992). *Representações da violência*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- LOURENÇO, N., & Lisboa, M. (1998). *Dez anos de crime em Portugal - Análise longitudinal da criminalidade participada às polícias (1984-1993)*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- LYMAN, J. L. (1964). The metropolitan police act of 1829: An analysis of certain events influencing the passage and character of the metropolitan police act in England. *The Journal of Criminal Law, Criminology, and Police Science*, 55(1), 141-154.
- MEESE, E., & Ortmeier, P. J. (2004). *Leadership, ethics, and policing: challenges for the 21st century*. New Jersey: Prentice Hall.
- MORE, H., Wegener, W. F., Vito, G., & Walsh, W. (2005). *Organizational behavior and management in law enforcement*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- MOSCOVICI, S. (2000). *Social representations - Explorations in social psychology*. Cambridge: Polity Press.
- ROSENBAUM, D., & Lurigio, A. (1994). An inside look at community policing reform: Definitions, organizational changes, and evaluation findings. *Crime & Delinquency*, 40(3), 299-314.

- ROSENBAUM, D., Yeh, S., & Wilkinson, D. (1994). Impact of community policing on police personnel: A quasi-experimental test. *Crime & Delinquency*, 40(3), 331-353.
- SADD, S., & Grinc, R. (1994). Innovative neighborhood oriented policing. An evaluation of community policing programs in eight cities. In D. Rosenbaum (Ed.), *The challenge of community policing: testing the promises* (pp. 27-52). Thousand Oaks: SAGE.
- SHELEY, J. F., & Nock, S. L. (1979). Determinants of police job satisfaction. *Sociological Inquiry*, 49(1), 49-55.
- SKOGAN, W. (2004). Community policing: common impediments to success. In L. Fridell & M. A. Wycoff (Eds.), *Community policing. The past, present, and future* (pp. 159-167). Washington: Police Executive Research Forum.
- SKOGAN, W. (2006). The promise of community policing. In D. Weisburd & A. Braga (Eds.), *Police innovation. Contrasting perspectives* (pp. 27-43). Cambridge: Cambridge University Press.
- TEIXEIRA, T. F. (2010). *Satisfação no trabalho na Polícia de Segurança Pública: o caso do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade*. (Mestrado em Ciências Policiais), Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- TERPSTRA, J. (2010). Community policing in practice: ambitions and realization. *Policing*, 4(1), 64-72.
- TROJANOWICZ, R., Kappeler, V., Gaines, L., & Bucqueroux, B. (1998). *Community policing: A contemporary perspective*. Cincinnati: Anderson Publishing Company.
- VAN STEDEN, R., van Caem, B., & Boutellier, H. (2011). The 'hidden strength' of active citizenship: The involvement of local residents in public safety projects. *Criminology and Criminal Justice*, 11(5), 433-450.
- VIJVER, K., & Zoomer, O. (2004). Evaluating community policing in the Netherlands. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 12(3), 251-267.
- WHISENAND, P., & McCain, J. (2013). *Managing police organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- WYCOFF, M. A., & Skogan, W. (1994a). Community policing in Madison. An analysis of implementation and impact. In D. Rosenbaum (Ed.), *The challenge of community policing: testing the promises* (pp. 75-91). Thousand Oaks: SAGE.
- WYCOFF, M. A., & Skogan, W. (1994b). The effect of a community policing management style on officers' attitudes. *Crime & Delinquency*, 40(3), 371-383.

Índice de figuras

Figura 1 – Sente-se uma pessoa... (%)	34
Figura 2 – Com que frequência se sentiu inseguro (%)	35
Figura 3 – Origem do sentimento de insegurança (%)	36
Figura 4 – Meio através do qual tomou conhecimento dos crimes (%)	37
Figura 5 – Momento do dia em que se sentiu inseguro (%)	37
Figura 6 – Ter ou não sido vítima (%)	38
Figura 7 – Apresentação de queixa-crime (%)	38
Figura 8 – Por que não apresentou queixa-crime (N)	39
Figura 9 – Acto de que foi vítima (%)	39
Figura 10 – Resultaram danos materiais (%)	40
Figura 11 – Resultaram danos psicológicos (%)	40
Figura 12 – Classificação do modo como foi atendido na PSP (%)	40
Figura 13 – Classificação da burocracia na PSP (%)	41
Figura 14 – Classificação da actuação policial (%)	41
Figura 15 – Houve mais algum acto de que tivesse sido vítima (%)	41
Figura 16 – Conhece alguém que tenha sido vítima este ano (%)	41
Figura 17 – Considera proveitosa a existência de programas específicos (%)	42
Figura 18 – Disposição para cooperar objectivamente com a PSP (%)	42
Figura 19 – Ouvia falar de Policiamento de Proximidade (%)	43
Figura 20 – Conhecimento do programa Escola Segura (%)	43
Figura 21 – Conhecimento do programa Comércio Seguro (%)	44
Figura 22 – Conhecimento do Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica (%)	44
Figura 23 – Nota alguma diferença em relação ao policiamento desde Novembro de 2006? (%)	45
Figura 24 – Sentido da diferença (%)	45
Figura 25 – Que diferença nota? (%)	46
Figura 26 – Classificação do número de efectivos (%)	47
Figura 27 – Número de rondas é suficiente? (%)	47
Figura 28 – Avaliação relativa aos aspectos positivos do desempenho da PSP (%)	48
Figura 29 – Avaliação relativa aos aspectos negativos do desempenho da PSP (%)	49
Figura 30 – Classificação da PSP em relação à competência (%)	49

Figura 31 – Classificação da PSP em relação à confiança (%)	50
Figura 32 – Classificação da PSP em relação ao prestígio (%)	50
Figura 33 – Classificação da PSP em relação à eficácia na actuação (%)	50
Figura 34 – Classificação da PSP em relação à disponibilidade do serviço (%)	50
Figura 35 – Classificação da PSP em relação à qualidade do serviço (%)	50
Figura 36 – Classificação da PSP em relação à promoção da sua imagem e das suas actividades (%)	50
Figura 37 – Classificação da evolução do serviço policial (%)	51
Figura 38 – O acto poderia não ter acontecido se houvesse reforço dos poderes ou efectivos policiais (%)	52
Figura 39 – Número de vezes que viu agentes no último mês (%)	53
Figura 40 – Existência de uma relação regular com a polícia/agentes (%)	54
Figura 41 – Definição da relação com a polícia/agentes (%)	54
Figura 42 – Conhecimento da esquadra da área de residência/trabalho (%)	55
Figura 43 – Estabeleceu contactos com a PSP no último ano (%)	56
Figura 44 – Tipo de contactos estabelecidos (%)	56
Figura 45 – Qualidade em que contactou com os agentes (%)	57
Figura 46 – Qualidade em que foi contactado pelos agentes (%)	58
Figura 47 – Recorreria à PSP para qualquer tipo de queixa (%)	58
Figura 48 – Número de participações à PSP em 2006 e 2007 por tipo de crime	60
Figura 49 – Composição do universo dos elementos policiais por sexo e nível hierárquico, 2006-2007 (N)	61
Figura 50 – Caracterização da área da esquadra (%)	62
Figura 51 – Tipo de policiamento mais eficiente (%)	63
Figura 52 – Por que é o policiamento auto o mais eficiente (%)	64
Figura 53 – Importância do policiamento de proximidade (%)	65
Figura 54 – Classificação dos meios humanos (%)	66
Figura 55 – Classificação dos meios materiais pessoais (%)	66
Figura 56 – Classificação dos meios materiais na esquadra (%)	66
Figura 57 – Classificação dos meios materiais para serviço no exterior (%)	66
Figura 58 – Conhecimento dos residentes da área da esquadra (%)	67
Figura 59 – Frequência dos contactos com a população (%)	67
Figura 60 – Caracterização da relação com a população da área da esquadra (%)	68
Figura 61 – Conhecimento dos programas de policiamento de proximidade (%)	69
Figura 62 – Que programas de policiamento de proximidade conhece (%)	70

Figura 63 – Programas correctamente nomeados (N)	71
Figura 64 – Vitimação no decurso das funções profissionais (%)	71
Figura 65 – Número de vezes que foi vítima nos últimos dois anos (%)	72
Figura 66 – Existe algum motivo para as pessoas desafiarem a autoridade policial ou mesmo agredirem agentes (%)	73
Figura 67 – Motivos para desafiar a autoridade (%)	73
Figura 68 – Vontade de mudar de funções (%)	75
Figura 69 – Mudar para que funções? (%)	76
Figura 70 – Satisfação com as funções exercidas (%)	78
Figura 71 – Relacionamento com a câmara municipal (%)	80
Figura 72 – Relacionamento com a junta de freguesia (%)	80
Figura 73 – Relacionamento com associações de comerciantes e de moradores (%)	80
Figura 74 – Relacionamento com colectividades recreativas e desportivas (%)	80
Figura 75 – Relacionamento com os bombeiros (%)	80
Figura 76 – Existência de contacto com outras forças policiais (%)	81
Figura 77 – Contacto com quais forças policiais (%)	81
Figura 78 – Pertença a associações/instituições (%)	81
Figura 79 – Relacionamento com a hierarquia (%)	82
Figura 80 – Relacionamento com colegas (%)	83
Figura 81 – Realização de actividades extra-serviço com os colegas (%)	83
Figura 82 – Conhecimento de parentes ou amigos dos colegas de trabalho (%)	83

Índice de quadros

Quadro 1 – Objectivos estratégicos e operacionais do PIPP (população)	18
Quadro 2 – Objectivos estratégicos e operacionais do PIPP (elementos da PSP)	19
Quadro 3 – Unidades da PSP afectas ao PIPP e freguesias abrangidas	23
Quadro 4 – Elementos da PSP: população-alvo e população inquirida	25
Quadro 5 – Distribuição da amostra da população abrangida pelo PIPP	26
Quadro 6 – Distribuição etária da amostra (2006)	31
Quadro 7 – Distribuição etária da amostra (2007)	32
Quadro 8 – Distribuição do rendimento mensal do agregado familiar	33

Este livro resulta do estudo sociológico do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade – projecto-piloto implementado pela Polícia de Segurança Pública em 2006 –, a partir de dois eixos de análise: o da sociologia das organizações e o da sociologia do crime e da violência.

Pretendeu-se, por um lado, avaliar a perspectiva da população relativamente à sua percepção da segurança, do policiamento e dos resultados da actividade policial e, por outro lado, a dos/as agentes no que diz respeito à forma como se relacionam com a população e com a estrutura organizacional na qual se inserem.

Este estudo, elaborado a partir da análise da primeira experiência sistemática da acção policial mais próxima em termos de relações interpessoais, socialmente menos visíveis, como a violência doméstica e de género, constitui uma peça fundamental para compreender sociologicamente a introdução em Portugal do policiamento de proximidade, enquanto vector de política pública, e onde se cruzam múltiplas dimensões da relação entre a polícia e a população das cidades, na sua vida quotidiana.

ISBN 978-989-755-187-1



9 789897 551871

