



ACADEMIA MILITAR

O Papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR Tiago José Santos Costa

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira

Coorientadora: Capitão de Cavalaria da GNR Andreia Filipa Duarte Vieira

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança
da Guarda Nacional Republicana**

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, maio de 2021



ACADEMIA MILITAR

O Papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR Tiago José Santos Costa

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira

Coorientadora: Capitão de Cavalaria da GNR Andreia Filipa Duarte Vieira

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança
da Guarda Nacional Republicana**

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, maio de 2021

EPÍGRAFE

“ O segredo de uma velhice agradável consiste apenas na assinatura de um honroso pacto
com a solidão”

Gabriel García Márquez

DEDICATÓRIA

Aos meus Pais, aos meus Irmãos.

Ao meu Primo.

Ao meu Avô.

AGRADECIMENTOS

Estas páginas servem para olhar para trás, reviver e agradecer a todas as pessoas que contribuíram para que estes cinco anos tivessem sido um sucesso. Desde já manifesto a minha gratidão pela vossa presença e contributo na minha vida. Aproveito também para expressar os meus agradecimentos a todos aqueles que contribuíram para o desenrolar desta investigação.

À minha Orientadora, Professora Doutora Ana Romão quero agradecer por me ter dado o privilégio de trabalhar com uma profissional de excelência e pela irrepreensível orientação. Obrigado pela sua disponibilidade e recomendações pertinentes e imprescindíveis que enriqueceram o trabalho.

À Capitão de Cavalaria da Guarda Nacional Republicana Andreia Vieira, que pela primeira vez na função de Coorientadora acompanhou com a máxima dedicação o desenrolar desta investigação, contribuindo com pontos de vista relevantes e facultando pontos de contacto importantes para o trabalho. O meu sincero obrigado.

Aos Oficiais, Guardas e Representantes Autárquicos, pelo tempo despendido na resposta às entrevistas que permitiram consolidar o trabalho, uma palavra de gratidão por possibilitarem o alcance dos objetivos desta investigação e por fornecerem informação indispensável para complementar a mesma.

Aos idosos que responderam ao inquérito por questionário, pelo contributo que as suas respostas tiveram nos resultados desta investigação, mas sobretudo pela simpatia, pelo sorriso incondicional no rosto e pela lição que me passaram em ver sempre o lado bom da vida, o meu sincero obrigado.

A todos os militares que me acompanharam durante a realização dos inquéritos por questionário nos dias em que estive no Comando Territorial da Guarda, obrigado pela vossa disponibilidade, bem como as recomendações que me foram dando ao longo dos dias.

Aos Diretores de Curso que fizeram parte do meu percurso quer na Academia Militar quer na Escola da Guarda, o meu obrigado por proporcionarem sempre as condições ideais para que a formação fosse sempre a mais adequada.

À minha família, que no decorrer desta caminhada me apoiou em todas as circunstâncias e me ajudou a superar as adversidades. São o exemplo que para tudo na vida é necessário esforço, dedicação e sacrifícios.

À Marta, por todo o amor, amizade, confiança, carinho e paciência constantes, pela tua presença nos bons e nos maus momentos. Obrigado por estares sempre ao meu lado nesta caminhada e para as próximas que se seguem.

Aos meus camaradas do XXVI Curso de Formação de Oficiais da GNR, pela amizade, pela camaradagem e por todos os momentos que passamos ao longo destes cinco anos, guardarei essas memórias e recordarei com saudade.

O meu mais sincero obrigado!

Tiago Costa

RESUMO

Portugal é um país cada vez mais envelhecido, onde existe um decréscimo da população jovem e uma cada vez maior desertificação do interior do país. Estes fenómenos conduzem a que um grande número de idosos vivam sozinhos e/ou isolados, sobretudo nas zonas rurais do interior.

Neste sentido, a Guarda Nacional Republicana tem vindo a desenvolver vários projetos orientados para os idosos, sendo que o mais recente é o projeto eGuard, implementado no Comando Territorial da Guarda. A presente investigação tem como principal objetivo analisar a relevância deste mais recente projeto no sentimento de segurança dos idosos. Pretende-se com este estudo de caso conhecer o funcionamento do eGuard no distrito da Guarda e compreender o papel que os diferentes atores assumem no desenvolvimento do mesmo. Além disso, serão também identificadas as principais potencialidades e os maiores constrangimentos da implementação deste projeto.

A metodologia aplicada a este estudo de caso é de natureza mista, com uma abordagem qualitativa, baseada em entrevistas aplicadas aos atores com responsabilidades na implementação e desenvolvimento do projeto (militares da Guarda Nacional Republicana e representantes Autárquicos/Assistentes Sociais do distrito da Guarda), e uma abordagem quantitativa decorrente de um inquérito por questionário a que responderam os idosos abrangidos pelo projeto eGuard.

Assim, verifica-se que a implementação do projeto contribuiu para aumentar o sentimento de segurança dos idosos. Salienta-se que os atores envolvidos no mesmo (Guarda Nacional Republicana e Autarquias) referem que o facto dos idosos estarem permanentemente ligados à Guarda Nacional Republicana através do aparelho eGuard, faz com que estes se sintam sempre acompanhados por alguém que pode responder às suas necessidades, independentemente das circunstâncias, sendo por isso uma mais valia alargar este projeto a outros contextos territoriais, independentemente da densidade populacional.

Acresce referir que para exponenciar a eficácia do aparelho eGuard será necessário garantir que os aparelhos funcionem em *roaming* nacional, bem como resolver os constrangimentos identificados pelos idosos relacionados com a intensidade do volume.

Palavras-chave: Sentimento de Segurança; Idosos; eGuard; Policiamento de Proximidade; Policiamento Comunitário.

ABSTRACT

Portugal is an increasingly ageing country, with the decrease of the young population and the increasing desertification of the interior territory of the country. These phenomena lead to a large number of elderly people living alone and/or isolated, especially in rural areas of the interior.

In this sense, the Republican National Guard has been developing several projects focused on the elderly. The most recent project is the eGuard, which was implemented in the Territorial Command of Guarda. The goal of the present investigation is to evaluate the feeling of security of the elderly with the implementation of this project. With this case study, it is intended, to know the operation of eGuard in the district of Guarda and to understand the role that the different participants assume in its development. In addition, there will also be identified the main strengths and weaknesses of this project.

The methodology applied in the case study is classified as mixed, with a qualitative approach, based on the information from the participants responsible for the implementation and development of the project (military of the National Republican Guard and Autarchic representatives / Social Workers of the Guarda district), and a quantitative approach resulting from a survey by questionnaire answered by the elderly covered by the eGuard project.

Thus, it appears that the implementation of the project contributed to increasing the feeling of security of the elderly. It is important to highlight that the participants involved in the project (National Republican Guard and Municipalities) indicated that, since the elderly were permanently connected to the National Republican Guard through the eGuard device, this made them always feel accompanied by someone who could respond to their needs, regardless of the activities, and, therefore, it is a great asset to extend this project to other territorial contexts, regardless of population density.

In addition, it is worth mentioning that, in order to maximize the effectiveness of the eGuard device, it will be necessary to ensure that the devices operate in national roaming, as well as to resolve the constraints identified by the elderly, related to the volume intensity.

Keywords: Security; Elderly; eGuard; Proximity Policing; Community Policing.

ÍNDICE GERAL

EPÍGRAFE	i
DEDICATÓRIA	ii
AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE QUADROS	xi
ÍNDICE DE TABELAS	xii
LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS	xiv
LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS	xv
INTRODUÇÃO	1
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
Capítulo 1. Envelhecimento Populacional: Um Breve Enquadramento.....	5
1.1. Isolamento Social dos Idosos	7
1.2. Ameaças à segurança e a vulnerabilidade perante o crime	9
1.3. Perfil da vítima idosa.....	10
Capítulo 2. O Papel da GNR na Proteção do Idoso.....	12
2.1. Sentimento de Segurança	14
2.2. Policiamento de Proximidade e Policiamento Comunitário.....	15
Capítulo 3. Projeto eGuard	19
3.1. Como funciona o projeto.....	21
3.2. GNR e Autarquias: competências partilhadas e missão específica.....	22
3.3. Potencialidades do projeto	24
PARTE II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO E TRABALHO DE CAMPO ...	25
Capítulo 4. Metodologia, Métodos e Materiais	25
4.1. Definição das questões e dos objetivos da investigação	26
4.2. Modelo de análise.....	27
4.3. Estratégia de investigação, método de abordagem e desenho de pesquisa	27
4.4. Técnicas de recolha de dados	28

4.5. Amostragem: composição e justificação.....	30
4.6. Tratamento de dados	30
Capítulo 5. Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados	32
5.1. Caracterização da(s) amostra(s)	32
5.2. Funcionamento do projeto eGuard.....	33
5.3. O papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard	35
5.4. Potencialidades do projeto eGuard.....	37
5.5. Constrangimentos do projeto eGuard.....	38
5.6. O papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos	41
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
APÊNDICES	I
ANEXOS	LIV

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1 – Projeção do índice de envelhecimento em Portugal 2018 – 2020	5
Figura n.º 2 – N.º de idosos que vivem sozinho e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade	17
Figura n.º 3 – Funcionamento do projeto eGuard	22
Figura n.º 4 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas ao género dos inquiridos (PQ 1).....	XLIV
Figura n.º 5 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas à idade dos inquiridos (PQ 2)	XLV
Figura n.º 6 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas ao estado civil dos inquiridos (PQ 3)	XLV
Figura n.º 7 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas sobre se os inquiridos vivem sozinhos ou não (PQ 4).....	XLVI
Figura n.º 8 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas sobre com quem vivem os inquiridos que responderam “Não” à PQ 4 (PQ 5).....	XLVI
Figura n.º 9 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos consideram que vivem em solidão (PQ 6).....	XLVII
Figura n.º 10 – Gráfico de barras das estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos recebem visitas da família (PQ 7)	XLVII
Figura n.º 11 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos já foram vítimas de crime (PQ 8)	XLVIII
Figura n.º 12 – Gráfico das estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos vêm militares da GNR (PQ 9)	XLVIII
Figura n.º 13 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos quando vêm um militar da GNR (PQ 10).....	XLIX
Figura n.º 14 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos com o aparelho eGuard (PQ 11).....	L
Figura n.º 15 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos já tiveram de utilizar o aparelho eGuard (PQ 12).....	L
Figura n.º 16 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre o motivo que levou os inquiridos a utilizarem o aparelho (PQ 13).....	LI

Figura n.º 17 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre a opinião dos inquiridos acerca da utilização do aparelho eGuard (PQ 14)..... LI

Figura n.º 18 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre a principal vantagem de ser portador do dispositivo eGuard (PQ 15)..... LII

Figura n.º 19 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre o principal constrangimento que o inquirido sente ao usar o aparelho eGuard (PQ 16)..... LII

Figura n.º 20 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre as possíveis melhorias do projeto eGuard (PQ 17).....LIII

Figura n.º 21 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre a implementação do projeto eGuard (PQ 18).....LIII

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1 – Sinopse da pergunta sobre o que motivou a criação do projeto eGuard (G1.1 e G2.1)	XVI
Quadro n.º 2 – Sinopse da pergunta relativa ao papel da GNR no funcionamento do projeto eGuard (G1.2).....	XVII
Quadro n.º 3 – Sinopse da pergunta relativa ao papel da Autarquia no funcionamento do projeto eGuard (G2.2).....	XVIII
Quadro n.º 4 – Sinopse da pergunta sobre a articulação entre a GNR e a Autarquia (G1.3 e G2.3).....	XIX
Quadro n.º 5 – Sinopse da pergunta sobre a ligação entre o idoso e a SSit do CTer (G1.4)	XX
Quadro n.º 6 – Sinopse da pergunta sobre a tipologia de situações que ocorrem com mais frequência aquando da ativação do aparelho eGuard (G1.5).....	XXII
Quadro n.º 7 – Sinopse da pergunta acerca das ações que se sucedem face às situações mencionadas na G1.5 (G1.6)	XXIII
Quadro n.º 8 – Sinopse da pergunta sobre o tipo de situações que os idosos apresentam fora do âmbito da competência da GNR (G1.7)	XXIV
Quadro n.º 9 – Sinopse da pergunta relativa às potencialidades associadas ao Projeto eGuard (G1.8 e G2.4).....	XXV
Quadro n.º 10 – Sinopse da pergunta sobre os constrangimentos associados ao projeto eGuard (G1.9 e G2.5)	XXVII
Quadro n.º 11 – Sinopse da pergunta sobre as possíveis melhorias do Projeto eGuard (G1.10 e G2.6)	XXIX
Quadro n.º 12 – Sinopse da pergunta relativa à forma como o Projeto eGuard poderá ter contribuído para aumentar o sentimento de segurança dos idosos (G1.11 e G2.7).....	XXXI
Quadro n.º 13 – Sinopse da pergunta sobre o que mais é feito pela GNR com o objetivo de aumentar o sentimento de segurança dos idosos (G1.12).....	XXXII
Quadro n.º 14 – Sinopse da pergunta relativa à importância da implementação do projeto eGuard a nível nacional (G1.13 e G2.8).....	XXXIV
Quadro n.º 15 – Sinopse da pergunta sobre as informações que os entrevistados quiseram acrescentar para além das respostas dadas às perguntas anteriores (G1.14 e G2.9).....	XXXV

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela n.º 1 – Anuidades de projetos nacionais semelhantes.....	20
Tabela n.º 2 – Visão do investigador num estudo de natureza pragmática	25
Tabela n.º 3 – Modelo de Análise.....	27
Tabela n.º 4 – Análise de conteúdo do G1.1 e G2.1	XXXVII
Tabela n.º 5 – Análise de conteúdo do G1.2	XXXVII
Tabela n.º 6 – Análise de conteúdo do G2.2	XXXVIII
Tabela n.º 7 – Análise de conteúdo do G1.3 e G2.3.....	XXXVIII
Tabela n.º 8 – Análise de conteúdo do G1.4	XXXVIII
Tabela n.º 9 – Análise de conteúdo do G1.5	XXXIX
Tabela n.º 10 – Análise de conteúdo do G1.6	XXXIX
Tabela n.º 11 – Análise de conteúdo do G1.7	XL
Tabela n.º 12 – Análise de conteúdo do G1.8 e G2.4.....	XL
Tabela n.º 13 – Análise de conteúdo do G1.9 e G2.5.....	XLI
Tabela n.º 14 – Análise de conteúdo do G1.10 e G2.6.....	XLI
Tabela n.º 15 – Análise de conteúdo do G1.11 e G2.7.....	XLII
Tabela n.º 16 – Análise de conteúdo do G1.12	XLII
Tabela n.º 17 – Análise de conteúdo do G1.13 e G2.8.....	XLIII
Tabela n.º 18 – Análise de conteúdo do G1.14 e G2.9.....	XLIII
Tabela n.º 19 – Estatísticas totais de validade acerca da caraterização biográfica dos inquiridos (PQ 1, 2 e 3)	XLIV
Tabela n.º 20 – Estatísticas totais relativas ao género dos inquiridos (PQ 1).....	XLIV
Tabela n.º 21 – Estatísticas totais relativas à idade dos inquiridos (PQ 2).....	XLIV
Tabela n.º 22 – Estatísticas totais relativas ao estado civil dos inquiridos (PQ 3)	XLV
Tabela n.º 23 – Estatísticas totais de validade acerca da caraterização da solidão, isolamento e segurança dos inquiridos (PQ 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10)	XLV
Tabela n.º 24 – Estatísticas totais relativas sobre se os inquiridos vivem sozinhos ou não (PQ 4).....	XLVI
Tabela n.º 25 – Estatísticas totais relativas sobre com quem vivem os inquiridos que responderam “Não” à PQ 4 (PQ 5).....	XLVI
Tabela n.º 26 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos consideram que vivem em solidão (PQ 6)	XLVII

Tabela n.º 27 – Estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos recebem visitas da família (PQ 7)	XLVII
Tabela n.º 28 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos já foram vítimas de crime (PQ 8)	XLVIII
Tabela n.º 29 – Estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos vêm militares da GNR (PQ 9).....	XLVIII
Tabela n.º 30 – Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos quando vêm um militar da GNR (PQ 10).....	XLIX
Tabela n.º 31 – Estatísticas totais de validade acerca das perguntas relacionadas com o projeto eGuard (PQ 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18).....	XLIX
Tabela n.º 32 – Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos com o aparelho eGuard (PQ 11).....	XLIX
Tabela n.º 33 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos já tiveram de utilizar o aparelho eGuard (PQ 12).....	L
Tabela n.º 34 – Estatísticas totais sobre o motivo que levou os inquiridos a utilizarem o aparelho (PQ 13).....	L
Tabela n.º 35 – Estatísticas totais sobre a opinião dos inquiridos acerca da utilização do aparelho eGuard (PQ 14).....	LI
Tabela n.º 36 – Estatísticas totais sobre a principal vantagem de ser portador do dispositivo eGuard (PQ 15).....	LI
Tabela n.º 37 – Estatísticas totais sobre o principal constrangimento que o inquirido sente ao usar o aparelho eGuard (PQ 16)	LII
Tabela n.º 38 – Estatísticas totais sobre as possíveis melhorias do projeto eGuard (PQ 17)	LIII
Tabela n.º 39 – Estatísticas totais sobre a implementação do projeto eGuard (PQ 18).....	LIII

LISTA DE APÊNDICES E ANEXOS

APÊNDICES

APÊNDICE A – RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO E AS PERGUNTAS.....	II
APÊNDICE B – OPERACIONALIZAÇÃO DO MODELO DE ANÁLISE.....	III
APÊNDICE C – GUIÃO DE ENTREVISTA 1.....	V
APÊNDICE D – GUIÃO DE ENTREVISTA 2.....	VII
APÊNDICE E – CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	IX
APÊNDICE F – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO.....	XI
APÊNDICE G – CARATERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DOS ENTREVISTADOS.....	XV
APÊNDICE H – SINOPSES DAS PERGUNTAS DO GUIÃO DE ENTREVISTA 1 E 2.....	XVI
APÊNDICE I – ANÁLISE DE CONTEÚDO DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA.....	XXXVII
APÊNDICE J – ANÁLISE ESTATÍSTICA DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO.....	XLIV

ANEXOS

ANEXO A – LINHA DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA 1.....	LV
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

4S – *Security, Safety, Social and Support*

ACP – Automóvel Club de Portugal

ADR – Agência de Desenvolvimento Regional

ADSI – Agência de Desenvolvimento para a Sociedade da Informação e do Conhecimento

AM – Academia Militar

APA – *American Psychological Association*

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

AR – Assembleia da República

Art.º – Artigo

Cfr. – Conforme

CM – Câmara Municipal

CRP – Constituição da República Portuguesa

CTer – Comando Territorial

CVP – Cruz Vermelha Portuguesa

DGS – Direção-Geral da Saúde

DOJ – Departamento de Justiça dos Estados Unidos da América

DTer – Destacamento Territorial

E – Entrevistado

FS – Forças de Segurança

G – Guião de Entrevista

GNR – Guarda Nacional Republicana

GPS – *Global Positioning System*

GRP – Governo da República Portuguesa

GSM – *Global System for Mobile Communications*

IE – Inquéritos por Entrevista

IESM – Instituto de Estudos Superiores Militares

INE – Instituto Nacional de Estatística

IQ – Inquéritos por Questionário

IUM – Instituto Universitário Militar

Km² – Quilómetro Quadrado

LOE – Linha de Orientação Estratégica
LOGNR – Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana
MAI – Ministério da Administração Interna
Montepio – Associação Mutualista Montepio
MS – Ministério da Saúde
N.º – Número
NEP – Norma de Execução Permanente
Obj. Estr. – Objetivo Estratégico
OCS – Órgãos de Comunicação Social
OE – Objetivos Específicos
OG – Objetivo Geral
OMS – Organização Mundial da Saúde
PD – Pergunta Derivada
PEPP – Programas Especiais de Policiamento de Proximidade
PND – Polícia Nacional da Dinamarca
PORDATA – Base de Dados Portugal Contemporâneo
PPS – Políticas Públicas de Segurança
PQ – Pergunta do Questionário
PR – Presidência da República
PTer – Posto Territorial
PTPV – Projeto de Teleassistência a Pessoas Vulneráveis
QC – Questão Central
RCFTIA – Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada
RPE – Repartição de Programas Especiais
SIIC – Secção de Informações e Investigação Criminal
SiRFIII – *SiRF star III*
SOTRP – Secção de Operações, Treino e Relações Públicas
SPC – Secção de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário
SSI – Sistema de Segurança Interna
SSit – Sala de Situação
UE – União Europeia

INTRODUÇÃO

O presente Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA), enquadrado na fase final do Ciclo de Estudos Integrado, conferente ao grau de Mestre em Ciências Militares, na especialidade de Segurança, refere-se ao tema: “O papel da Guarda Nacional Republicana (GNR) no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O projeto eGuard no Comando Territorial (CTer) da Guarda”.

Esta investigação tem como objetivo geral analisar a relevância da implementação do projeto eGuard, inicialmente designado de Projeto de Teleassistência a Pessoas Vulneráveis (PTPV), no sentimento de segurança dos idosos residentes no distrito da Guarda, ou seja, verificar de que forma a implementação deste projeto contribuiu para aumentar o sentimento de segurança das populações mais envelhecidas. Em termos práticos, pretende-se perceber o que é feito pela GNR no sentido de aumentar o sentimento de segurança dos idosos. Assim, um fator importante a ter em conta passa por compreender o funcionamento do projeto eGuard, bem como o papel de cada um dos atores envolvidos. Paralelamente, pretende-se identificar o que trouxe de benéfico este projeto no quotidiano dos idosos, assim como perceber se existe algum tipo de constrangimento na sua operacionalização de modo a identificar eventuais problemas, com o intuito de os sinalizar e corrigir no futuro.

Quando se escolheu o tema de investigação, não se poderia imaginar que as circunstâncias da Pandemia Covid-19 agravariam tão substancialmente o problema do isolamento com que se confrontam muitos idosos e que interpelam as entidades públicas na busca de soluções.

Esta investigação tem bastante pertinência e atualidade. Pelo tema em si, e pelo facto da sua abordagem estar enquadrada na ‘Estratégia da Guarda 2025’, que estabelece como Linha de Orientação Estratégica (LOE) 1 o reforçar da proximidade e visibilidade, assentando o foco de atuação no cidadão e na sociedade (GNR, 2019a). Nesta LOE estão contemplados objetivos estratégicos (obj. estr.) que visam, essencialmente, exponenciar a interação Guarda-Cidadão, através de um reforço no patrulhamento comunitário, de visibilidade e de proximidade, bem como privilegiar o recurso a novas tecnologias de informação e comunicação (GNR, 2019a).

Dado que é função da GNR, enquanto força policial, garantir a segurança dos cidadãos (Presidência da República [PR], 1976), é necessário ter um especial enfoque nos grupos mais vulneráveis de que são exemplo os idosos (Copeto, 2011). Assim, tendo por

base esta função basilar, surge a necessidade de criar alternativas viáveis de modo a chegar a todos os idosos que vivem sozinhos e/ou isolados ou em situação de vulnerabilidade, resultando no projeto eGuard que pretende ser uma solução para esta problemática.

Dado que existe um elevado número de idosos a viver nas condições referidas anteriormente, este projeto poderá apresentar vantagens ao nível do patrulhamento, uma vez que existe a possibilidade de orientá-lo de acordo com as informações obtidas pelas comunicações feitas através do aparelho eGuard, podendo, eventualmente, estabelecer prioridades, aumentando a eficácia operacional, mas, sobretudo, o sentimento de segurança dos idosos (GNR, 2017b).

Na literatura científica, o conceito de segurança é uma necessidade básica na vida humana, considerada por isso como um pilar fundamental para o aumento da qualidade de vida (Alves, 2010; Maslow, 1943; Omand, Bartlett & Miller, 2012; Spadaro, Gangl, Prooijen, Lange & Mosso, 2020).

Neste sentido, tendo em conta que Portugal é um país cada vez mais envelhecido, onde o número de idosos por 100 jovens tem aumentado nos últimos anos e prevê-se que continue a aumentar (Instituto Nacional de Estatística [INE], 2020a), admite-se que a longevidade nas idades mais avançadas, e especialmente em grupos socioeconómicos menos favorecidos, pode ter consequências em termos de vulnerabilidades (Cabral & Ferreira, 2014), sendo por isso necessário pensar em alternativas de modo a garantir segurança a todos. Segundo refere a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002), é recomendável cuidar dos idosos no local onde estão inseridos, sendo isso, por si só, um apoio à qualidade de vida, retardando ou evitando a institucionalização.

Para um indivíduo, independentemente de viver sozinho e/ou isolado, a casa assume um papel importante na sua vida, dado que reflete as ligações afetivas, os valores, a identidade e o sentimento de segurança, sendo que a sua retirada da zona de conforto significa, muitas vezes, sofrimento pela readaptação, o que em certas idades ou situações pode levar à depressão, esgotamento emocional, perda de faculdades motoras e cognitivas, e até pensamentos suicidas (GNR, 2017b).

Mediante o exposto, o policiamento de proximidade pode representar uma mais-valia no esforço comunitário para proporcionar à população idosa a possibilidade de continuar a viver na sua residência habitual. Entre outras características, que mais adiante se desenvolvem, o policiamento de proximidade permite estreitar os laços necessários à missão de prestar auxílio quando seja necessário (Holmberg, 2005). Um exemplo de uma operação executada pela GNR no âmbito do policiamento de proximidade é a operação ‘Censos

Sénior’, que tem por objetivo fazer o levantamento dos idosos que vivem sozinhos e/ou isolados ou em situações de vulnerabilidade (GNR, 2018a). Não obstante da operação mencionada ter sido uma mais valia no que concerne à georreferenciação dos idosos, permitindo direcionar o patrulhamento da GNR e responder de forma mais eficaz às urgências (Dehbi, 2019), foi (e continua a ser) necessário fazer mais.

O modelo de policiamento referido anteriormente conjugado com o modelo de policiamento comunitário, que se baseia na participação de organizações na identificação e resolução de problemas de forma a encontrar soluções mais eficazes (Sistema de Segurança Interna [SSI], 2014), faz com que haja um papel mais ativo da comunidade na segurança de todos (Ferreira, 2014). Assim, o CTer da Guarda, conjugando estes dois modelos de policiamento, operacionalizou o projeto eGuard como resposta aos novos desafios que o envelhecimento populacional e a necessidade de manter os idosos nas suas comunidades de forma segura acarreta.

Após o enquadramento inicial da presente investigação, bem como a sua contextualização e pertinência no âmbito do mestrado em causa e para a própria GNR, importa agora formular a questão central (QC). Segundo referem Sousa e Baptista (2012), a QC é a referência primordial para o desenvolvimento de toda a investigação a realizar.

Neste sentido, a QC formulada é: **“Qual a relevância do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos?”**. O objetivo geral da investigação consiste assim em analisar a relevância do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos.

O presente relatório encontra-se estruturado em duas partes. A Parte I compreende o enquadramento teórico e está dividida em três capítulos. O primeiro capítulo reporta-se ao envelhecimento populacional, onde se explanam os conceitos mais relevantes da literatura de referência e se apontam aspetos a que importa atentar no domínio da temática, nomeadamente, o isolamento social dos idosos, as vulnerabilidades a que podem ser sujeitos e o perfil das vítimas da criminalidade dirigida a pessoas mais velhas.

No segundo capítulo caracteriza-se o papel da GNR na proteção do idoso. Numa fase inicial, realiza-se um enquadramento da GNR enquanto garantia da segurança e tranquilidade pública. Subsequentemente, apresentam-se o sentimento de segurança, onde se pretende verificar o quão importante e basilar é este sentimento na vida de uma pessoa. Num momento posterior, aborda-se os modelos de policiamento de proximidade e comunitário.

O terceiro capítulo diz respeito ao projeto que dá nome à presente investigação, o projeto eGuard. Apresenta-se o historial do projeto, explicita-se o seu funcionamento, e descreve-se o papel da GNR e das Autarquias enquanto parceiros desta iniciativa.

A Parte II contempla o enquadramento metodológico e trabalho de campo, onde se integram dois capítulos. Assim, no quarto capítulo expõem-se a metodologia subjacente à investigação, apresentando as questões de investigação, o modelo de análise, a estratégia, o método e o desenho de pesquisa selecionados. Neste capítulo são ainda explicadas as técnicas de recolha e tratamento de dados.

No último capítulo faz-se a caracterização da amostra, apresentação, análise e discussão de resultados da parte empírica do trabalho, confrontando os resultados com as considerações explanadas na parte teórica. Por fim, apresentam-se as conclusões e recomendações resultantes da investigação, assim como as limitações sentidas no decorrer da elaboração do trabalho.

A redação do RCFTIA segue a Norma de Execução Permanente (NEP) n.º 522/1.^a (AM, 2016) e adota, para os casos omissos, a mais recente norma de referenciação bibliográfica da *American Psychological Association* (APA, 2020).

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Capítulo 1

Envelhecimento Populacional: Um Breve Enquadramento

O envelhecimento populacional é um fenómeno progressivo recente, que na maior parte dos países do mundo é caracterizado por um decréscimo da representatividade da população mais jovem e por um aumento da população mais velha (Oliveira, 2012; Valente, 2013). Em Portugal, no ano de 1999, o índice de envelhecimento era de 96 pessoas com 65 ou mais anos por cada 100 jovens. Em 2019, apenas 20 anos depois, este número subiu para 161 (Base de Dados Portugal Contemporâneo [PORDATA], 2021a).

De acordo com as projeções do INE (figura n.º 1), em 2080, o número de idosos por cada 100 jovens pode chegar aos 371, ou a 243 idosos, por 100 jovens, consoante os cenários mais ou menos otimistas para a evolução da fecundidade, da mortalidade e das migrações. De referir que os saldos migratórios positivos e níveis de fecundidade elevados, com esperança de vida elevada (cenário mais otimista), não são considerados suficientes para impedir o envelhecimento demográfico, contribuindo apenas para a sua atenuação (INE, 2020a).

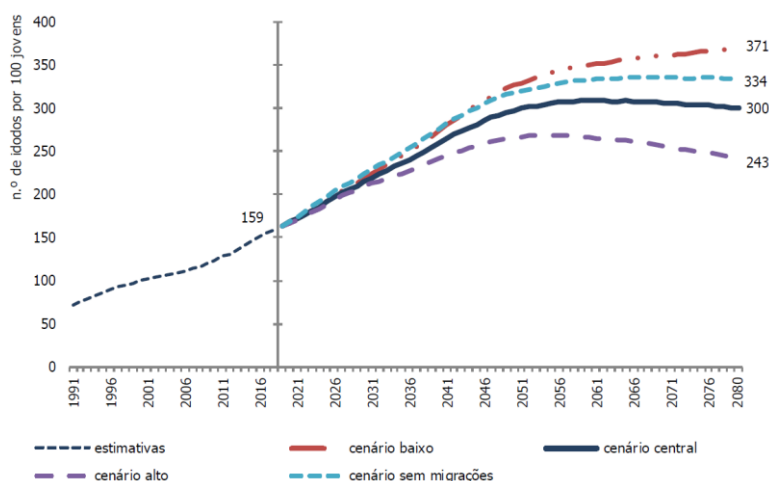


Figura n.º 1 – Projeção do índice de envelhecimento em Portugal 2018 – 2020

Fonte: INE (2020a)

A tendência que se tem vindo a manifestar nas últimas décadas faz de Portugal o terceiro país mais envelhecido da União Europeia (UE), sendo apenas ultrapassado pela Grécia e Itália (INE, 2019). Em 2018, 21,5% da população portuguesa tinha idade igual ou superior a 65 anos (INE, 2019).

Por sua vez, a esperança média de vida à nascença é de 80,93 anos, sendo 77,95 anos para os homens e 83,51 anos para as mulheres (INE, 2020b). Estes números são um sinal inequívoco de que os avanços ao nível da ciência e da tecnologia e os seus reflexos na medicina, entre outros, têm permitido à população portuguesa viver mais tempo (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV], 2020b).

No entanto, a longevidade da população é considerada por muitos um problema demográfico, sobretudo no que respeita ao equilíbrio entre ativos e não ativos, sendo os mais velhos encarados como um encargo económico e social (APAV, 2020b).

Sem minimizar a importância dos enormes avanços civilizacionais que concorrem para o aumento da esperança de vida, também importa considerar que o envelhecimento da população é um problema que apela à reflexão e ao encontro de respostas sociais na integração social dos mais velhos (Cabral & Ferreira, 2014). Segundo os mesmos autores, a longevidade aumenta o risco de maior exposição a doenças crónicas, com possíveis consequências ao nível da perda de autonomia levando, cada vez mais, a uma maior dependência de terceiros (Cabral & Ferreira, 2014).

Em suma, o envelhecimento populacional “tem profundas implicações na estrutura etária da população, que por sua vez, gera significativas alterações nas necessidades sociais e na atividade económica e política” (Direção-Geral da Saúde [DGS], 2014, p. 18).

No entanto, realça-se que os problemas do envelhecimento e as necessidades são socialmente diferenciados em função do “género, do local geográfico de residência e das circunstâncias socioeconómicas” (Valente, 2013, p. 46).

Não obstante, existe muitas vezes uma ideia estereotipada do envelhecimento, que leva a encarar os idosos como um grupo homogeneizado (Romão, Pereira & Gerardo, 2008). Tal visão resulta na disseminação de preconceitos sobre a população mais idosa que, neste sentido, “conduzem à sua discriminação e marginalização, sendo este o fenómeno que a OMS qualifica como um dos principais entraves à adoção de políticas públicas eficazes e benéficas” (APAV, 2020b, p. 9).

Dado o exposto, muitos idosos acabam por ficar sozinhos e também isolados, com prejuízo do seu bem-estar pretendido e qualidade de vida (Marques, 2016). A autora acrescenta ainda a existência de um número elevado de idosos em situação de

vulnerabilidade, nomeadamente, idosos sem nenhum tipo de acompanhamento, a viverem sós ou isolados, ou a viverem e serem cuidados por um outro idoso.

1.1. Isolamento Social dos Idosos

O isolamento social assume frequentemente um papel significativo na vida dos idosos. A cessação da atividade económica e a entrada na reforma é desde logo um aspeto que pode potenciar o isolamento social, dado que existe um corte das relações com o trabalho e, conseqüentemente, com os colegas de trabalho, sendo que essas alterações nas relações sociais podem levar a uma maior dificuldade na comunicação e interação com as gerações mais jovens (Silva, 2001).

Mas, o isolamento social não afeta todos os seniores de igual modo, havendo maior risco “devido à diminuição dos recursos económicos e sociais, à maior probabilidade de limitações funcionais e cognitivas, à vivência da morte dos cônjuges, dos entes queridos e amigos, e à existência de mudanças nas estruturas familiares” (Henriques & Dias, 2020, p. 146).

Em termos sociais, existe maior risco de isolamento nos idosos homens “em situação de pobreza e [naqueles] que têm escolaridade mais baixa” (Romão, 2016, p. 77), sobretudo a partir dos 75 anos, quando ocorre uma diminuição das redes sociais que passam a reduzir-se à família mais próxima (Cabral et al., 2012 cit. in Romão, 2016).

Pode então dizer-se que o conceito de isolamento social, na dimensão que interessa aqui considerar, se caracteriza pela ausência de contactos sociais, resultado das condições físicas e sociais em que as pessoas habitam, nomeadamente, “residir em zonas remotas ou, no contexto urbano, não obstante haver pessoas por perto, não haver contactos, por ausência de família ou esta ser inacessível, nem existirem redes informais de vizinhança que prestem apoio” (Paúl, 2012, p. 33).

Esta imagem de isolamento está associada mais frequentemente aos idosos, por serem um grupo etário politicamente frágil, e cujas condições de vida são frequentemente relacionadas com imagens de angústia, abandono, pobreza e solidão (Pimentel, 2005). Os conceitos de isolamento e solidão interligam-se, sendo que para Yuste, Rubio e Aleixandre (2004) o isolamento refere-se à forma, ou seja, estar só; a solidão remete ao sentimento, ou seja, sentir-se só.

Neste sentido, Neto (2000) considera que existe uma relação de causa-efeito entre estes dois conceitos, uma vez que a solidão pode ser definida como uma experiência dolorosa que se vivencia quando existem desadequadas relações sociais.

Como salienta Romão (2016, p. 77), os “contactos sociais regulares e a qualidade dos relacionamentos interpessoais vêm sendo referenciadas como elementos importantes na qualidade de vida dos indivíduos [por se constituírem como] fontes de apoio psicológico e até material em momentos difíceis”.

Quando o avanço na idade se faz acompanhar de limitações funcionais, isto é, no envelhecimento com dependência, a rede social de apoio assume um cariz imprescindível nos cuidados e no suporte socio-afetivo (Costa, 2007; Pimentel, 2005; Romão, Pereira & Gerardo, 2008).

Importa lembrar que ao isolamento social, acresce muitas vezes a vulnerabilidade física, social e financeira (Valente, 2013).

As condições acima descritas, nomeadamente, viver sozinho, baixa escolaridade, estilo de vida sedentário, elevado número de prescrições de medicamentos, bem como comprometimentos funcionais e cognitivos (Del Duca, Silva, Thumé, Santos & Hallal, 2012), são suscetíveis de conduzir à institucionalização. A falta de apoio e assistência ao idoso durante as atividades diárias (Luppa et al., 2010) e, sobretudo, o estado de saúde do próprio idoso (Pinzón-Pulido et al., 2016) são, pois, condições que podem conduzir à institucionalização. Em alternativa, está a prestação de cuidados ao domicílio (Pinzón-Pulido et al., 2016).

Sabe-se que existe um maior predomínio de sintomas depressivos em idosos institucionalizados, comparativamente, com idosos não-institucionalizados (Frade, Barbosa, Cardoso & Nunes, 2015). Segundo os mesmos autores, estes sintomas depressivos estão estreitamente ligados com o facto de os idosos estarem longe de casa/comunidade onde sempre viveram, bem como à sujeição à rotina das casas de repouso onde estão inseridos.

Deste modo, as políticas sociais de apoio às pessoas com dependência reconhecem o papel das solidariedades familiares, “pois delas depende a possibilidade de os idosos continuarem a viver no seu ambiente (*aging in place*), evitando ou retardando ao máximo a institucionalização” (Romão, Pereira & Gerardo, 2008, p. 27).

Nesse sentido, o Ministério da Saúde (MS), realça que é necessário desenvolver ambientes capacitadores de autonomia das pessoas em situação de dependência, com recurso a serviços de apoio, segurança e novas tecnologias, de que é exemplo a teleassistência (MS,

2004). Como se verá, o projeto eGuard (nosso objeto de estudo), insere-se nesta linha de ação.

1.2. Ameaças à segurança e a vulnerabilidade perante o crime

O envelhecimento acentua riscos, nomeadamente, ao nível da debilidade do estado de saúde, do isolamento social e da solidão propriamente dita (Ferreira, 2015).

Dias (2005, p. 250) considera que “é difícil envelhecer num mundo que tem a tendência para repelir a doença e a morte”, porque existe uma busca tenaz por parte das pessoas em manterem-se permanentemente jovens, utilizando a cirurgia estética, a ginástica e a moda como formas de compensar os sinais da idade.

Esta atitude, tal como refere a autora, “pode vir a ser perigosa, quer pela recusa explícita do envelhecimento como experiência vital que afeta um segmento importante da população, quer pelo facto de as gerações mais novas começarem a pôr em causa os papéis e as solidariedades tradicionalmente atribuídas às diferentes idades da vida” (Dias, 2005, p. 250).

Neste sentido, é sabido que existe uma desvalorização de que os idosos são frequentemente alvo, e em que a perceção social de falta de poder, exponencia maus tratos e intimidações (Dias, 2005). Esses maus tratos são definidos como um “comportamento destrutivo, dirigido a um adulto idoso, que ocorre num contexto de confiança e cuja frequência (única ou regular) não só provoca sofrimento físico, psicológico e emocional, como representa uma séria violação dos direitos humanos” (Dias, 2005, p. 262).

Estas perceções negativas associadas às pessoas idosas, resultado das mudanças observadas ao nível dos valores da sociedade e, em particular, da alteração do estatuto que outrora os idosos tinham na sociedade, conduzem, indubitavelmente, ao desrespeito pelos seus direitos, à exclusão daqueles que se encontram em situações de vulnerabilidade, e, por vezes, a situações de crime e violência (APAV, 2020b; Ferreira, 2015; Pimentel, 2005).

A vulnerabilidade pode ser definida como a exposição a certas situações de *stress* e a (in)capacidade de lidar com as mesmas (APAV, 2020b; Chambers, 1989). Este conceito, adaptado ao estudo da criminalidade sobre os idosos, permite perceber a razão pela qual os idosos são mais vulneráveis ao crime, ou seja, compreender a relação entre o idoso e o dano causado por uma ameaça externa (APAV, 2020b; Schröder-Butterfill & Marianti, 2006).

Conforme explica Chambers (1989), o risco de sofrer danos resulta de um conjunto de diferentes, mas interligados fatores, sendo eles o risco de exposição a uma ameaça, o risco

de materialização da ameaça e a capacidade de reação para lidar com a mesma. Por outro lado, o autor acrescenta que depois da materialização da ameaça é possível aumentar a capacidade de reação do sujeito, diminuindo assim os danos. Para isso, é necessário aumentar o conhecimento sobre o conceito de vulnerabilidade no âmbito da prevenção, sendo uma tarefa que contribui para a melhoria das respostas em situações de criminalidade sobre os idosos (Lister & Wall, 2006; Schröder-Butterfill & Marianti, 2006).

Segundo Valente (2013), a vulnerabilidade física dos idosos tem implicações ao nível da resposta a um potencial agressor, tornando-os em alvos fáceis, uma vez que os delinquentes os percebem como menos resistentes. Refere ainda que a vulnerabilidade financeira, nos idosos com baixos rendimentos, tem implicações na impossibilidade de investimento em medidas de segurança, o que os deixa mais vulneráveis ao crime (Valente, 2013).

Salienta-se ainda que o isolamento social e a dependência poderão aumentar a prevalência de determinados “tipos de crimes e respetivos impactos, como por exemplo a violência doméstica, seja nas suas casas, em casa de familiares ou em instituições/lares” (Valente, 2013, p. 47). Por fim, a “falta de conhecimentos e de informação ou o medo dos procedimentos corretos a seguir” (Valente, 2013, p. 47), no caso de pessoas idosas que tenham sido vítimas de crime pode levar a uma omissão da denúncia dos crimes a que estes são sujeitos.

1.3. Perfil da vítima idosa

Analisando a informação recolhida do “Relatório Anual 2019” da APAV, verifica-se que o perfil da vítima idosa está definido em quatro fatores: 78% são do género feminino; com a média das idades a rondar os 75 anos; 74% tem o 1.º ciclo de escolaridade e apenas 3,3% tem ensino superior; o autor/a do crime é o/a filho/filha (31,5%) ou o é cônjuge (23,4%) (APAV, 2020a).

O estudo de Dias (2013) identifica diferentes tipos de vítima, consoante o tipo de mau trato. No que se refere ao mau trato físico/psicológico, estamos perante um idoso relativamente independente nas suas atividades diárias, mas com problemas emocionais, residindo com o agressor, ao qual se associa frequentemente um historial de comportamentos aditivos ou doença mental e depende financeiramente da vítima (Dias, 2013).

Quanto aos idosos vítimas de negligência, normalmente têm uma idade mais avançada, sofrem de incapacidade mental e física, têm pouco apoio social e são uma fonte de desgaste e *stress* para quem cuida deles (Dias, 2013).

Por fim, o abuso material ou financeiro, vitimiza sobretudo pessoas idosas solteiras, com contactos sociais e redes de apoio muito limitados, tendo o agressor problemas financeiros e, por vezes, historial no consumo de álcool e estupefacientes (Dias, 2013).

Assim sendo, segundo a APAV (2019) relativamente aos tipos de crimes praticados sobre os idosos, verifica-se que os mais comuns são os crimes de violência doméstica (79,5%) e os crimes contra as pessoas (15,1%). Estes últimos, com uma maior prevalência em situações de atentado à vida ou integridade física, liberdade pessoal, honra e reserva da vida privada (APAV, 2019).

De realçar que os crimes ocorrem, maioritariamente, em residência comum (53%) ou na residência da vítima (28,3%), sendo que mais de metade das situações (51,98%) não são denunciadas (APAV, 2019), muitas vezes devido à desinformação, medo ou proximidade familiar com o agressor (Valente, 2013).

Capítulo 2

O Papel da GNR na Proteção do Idoso

A segurança interna é a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir, entre outras coisas, a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, a proteção de pessoas e bens, bem como a regulação do exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos¹ (Assembleia da República [AR], 2008). De acordo com o mesmo diploma, as Forças de Segurança (FS) concorrem para a segurança interna, sendo que a GNR exerce funções nesse âmbito² (AR, 2008).

Na Lei Orgânica da GNR (LOGNR), verifica-se que a GNR é uma força de segurança de natureza militar³ que tem por missão, “no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos⁴, [ou seja], garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos⁵” (AR, 2007, p. 8043).

No âmbito do envelhecimento populacional, o XXII Governo Constitucional, através do seu programa de Governo 2019 – 2023, coloca como desafio estratégico a importância de envelhecer com qualidade de vida e dignidade, sendo um dos principais focos a proteção dos idosos em situação de dependência ou isolamento (Governo da República Portuguesa [GRP], 2019).

Assim, resultado do envelhecimento demográfico, é necessário reorientar os sistemas de proteção social, através da inovação nas respostas em situações de isolamento em contexto urbano e rural, reforçando a rede de equipamentos e serviços já existentes, bem como na criação de modelos de apoio que salvaguardem a autonomia potencial das pessoas, alicerçadas em redes de acompanhamento de proximidade e de contacto à distância (GRP, 2019). Salienta-se ainda o desenvolvimento de um sistema integrado de sinalização de idosos isolados, consolidado com a garantia de contacto frequente (GRP, 2019).

A GNR, através do documento ‘Estratégia da Guarda 2025’, contempla como ideias-chave de orientação as designadas “4S” – *Security, Safety, Social and Support*, que se materializam em cinco LOE (GNR, 2019a). Assim, surge a LOE 1 que visa reforçar a

¹ Cfr. o n.º 1 do artigo (art.º) 1.º da Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto.

² Cfr. a alínea a) do n.º 2 do art.º 25.º da Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto.

³ Cfr. o n.º 1 do art.º 1.º da Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

⁴ Cfr. o n.º 2 do art.º 1.º da Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

⁵ Cfr. a alínea a) do n.º 1 do art.º 3.º da Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

proximidade e a visibilidade, sendo materializada pelos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade (PEPP), onde os princípios orientadores da segurança comunitária são aplicados. A referida proximidade e visibilidade foca-se, essencialmente, nas populações mais frágeis e vulneráveis, de que são exemplo, os idosos (GNR, 2019a).

De salientar que a dimensão social das ideias-chave orientadoras 4S, vieram incrementar a centralidade da ‘Estratégia da Guarda 2025’ “nas pessoas e no garante da sua segurança, proteção e apoio, [nomeadamente], nos seus problemas, anseios e necessidades, criando e gerindo programas, técnicas, táticas e ações” (GNR, 2019a, p. 54). Estas são materializadas através de programas especiais de policiamento, atuando socialmente num grande conjunto de ações direcionadas ao estreitar de relações de proximidade e confiança com as populações, com especial enfoque nos mais frágeis e vulneráveis (GNR, 2019a).

Neste sentido, a LOE 1 tem como objetivos estratégicos, maximizar o acesso a financiamento e recursos externos; incrementar proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais, da adequação do dispositivo territorial e distribuição do efetivo operacional; impulsionar a comunicação e imagem institucional; privilegiar o recurso a novas tecnologias de informação e de comunicação e; por fim, fomentar e potenciar uma maior interação Guarda-Cidadão, reforçando o patrulhamento comunitário, de visibilidade e de proximidade⁶ (GNR, 2019a).

Na resposta a estes desafios atente-se no conceito de policiamento de proximidade, sendo este modelo transversal a muitas polícias do mundo, em benefício do serviço policial que é prestado ao cidadão, assim como na gestão dos recursos humanos, valorizando a motivação dos militares (Gomes, 2001).

Emerge também a era do policiamento comunitário, onde a ação policial é legitimada com base no suporte da comunidade, na lei e no profissionalismo, priorizando o patrulhamento apeado, com o intuito de procurar resolver os problemas dos cidadãos, bem como assegurar a satisfação e qualidade de vida dos mesmos, proporcionando assim uma melhoria substancial da confiança, aceitação e atitudes dos cidadãos para com a polícia, fortalecendo o sentimento de segurança (Elias, 2018; Trojanowicz & Bucqueroux, 1998).

Estes modelos, que serão caracterizados no subcapítulo seguinte, quando orientados para a resolução dos problemas da comunidade e, em alguns casos, sustentados em parcerias, contribuem decisivamente para a prevenção criminal e aumento do sentimento de segurança, melhorando assim a qualidade de vida dos cidadãos (Lucas, 2007).

⁶ Cfr. Anexo A.

2.1. Sentimento de Segurança

A segurança é essencial num Estado e na vida em sociedade, sendo que o n.º 1 do art.º 27.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) refere que todos têm direito à liberdade e à segurança (PR, 1976). Porém, o facto da segurança ser um pilar na vida em sociedade e de estar consagrado na CRP, não impede que a criminalidade se propague e afete o sentimento de segurança da população, dado que “a violência assume contornos multifacetados ao longo da história da humanidade, tendo uma grande influência nas relações sociais e na qualidade de vida da população, tanto no âmbito individual como no comunitário” (Fonseca, 2013, p. 24).

A palavra segurança “tem origem no latim, língua na qual significa sem preocupações” (Matos, 2019, p. 1). Alves (2010) salienta que segurança, significa também ausência de perigo, sendo que para Maslow (1943) é a segunda necessidade com maior grau de importância, aparentando que praticamente tudo é menos importante do que a segurança. Verifica-se assim que este conceito representa uma necessidade essencial para a qualidade de vida das pessoas, uma vez que engloba o afastamento de ameaças e perigos com que os indivíduos e as sociedades têm de lidar (Omand, Bartlett & Miller, 2012).

Por conseguinte, como resultado da necessidade das pessoas se sentirem seguras surgem as Políticas Públicas de Segurança (PPS) (Inácio, 2010). Estas definem-se como um conjunto de normas políticas que têm por objetivo mobilizar as organizações com função de segurança, no âmbito social, bem como as demais instituições públicas a fim de dar resposta a questões de segurança que se verificam no momento, direcionadas para a prevenção, proximidade e parcerias (policiamento de proximidade e comunitário) (Dieu, 1999; Inácio, 2010). De ressaltar que a implementação das PPS é da responsabilidade do MAI.

A GNR, tem por visão ser uma FS de referência, “baseada numa Guarda moderna e cada vez mais humana, próxima e de confiança” (GNR, 2019a, p. 46) surgindo assim com um papel essencial e determinante na execução de medidas no âmbito da prevenção criminal, respondendo às necessidades dos cidadãos através do reconhecimento dos principais problemas identificados (Serrano, 2006), podendo aumentar o sentimento de segurança uma vez que a confiança institucional está intimamente ligada com o aumento deste sentimento (Spadaro et al., 2020).

O sentimento de segurança tem para os indivíduos funções cruciais, contribui até para o bem-estar mental das pessoas (Allik & Kearns, 2017), sendo influenciado por fatores como

o tempo, o lugar, o contexto em que a pessoa se encontra e experiências anteriores (Doyle, Frogner, Andershed & Andershed, 2016).

De acordo com a comunidade científica (Hale, 1996; Jackson & Bradford, 2009; Wakefield, 2007), o facto de existir uma patrulha uniformizada nas ruas é símbolo de controlo social, reduzindo o risco potencial de ocorrer um crime. Assim, verifica-se que a presença uniformizada da polícia permite neutralizar os sentimentos de insegurança e aumentar os sentimentos de segurança (Jackson & Bradford, 2009; Zhao, Schneider & Thurman, 2002).

2.2 Policiamento de Proximidade e Policiamento Comunitário

Na atualidade, verifica-se uma panóplia de problemas que afetam diretamente o sentimento de segurança das populações, forçando assim a criação de “novas políticas de segurança pública, nomeadamente de proximidade às populações, para a qual a legitimidade e a confiança nas polícias são elementos indissociáveis” (Lourenço, 2012, p. 183).

No que diz respeito ao policiamento de proximidade e policiamento comunitário observa-se que não existe concordância quanto à definição destes conceitos, ou seja, há autores que defendem que ambos representam a mesma coisa (Bondaruk & Souza, 2012; Durão, 2012; Pereira, 2012) e outros que defendem que são dois conceitos distintos (Dehbi, 2019; Departamento de Justiça dos Estados Unidos da América [DOJ], 2012; Dinis, 2012; Holmberg, 2005; Wijckmans, Klima, & Vanhauwaert, 2012). No âmbito do estudo em progresso, estes conceitos irão ser analisados de forma independente.

Salienta-se que a segurança dos cidadãos é vista como uma missão da polícia, pelo que a introdução do policiamento de proximidade e comunitário são uma maneira de cumprir a referida missão, de tal modo que as FS estejam mais próximas da população, privilegiando, essencialmente os grupos sociais mais vulneráveis, nomeadamente, os idosos (Dinis, 2012; Holmberg, 2005; Ministério da Administração Interna [MAI], 1999).

O policiamento de proximidade visa desenvolver e implementar novas formas de organização policial, bem como técnicas e procedimentos com o intuito de aproximar a polícia do cidadão, tendo por base programas específicos baseados em problemas reais, não descorando as perceções dos cidadãos sobre esses problemas. Deve-se portanto, fazer com que os cidadãos se sintam mais seguros com este modelo de dimensão preventiva que tem como objetivo central aumentar o sentimento de segurança e qualidade de vida da população, construir relações de confiança, assim como eliminar potenciais focos geradores de atos

ilícitos (Andersen, 1996; Dinis, 2012; Holmberg, 2005; Martins, 2016; Polícia Nacional da Dinamarca [PND], 1996).

Deste modo, o policiamento de proximidade caracteriza uma força policial intimamente ligada à população, sendo que o patrulhamento apeado surge como elemento chave, uma vez que dessa forma existe um contacto mais direto com a comunidade, tornando-se o método mais apropriado no policiamento de localidades (Dinis, 2012; Holmberg, 2005). Tal supõe que os militares devem ser os principais agentes dinamizadores do civismo, da coesão social e da segurança pessoal e coletiva, através de ações de prevenção de criminalidade, de forma a aumentar o sentimento de segurança das pessoas e o grau de intervenção das mesmas nas referidas ações de prevenção, melhorando assim a comunicação e ligação entre a GNR e a população (Dinis, 2012).

No âmbito do policiamento de proximidade, a GNR “dedica, em exclusivo, meios e efetivos na operacionalização dos PEPP” (Copeto, 2011, p. 50), os quais surgiram em 2007 com a reestruturação da LOGNR, através da qual foi criada a Repartição de Programas Especiais (RPE) na Divisão de Emprego Operacional, da Direção de Operações do Comando Operacional.

Assim, tendo por base o apoio aos idosos, o MAI toma a iniciativa de criar o programa ‘Apoio 65 – Idosos em Segurança’⁷, em 1996, resultado da necessidade de apoiar, principalmente, os que vivem mais isolados de modo a garantir um reforço na segurança, intensificando a proximidade, sensibilizando-os adequadamente para os diferentes tipos de criminalidade que sobre eles incidem com maior frequência, garantindo assim condições para que os idosos se sintam protegidos (Dinis, 2012), sendo que esta missão é incumbida essencialmente aos militares das Secções de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário (SPC).

Copeto (2011) acrescenta ainda que esta iniciativa surge devido ao contínuo aumento da população idosa que, na área territorial da GNR, vive muitas vezes isolada, tornando-se um alvo fácil para atividades criminosas, sendo que este programa permite um reforço na segurança e um aumento do sentimento de segurança dos idosos.

No âmbito do programa ‘Apoio 65 – Idosos em Segurança’, a GNR criou a operação ‘Censos Sénior’, a qual visa a sinalização de idosos que vivem isolados e/ou em situações de vulnerabilidade, contribuindo também para a realização de ações de sensibilização/informação para a prevenção de criminalidade contra idosos. De referir que a

⁷ Cfr. Despacho Ministerial n.º 56/96, de 21 de outubro.

operação ‘Censos Sénior’ foi distinguida com um prémio europeu de prevenção criminal em 2018, atribuído pela *European Crime Prevention Network* (Dehbi, 2019).

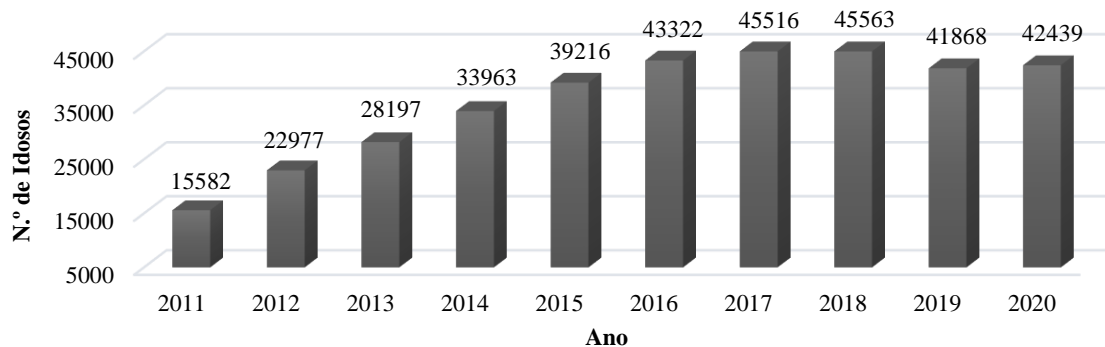


Figura n.º 2 – N.º de idosos que vivem sozinhos e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade

Fonte: Adaptado de GNR (2016, 2017a, 2018a, 2019b, 2020)

A partir de 2011, ano em que foi realizada a primeira edição da operação ‘Censos Sénior’ e até 2020, o número de idosos que vivem sozinhos e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade sinalizados pela GNR aumentou substancialmente (figura n.º 2), levando assim à construção de uma base de dados geográfica cada vez mais completa, proporcionando um melhor apoio à população idosa, contribuindo assim para a criação de um clima de maior confiança e de empatia entre os idosos e a GNR, bem como potenciar o sentimento de segurança dos mesmos (Copeto, 2016; GNR, 2018a).

Salienta-se que estes dados não refletem um aumento do número de idosos nestas situações, mas sim a capacidade que a GNR tem tido na sua forma de atuação, nomeadamente, no que à proximidade com a população diz respeito, garantindo assim a segurança desta faixa etária da população (Copeto, 2016; GNR, 2017a). O facto da operação ‘Censos Sénior’ se realizar todos os anos permite atualizar as informações relativas à população mais idosa, permitindo assim minimizar potenciais perigos uma vez que os idosos são também sensibilizados para problemas atuais e de formas como se podem prevenir dos mesmos (Copeto, 2011; Copeto, 2016; GNR, 2016).

Quanto ao policiamento comunitário, este assenta na ideia de que “os problemas sociais terão soluções cada vez mais efetivas na medida em que haja a participação de todos na sua identificação, análise, discussão e definição de soluções de acordo com as competências organizacionais envolvidas na resolução das diferentes situações” (SSI, 2014, p. 136). Neste modelo de policiamento, o objetivo prende-se com um papel mais ativo da comunidade, tornando-se assim mais abrangente, dado que a responsabilidade de identificar

e colmatar um problema deixa de ser apenas da responsabilidade das FS e dos decisores políticos, passando a envolver também outras entidades públicas (Ferreira, 2014).

Assim, verifica-se que as parcerias têm uma grande relevância neste modelo de policiamento, uma vez que o surgimento de problemas, cada vez mais complexos, faz com que haja a necessidade da contribuição de diversos parceiros (públicos e/ou privados) na resolução dos mesmos (GNR, 2021).

Mediante o exposto, segundo o DOJ (2012) o policiamento comunitário compreende três componentes principais, designadamente, parcerias com a comunidade, transformação organizacional e solução de problemas. No que diz respeito às parcerias com a comunidade, trata-se de acordos de colaboração entre as FS e as organizações locais com o intuito de desenvolver soluções para os problemas, aumentando a confiança na polícia (DOJ, 2012).

De salientar que as referidas parcerias podem ser de diversas naturezas, ou seja, podem ser feitas com outras agências governamentais, organizações sem fins lucrativos, prestadores de serviços, assim como com os Órgãos de Comunicação Social (OCS). Quanto à transformação organizacional, consiste no alinhamento da gestão organizacional, estrutura, pessoal e sistemas de informação para apoiar parcerias com vista a soluções proativas de problemas (DOJ, 2012). Por fim, a solução de problemas, consiste no processo de envolvimento sistemático e avaliativo de identificação de problemas e desenvolvimento de respostas eficazes (DOJ, 2012).

Verifica-se assim que o policiamento comunitário visa a colaboração entre a comunidade e a polícia, com o intuito de identificar e resolver problemas (Poiães, 2013), independentemente da sua natureza. Ferreira (2014) complementa, acrescentando que as FS e todos os membros da comunidade, são elementos ativos num esforço conjunto para aumentar a qualidade de vida e sentimento de segurança dos cidadãos.

Deste modo, em qualquer das designações, policiamento de proximidade ou policiamento comunitário, o principal objetivo é aproximar as FS dos cidadãos, sendo que enquanto o policiamento de proximidade se empenha mais em aproximar a polícia dos cidadãos, o policiamento comunitário pretende aproximar mais os cidadãos da polícia (Alves, 2008). Resultado da combinação destes dois modelos de policiamento, surge o projeto eGuard, que resulta da identificação de um problema de envelhecimento populacional e de desertificação, e encontra respostas nas linhas orientadoras do Governo, através das Grandes Opções do Governo (AR, 2020), bem como na própria estratégia da GNR ('Estratégia da Guarda 2025'). É deste projeto que trata o capítulo seguinte.

Capítulo 3

Projeto eGuard

O eGuard é um projeto de teleassistência e monitorização que pretende garantir a prevalência de uma pessoa no seu meio ambiente, com o intuito de combater os efeitos negativos das situações de isolamento e solidão, com recurso a um dispositivo eletrónico de apoio (GNR, 2017b). Este dispositivo permite garantir assistência à distância, em qualquer situação de emergência, promovendo assim a segurança e qualidade de vida dos utentes que o possuem (GNR, 2017b). O eGuard destina-se a “cidadãos em situação de dependência, incapacidade, solidão ou isolamento, e como tal se encontrem em situação de risco ou vulnerabilidade⁸”.

O projeto surgiu em 2017, por iniciativa do CTer da Guarda e em articulação com as autarquias, em 11 dos 14 municípios que constituem o distrito da Guarda, nomeadamente em Celorico da Beira, Sabugal, Pinhel, Trancoso, Mêda, Vila Nova de Foz Côa, Almeida, Figueira de Castelo Rodrigo, Gouveia, Aguiar da Beira e Guarda (GNR, 2017c).

Ao nível da intervenção comunitária, o êxito deste projeto está sustentado nas parcerias com os municípios aderentes, no sentido da complementaridade nas redes de suporte sociais formais e informais com os autarcas, técnicos da área social, informáticos e outros parceiros (GNR, 2018b).

A razão que levou à criação deste projeto no distrito da Guarda centra-se, essencialmente, na desertificação, dado que a densidade populacional do distrito está, em média, nas 26 pessoas por quilómetro quadrado (km²). Figueira de Castelo Rodrigo (com 11 pessoas por km²) é o concelho com densidade populacional mais baixa e o município com maior densidade populacional é a Guarda (com 55 pessoas por km²) (PORDATA, 2021b). É sabido que o distrito de Vila Real possui o número mais elevado de idosos sinalizados na operação ‘Censos Sénior’ (GNR, 2018b), no entanto possui uma densidade populacional, substancialmente superior ao distrito da Guarda, com a média a rondar as 62 pessoas por km² (PORDATA, 2021b).

⁸ Cfr. Anexo B de GNR (2017b).

Assim, no âmbito da operação ‘Censos Sénior’ 2018, a GNR sinalizou, no distrito da Guarda, 4.008 idosos, verificando-se 234 a viverem sós e isolados, 3.387 a viverem sozinhos, 250 em situação de isolamento e 137 em situações de vulnerabilidade (GNR, 2018b).

A parte técnica deste projeto, ou seja, o desenvolvimento do portal eGuard e aquisição dos equipamentos/dispositivos, foi operacionalizada pela Agência de Desenvolvimento para a Sociedade da Informação e do Conhecimento (ADSI), dada a sua ligação com as Autarquias⁹ e por se tratar de uma “Agência de Desenvolvimento Regional (ADR), de natureza privada, sem fins lucrativos, que prossegue fins de interesse público e desenvolve a sua atividade na área das novas tecnologias de informação e comunicação, bem como na promoção e divulgação da região onde se encontra inserida” (ADSI, 2010, p. 1).

Os custos relacionados com a operacionalização do eGuard são suportados, na sua totalidade, pelos municípios, nomeadamente, na aquisição dos meios informáticos necessários instalar na Sala de Situação (SSit) do CTer da Guarda, bem como na aquisição dos aparelhos eGuard distribuídos aos utentes do projeto¹⁰. É ainda intenção das autarquias de que este projeto seja gratuito para os utentes do mesmo¹¹.

Importa precisar que existem diversos projetos semelhantes ao descrito no mercado nacional, mas que acarretam elevados custos para o utente (tabela n.º 1).

Tabela n.º 1 – Anuidades de projetos nacionais semelhantes

	Cruz Vermelha Portuguesa	Automóvel Club de Portugal	Montepio	Helpphone
Anuidade	288€	264€	350€	240€

Fonte: Adaptado de Associação Mutualista Montepio (Montepio, 2021); Automóvel Club de Portugal (ACP, 2021); Cruz Vermelha Portuguesa (CVP, 2021); Helpphone (2021)

Acresce que esses outros serviços disponíveis no mercado apresentam dificuldades de disseminação e implementação, devido a motivos de ordem técnica e financeira mas, sobretudo, problemas de desconfiança por parte do utente, devido à impessoalidade no contacto com os operadores *call center* e falta de reconhecimento institucional (GNR, 2017b). Neste sentido, o CTer da Guarda encontrou forma de contornar tais fatores negativos, implementando o projeto eGuard (GNR, 2017b).

⁹ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

¹⁰ Cfr. Anexo B de GNR (2017b).

¹¹ Cfr. Anexo B de GNR (2017b).

Importa reforçar que o projeto eGuard está em consonância com a ‘Estratégia da Guarda 2025’, uma estratégia centrada nas pessoas que visa reforçar a proximidade e a visibilidade, tendo como foco o cidadão, em especial os mais frágeis e vulneráveis, de que são exemplo os idosos, com recurso a novas tecnologias de informação e comunicação¹² (GNR, 2019a), como referido no capítulo anterior.

Acrescenta-se que a GNR, no âmbito da sua missão, tem vindo a modernizar-se e a adaptar-se à realidade envolvente, de forma a encontrar respostas às necessidades dos cidadãos, principalmente dos grupos mais vulneráveis, onde se incluem as pessoas com deficiência e os idosos (GNR, 2017b).

O projeto proporciona assim um tipo de serviço que contribui para a manutenção da autonomia das pessoas dependentes no próprio domicílio, com dignidade e segurança, instituindo um canal de comunicação direto entre a GNR e os utentes do serviço, o que permite melhorias na qualidade de vida, saúde, segurança e autoestima¹³.

3.1. Como funciona o projeto

O sistema de teleassistência eGuard funciona através de um equipamento de voz e localização de pequenas dimensões, adquirido pelas Câmaras Municipais (CM) e distribuído juntamente com GNR aos utentes deste projeto. O sistema de localização recorre a um recetor *Global Positioning System* (GPS) ultrasensível com tecnologia *SiRF star III*¹⁴ (SiRFIII) e a um recetor *Global System for Mobile Communications*¹⁵ (GSM), indicado para a vigilância de pessoas, permitindo uma localização eventual e/ou um seguimento contínuo¹⁶ (figura n.º 3). De referir que este equipamento funciona em *roaming* nacional, o que significa que utiliza a rede com melhor cobertura local, garantindo assim uma maior fiabilidade nas comunicações (GNR, 2017b)

Este aparelho permite alertar a GNR em situações de urgência, através do clique no botão SOS do aparelho, enviando assim uma mensagem de emergência com a posição geográfica para a SSit do CTer da Guarda (portal eGuard), desencadeando, automaticamente, um conjunto de procedimentos que visam responder de forma imediata à situação de urgência (figura n.º 3). Os alertas podem ser de diferentes naturezas, sendo que após os mesmos, os militares que estão de serviço à SSit têm a possibilidade de aceder ao

¹² Cfr. Anexo A.

¹³ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

¹⁴ *Chip* microcontrolador de GPS de alta sensibilidade (Pocket GPS World, 2005).

¹⁵ Tecnologia móvel comum em acordos de *roaming* (Redl, Weber & Oliphant, 1995).

¹⁶ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

portal eGuard e verificar quais os procedimentos a adotar para os diferentes tipos de alertas, o que permite uma resposta mais adequada¹⁷.

O equipamento utilizado permite, simultaneamente, o envio de alertas para o portal eGuard, definição de um perímetro de segurança, georreferenciação, monitorização em tempo real com uma precisão inferior a 2,5 metros e está equipado com uma bateria com autonomia até 3 dias (em *standby*)¹⁸.

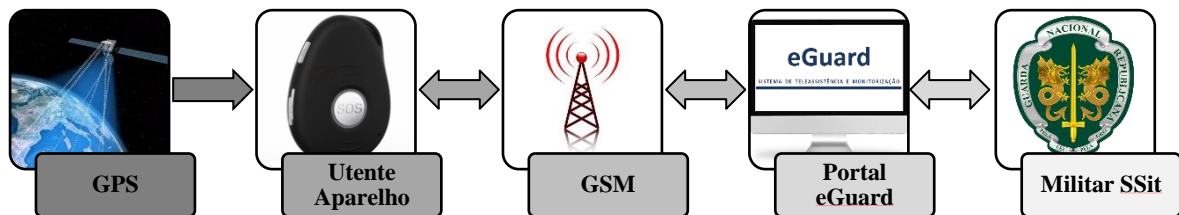


Figura n.º 3 – Funcionamento do projeto eGuard

Fonte: Adaptado de GNR (2017b)

O referido portal possui recetores dos alertas, interface de comunicações e servidores para suporte de tecnologias *web*, sendo esta plataforma acessível via *browser* através duma ligação segura, permitindo, entre várias funcionalidades, criar/editar/eliminar dados da ficha do utente, gerir os alertas recebidos, solicitar a georreferenciação do equipamento/utente, definir perímetros de segurança (em utentes com patologias mentais, por exemplo), bem como efetuar chamadas de voz para o dispositivo (GNR, 2017b).

3.2. GNR e Autarquias: competências partilhadas e missão específica

A informação que se segue advém na sua íntegra do “Protocolo de Cooperação”¹⁹ realizado entre a GNR e o Município da Guarda, o qual consagra a missão específica de cada uma destas entidades, bem como as suas competências partilhadas (GNR, 2017b). Assim sendo, com base neste documento vamos resumir o âmbito do protocolo supramencionado.

Em primeiro lugar, tanto a GNR como as Autarquias têm por missão a divulgação do projeto eGuard, junto dos cidadãos que reúnam as condições necessárias para usufruir do mesmo. Deste modo, os militares das SPC, juntamente com os técnicos de ação social das Autarquias, fazem o cruzamento da informação que os Gabinetes de Ação Social possuem

¹⁷ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

¹⁸ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

¹⁹ Cfr. Anexo B de GNR (2017b).

com as fichas dos idosos sinalizados²⁰, a fim de fazer o carregamento dos dados dos utentes selecionados para este projeto no portal eGuard.

Não obstante ser competência das Autarquias a seleção das novas adesões ao projeto, o levantamento das pessoas consideradas em situação de vulnerabilidade e que podem ser utentes do mesmo é competência partilhada de ambas as entidades. Neste sentido, as Autarquias devem comunicar à GNR, via e-mail e com a máxima brevidade, todas as novas adesões ao projeto.

Além disso, toda a gestão do portal, nomeadamente, edição, manutenção e eliminação da informação, é realizada tanto pela GNR como pelas Autarquias. Relativamente à monitorização do mesmo: por um lado, a GNR tem por missão monitorizá-lo permanentemente, através dos militares que estão de serviço à SSit do CTer da Guarda; por outro lado, as Autarquias executam a monitorização apenas durante o horário de serviço, verificando se existem alertas em matéria de ação social.

Importa salientar que, em todas as situações, os militares da GNR (de serviço à SSit) devem procurar dar resposta à solicitação do utente. No entanto, quando tal não seja possível devido à situação não se enquadrar nas competências da GNR, esta deverá ser reencaminhada para as SPC ou para o Gabinete de Ação Social da respetiva Autarquia.

Adicionalmente, faz parte do leque de tarefas incumbidas à GNR o contacto direto com todos os utentes do eGuard, com uma periodicidade mínima mensal. Deste modo, através dos operadores da SSit do CTer da Guarda ou dos militares das SPC, este contacto é estabelecido, a fim de avaliar a situação individual dos utentes. Assim, o patrulhamento das SPC é orientado de acordo com as informações obtidas, sendo estabelecidas prioridades de acordo com as necessidades e solicitações dos utentes.

Por outro lado, no que remete às Autarquias, estas são responsáveis por assegurar o acesso das populações mais envelhecidas a serviços que lhes permitam continuar integradas no seu meio de vida habitual. Assim sendo, compete às CM adquirir os meios necessários para dar prossecução ao eGuard.

Assim, a proteção dos referidos grupos vulneráveis, implica não só a mobilização da GNR, mas também das CM e das instituições de solidariedade social como parte integrante e fundamental na prossecução desta estratégia de segurança, uma vez que sem a colaboração e cooperação de todos, esta pode não ser eficaz (GNR, 2017b).

²⁰ Cfr. Operação ‘Censos Sénior’ (GNR, 2017b).

3.3. Potencialidades do projeto

O projeto eGuard permite obter assistência permanente em situações de emergência ou derivadas destas, através de um atendimento personalizado e interessado, 24 horas por dia e 7 dias por semana. Tais condições, permitem às pessoas em situações de dependência, permanecer no seu domicílio, sem ter de recorrer à institucionalização, o que constitui uma mais valia para os próprios e para as suas famílias, mantendo as pessoas no seu meio ambiente (GNR, 2017b). Para os promotores do projeto, o que se referiu, constitui a principal potencialidade do eGuard, na medida em que permite aos utentes permanecer nas suas casas, integrados na comunidade evitando ou retardando a necessidade de institucionalização.

Deste modo, estamos perante um tipo de resposta que articula a prevenção nos cuidados a pessoas necessitadas de apoio com a promoção da qualidade de vida, na medida em que contribui para combater os efeitos negativos do isolamento e solidão, através de um acompanhamento ativo, envolvendo, quando necessário, redes de apoio formais e informais (GNR, 2017b).

Em termos práticos, este projeto permitirá elevar os níveis de prevenção e minimização do risco, dado que perante uma situação suspeita, os utentes poderão pedir auxílio à GNR.

Por último, o facto de o aparelho possuir georreferenciação permite que, em caso de desaparecimento, a GNR possa facilmente localizar a pessoa em causa, o que constitui uma vantagem, quer para a segurança dos idosos quer para a atividade operacional da GNR. O aparelho possibilita ainda que se programe um perímetro de segurança que emitirá um alerta sempre que esse perímetro seja ultrapassado, característica esta suscetível de contribuir para a segurança de pessoas com doenças mentais ou outro tipo de doenças como a *alzheimer* (GNR, 2017b).

PARTE II – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO E TRABALHO DE CAMPO

Capítulo 4

Metodologia, Métodos e Materiais

O presente capítulo contém a metodologia utilizada na elaboração desta investigação, sendo esta entendida como “a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para a construção do conhecimento, com o propósito de comprovar a sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 14).

Neste sentido, são explanadas as questões de investigação, o modelo de análise, a estratégia de investigação utilizada, bem como o método de abordagem ao problema e o desenho de pesquisa. Além disso, identificam-se as técnicas de recolha de dados utilizadas, assim como a composição e justificação das amostras e, por último, explica-se como se procedeu ao tratamento dos dados.

A investigação orienta-se pelo paradigma pragmático cujo “sistema de crenças básico ou visão de mundo” (Saunders, Lewis & Thornhill, p. 118, 2009) se encontra sistematizado na tabela seguinte.

Tabela n.º 2 – Visão do investigador num estudo de natureza pragmática

Ontologia (Natureza da Realidade ou do Ser)	Epistemologia (Constituição do Conhecimento Aceitável)	Axiologia (Papel dos Valores na Pesquisa)	Técnicas de Recolha de Dados
<ul style="list-style-type: none">• Externa;• Múltipla;• Visão escolhida por possibilitar responder à QC da melhor forma.	<ul style="list-style-type: none">• A pesquisa prática integra diferentes perspetivas para ajudar a interpretar os dados.	<ul style="list-style-type: none">• Os valores são importantes na interpretação dos resultados;• O investigador adota pontos de vista objetivos e subjetivos.	<ul style="list-style-type: none">• Desenhos de métodos mistos ou múltiplos, quantitativos e qualitativos.

Fonte: Saunders, Lewis & Thornhill (2009)

A opção teve em vista a margem de liberdade deixada ao investigador na busca de respostas para o problema formulado, uma vez que este paradigma permite ao investigador estar livre de restrições mentais e práticas impostas pela “escolha forçada entre pós-

positivismo e construtivismo” (Creswell & Clark, 2017, p. 27), não necessitando de utilizar apenas um método e/ou técnica de pesquisa (Robson, 1993).

4.1. Definição das questões e dos objetivos da investigação

Numa investigação científica é importante definir, logo na sua fase inicial, o objetivo geral da mesma, uma vez que este permite clarificar o tipo de estudo que se pretende efetuar e as variáveis na equação (Instituto Universitário Militar [IUM], 2016), para além de tornar explícito o problema ao qual se pretende dar solução (Marconi & Lakatos, 1990).

Neste sentido, definiu-se o seguinte objetivo geral: “Analisar a relevância da implementação do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos”, o qual está inerentemente ligado à QC deste RCFTIA: “Qual a relevância do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos?”.

Mediante o exposto, a fim de orientar a recolha de informação e clarificar os contornos do objetivo geral e, conseqüentemente, dar resposta à QC foram formuladas as seguintes Perguntas Derivadas (PD):

PD1 – Como funciona o projeto eGuard?

PD2 – Qual é o papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard?

PD3 – Quais são as potencialidades do projeto eGuard?

PD4 – Quais são os constrangimentos do projeto eGuard?

PD5 – Qual é o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos?

Neste sentido, importa salientar que a QC apresenta uma natureza causal (Haro et al., 2016), uma vez que se pretende avaliar o efeito de uma variável independente (implementação do projeto eGuard) numa outra dependente (sentimento de segurança dos idosos). Deste modo, fica clara a relação de causalidade entre as variáveis da questão, sendo que se pretende analisar que efeito produzirá a implementação do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos.

Assim, concluída a formulação do objetivo geral e da QC, acrescenta-se que foram também enumerados os Objetivos Específicos²¹ (OE) da presente investigação, os quais correspondem, por sua vez, às PD.

²¹ Cfr. Apêndice A.

4.2. Modelo de Análise

Na sequência da revisão de literatura e dispondo de todos os elementos essenciais ao presente estudo, quer no domínio concetual, quer na vertente metodológica, expõe-se o modelo de análise deste RCFTIA, o qual se encontra operacionalizado no Apêndice B.

O modelo de análise constitui o prolongamento natural da problemática da investigação, relacionando os aspetos principais que orientam o estudo (Quivy & Campenhoudt, 2018), ou seja, explicitando os conceitos, dimensões e variáveis da investigação e as ligações existentes entre estes (Instituto de Estudos Superiores Militares [IESM], 2015).

Tabela n.º 3 – Modelo de Análise

CONCEITOS	DIMENSÕES	VARIÁVEIS
<ul style="list-style-type: none"> • Envelhecimento Populacional; • Segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> • Policiamento de Proximidade; • Policiamento Comunitário. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto eGuard; • Sentimento de Segurança.

Fonte: Elaboração Própria

Como se ilustra na tabela anterior, o estudo do processo de envelhecimento da população portuguesa remete-nos para algumas especificidades em termos de vulnerabilidades, sobretudo para os mais velhos que vivem nos distritos do interior, em situação de isolamento. A vulnerabilidade e o isolamento ligam-se às questões de segurança e ao papel da GNR neste domínio.

As vertentes do policiamento de proximidade e comunitário, nos seus múltiplos desenvolvimentos, constituem as principais dimensões da ação desenvolvida pela GNR em prol da segurança da população em estudo. Nesta sequência, as duas grandes variáveis desta investigação são o projeto eGuard (variável independente) e o sentimento de segurança dos idosos (variável dependente).

4.3. Estratégia de investigação, Método de Abordagem e Desenho de Pesquisa

A estratégia de investigação utilizada no presente estudo é a mista, uma vez que “envolve a combinação de abordagens quantitativas e qualitativas” (Onwuegbuzie & Leech, 2006, p. 1). Creswell (2017) considera que o grande propósito desta forma de investigação

consiste em proporcionar uma compreensão mais completa de um determinado problema, do que seria possível com a utilização isolada de uma abordagem.

Relativamente ao método científico, o qual consiste num “conjunto de processos ou operações mentais que devemos empregar na investigação [ou seja] a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa” (Prodanov e Freitas, 2013, p. 126), neste estudo foi utilizado o método indutivo.

Este método tem como base premissas particulares que servirão para estabelecer generalizações (Hancock & Algozzine, 2017), ou seja, permite generalizar a toda uma população aquilo que foi aprovado em alguns casos (Freixo, 2011). Em concreto, as ilações que serão retiradas sobre o sentimento de segurança dos idosos do distrito da Guarda poderão ser generalizadas a todos os idosos do país.

Por outro lado, relativamente ao desenho da pesquisa, optou-se pelo estudo de caso. Na definição de Yin (2001, p. 32) o estudo de caso consiste numa “investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e contexto não estão claramente definidos”.

Prodanov e Freitas (2013) atribuem à metodologia do estudo de caso diversas vantagens que, aplicadas à presente investigação permitem alcançar os seguintes propósitos: (1) explorar uma situação da vida real cujos limites não estão definidos de forma clara, especificamente, o sentimento de segurança dos idosos; (2) descrever o contexto em que esta investigação foi elaborada, ou seja, depois da implementação do projeto eGuard; e, por último, (3) explicar as variáveis causais de um determinado fenómeno, neste caso, o aumento do sentimento de segurança dos idosos.

4.4. Técnicas de recolha de dados

A recolha de informação iniciou-se com a pesquisa em fontes primárias e secundárias²², em que as primárias incluem documentos institucionais, dados estatísticos e legislação (emanada pela AR, GRP, PR, entre outras). As fontes secundárias incluem livros, artigos científicos e dissertações de mestrado.

Para salvaguardar critérios de pertinência, credibilidade, fidelidade e autenticidade na informação, recorreu-se a sete bases de dados, entre as quais se destacam a EBSCO, a

²² Cfr. Freixo (2011, p. 163) as fontes primárias “não foram alvo de qualquer resumo ou interpretação por parte de outros investigadores ou críticos” e nas fontes secundárias os “textos já [foram] interpretados e publicados sobre um determinado tema”.

Elsevier, a *Springer* e o *Google Académico*. De modo a delimitar os resultados da pesquisa dos textos para análise, usaram-se como palavras-chave “sentimento de segurança”, “idosos”, “eGuard”, “policiamento de proximidade” e “policiamento comunitário”, e aplicaram-se filtros para excluir artigos irrelevantes. A delimitação temporal privilegiou a pesquisa bibliográfica mais recente, mas incluíram-se alguns artigos dos anos 90 com o intuito de adquirir diferentes pontos de vista.

No que concerne à parte empírica e tendo por base a estratégia mista, a recolha de dados fez-se através de inquéritos por entrevista (IE) e inquéritos por questionário (IQ). Numa fase inicial, recorreu-se a entrevistas semiestruturadas²³ com o intuito de recolher informações relativas ao funcionamento do projeto eGuard, à missão de cada um dos atores envolvidos, às potencialidades e constrangimentos do projeto, bem como a posição de cada um dos entrevistados quanto à importância da implementação do projeto a nível nacional.

Neste âmbito, foram previamente redigidos dois guiões de entrevista (G1 e G2)²⁴ que foram apresentados aos diferentes entrevistados, conjuntamente com uma Carta de Apresentação²⁵, onde consta o objetivo do estudo e se solicita o consentimento para responder à entrevista.

Numa fase posterior, e com o intuito de captar a perceção dos idosos acerca da implementação do projeto eGuard, recorreu-se ao IQ como “um instrumento de recolha de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas” (Marconi & Lakatos, 2003, p. 201) que permite “conhecer e aprofundar o conhecimento através das opiniões de vários indivíduos, de forma incisiva” (Sarmiento, 2013, p. 28).

Assim, o IQ²⁶ foi carregado *online* na plataforma *Google Forms* e aplicado de forma presencial, pelo investigador, com recurso a um *tablet*, entre os dias 22 e 26 de fevereiro de 2021. O IQ em apreço divide-se em três partes, sendo a primeira referente à caracterização dos inquiridos, a segunda subordinada ao funcionamento do projeto eGuard e por fim, a última parte referente às potencialidades e constrangimentos do eGuard. De salientar que todas as Perguntas do Questionário (PQ) são fechadas, exceto a última, ou seja, todas as

²³ Cfr. Sousa e Baptista (2011, p.80), nas entrevistas semiestruturadas existe “um guião com um conjunto de tópicos ou perguntas para abordar na entrevista”. Segundo Flick (2005, p. 95), “a vantagem deste método reside na melhoria da comparabilidade e da estruturação dos dados, pelo uso coerente do guião da entrevista. Quando o objetivo da recolha de dados são as afirmações concretas sobre um assunto, o meio mais eficiente é a entrevista semiestruturada”.

²⁴ Cfr. Apêndice C e D.

²⁵ Cfr. Apêndice E.

²⁶ Cfr. Apêndice F.

perguntas são limitadas, apresentando alternativas de resposta fixas, onde o inquirido escolhe a resposta entre as opções apresentadas (Prodanov & Freitas, 2013).

Em suma, a recolha de dados foi composta por duas etapas cronologicamente distintas, numa primeira fase a recolha de dados qualitativos, através de entrevistas e, numa fase posterior, a recolha de dados quantitativos, com recurso à aplicação de questionários.

Este desfasamento entre a aplicação do IE e o IQ, permitiu analisar primeiramente a informação recolhida nas entrevistas, trabalho que facilitou a construção do guião do IQ, criando uma base mais sólida e fidedigna.

4.5. Amostragem: composição e justificação

Uma vez que esta investigação consiste num estudo caso, o universo foi restringido a uma população-alvo representada pelos militares da GNR (Oficiais, Sargentos e Guardas) a desempenhar funções no CTer da Guarda, bem como a Representantes Autárquicos e Assistentes Sociais do distrito da Guarda envolvidos no projeto eGuard.

A amostra²⁷ para a aplicação das entrevistas é constituída por 18 entrevistados, divididos por 14 militares do CTer da Guarda, e quatro elementos com experiência/responsabilidades ao nível autárquico. Importa referir que a amostra foi selecionada de modo a obter um leque de opiniões e diferentes pontos de vista sobre o tema em análise.

Relativamente ao IQ, o universo é constituído pelos 83 utentes do projeto eGuard. Deste conjunto, apenas 52 responderam ao IQ, o que perfaz uma taxa de resposta de 62,65%.

No que se remete à solidez da amostra, verifica-se que a mesma está baseada num grau de confiança de 95% para uma margem de erro de 8,5%²⁸.

Assim sendo, o estudo das respostas dadas pelos inquiridos e pelos entrevistados, permitirá retirar conclusões que serão extrapoláveis aos restantes elementos da população (IUM, 2016), garantindo-se a robusteza científica da investigação (Kotrlík & Higgins, 2001).

4.6. Tratamento de dados

Após a obtenção de dados (através das técnicas já referidas), segue-se a análise e interpretação dos mesmos, com o objetivo de dar resposta às questões de investigação (Marconi & Lakatos, 2003).

²⁷ Cfr. Apêndice G

²⁸ Cfr. Calculadora de tamanho de amostra disponibilizado pelo *Survey Monkey*, através do endereço web: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Para os dados qualitativos recolhidos pelas entrevistas, recorreu-se à análise de conteúdo, sendo esta “um instrumento de diagnóstico”, que permite “levar a cabo inferências específicas ou interpretações” (Bardin, 2008, p. 140) e se concretiza ao longo de várias fases. Numa fase inicial, procedeu-se à transcrição e preparou-se o material para aplicação da técnica de análise de conteúdo proposta por Guerra (2006).

Este procedimento implicou a construção de sinopses, e a subsequente categorização das ideias-chave, com base nas quais se fez o cruzamento das informações obtidas (Guerra, 2006). Para a realização da referida análise de conteúdo utilizou-se o *software* de pesquisa qualitativa *NVivo*, que permitiu ajudar a “organizar e analisar facilmente as informações não estruturadas” (QRS International, 2014, p.1).

Quanto aos dados recolhidos do IQ, os mesmos foram importados do *Google Forms* para tratamento no *Microsoft Office Excel* (versão Professional Plus 2019) e no *IBM Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Capítulo 5

Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

No capítulo em apreço são apresentados e interpretados os dados recolhidos no trabalho de campo. A sua estrutura divide-se por temas onde, paralelamente, foi efetuada a apreciação dos IE e a análise dos IQ.

Desta forma, são explanados os principais pontos de vista dos entrevistados, bem como dos inquiridos e estabelecidas, sempre que oportuno, correlações entre os resultados obtidos e as inferências resultantes da parte teórica.

Os resultados da análise das respostas obtidas com base nos dois Guiões de Entrevistas (G1 e G2), apresenta-se nos Apêndices H e I que contêm as sinopses e a análise de conteúdo das respostas ao G1 (aplicado aos militares da GNR) e ao G2 (aplicado aos representantes Autárquicos).

Quanto aos resultados da análise de dados aos IQ, estes encontram-se sob a forma de gráficos e tabelas no Apêndice J, sendo que serão analisados mais detalhadamente no presente capítulo.

5.1. Caracterização da(s) amostra(s)

Em primeiro lugar, importa proceder à caracterização dos 18 entrevistados. Assim, verifica-se que 14 entrevistados são militares da GNR, sendo que quatro pertencem ao CTer da Guarda e exercem as seguintes funções: Comandante, 2.º Comandante, Chefe da Secção de Operações, Treino e Relações Públicas (SOTRP) e Chefe da Secção de Informações e Investigação Criminal (SIIC)/Adjunto da SOTRP. Os restantes dez militares pertencem às SPC, à exceção de um militar que é Comandante do Destacamento Territorial (DTer) de Pinhel²⁹.

Os quatro últimos entrevistados pertencem a quatro CM aderentes do projeto, sendo elas a CM da Guarda, de Pinhel, de Trancoso e de Celorico da Beira. Três desses entrevistados são assistentes sociais e um é Vice-Presidente da Autarquia.

²⁹ Cfr. Apêndice G.

Procedendo agora à caracterização dos inquiridos utentes do serviço eGuard, verifica-se que 63% são do género masculino e 37% do género feminino³⁰, sendo que a totalidade dos inquiridos tem idade igual ou superior a 65 anos³¹.

Quanto ao estado civil dos inquiridos, constata-se que 62% estão viúvos/as, 19% estão solteiros/as, 13% estão casados/as e 6% estão divorciados/as ou separados/as³².

De salientar que 71% dos inquiridos vive sozinho e apenas 29% declarou viver com alguém³³, sendo que 73% dos inquiridos que não moram sozinhos coabitam com pessoas idosas e 27% coabita com pessoas não idosas³⁴.

No que respeita à rede social dos inquiridos, constata-se que 31% recebe visitas da família semanalmente, 27% recebe visitas diariamente, 20% recebe visitas mensalmente, 21% recebe visitas raramente e apenas 2% nunca recebeu qualquer visita³⁵. Apesar das redes que mencionam, é relevante notar que 62%³⁶ dos idosos considera que vive em solidão.

Por fim, importa referir que 87% dos inquiridos nunca foi vítima de qualquer crime³⁷.

5.2. Funcionamento do projeto eGuard

Para compreender os detalhes do projeto procurou-se perceber como este funciona no terreno, ou seja, como se efetua o contacto entre o idoso e a GNR e quais as tipologias de pedidos de ajuda que ocorrem com maior frequência.

Assim, de acordo com os entrevistados, a forma de ligação entre o idoso e a GNR (G1.4, tabela n.º 8), está simplificada nas ações seguintes: um clique no botão SOS que se encontra no aparelho que lhes é distribuído, gera uma mensagem de alerta e posterior chamada para a SSit. Como esclarece Entrevistado (E) 2, a “ligação entre os utentes e os militares em serviço na SSit é feita de forma direta e simples (...), permitindo uma resposta oportuna às necessidades do utente”.

Os entrevistados realçaram algumas características do aparelho eGuard, das quais se salienta a capacidade de transmitir dados como a georreferenciação, SMS e voz, bem como o alerta emitido para o portal eGuard, caso o aparelho esteja sem bateria ou o idoso esteja imobilizado durante algum tempo.

³⁰ Cfr. PQ1, tabela n.º 20 e figura n.º 4.

³¹ Cfr. PQ2, tabela n.º 21 e figura n.º 5.

³² Cfr. PQ3, tabela n.º 22 e figura n.º 6.

³³ Cfr. PQ4, tabela n.º 24 e figura n.º 7.

³⁴ Cfr. PQ5, tabela n.º 25 e figura n.º 8.

³⁵ Cfr. PQ7, tabela n.º 27 e figura n.º 10.

³⁶ Cfr. PQ6, tabela n.º 26 e figura n.º 9.

³⁷ Cfr. PQ8, tabela n.º 28 e figura n.º 11.

As considerações supramencionadas, estão em consonância com o descritivo do projeto que antes se apresentou com base na documentação analisada, ou seja, verifica-se que o aparelho permite alertar a GNR através de um clique no botão SOS do aparelho, enviando assim uma mensagem de emergência com a posição geográfica do utente para a SSit do CTer³⁸.

No que se refere à tipologia de situações que ocorre com maior frequência quando o aparelho eGuard é ativado (G1.5, tabela n.º 9), destacam-se o descuido e a emergência médica, acrescentando alguns entrevistados que, por vezes, o botão SOS é acionado porque os utentes se sentem sós. Nesta última situação, os idosos acionam o aparelho porque necessitam de “companhia e [de] alguém que os possa escutar, como forma de combater a solidão” (E2).

Paralelamente, o E1 e o E2 mencionaram expressamente questões de segurança, nomeadamente, situações em que existe uma pessoa estranha a rondar a casa dos idosos ou a existência de algum contacto suspeito que possa configurar tentativa de burla.

Relativamente às ações desencadeadas em função das situações ocorridas, ou seja quanto ao modo como os militares de serviço à SSit prestam auxílio aos idosos (G1.6, tabela n.º 10) verifica-se que sempre que o aparelho é acionado, independentemente de se tratar ou não de uma situação da competência da GNR, é enviada uma patrulha para a residência do idoso, e “numa situação de saúde são ativados os meios de emergência médica” (E5).

Quando se questionam os entrevistados sobre se os pedidos de auxílio extravasam o âmbito de competências da GNR (G1.7, tabela n.º 11) reforça-se, como antes se disse, que os pedidos de ajuda estão fundamentalmente relacionadas com saúde e situações de apoio técnico/domiciliário. Metade dos entrevistados admite que a solidão é, muitas vezes, o que faz com que se carregue no botão SOS. Os idosos quando vêem um militar, não vêem apenas “um militar da GNR, mas sim um amigo que os pode ajudar a resolver tudo ou qualquer problema que tenham” (E4).

Passando à análise dos questionários, verifica-se que a maioria dos idosos abrangidos pelo projeto (57,7%) já utilizou o aparelho (PQ 12, tabela n.º 33 e figura n.º 15). De entre os motivos que levaram à sua utilização destaca-se o descuido (63,3%), pelo facto de os idosos carregarem involuntariamente no botão (PQ 13, tabela n.º 34 e figura n.º 16). Estas situações ocorrem facilmente, pois a sensibilidade do dispositivo faz com que este possa ser acionado simplesmente por ser transportado no bolso ou ser objeto de qualquer gesto inadvertido.

³⁸ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

As principais razões para acionar o aparelho intencionalmente dividem-se equitativamente entre a emergência médica (16,7%) e o sentimento de solidão (16,7%) (PQ 13, tabela n.º 34 e figura n.º 16). Por último, houve ainda um idoso que referiu que utilizou o aparelho quando teve uma avaria na fechadura de casa, recorrendo à GNR para o auxiliar neste problema.

Os idosos que utilizaram o aparelho também avaliaram a facilidade do seu uso. A este respeito, a grande maioria dos idosos (73%) referiu que foi fácil estabelecer ligação com a GNR e apenas 27% mencionaram algumas dificuldades (PQ 14, tabela n.º 35 e figura n.º 17), nomeadamente, devido à falta de cobertura de rede nos locais onde vivem.

5.3. O papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard

Para aferir a dinâmica do desenvolvimento do projeto em estudo, questionaram-se os entrevistados sobre os motivos que levaram à sua respetiva criação (G1.1 e G2.1). Como se verifica na tabela n.º 4, os fatores mais decisivos foram o elevado número de idosos a viverem sozinhos e/ou isolados e a necessidade de garantir apoio e segurança a estes.

Como esclarece o E4, naquela área geográfica existem “cada vez mais aldeias quase sem ninguém e com os idosos em situações vulneráveis, sozinhos e isolados”. Assim, este projeto “foi uma forma de aproximar a GNR de quem está sozinho” (E12) e de contribuir “para [que] os idosos [sintam] mais segurança” (E14).

No que se refere ao papel da GNR enquanto parceiro ativo do projeto eGuard (G1.2, tabela n.º 5), salienta-se a missão de acompanhamento constante dos utentes e a monitorização permanente do portal eGuard. Cabe à GNR a importante tarefa de sinalização das pessoas consideradas em situação de vulnerabilidade, muito embora essa função decorra da operação ‘Censos Sénior’, e não diretamente do eGuard. Como indica o E1, “no terreno têm as equipas das SPC, de modo a dar todo o tipo de respostas”. O acompanhamento dos idosos é feito através do policiamento comunitário e de proximidade, com recurso a visitas regulares e contactos telefónicos (E2, E4, E8, E9 e E10).

Quanto à monitorização permanente do portal eGuard, esta é feita pelos militares que se encontram de serviço à SSit no CTer da Guarda. Assim, como refere E13, “cada vez que é ativado o botão de pânico, o alerta cai [na] SSit” e os militares devem “dar respostas imediatas às necessidades da população idosa em matéria de segurança, ou reencaminhar as situações para os parceiros com competência nas demais matérias” (E2).

As respostas à G1.2 estão em linha com o exposto na análise da documentação institucional, ou seja, verifica-se que a GNR, no âmbito das suas atribuições como parceiro neste projeto, é responsável pela monitorização permanente do portal eGuard, bem como pelo reencaminhamento das situações (GNR, 2017b). Para além disso, verifica-se que existe um contacto direto com todos os utentes do projeto eGuard, resultado de visitas ou contactos telefónicos, bem como na sinalização dos possíveis utentes do eGuard (GNR, 2017b).

No que diz respeito ao papel das Autarquias no âmbito do funcionamento do projeto eGuard (G2.2), a análise da tabela n.º 6, mostra que uma das competências das Autarquias consiste na aquisição de meios necessários à prossecução do eGuard. Neste seguimento, realçam-se as declarações do E16, salientando que as Autarquias assumem “o papel de congregador das condições logísticas, através da aquisição dos equipamentos necessários para ligar a SSit do CTer da Guarda com aos idosos abrangidos”. Para além desta tarefa, incumbe também às Autarquias a gestão do portal eGuard.

Estas considerações encontram-se explanadas na documentação institucional, na qual se explicita que as Autarquias têm como missão adquirir os meios necessários para a operacionalização do projeto, bem como gerir o portal eGuard, nomeadamente, ao nível da inserção de novos utentes e na verificação de alertas em matéria de ação social (GNR, 2017b).

Relativamente à articulação entre a GNR e as Autarquias (G1.3 e G2.3) enquanto parceiros neste projeto, os resultados da tabela n.º 7 explicitam a coordenação destas duas entidades na seleção dos utentes, feita essencialmente pelos militares das SPC e pelos Gabinetes de Ação Social. Acrescenta-se ainda que são realizadas visitas conjuntas aos idosos.

Pelo carácter ilustrativo, retemos as declarações de três entrevistados: a “GNR através da operação ‘Censos Sénior’ faz o levantamento dos casos e depois a Autarquia ‘escolhe’ quem tem a necessidade de usufruir do projeto” (E9), ou seja, a “seleção das pessoas que serão utentes deste projeto é feita pelo Gabinete de Ação Social, alicerçado nas informações dos ‘Censos Sénior’” (E16), sendo que “tem havido muito bom relacionamento entre as duas instituições, com uma parceria bastante forte em que há uma articulação na troca de informações” (E18).

5.4. Potencialidades do projeto eGuard

No que diz respeito às potencialidades associadas ao projeto eGuard (G1.8 e G2.4), na tabela n.º 12 confirma-se que quase todos os entrevistados (16/18) referiram que a implementação deste projeto trouxe um aumento significativo no sentimento de segurança dos idosos. Igual número salientou também que este projeto permite evitar ou retardar o recurso à institucionalização. Os entrevistados mencionaram o facto de existir uma ligação direta à GNR através do aparelho, o que tem repercussões positivas na vida dos idosos. Oito entrevistados referiram que este projeto promove a qualidade de vida das pessoas que dele usufruem.

As considerações acima mencionadas encontram-se em linha com as reflexões analisadas na revisão de literatura, ou seja, constata-se que o facto de existir apoio comunitário, permite que as pessoas em situações de dependência possam permanecer nas suas casas, em segurança, sem terem de recorrer à institucionalização (GNR, 2017b).

Para melhor entender as potencialidades mencionadas, recorde-se o carácter permanente e ininterrupto deste projeto, através da ligação direta à GNR, 24 horas por dia, 7 dias por semana (GNR, 2017b). Tal realidade vem corroborar a relevância do projeto em estudo e o seu papel no serviço comunitário e na qualidade de vida dos utentes (GNR, 2017b).

Neste sentido, os entrevistados foram questionados sobre a pertinência de implementar o projeto eGuard em todo o país (G1.13 e G2.8, tabela n.º 17), iniciativa que merece consenso de todos, ainda que com algumas variantes. Os avanços a este propósito são mencionados por E1, ao referir que quatro CTer já mostraram o seu interesse em conhecer o projeto e seguir o exemplo do CTer da Guarda (quadro n.º 14).

No entanto, na impossibilidade de aplicar o projeto a todo o território nacional, foram estabelecidos alguns locais prioritários por parte dos entrevistados, nomeadamente, “todos os distritos do interior” (E2), uma vez que a sua realidade é muito semelhante à do CTer da Guarda, pelo facto de a “densidade populacional [ser] mais baixa e as pessoas se encontra[rem] mais sozinhas”.

Porém, tal como refere o E7, “em todo o lado existem idosos isolados” e por este motivo, com as necessárias adaptações, este projeto também deveria ser implementado nos distritos do litoral. Nestes distritos, apesar da maior densidade populacional, “existem pessoas a passar horas e horas sozinhas (...) e quem vive em apartamentos e quem passa parte do dia sozinho, com pouco espaço, muitas vezes, os vizinhos nem os conhecem” (E12).

Este tipo de isolamento, em áreas densamente povoadas, suscita em E10 a convicção de que o projeto será ainda mais necessário nas cidades do que no campo, uma vez que “nas aldeias [os idosos] podem sair e conversar com alguém, mas na cidade ficam fechados no apartamento o tempo todo”.

Por fim, como já se referiu, importa salientar que a implementação deste projeto permite aos idosos continuar a viver nos seus meios, o que se torna um aspeto positivo pois “muitas pessoas (...) não querem ir para um lar ou um Centro de Dia e com este tipo de equipamento ganham outros motivos para viver” (E10). Deste modo, os idosos ou outras pessoas com algum grau de dependência podem preservar a sua autonomia, continuando a viver nas suas casas, mas com melhorias significativas na sua “saúde, segurança [e] autoestima” (E17).

Apuradas as potencialidades do eGuard na perspetiva dos entrevistados, resta indagar as vantagens que os utilizadores lhe atribuem. Assim, para os portadores do dispositivo a principal vantagem é o aumento do sentimento de segurança (82,7%) e o beneficiar de ligação direta à GNR (17,3%)³⁹.

Quando solicitados a avaliar o grau de importância que o projeto tem nas suas vidas, os inquiridos têm uma opinião unânime de que é muito importante (PQ 18, tabela n.º 39 e figura n.º 21).

5.5. Constrangimentos do projeto eGuard

Não obstante as potencialidades constatadas no subcapítulo anterior, importa agora referir os principais constrangimentos associados ao eGuard, através da análise das respostas dadas às perguntas G1.9 e G2.5 (quadro n.º 10 e tabela n.º 13).

Para os entrevistados, em primeiro lugar, destacam-se as falhas na cobertura de rede em alguns locais abrangidos pelo projeto, o que acarreta “constrangimentos no acompanhamento dos utentes e na ligação entre esses e a SSit” (E2). Este fator é agravado por alguns idosos residirem em casas com paredes de granito, sendo que nestes casos “não é possível obter a ligação GPS, apenas é possível obter a localização da antena que está a fazer a ligação com o cartão SIM” (E4) do aparelho que o idoso está a usar. Estes são constrangimentos graves, por não permitirem à GNR perceber se o idoso se encontra bem e mesmo que o idoso carregue no botão do aparelho, a SSit pode não receber os alertas ou receber com algum atraso.

³⁹ Cfr. PQ15, tabela n.º 36 e figura n.º 18.

Por outro lado, em termos da utilização do dispositivo, ocorrem situações em que os idosos se esquecem de carregar o aparelho. Neste contexto, há que sensibilizar os idosos das práticas de uso e manutenção do dispositivo (E8), pois “estando o aparelho sem bateria, não é possível efetuar contacto em caso de emergência” (E15).

Aos constrangimentos expostos, acresce um que foi evidenciado, principalmente, pelos militares com funções de comando entrevistados, que se prende com a capacidade dos recursos humanos do CTer da Guarda que impõem ao projeto “um limite de 200 a 300 utentes” (E2). Na verdade, devido à escassez de militares afetos às SPC e à SSit não é possível acompanhar “de forma eficaz [...] mais do que algumas centenas de pessoas” (E3).

Por último, no que diz respeito ao aparelho em si, alguns entrevistados referiram que o aparelho não está adequado para uso de pessoas com dificuldades auditivas devido ao seu volume (E7, E8, E10 e E18).

A opinião dos inquiridos sobre o principal constrangimento ao usar o aparelho eGuard divide-se em várias vertentes (PQ 16, tabela n.º 37 e figura n.º 19). Um número expressivo de idosos considera o dispositivo pouco prático (38,5%), outros mencionam dificuldades de rede, fazendo com que tenham de se deslocar para obter maior cobertura (30,8%) e outros apontam o facto de o volume ser demasiado baixo (21,2%). Por fim, cerca de 10% apontam o constrangimento de ter de carregar o aparelho diariamente.

As considerações recolhidas da análise das entrevistas estão em concordância com as informações recolhidas dos IE, ou seja, verificam-se as falhas na cobertura de rede que levam a que os idosos se tenham de deslocar para locais com maior cobertura. Verifica-se também que, tanto os entrevistados como os inquiridos, referem que o volume não está ajustado a pessoas com dificuldades auditivas e que o facto de terem de carregar o aparelho diariamente lhes causa transtornos. Note-se que a autonomia da bateria dura até 3 dias⁴⁰ mas os idosos são aconselhados a efetuar carregamentos diários, no intuito de mecanizar o processo e evitar eventuais esquecimentos.

Importa então apontar as possíveis soluções que os entrevistados sugerem para colmatar os constrangimentos encontrados (G1.10 e G2.6, quadro n.º 11).

Primeiramente, os entrevistados referiram alguns *upgrades* que deveriam ser feitos ao aparelho eGuard :

- (1) Adicionar-lhe imagem, uma vez que “é totalmente diferente estar a falar com alguém que está à nossa frente” (E1);

⁴⁰ Cfr. Anexo A de GNR (2017b).

- (2) Melhorar a capacidade de georreferenciação (E4);
- (3) Adquirir baterias com maior autonomia (E4);
- (4) Adequar o volume a idosos com problemas de audição (E8, E10, E15);
- (5) Em vez de o aparelho ser colocado ao pescoço através da fita, poderia ser implementada uma versão em que o aparelho funcionava como um relógio, por ser mais fácil ao idoso habituar-se à sua presença, não o colocando nos bolsos (E10);
- (6) Alterar a forma de carregamento do aparelho para um método idêntico ao dos telemóveis, ou seja, em vez de o aparelho ser carregado através da plataforma de carregamento, deveria ser possível carregá-lo através de um fio que se liga à tomada como um telemóvel (E13);
- (7) Alterar a sinalização do aparelho sobre a falta de bateria, ou seja, em vez de ser através de uma luz que se acende e “muitas vezes [os idosos] não reparam”, deveria ser implementada sinalização sonora;
- (8) Adequar o aparelho a pessoas surdas/mudas (E18).

Além disso, no que respeita à parte técnica do projeto, deveriam ser implementadas melhorias a nível da programação dos equipamentos, assim como da plataforma de monitorização dos mesmos (E2). Paralelamente, deveriam ser feitas melhorias a nível da cobertura de rede (E4, 5, 8, 9, 10, 11, 12 e 18), isto porque sem rede o aparelho não cumpre o seu principal e único propósito. Estas melhorias ao nível da cobertura de rede centram-se, essencialmente, em colocar todos os equipamentos a funcionar em *roaming* nacional, que é o funcionamento preconizado (GNR, 2017b), mas que neste momento não está ainda alargado a todos os aparelhos.

Por outro lado, relativamente à questão da escassez de efetivo, retém-se a opinião de que “as equipas deviam ser aumentadas de forma a promover um policiamento de proximidade e especializado” (E1). Os militares afetos ao projeto eGuard têm, necessariamente, de deixar de fazer outras tarefas (E7), portanto, sendo esta uma nova “forma de policiamento [deviam] ser criados especialista só para esta área” (E1).

Por último, outra melhoria seria a integração de novos parceiros no projeto eGuard (E4 e E17), nomeadamente, psicólogos ou fisioterapeutas. Tal iria possibilitar um acompanhamento ainda mais personalizado e especializado no apoio a idosos.

Quanto à opinião dos inquiridos sobre possíveis melhorias a implementar no projeto, constataram-se algumas (PQ 17, tabela n.º 38 e figura n.º 20). Os utentes consideram que o aparelho deveria ser mais prático (38,5%) e que deveria existir uma melhor cobertura de rede

(30,8%). Os utilizadores referiram ainda que o volume deveria ser aumentado (21,2%) e que a bateria do aparelho deveria ter mais autonomia (9,6%).

Como se pode verificar, as declarações dos entrevistados estão em concordância com as respostas dadas pelos inquiridos, uma vez que ambos concordam em vários aspetos.

Ao nível da autonomia da bateria, de um aparelho mais prático e cobertura de rede, tanto os inquiridos como os entrevistados estão de acordo que devia ser algo a melhorar.

Por fim, no que diz respeito ao aumento do volume do aparelho, verifica-se que 21,2% dos inquiridos refere que é necessário aumentar o mesmo, respostas sustentadas com as declarações de E8, E10 e E15.

5.6. O papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos

No seguimento dos pontos anteriores, em que se tratou de analisar as múltiplas vertentes do projeto eGuard, avançamos agora para compreender de que forma o projeto terá contribuído para aumentar o sentimento de segurança dos idosos (G1.11 e G2.7). Os resultados inscritos na tabela n.º 15 elucidam que, para os entrevistados, a ligação imediata à GNR através do aparelho é um fator predominante no aumento do sentimento de segurança, que se complementa com as visitas que as ações do projeto preveem sempre que um utente aciona o serviço.

Como resume o E1, “eles sabem que ao ativar o botão, num curto espaço de tempo são socorridos”, uma experiência que lhes permite “perceber que podem continuar a viver nas suas casas”. Acresce que “o acompanhamento é de 24h e personalizado, e [sabem] que a qualquer momento podem carregar no botão e a GNR responde” (E17).

Na opinião do E16, “saber que há um mecanismo que os liga a uma FS que é uma referência de confiança, como é a GNR, é uma tranquilidade que não tem preço para as pessoas que estão envolvidas no programa, sendo um fator de segurança muito grande”.

Acrescenta-se que alguns entrevistados referiram que certas características do aparelho reforçam o sentimento de segurança, nomeadamente, sensor de queda, delimitador de área de segurança, bem como a georreferenciação do próprio aparelho.

Para além do projeto eGuard, os entrevistados pronunciaram-se sobre outras iniciativas levadas a cabo pela GNR com o intuito de aumentar o sentimento de segurança da população idosa (G1.12, tabela n.º 16): as visitas regulares e periódicas aos idosos, bem como outros programas/projetos a estes direcionados.

Estas visitas proporcionam interações de muita proximidade entre os militares e os idosos. Como resume o E7, os idosos “gostam de contar histórias da sua vida, [sendo que] as outras pessoas não têm noção da felicidade que eles sentem quando se deparam com dois Guardas para falarem com eles. Isto é muito gratificante para o nosso serviço e para a GNR em si”.

Importa salientar um aspeto inovador e único levado a cabo pelo CTer da Guarda que é a descentralização das SPC. Segundo declarações do E1, “O CTer da Guarda é o único que tem as equipas das SPC descentralizadas pelos Postos Territoriais (PTer) [o que faz] com que sejam sempre os mesmos militares a cuidar de certos idosos e tenham um conhecimento profundo sobre eles, sendo desenvolvida uma relação de confiança”. O E2 acrescenta que “esta descentralização tem permitido um superior conhecimento da realidade local, maior e melhor capacidade de resposta às necessidades das populações, sobretudo dos cidadãos vulneráveis, e conseqüente desenvolvimento de programas adequados, maior empatia entre militares e público alvo, garantido desta forma a criação de um sentimento de segurança das populações, a construção e conservação de relações de confiança”.

O que se apura nestas respostas reflete pois a visão que se encontra no terreno e se sintoniza com as considerações tecidas na revisão da literatura, nomeadamente sobre o policiamento de proximidade na GNR e a operacionalização dos PEPP (Copeto, 2011), bem como a respeito dos programas que visam apoiar os que vivem mais isolados, garantindo assim que os idosos se sintam mais protegidos (Dinis, 2012).

Olhando agora para a experiência relatada pelos idosos nas respostas ao questionário, a PQ 9 visou perceber com que frequência os idosos recebem visitas dos militares da GNR. Analisando a tabela n.º 29, verifica-se que 69,2% dos inquiridos responderam que recebem visitas semanalmente e 30,8% responderam receber visitas mensalmente. Estas respostas estão em concordância com as respostas obtidas nos IE, onde se concluiu na G1.12 que as visitas feitas aos idosos são regulares e periódicas.

Por último, na PQ 10, quando questionados em que medida a presença da GNR interfere no seu sentimento de segurança, a totalidade dos inquiridos respondeu que ao ver um elemento da GNR se sente “mais seguro” (tabela n.º 30). Também a inclusão no projeto eGuard tem efeitos na perceção de segurança, pois na resposta à PQ 11 (tabela n.º 32) a totalidade respondeu sentir-se “mais seguro” quando tem consigo o aparelho.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente RCFTIA abordou o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos com a implementação do projeto eGuard, no CTer da Guarda.

A revisão de literatura passou em revista os conceitos centrais e as teorias orientadoras na construção do modelo de análise. Com o intuito de alcançar os objetivos delineados e responder às questões de investigação, optou-se pelo estudo de caso, com recurso a uma abordagem metodológica qualitativa e quantitativa.

No plano qualitativo, numa primeira aproximação ao projeto em estudo, procedeu-se à análise dos documentos disponíveis. Essa informação foi completada e expressamente direcionada para os objetivos da investigação com a realização de 18 IE aplicados a atores com um papel ativo na implementação e operacionalização do eGuard.

Os dados quantitativos resultaram da aplicação de um IQ a 52 utentes do projeto. Pretendeu-se, com a opção metodológica, estudar um caso em profundidade, reunindo materiais de natureza diversificada e auscultando experiências de diferentes atores, quer de quem proporciona o serviço (GNR e Autarquias), quer dos destinatários (os idosos utentes do projeto).

Neste sentido, foi possível atingir as condições necessárias de modo a dar resposta às perguntas desta investigação, atingindo assim os objetivos inicialmente propostos.

Assim sendo, para compreender como se desenrola o projeto eGuard, foi elaborada a **PD1: “Como funciona o projeto eGuard?”**. Este projeto consiste na distribuição de aparelhos aos idosos, os quais possibilitam uma ligação direta com a GNR, mais especificamente, com a SSit do CTer da Guarda.

O aparelho possui um botão SOS, que ao ser premido gera uma mensagem de alerta na SSit e, posteriormente, uma chamada. Desta forma, o idoso que, por algum motivo, carregue no botão é atendido de forma imediata por um militar de serviço à SSit. O aparelho possui um sistema de georreferenciação que permite observar, em tempo real, onde se encontra o idoso e, conseqüentemente, onde foi dado o alerta.

Além disso, o dispositivo permite definir um perímetro de segurança com muita utilidade para o acompanhamento/vigilância de pessoas com doença mentais (por exemplo, *alzheimer*) e possui ainda um sensor de queda. Quando ativados, os sensores emitem um sinal de alerta na SSit.

No que se remete à tipologia de situações que ocorrem com maior frequência aquando da ativação do aparelho eGuard destacam-se o descuido, situações de emergência médica, questões de segurança e, por vezes, situações em que os idosos se sentem sós.

Neste sentido, destaca-se o facto de que, independentemente da situação que leva os idosos a ativarem o eGuard, é enviada uma patrulha ao local. Em qualquer uma das situações, os militares que estão de serviço à SSit e recebem a chamada de emergência do idoso, encaminham a situação para os meios adequados, de acordo com as necessidades do idoso.

O projeto eGuard, envolve parcerias, que importa explorar em resposta à **PD 2: “Qual é o papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard?”**, sendo que se destaca a participação de duas entidades neste projeto: a GNR e as Autarquias.

Neste sentido, à GNR diz respeito o acompanhamento constante dos utentes do projeto, a monitorização permanente do portal eGuard e, por fim, a sinalização das pessoas consideradas em situação de vulnerabilidade.

Por um lado, o acompanhamento dos idosos é feito através do policiamento de proximidade e comunitário, alicerçado em visitas regulares e contactos telefónicos; por outro lado, a monitorização é realizada pelos militares que se encontram de serviço à SSit. Por fim, importa referir que a sinalização das pessoas vulneráveis, embora decorra da operação ‘Censos Sénior’, serve de base ao projeto eGuard.

Relativamente ao papel das Autarquias, este consiste essencialmente na aquisição dos meios necessários à operacionalização do eGuard, nomeadamente, todo o material logístico e equipamento indispensável para estabelecer a ligação entre o idoso e a SSit (por exemplo, aquisição dos aparelhos).

Além disso, salienta-se que compete, simultaneamente, à GNR e às Autarquias a gestão do portal eGuard, ou seja, ambas as entidades são responsáveis pela edição, manutenção e eliminação da informação que nele consta. Deste modo, a articulação entre as duas entidades centra-se, mormente, na coordenação da seleção dos utentes, assim como em visitas conjuntas aos idosos abrangidos pelo projeto ou que poderão ser abrangidos futuramente.

Relativamente à **PD3: “Quais são as potencialidades do projeto eGuard?”**, verificam-se inúmeras potencialidades adjacentes à implementação do eGuard no CTer da Guarda.

Em primeiro lugar, salienta-se o aumento significativo no sentimento de segurança dos idosos, uma vez que a ligação direta à GNR (outra vantagem identificada) permite que os idosos se sintam permanentemente acompanhados, sabendo que à distância de um clique

têm alguém que se preocupa com eles e os pode ajudar em qualquer circunstância. Estes fatores promovem uma maior qualidade de vida das pessoas. O acompanhamento realizado pode, inclusivamente, evitar ou retardar o recurso à institucionalização contribuindo para que as pessoas possam permanecer em segurança nas suas próprias casas.

Assim sendo, verificou-se uma unanimidade em considerar o interesse de expandir o projeto a nível nacional, especialmente nas zonas de baixa densidade populacional, mas também nas cidades, porque a solidão e o isolamento não acontecem só no meio rural.

Mais uma vez se salienta a vantagem que este projeto teria a nível nacional, no sentido de permitir que os idosos, com algum grau de dependência ou não, possam preservar a sua autonomia e continuar a viver nas suas habitações.

Mediante o exposto, denota-se que a implementação do eGuard melhora a qualidade de vida, autoestima e o sentimento de segurança dos idosos.

No que diz respeito à **PD 4: “Quais são os constrangimentos do projeto eGuard?”**, foram identificadas algumas lacunas no eGuard e, paralelamente, melhorias que as podem colmatar.

Primeiramente, destacam-se as falhas na cobertura de rede, as quais conduzem a uma maior dificuldade no acompanhamento dos idosos através da SSit. Esta lacuna deve-se ao facto de alguns aparelhos não estarem a funcionar em *roaming* nacional, mas apenas numa rede móvel nacional.

Por outro lado, também foram encontrados constrangimentos relacionados diretamente com a utilização que os idosos fazem do aparelho, por exemplo, a falta de carregamento. Além disso, verificou-se que o aparelho não tem o volume adequado para pessoas com dificuldade auditivas, sendo este um fator identificado tanto pelos entrevistados como pelos inquiridos.

A avaliação feita pelos profissionais e pelos utentes aponta a necessidade de introduzir melhoramentos no aparelho, tornando-o mais “amigável”, nomeadamente, no que diz respeito ao carregamento e ao transporte.

Neste sentido, para o carregamento poderia ser utilizado um método idêntico ao dos telemóveis, em vez da plataforma de carregamento agora existente. Para o transporte, sugere-se que o aparelho funcione como um relógio (colocado ao pulso), sendo mais fácil e natural para o idoso transportá-lo.

Finalmente, relativamente à **PD 5: “Qual é o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos?”**, verifica-se que a GNR assume uma função primordial no que remete à segurança e bem estar da população idosa.

Desta forma, salientam-se as visitas efetuadas aos idosos pelos militares das SPC, as quais são de extrema importância pois, muitas vezes, este é o único contacto que os idosos, que vivem sós e isolados, têm. Estas visitas são regulares e periódicas, acontecendo uma vez por mês na pior das hipóteses. Ainda assim, alguns PTER conseguem realizar visitas semanais, uma vez que o número de idosos é menor. Importa referir que estas visitas fazem com que os idosos se sintam felizes com a presença da GNR e, conseqüentemente, mais seguros por receberem atenção de alguém que se preocupa com eles e os ajudará sempre que necessitarem.

Por outro lado, a GNR no âmbito das suas competências possui programas/projetos direcionados aos idosos, no sentido de fomentar o seu sentimento de segurança. A operação ‘Censos Sénior’ é um exemplo de um projeto desenvolvido pela GNR, no contexto do programa ‘Apoio 65 – Idosos em Segurança’, cujo principal objetivo consiste em sinalizar os idosos que vivem isolados e/ou em situações de vulnerabilidade. Esta operação permite que, posteriormente, sejam realizadas ações de sensibilização/informação para a prevenção da criminalidade contra idosos.

Além disso, o CTER da Guarda desenvolveu um outro projeto único que consiste na descentralização das SPC, ou seja, as equipas que normalmente estão nos DTER foram distribuídas pelos PTER. Esta descentralização permite que sejam sempre os mesmos militares a visitar os idosos de uma determinada área, com vantagem para o estabelecimento de relações de confiança.

Paralelamente, importa salientar o projeto eGuard desenvolvido também pela GNR do CTER da Guarda. O eGuard veio incrementar o sentimento de segurança e diminuir a solidão sentida pelos idosos deste distrito, uma vez que existe um acompanhamento permanente e personalizado, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Assim, denota-se que a ligação imediata através do aparelho eGuard é um fator preponderante no aumento do sentimento de segurança dos idosos.

Nos tempos de isolamento social experienciado durante os sucessivos estados de emergência, as visitas regulares e o acompanhamento à distância terão tido para os idosos um significado acrescido.

Após ter respondido às PD, urge agora dar resposta à **QC: “Qual a relevância do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos?”**.

Ao longo dos anos, a GNR tem vindo a criar diversos projetos/programas orientados para os idosos, como é exemplo o projeto eGuard, implementado no CTER da Guarda.

Este CTer caracteriza-se pela desertificação e pelo facto de apresentar uma densidade populacional baixa e maioritariamente envelhecida, comparativamente aos restantes distritos do continente. Estes motivos levaram a que houvesse a necessidade de resolver, ou pelo menos mitigar, este problema.

Desta forma, através da operação ‘Censos Sénior’, juntamente com alguns dados das Autarquias, foi possível sinalizar os idosos a viverem sozinhos e/ou isolados e que, por isso, deveriam beneficiar do projeto eGuard. Ainda que não tenha sido possível responder a todas as necessidades, foram já distribuídos aparelhos a 83 idosos. Este aparelho permite fazer a ligação entre os idosos e a GNR e garante assistência à distância em qualquer situação. Basta premir o botão SOS. Esta relação faz com que os idosos se sintam mais acompanhados, possibilitando-lhes viver com mais tranquilidade e, principalmente, de forma segura junto das suas comunidades.

Mediante o exposto, conclui-se que este projeto permite que os idosos estejam ligados à GNR, de uma forma imediata e permanente, sendo este um fator predominante no aumento do seu sentimento de segurança, como foi declarado pelos utentes inquiridos.

Dadas as funcionalidades do projeto no acompanhamento aos idosos e na resposta às respetivas necessidades, permitindo-lhes ter mais autonomia, em segurança, o eGuard traz contributos importantes para evitar/retardar a institucionalização, uma vez que as pessoas em situação de dependência (ou não) podem permanecer nas suas casas em segurança. A possibilidade de envelhecer na comunidade aumenta o bem-estar e a qualidade de vida, como se ilustrou com base na revisão da literatura.

Apesar do distrito da Guarda ser caracterizado pela baixa densidade populacional e o projeto ter sido criado para colmatar os problemas decorrentes da desertificação, este projeto pode também ser aplicado em zonas densamente povoadas. Mesmo nas grandes cidades, existem idosos a viverem sozinhos e sem contacto com outras pessoas, sendo que a utilização do aparelho eGuard iria permitir que estes se sentissem sempre acompanhados por alguém e, conseqüentemente, mais seguros.

Assim, pode-se concluir que, conjugando todos estes fatores, o eGuard tem uma enorme relevância na promoção do aumento do sentimento de segurança dos idosos.

Chegando o culminar do presente RCFTIA, importa agora fazer referências às principais limitações do mesmo. Em primeiro lugar, salienta-se que as restrições impostas pela situação pandémica em que vivemos limitou a capacidade de aplicar os IQ aos idosos, tendo em conta a morosidade no estabelecimento dos contactos prévios, a aplicação do

questionário propriamente dito e a salvaguarda de toda a etiqueta referente ao distanciamento social.

Se a crise pandémica causou dificuldades à pesquisa, por outro lado trouxe ainda mais visibilidade à temática do isolamento social dos idosos e à necessidade de pensar a segurança em termos mais alargados. Tal acrescenta atualidade e pertinência a esta investigação e justifica que se ponderem, de modo territorialmente mais alargado, projetos como o que aqui foi tratado.

Paralelamente, em termos de recomendações para futuras investigações seria interessante estudar o impacto/viabilidade operacional da descentralização das SPC pelos PTER, de modo a compreender se tal teria impacto na eficácia das respostas dadas pela GNR às necessidades das populações locais.

Além disso, este estudo possibilitaria também perceber se esta descentralização tem impacto num conhecimento mais profundo da zona de ação de cada PTER.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Academia Militar [AM] (2016). *NEP 522/1ª/20JAN16/AM: Normas para a redação de trabalhos de investigação na Academia Militar*. Lisboa: AM.

Agência de Desenvolvimento para a Sociedade da Informação e do Conhecimento [ADSI] (2010). *Estatutos*. Guarda: ADSI

Allik, M., & Kearns, A. (2017). “There goes the fear”: feelings of safety at home and in the neighborhood: The role of personal, social, and service factors. *Journal of Community Psychology*. 45(4), 543-563. doi: 10.1002/jcop.21875.

Alves, A. (2008). *Em busca de uma Sociologia de Polícia*. Lisboa: Revista da Guarda Nacional Republicana.

Alves, A. (2010). *Introdução à segurança*. Lisboa: Revista da Guarda Nacional Republicana.

American Psychological Association [APA] (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, D.C.: APA.

Andersen, M. (1996). *The proximity police model in a historical and international perspective*. Reikiavique: Nordic Research Council for Criminology.

Assembleia da República [AR] (2007). Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro: Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana. *Diário da República*, 1ª série, n.º 213, 8043-8051.

Assembleia da República [AR] (2008). Lei n.º 53/2008 de 29 de agosto: Lei de Segurança Interna. *Diário da República*, 1ª série, n.º 167, 6135 – 6141.

Assembleia da República [AR] (2020). Lei n.º 75-C/2020, de 31 de dezembro: Aprova a Lei das Grandes Opções para 2021-2023 em Matéria de Planeamento e da Programação Orçamental Plurianual. *Diário da República*, 1ª série, n.º 253, 170-337.

Associação Mutualista Montepio [Montepio] (2021). Serviço de Saúde: Como funciona a teleassistência Montepio? Acedido a 5 de março de 2021 em <https://www.montepio.org/saude/teleassistencia/>

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV] (2019). *Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência 2013 – 2018*. Lisboa: APAV

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV] (2020a). *Relatório Anual 2019*. Lisboa: APAV

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV] (2020b). *Relatório Portugal mais velho. Por uma sociedade onde os direitos não têm idade*. Lisboa: APAV

Automóvel Club de Portugal [ACP] (2021). Teleassistência para a proteção dos mais idosos. Acedido a 5 de março de 2021 em <https://www.acp.pt/saude-e-seguros/para-a-sua-saude/outros-servicos-de-saude/teleassistencia>

Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Base de Dados Portugal Contemporâneo [PORDATA] (2021a). Índice de Envelhecimento 2019. In *Indicadores de Envelhecimento*. Acedido a 11 de janeiro de 2021 em <https://www.pordata.pt/Portugal/Indicadores+de+envelhecimento-526>

Base de Dados Portugal Contemporâneo [PORDATA] (2021b). Densidade Populacional. In *Estimativas Anuais da População Residente*. Acedido a 2 de março de 2021 em <https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Mapa>

Bondaruk, R., & Souza, C. (2012). *Polícia comunitária: Polícia cidadã para um povo cidadão*. Curitiba: Comunciare.

Cabral, M., & Ferreira, P. (2014). *O Envelhecimento Ativo em Portugal - Trabalho, reforma, lazer e rede social*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Chambers, R. (1989). Vulnerability, coping and policy. *IDS Bulletin*. 20(2), 1-7. doi: 10.1111/j.1759-5436.1989.mp20002001.x.

Copeto, R. (2011). A GNR e o policiamento de proximidade e segurança comunitária. *Segurança e Defesa*. 16, 48-54.

Copeto, R. (2016). Censos Sénior. In *Lidador Notícias*. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em <https://www.lidadornoticias.pt/opinioao-rogerio-copeto-oficial-gnr-censos-senior/>

Costa, J. (2007). *O Idoso e o Crime - Prevenção e Segurança*. Lisboa: Edições Colibri.

Creswell, J. & Clark, V. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Califórnia: SAGE publications.

Creswell, J. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Califórnia: SAGE publications.

Cruz Vermelha Portuguesa [CVP] (2021). Teleassistência – Tecnologias de apoio à distância. Acedido a 5 de março de 2021 em <https://www.cruzvermelha.pt/sa%C3%BAde/%C3%A2mbito-nacional/teleassist%C3%A2ncia.html#consultar-pre%C3%A7os>

Dehbi, C. (2019). Community Oriented Policing in the European Union Today. *European Crime Prevention Network*. 14, 1-140.

Del Duca, G., Silva, S., Thumé, E., Santos, I., & Hallal, P. (2012). Predictive factors for institutionalization of the elderly: a case-control study. *Revista de Saúde Pública*. 46(1), 147-153. doi: 10.1590/S0034-89102012000100018.

Departamento de Justiça dos Estados Unidos da América [DOJ] (2012). *Community Policing Defined*. Community Oriented Policing Services: DOJ

Dias, I. (2005). Envelhecimento e violência contra os idosos. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*. 25, 249-273.

Dias, I. (2013). Violência de Género: Violência sobre os idosos e as idosas. In *Audição Parlamentar* (pp. 1-19). Lisboa: Assembleia da República.

Dieu, F. (1999). *Politiques Publiques de Sécurité*. Paris: L'Harmattan.

Dinis, T. (2012). *O Programa Apoio 65— Idosos em Segurança em Santa Comba Dão*. Dissertação de Mestrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança, Academia Militar, Lisboa.

Direção-Geral da Saúde [DGS] (2014). *Portugal Idade Maior em Números - 2014: A Saúde da População Portuguesa com 65 ou mais anos de idade*. Lisboa: DGS

Doyle, M., Frogner, L., Andershed, H., & Andershed, A. (2016). Feelings of safety in the presence of the police, security guards, and police volunteers. *European journal on criminal policy and research*. 22(1), 19-40. doi: 10.1007/s10610-015-9282-x.

Durão, S. (2012). Policiamento de proximidade em Portugal: limites de uma metáfora mobilizadora. In S. Durão & M. Darck (Eds.), *Polícia, segurança e ordem pública: perspectivas portuguesas e brasileiras* (pp. 101-134). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.

Elias, L. (2018). *Ciências policiais e segurança interna: Desafios e prospetiva*. Lisboa: ISCP SI.

Ferreira, F. (2014). *O Policiamento de Proximidade: O caso especial do programa “Comércio Seguro” da baixa da Cidade do Porto*. Dissertação de Mestrado em Criminologia, Universidade do Porto, Porto.

Ferreira, P. (2015). Envelhecimento e direitos humanos. *Conjetura: filosofia e educação*. 20, 183-197. Acedido a 23 de março de 2021 em https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/20272/1/ICS_PMFerreira_Envelhecimento_ARI.pdf

Flick, U. (2013). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.

Fonseca, R. (2013). *Os sentimentos de (in)segurança da comunidade face ao carácter proactivo da polícia*. Dissertação de Graduação em Criminologia, Universidade Fernando Pessoa, Porto.

Frade, J., Barbosa, P., Cardoso, S., & Nunes, C. (2015). Depressão no idoso: sintomas em indivíduos institucionalizados e não-institucionalizados. *Revista de Enfermagem Referência*. 4(4), 41-49. doi: 10.12707/RIV14030.

Freixo, M. (2011). *Metodologia científica - Fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Gomes, P. (2001). Modelos de Policiamento. *Revista Polícia Portuguesa*. 128, 36-51.

Governo da República Portuguesa [GRP] (2019). Programa do XXII Governo Constitucional 2019 – 2023. In *Governo da República Portuguesa*. Acedido a 3 de fevereiro de 2021 em <https://www.portugal.gov.pt/gc22/programa-do-governo-xxii/programa-do-governo-xxii-pdf.aspx?v=%C2%ABmlkvi%C2%BB=54f1146c-05ee-4f3a-be5c-b10f524d8cec>

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2016). Resultados da Operação Censos Sénior 2016. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em <https://www.gnr.pt/documentos/noticias/Resultados%20da%20Opera%C3%A7%C3%A3o%20Censos%20S%C3%A9nior%202016.pdf>

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2017a). Operação Censos Sénior 2017 – Resultados. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em <https://www.gnr.pt/comunicado.aspx?linha=4206>

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2017b). *Projeto de Teleassistência de Pessoas Vulneráveis*. Secção de Operações, Treino e Relações Públicas: CTer Guarda

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2018a). Operação Censos Sénior 2018 - Balanço. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em <https://www.gnr.pt/noticias.aspx?linha=10519>

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2018b). *Teleassistência*. Secção de Operações, Treino e Relações Públicas: CTer Guarda

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2019a). *Estratégia da Guarda 2025, uma Estratégia centrada nas pessoas*. Divisão de Comunicação e Relações Públicas: GNR.

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2019b). Operação Censos Sénior 2019 - Balanço. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em https://www.gnr.pt/MVC_GNR/Recortes/Details/13211

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2020). Operação Censos Sénior 2020 - Balanço. Acedido a 18 de fevereiro de 2021 em https://www.gnr.pt/MVC_GNR/Recortes/Details/15479

Guarda Nacional Republicana [GNR] (2021). O Policiamento Comunitário e os Programas Especiais na GNR. Acedido a 24 de fevereiro de 2021 em https://www.gnr.pt/ProgEsp_main.aspx

Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: sentidos e formas de uso*. Lisboa: Princípia.

Hale, C. (1996). Fear of crime: a review of the literature. *International Review of Victimology*. 4(2), 79–150. doi: 10.1177/026975809600400201.

Hancock, D. & Algozzine, B. (2017). *Doing case study research: A practical guide for beginning researchers*. Nova Iorque: Teachers College Press.

Haro, F., Serafim, J., Cobra, J., Faria, L., Roque, M., Ramos, M., Carvalho, P. & Costa, R. (2016). *Investigação em ciências sociais: Guia prático do estudante*. Lisboa: Factor.

Helpphone (2021). Teleassistência Helpphone. Acedido a 5 de março de 2021 em <http://www.helpphone.pt/>

Henriques, A., Dias, I. (2020). As duas faces do isolamento dos idosos em tempo de pandemia: quem “achata a curva” da solidão? In Margarida Tavares e Cláudio Silva (orgs.) *Da emergência de um novo vírus humano à disseminação global de uma nova doença – Doença por Coronavírus 2019*, [pp. 145-151]. Porto: Instituto de Saúde Pública da Universidade do Porto.

Holmberg, L. (2005). Policing and the feeling of safety: The rise (and fall?) of community policing in the Nordic countries. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*. 5(2), 205-219. doi: 10.1080/14043850410010702.

Inácio, C. (2010). *Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma*. Dissertação de Mestrado em Ciência Política, Universidade de Aveiro, Aveiro.

Instituto de Estudos Superiores Militares [IESM] (2015). *Orientações metodológicas para a elaboração de trabalhos de investigação*. Lisboa: IESM.

Instituto Nacional de Estatística [INE] (2019). *Península Ibérica em números 2019*. Lisboa e Madrid: INE

Instituto Nacional de Estatística [INE] (2020a). *Projeções de População Residente 2018-2080*. Lisboa: INE

Instituto Nacional de Estatística [INE] (2020b). *Tábuas de Mortalidade para Portugal 2017-2019*. Lisboa: INE

Instituto Universitário Militar [IUM] (2016). *Orientações metodológicas para a elaboração de trabalhos de investigação*. Lisboa: IUM.

Jackson, J., & Bradford, B. (2009). Crime, policing and social order: on the expressive nature of public confidence in policing. *The British Journal of Sociology*. 60(3), 493–521. doi: 10.1111/j.1468-4446.2009.01253.x.

Kotrlik, J. & Higgins, C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. *Information technology, learning, and performance journal*, 19(1), 43. Acedido a 13 de abril de 2021 em <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.486.8295&rep=rep1&type=pdf>

Lister, S., & Wall, D. (2006). Deconstructing Distraction Burglary: an ageist offence. In A. Wahidin & M. Cain (Eds.), *Ageing, Crime and Society* (pp. 107-123). Estados Unidos da América: Willan Publishing.

Lourenço, N. (2012). Legitimidade e confiança nos polícias. *Revista do Ministério Público*. 129, 181-198.

Lucas, P. (2007). O Modelo Policial de Nova Iorque: Um Novo Paradigma de Actuação Policial? In G. Silva & M. Valente (Eds.), *Estudos em homenagem ao Juiz Conselheiro António da Costa Neves Ribeiro* (pp. 537-551). Coimbra: Almedina

Luppa, M., Luck, T., Weyerer, S., König, H., Brähler, E., & Riedel-Heller, S. (2010). Prediction of institutionalization in the elderly. A systematic review. *Age and ageing*. 39(1), 31-38. doi: 10.1093/ageing/afp202.

Marconi, M. & Lakatos, E. (1990). *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Editora Atlas S. A.

Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed.- São Paulo: Atlas.

Marques, M. (2016). *O apoio aos idosos pelas forças de segurança GNR–Ourém*. Dissertação de Mestrado em Intervenção para um Envelhecimento Ativo, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria.

Martins, D. (2016). Os programas de policiamento especiais da GNR na prevenção da criminalidade. *Revista de Direito e Segurança*. 7, 7-32.

Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50(4), 370–396. doi: 10.1037/h0054346.

Matos, L. (2019). Segurança. In Instituto de Filosofia da Linguagem (Eds.), *Dicionário de Filosofia Moral e Política* (pp. 1-6). Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Ministério da Administração Interna [MAI] (1999). *Policiamento de Proximidade Técnicas de Proximidade*. Lisboa: Gráfica Peres.

- Ministério da Saúde [MS] (2004). *Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas*. Lisboa: Direção-Geral da Saúde
- Neto, F. (2000). *Psicologia Social (Volume II)*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Oliveira, J. (2012). *A longevidade em Portugal: um desafio à sustentabilidade da segurança social*. Dissertação de Mestrado em Finanças, Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.
- Omand, S., Bartlett, J. & Miller, C. (2012). *A balance between security and privacy online must be struck*. Londres: Demos.
- Onwuegbuzie, A., & Leech, N. (2006). Linking research questions to mixed methods data analysis procedures. *The qualitative report*, 11(3), 474-498. doi: 10.46743/2160-3715/2006.1663.
- Organização Mundial da Saúde [OMS] (2002). *Active ageing – A policy framework*. Genebra: OMS
- Paúl, C. (2012). Solidão em pessoas mais velhas. *Rediteia - Revista de Política Social*. 45, 33-44.
- Pereira, M. (2012). O policiamento de proximidade como prevenção criminal na Polícia de Segurança Pública. *Cadernos Academia Nacional de Polícia*. 18, 11-65.
- Pimentel, L. (2005). *O lugar do idoso na família*. Coimbra: Quarteto.
- Pinzón-Pulido, S., Pena, F., Alcázar, V., Lima-Rodríguez, J., Triano, M., Domene, M., & Trujillo, F. (2016). Factores predictores de la institucionalización de personas mayores en situación de dependencia en Andalucía. *Enfermería clínica*. 26(1), 23-30. doi: 10.1016/j.enfcli.2015.08.003.
- Pocket GPS World (2005). APOS-TEC GPS-626 SiRF III BT receiver review. Acedido a 15 de março de 2021 em <https://www.pocketgpsworld.com/apos626btreceiver.php>
- Poiars, N. (2013). *Mudar a Polícia ou mudar os polícias? O papel da PSP na sociedade portuguesa*. Lisboa: Bnomics.
- Polícia Nacional da Dinamarca [PND] (1996). *The police of the future - debate paper*. Copenhaga: PND
- Presidência da República [PR] (1976). Decreto de Aprovação da Constituição, de 10 de abril: Constituição da República Portuguesa. *Diário da República*, 1ª série, n.º 86, 738-775.
- Prodanov, C., & Freitas, E. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico*. Novo Hamburgo: Universidade Feevale.

- QRS International (2014). *Visão geral do NVivo – Software de suporte para pesquisa de métodos qualitativos e mistos*. Melbourne: QRS International.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2018). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Redl, S., Weber, M., & Oliphant, M. (1995). *An introduction to GSM*. Massachusetts: Artech House.
- Robson, C. (1993). *Real world research*. Oxford: Blackwell.
- Romão, A. (2016). Tempos, cursos de vida e sociabilidades. In Gilberta Pavão Nunes Rocha e Álvaro Borralho (orgs.) *Novas e velhas tendências populacionais*, [pp. 67-80]. Lisboa: Edições Colibri.
- Romão, A., Pereira, A. e Gerardo, F. (2008). *As Necessidades dos cuidadores informais. Estudo na área de envelhecimento*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students* (5th ed.). London: Prentice Hall.
- Schröder-Butterfill, E., & Marianti, R. (2006). A framework for understanding old-age vulnerabilities. *Ageing and society*. 26(1), 9-35. doi: 10.1017/S0144686X05004423.
- Serrano, J. (2006). Do paradigma estratégico jurídico-constitucional e político da segurança interna. In M. Valente (Eds.), *II Colóquio de Segurança Interna* (pp. 55-60). Coimbra: Edições Almedina.
- Silva, L. (2001). *Acção social na área da família*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Sistema de Segurança Interna [SSI] (2014). *Relatório Anual de Segurança Interna 2014*. Lisboa: SSI
- Sousa, M. & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios segundo Bolonha*. 1.^a ed. Lisboa: Lidel.
- Sousa, M., & Baptista, C. (2012). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios: Segundo Bolonha* (4th ed.).Lisboa: Pactor.
- Spadaro, G., Gangl, K., Prooijen, J., Lange, P., & Mosso, C. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PloS one*. 15(9), 1-22. doi: 10.1371/journal.pone.0237934.
- Trojanowicz, R., & Bucqueroux, B. (1998). *Community policing: How to get started*. Londres: Routledge.

Valente, A. (2013). *Vitimização criminal dos idosos em Portugal: Análise sócio criminal dos crimes participados às Forças de Segurança em 2011*. Lisboa: Direção-Geral da Administração Interna.

Wakefield, A. (2007). Continuing the discussion on community policing, carry on constable? Revaluing foot patrol. *Policing*. 1(3), 342–355. doi: 10.1093/police/pam038.

Wijckmans, B., Klima, N., & Vanhauwaert, R. (2012). Community (oriented) policing in Europe: Concepts, theory and practice. *European Crime Prevention Network*. 2, 1-81. Acedido a 15 de março de 2021 em <http://hdl.handle.net/1854/LU-3228987>

Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planeamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Yuste, N., Rubio, R., & Aleixandre, M. (2004). *Introducción a la psicogerontología*. Madrid: Pirámide.

Zhao, J., Schneider, M., & Thurman, Q. (2002). The effect of police presence on public fear reduction and satisfaction: a review of the literature. *The Justice Professional*. 15(3), 273–299. doi: 10.1080/0888431021000049471.

APÊNDICES

APÊNDICE A – RELAÇÃO ENTRE OS OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO E AS PERGUNTAS

OBJETIVOS	PERGUNTAS
OG - Analisar a relevância da implementação do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos.	QC – Qual a relevância do projeto eGuard no sentimento de segurança dos idosos?
OE₁ – Compreender o funcionamento do projeto eGuard	PD₁ – Como funciona o projeto eGuard?
OE₂ – Compreender o papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard	PD₂ – Qual é o papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard?
OE₃ – Identificar as potencialidades do projeto eGuard	PD₃ – Quais são as potencialidades do projeto eGuard?
OE₄ – Identificar possíveis barreiras/vulnerabilidades do eGuard	PD₄ – Quais são os constrangimentos do projeto eGuard?
OE₅ – Compreender o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos	PD₅ – Qual é o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos?

Fonte: Elaboração Própria



APÊNDICE B – OPERACIONALIZAÇÃO DO MODELO DE ANÁLISE

PERGUNTAS DERIVADAS	PERGUNTAS DO GUIÃO DE ENTREVISTA (G1 e G2) / QUESTIONÁRIO (IQ)
PD₁ – Como funciona o projeto eGuard?	<p>G1.4 – “No âmbito do funcionamento do projeto eGuard, como é estabelecida a ligação entre o idoso e a sala de situação do Comando Territorial?”</p> <p>G1.5 – “Qual é a tipologia de situações que ocorre com maior frequência aquando da ativação do aparelho eGuard?”</p> <p>G1.6 – “Quais são as ações que se sucedem face às situações que referiu?”</p> <p>G1.7 – “Os idosos apresentam situações fora do âmbito de competência da GNR? Se sim, por favor, descreva que tipo de situações.”</p> <p>PQ 12 – “Já teve de fazer uso do aparelho eGuard? Sim; Não”</p> <p>PQ 13 – “Se sim, qual foi o motivo que o/a levou a usar o aparelho? Descuido; Questão de segurança; Sentir-se só; Emergência médica; Outra. Qual?”</p> <p>PQ 14 – “O que tem a dizer sobre a vez (ou as vezes) que contactou a GNR através do aparelho? Foi fácil estabelecer ligação; Tive dificuldade em estabelecer ligação; Outra. Qual?”</p>
PD₂ – Qual é o papel dos diferentes atores na missão do projeto eGuard?	<p>G1.1; G2.1 – “O que motivou a criação do projeto eGuard?”</p> <p>G1.2 – “Qual é o papel da GNR no âmbito do funcionamento do projeto eGuard?”</p> <p>G2.2 – “Qual é o papel da Autarquia no âmbito do funcionamento do projeto eGuard?”</p> <p>G1.3; G2.3 – “Como é feita a articulação entre a GNR e a Autarquia?”</p>
PD₃ – Quais são as potencialidades do projeto eGuard?	<p>G1.8; G2.4 – “Quais são as principais potencialidades associadas ao projeto eGuard?”</p> <p>G1.13; G2.8 – “Considera importante a implementação do projeto eGuard a nível nacional? Justifique a sua resposta”</p> <p>PQ 15 – “Qual é a principal vantagem que existe em ser portador do dispositivo eGuard? Aumento do sentimento de segurança; Ligação direta à GNR; Georreferenciação; Não existe nenhuma vantagem”</p> <p>PQ 18 – “Considero que a implementação do projeto eGuard foi: Muito importante; Pouco importante; Insignificante”</p>
PD₄ – Quais são os constrangimentos do projeto eGuard?	<p>G1.9; G2.5 – “Por outro lado, quais são os constrangimentos no âmbito do projeto eGuard?”</p> <p>G1.10; G2.6 – “Se pudesse melhorar o projeto eGuard, o que mudaria?”</p> <p>PQ 16 – “Qual é o principal constrangimento que sente ao usar o aparelho eGuard? Volume demasiado baixo; Necessidade de carregar diariamente; Necessidade de se deslocar para um local com maior cobertura de rede; Aparelho pouco prático; Outra. Qual?”</p> <p>PQ 17 – “Se pudesse melhorar alguma coisa neste projeto, o que seria? Aumento do volume do aparelho; Bateria com maior autonomia; Melhor cobertura de rede; Aparelho mais prático; Outra. Qual?”</p>
PD₅ – Qual é o papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos?	<p>G1.11; G2.7 – “De que forma este projeto poderá ter aumentado o sentimento de segurança dos idosos?”</p> <p>G1.12 – “Para além deste projeto, o que mais é feito pela GNR com o objetivo de aumentar o sentimento de segurança dos idosos?”</p> <p>PQ 9 – “Com que frequência vê militares da GNR? Diariamente; Semanalmente; Mensalmente; Raramente; Nunca”</p>

	<p>PQ 10 – “Quando vejo um militar da GNR sinto-me: Mais seguro; Mais inseguro; Nem seguro, nem inseguro”</p> <p>PQ 11 – “Quando tenho comigo o aparelho eGuard sinto-me: Mais seguro; Mais inseguro; Nem seguro, nem inseguro”</p>
--	---

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE C – GUIÃO DE ENTREVISTA 1

GUIÃO DE ENTREVISTA		
	<p><i>O Papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda</i></p>	
1. IDENTIFICAÇÃO DO(A) ENTREVISTADO(A)		
1.1. Nome:	1.5. Idade:	
1.2. Organização/Órgão:	1.6. Habilitações literárias:	
1.3. Cargo/Posto:	1.7. Local:	
1.4. Função:	1.8. Data-Hora (início/fim):	
2. ENTREVISTA		
<ol style="list-style-type: none">1. O que motivou a criação do projeto eGuard?2. Qual é o papel da GNR no âmbito do funcionamento do projeto eGuard?3. Como é feita a articulação entre a GNR e a Autarquia?4. No âmbito do funcionamento do projeto eGuard, como é estabelecida a ligação entre o idoso e a sala de situação do Comando Territorial?5. Qual é a tipologia de situações que ocorre com maior frequência aquando da ativação do aparelho eGuard?6. Quais são as ações que se sucedem face às situações que referiu?7. Os idosos apresentam situações fora do âmbito de competência da GNR? Se sim, por favor, descreva que tipo de situações.8. Quais são as principais potencialidades associadas ao projeto eGuard?9. Por outro lado, quais são os constrangimentos no âmbito do projeto eGuard?10. Se pudesse melhorar o projeto eGuard, o que mudaria?		

- 11.** De que forma este projeto poderá ter aumentado o sentimento de segurança dos idosos?
- 12.** Para além deste projeto, o que mais é feito pela GNR com o objetivo de aumentar o sentimento de segurança dos idosos?
- 13.** Considera importante a implementação do projeto eGuard a nível nacional? Justifique a sua resposta.
- 14.** Gostaria de acrescentar alguma coisa à entrevista?



Muito Obrigado pela Disponibilidade e Colaboração

Tiago Costa

Aspirante de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE D – GUIÃO DE ENTREVISTA 2

 GUIÃO DE ENTREVISTA  <i>O Papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda</i>	
1. IDENTIFICAÇÃO DO(A) ENTREVISTADO(A)	
1.1. Nome:	1.5. Idade:
1.2. Organização/Órgão:	1.6. Habilitações literárias:
1.3. Cargo/Posto:	1.7. Local:
1.4. Função:	1.8. Data-Hora (início/fim):
2. ENTREVISTA	
<ol style="list-style-type: none">1. O que motivou a criação do projeto eGuard?2. Qual é o papel da Autarquia no âmbito do funcionamento do projeto eGuard?3. Como é feita a articulação entre a GNR e a Autarquia?4. Quais são as principais potencialidades associadas ao projeto eGuard?5. Por outro lado, quais são os constrangimentos no âmbito do projeto eGuard?6. Se pudesse melhorar o projeto eGuard, o que mudaria?7. De que forma este projeto poderá ter aumentado o sentimento de segurança dos idosos?8. Considera importante a implementação do projeto eGuard a nível nacional? Justifique a sua resposta.	

9. Gostaria de acrescentar alguma coisa à entrevista?

Muito Obrigado pela Disponibilidade e Colaboração

Tiago Costa

Aspirante de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE E – CARTA DE APRESENTAÇÃO



ACADEMIA MILITAR

O Papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto de eGuard no Comando Territorial da Guarda

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR Tiago José Santos Costa

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira

Coorientadora: Capitão de Cavalaria da GNR Andreia Filipa Duarte Vieira

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança
da Guarda Nacional Republicana**

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, fevereiro de 2021

CARTA DE APRESENTAÇÃO

A Academia Militar tem por missão formar Oficiais do Exército e da Guarda Nacional Republicana (GNR) destinados aos seus quadros permanentes, habilitando-os ao desempenho das funções que lhes são cometidas, promovendo o desenvolvimento individual para o exercício de funções de comando, direção e chefia.

Uma das componentes da fase final do ciclo de estudos integrado traduz-se na realização de um Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA) sobre assuntos pertinentes para a GNR, tendo em vista a obtenção do grau de Mestre em Ciências Militares, na especialidade de Segurança. Neste sentido eu, Tiago Costa, Aspirante a Oficial da GNR a frequentar o 5.º ano, venho por este meio solicitar a V. Ex.^a a colaboração na realização da investigação, através da participação num inquérito por entrevista com o objetivo de recolher informações para o RCFTIA subordinado ao tema “O papel da GNR no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda”.

A presente investigação visa analisar a relevância do eGuard no sentimento de segurança dos idosos. Por conseguinte, pretende-se compreender o papel que a GNR tem no aumento deste sentimento nas populações mais envelhecidas. Adicionalmente, procura-se compreender o funcionamento do eGuard, bem como a missão de cada um dos atores envolvidos nesse âmbito. Por fim, pretende-se identificar as potencialidades e eventuais constrangimentos do projeto.

Mediante o exposto, venho por este meio solicitar a colaboração de V. Exa. na presente investigação, através da resposta a uma entrevista, a qual segue em anexo.

A sua colaboração será fundamental para que se atinjam os objetivos da presente investigação, sendo que toda a informação se destina exclusivamente a este fim.

Grato pela sua atenção e disponibilidade.

Atentamente,

Tiago José Santos Costa

Aspirante de Infantaria da GNR

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE F – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO



ACADEMIA MILITAR

PREÂMBULO:

Sou estudante finalista na Academia Militar e neste âmbito estou a realizar um trabalho de investigação destinado a concluir o Mestrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança. O estudo é sobre “O papel da Guarda Nacional Republicana (GNR) no sentimento de segurança dos idosos. Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda.”

Para dar continuidade ao trabalho, nesta fase, estou a recolher informação para compreender como a GNR contribui para a segurança das pessoas idosos, e especialmente saber o que pensam sobre a utilização do aparelho eGuard. Uma vez que está entre as pessoas que utiliza este aparelho, a sua participação é essencial para se apurarem as vantagens ou dificuldades inerentes a esse uso.

É neste sentido que venho solicitar o seu consentimento para responder às perguntas deste questionário, esclarecendo que toda a informação prestada será confidencial e usada exclusivamente no âmbito deste trabalho.

Esta participação, que desde já agradeço, é totalmente voluntária, pelo que pode interromper a sua participação se assim entender.

Tiago José Santos Costa
Aspirante de Infantaria da GNR

Guarda, fevereiro de 2021

O papel da Guarda Nacional Republicana no sentimento de segurança dos idosos.

Estudo de Caso: O Projeto eGuard no Comando Territorial da Guarda.

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

1. Género:

- Masculino
- Feminino

2. Idade:

- < 65 anos
- ≥ 65 anos

3. Estado Civil:

- Solteiro/a
- Casado/a
- Divorciado/a; Separado/a
- Viúvo/a

4. Vive sozinho/a?

- Sim
- Não

5. Se respondeu “Não” à pergunta anterior, as pessoas com quem vive:

- São idosas (≥ 65 anos)
- Não são idosas (< 65 anos)
- São idosas e não idosas

6. Considera que vive em solidão?

- Sim
- Não

7. Com que frequência recebe visitas da família?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Nunca

8. Já foi vítima de algum crime?

- Sim
- Não

9. Com que frequência vê militares da GNR?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente
- Nunca

10. Quando vejo um militar da GNR sinto-me:

- Mais seguro
- Mais inseguro
- Nem seguro, nem inseguro

11. Quando tenho comigo o aparelho eGuard sinto-me:

- Mais seguro
- Mais inseguro
- Nem seguro, nem inseguro

12. Já teve de fazer uso do aparelho eGuard?

- Sim
- Não

13. Se sim, qual foi o motivo que o/a levou a usar o aparelho?

- Descuido
- Questão de segurança
- Sentir-se só
- Emergência médica
- Outra. Qual?

14. O que tem a dizer sobre a vez (ou as vezes) que contactou a GNR através do aparelho?

- Foi fácil estabelecer ligação
- Tive dificuldade em estabelecer ligação
- Outra. Qual?

15. Qual é a principal vantagem que existe em ser portador do dispositivo eGuard?

- Aumento do sentimento de segurança
- Ligação direta à GNR
- Georreferenciação
- Não existe nenhuma vantagem

16. Qual é o principal constrangimento que sente ao usar o aparelho eGuard?

- Volume demasiado baixo
- Necessidade de carregar diariamente
- Necessidade de se deslocar para um local com maior cobertura de rede
- Aparelho pouco prático
- Outra. Qual?

17. Se pudesse melhorar alguma coisa neste projeto, o que seria?

- Aumento do volume do aparelho
- Bateria com maior autonomia
- Melhor cobertura de rede
- Aparelho mais prático
- Outra. Qual?

18. Considero que a implementação do eGuard foi:

- Muito importante
- Pouco importante
- Insignificante

19. Gostaria de acrescentar alguma coisa ao questionário?

Muito Obrigado pela Disponibilidade e Colaboração.

Tiago Costa

APÊNDICE G – CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DOS ENTREVISTADOS

<i>ENTREVISTADO/A</i>	<i>POSTO/CARGO</i>	<i>UNIDADE/SUBUNIDADE/ORGANIZAÇÃO</i>	<i>FUNÇÃO</i>	<i>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</i>	<i>DATA</i>
E1	Coronel	CTer Guarda	Comandante	Mestrado	05FEV21
E2	Tenente-Coronel	CTer Guarda	2.º Comandante	Licenciatura/Pós-graduação	24FEV21
E3	Tenente-Coronel	CTer Guarda	Chefe SOTRP	Licenciatura	25FEV21
E4	Major	CTer Guarda	Chefe da SIIC/Adjunto da SOTRP	Licenciatura/Pós-graduação	04FEV21
E5	Capitão	DTer Pinhel	Comandante	Mestrado	05FEV21
E6	Guarda-Principal	DTer Guarda	SPC	12.º Ano	03FEV21
E7	Guarda-Principal	DTer Guarda	SPC	Licenciatura	03FEV21
E8	Cabo	DTer Guarda	SPC	12.º Ano	03FEV21
E9	Cabo	DTer Pinhel	SPC	6.º Ano	08FEV21
E10	Cabo	DTer Pinhel	SPC	10.º Ano	08FEV21
E11	Guarda-Principal	DTer Pinhel	SPC	12.º Ano	04FEV21
E12	Guarda-Principal	DTer Pinhel	SPC	12.º Ano	05FEV21
E13	Cabo	DTer Pinhel	SPC	11.º Ano	04FEV21
E14	Guarda-Principal	DTer Pinhel	SPC	9.º Ano	04FEV21
E15	N/A	CM da Guarda	Assistente Social	Mestrado	02FEV21
E16	Vice-Presidente	CM de Pinhel	Vice-Presidente com competências delegadas na área de ação social	Licenciatura	05FEV21
E17	Vereadora	CM de Trancoso	Ação Social	Mestrado	16FEV21
E18	N/A	CM de Celorico da Beira	Assistente Social	Licenciatura	02FEV21

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE H – SINOPSES DAS PERGUNTAS DO GUIÃO DE ENTREVISTA 1 E 2

Quadro n.º 1 – Sinopse da pergunta sobre o que motivou a criação do projeto eGuard (G1.1 e G2.1)

	Elevado n.º de idosos a viverem sozinhos e/ou isolados
E1	“mitigar o isolamento e a solidão”
E2	“o distrito da Guarda é um daqueles que apresenta maior número de idosos sinalizados em situação de solidão e/ou isolamento”; “combater os efeitos negativos das situações de isolamento e solidão”
E3	“elevado número de idosos e pessoas vulneráveis no distrito que cada vez mais residem em locais remotos com reduzido contacto social”
E4	“Temos cada vez mais aldeias quase sem ninguém e com os idosos em situações vulneráveis, sozinhos e isolados. Estamos a falar de números acima de 4000 idosos o que acarreta uma preocupação crescente”
E5	“muitos idosos, que vivem sozinho e isolados”
E6	“Este projeto foi criado aqui na nossa zona porque temos idosos que, para além de viverem sozinhos, estão completamente isolados”
E7	“em virtude do nosso CTer ser aquele que tem mais idosos a viverem sozinhos e/ou isolados referenciados na operação ‘Censos Sénior’, a nível nacional”
E8	“A necessidade da criação deste projeto reside no facto de existirem idosos a viver sozinhos”; “Depois há outros idosos que estão mesmo isolados e não têm outro meio para pedir socorro”
E9	“Por haver um número considerável de pessoas isoladas e que estavam sozinhas”
E12	“foi uma forma de aproximar a GNR de quem está sozinho”
E14	“moram muito longe das povoações e muita gente não vai lá visitá-los”
E15	“A existência de um elevado número de idosos a residir sozinhos e/ou isolados no concelho”
E16	“O concelho de Pinhel tem uma população maioritariamente envelhecida em que grande parte deste grupo vive sozinho e/ou isolado”; “grande número de pessoas que estão isoladas”
E17	“combater os efeitos negativos das situações de isolamento e solidão”; “minimizar o isolamento dos idosos e das pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade”
E18	“O que nos motivou foi o facto de termos uma população envelhecida, com muitos idosos viúvos a viver em isolamento”
	Garantir apoio e segurança
E1	“garantir o apoio e a segurança das pessoas”
E6	“se forem abordados por pessoas com más intenções eles não tinham a quem recorrer”
E10	“A função deste projeto é garantir a segurança das pessoas mais vulneráveis”
E11	“Surgiu para os idosos terem um meio de poder contactar a GNR”
E12	“Estarmos mais próximos de quem está sozinho e das pessoas mais vulneráveis”; “No caso deles terem uma necessidade, uma urgência, poderem-nos contactar mais facilmente”
E13	“garantir mais segurança aos idosos”; “muito mais fácil entrar em contacto com a GNR”
E14	“Para os idosos sentirem mais segurança”

E17	“criação de respostas integradas e aproveitando as sinergias que cada parceiro poderá desenvolver, sobretudo nas componentes fundamentais: <i>security</i> , <i>safety</i> e ação social”; “contribuir para um maior garante de segurança desta margem da população tão vulnerável”
E18	“segurança e bem estar dos idosos”
Melhoria na qualidade de vida	
E1	“respostas necessárias para que esses idosos tivessem uma qualidade de vida diferente”
E2	“um projeto que permitisse garantir respostas no âmbito da prevenção, proteção e promoção da qualidade de vida da população sénior”
E16	“este projeto é perfeito para manter um nível de acompanhamento para salvaguardar o bem-estar das pessoas”
E17	“garantir respostas no âmbito da prevenção e promoção da qualidade de vida”
Vulnerabilidade, resultado do avançar da idade	
E2	“uma significativa percentagem dos idosos “teima” em manter-se na sua habitação, estando, fruto da sua vulnerabilidade, expostos a riscos acrescidos em matéria de segurança e cuidados de saúde”
E4	“a população idosa que se torna vulnerável fica mais sujeita a burlas”
E6	“Também por causa de desaparecimentos, devido a perturbações mentais, demência”
E15	“dar uma resposta a alguém mais desprotegido, mais vulnerável”
Retardar a institucionalização	
E1	“pretende retardar a institucionalização”
E16	“por vontade do idoso em não ser institucionalizado”
E17	“garantir a continuidade da pessoa no seu meio ambiente”
Colmatar lacunas no apoio social	
E2	“começaram a aparecer prestadores de serviço de <i>call center</i> , com produtos na área do acompanhamento remoto de clientes, no entanto, percebemos que aqueles não correspondiam às necessidades dos nossos idosos, sobretudo porque não existia uma ligação de confiança, a prestação do serviço carecia do pagamento de mensalidades de valor elevado e o serviço limitava-se a um reencaminhamento das situações de pedido de socorro para as entidades competentes (ex: Bombeiros, INEM, GNR), pelo que a intervenção não era personalizada, adequada e oportuna”
E16	“por incapacidade de resposta das IPSS”; “porque as IPSS têm recursos limitados, não temos capacidade de dar resposta a todas estas situações, este projeto permite criar uma rede de apoio completa preenchendo as lacunas que existiam”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 2 – Síntese da pergunta relativa ao papel da GNR no funcionamento do projeto eGuard (G1.2)

Acompanhamento constante dos utentes do projeto eGuard	
E1	“no terreno tem as equipas das SPC, de modo a dar todo o tipo de respostas”
E2	“acompanhar os idosos através do policiamento comunitário e de proximidade, sobretudo pelos militares das SPC”; “gerir e resolver as situações de SOS geradas pelos utentes”; “estabelecer contactos periódicos com os utentes, promovendo uma “escuta ativa” dos seus problemas e anseios”
E4	“acompanhamento diário das pessoas do projeto pelas SPC, através de visitas, contacto telefónico (...); “faz-se sempre um trabalho de identificação das necessidades destas pessoas”

E5	“passamos com regularidade para verificar se os aparelhos estão em funcionamento, se os idosos sabem trabalhar com eles, se os têm carregados”
E7	“acompanhamento feito através das patrulhas e dos programas do policiamento comunitário”
E8	“ensinar os idosos e as pessoas com deficiência a utilizar o aparelho”; “visitas regulares, no sentido de eles manterem o aparelho funcional, ou seja, estar sempre elucidados da maneira como funciona o aparelho”
E9	“Acompanhamento permanente através dos contactos pessoais e visitas regulares que fazemos às pessoas que estão sozinhas/isoladas”
E10	“Fazer o acompanhamento das pessoas mais vulneráveis e que vivem sozinhas, sendo este acompanhamento semanal”
E11	“contactar o idoso ou pessoa com deficiência”
Monitorização permanente do portal eGuard	
E1	“Tem na SSit capacidade de receber e acompanhar todos os alertas”
E2	“dar respostas imediatas às necessidades da população idosa em matéria de segurança, ou reencaminhar as situações para os parceiros com competência nas demais matérias”; “monitorizar de forma permanente a plataforma instalada na SSit”; “Todas as ações/procedimentos adotados são registados na plataforma de monitorização, para efeitos de histórico e supervisão pela hierarquia”
E3	“monitorizar a plataforma, proceder a receção dos alertas e despachar meios para o local, se for esse o caso”
E4	“controlar diariamente a plataforma do projeto através dos militares da SSit e responder a qualquer emergência que seja solicitada pelos idosos”
E5	“Através da SSit fazemos a monitorização do portal e empenhamos as patrulhas quando há algum alerta”
E7	“receção das chamadas que os idosos fazem quando têm alguma necessidade a nível de segurança ou saúde”
E8	“Quando o aparelho é ativado, comunicam-nos da SSit e nós acompanhamos o caso”
E11	“Tudo começa na SSit. O aparelho dá sinal da SSit, e esta contacta o SPC”
E13	“Cada vez que é ativado o botão de pânico, o alerta cai na nossa SSit”; “Os militares da SSit sabem perfeitamente quem é o idoso”; “O idoso fala, diz o que necessita e a SSit contacta o pessoal que está em serviço para ir em auxílio do idoso”
Sinalização de pessoas consideradas em situação de vulnerabilidade	
E2	“sinalizar junto das Autarquias os idosos que devem ser incluídos no projeto eGuard”
E6	“O levantamento dos casos é feito pela GNR através da operação ‘Censos Sénior’, sendo que o critério foi escolher aqueles que estão em maior isolamento.”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 3 – Sinopse da pergunta relativa ao papel da Autarquia no funcionamento do projeto eGuard (G2.2)

Adquirir meios necessários à prossecução do eGuard	
E15	“A Autarquia adquire e distribui os equipamentos de forma gratuita aos idosos”
E16	“Assumimos o papel de congregador das condições logísticas, através da aquisição dos equipamentos necessários para ligar a SSit do CTer da Guarda com os idosos abrangidos”
E17	“a aquisição dos aparelhos, bem como do custo mensal por utente, que é de 10€ é assegurado pelo Município”
E18	“A Autarquia adquiriu os aparelhos eGuard, portanto fez esta despesa com a aquisição dos aparelhos”

Gestão do portal eGuard	
E15	“temos também uma equipa responsável pela parametrização, ou seja, uma equipa responsável por carregar as informações dos utentes no portal eGuard”
E18	“há um acompanhamento das situações através do portal eGuard”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 4 – Sinopse da pergunta sobre a articulação entre a GNR e a Autarquia (G1.3 e G2.3)

Coordenação na seleção dos utentes do projeto	
E1	“Nós apresentamos os casos que devem ter cobertura deste projeto e as autarquias, caso a caso, fazem a validação”
E2	“Os militares, sendo perfeitos conhecedores de cada utente e das suas necessidades, transmitem às assistentes/técnicas sociais as situações que carecem de intervenção social e cuidados de saúde”
E4	“Através do apoio da GNR, as autarquias definem quem são as pessoas que vão usufruir deste aparelho”; “É a Autarquia quem define quem vai utilizar o aparelho, mas nesta definição há sempre a ajuda da GNR, uma vez que nós já temos algumas pessoas identificadas”
E5	“é feito também um trabalho em conjunto com a autarquia para verificarmos quem é que tem necessidade de ter o aparelho”; “Foram feitas estimativas para cada Município, juntamente com o CTer para perceber quanto aparelhos iam ser recebidos”
E6	“A parte do registo dos idosos é da GNR, a parte que tem a ver com os aparelhos é a Autarquia que trata”
E8	“O levantamento dos casos é feito pelos dois”
E9	“A GNR através da operação ‘Censos Sénior’ faz o levantamento dos casos e depois a autarquia “escolhe” quem tem a necessidade de usufruir do projeto”
E10	“A GNR deu uma opinião em conjunto com os gabinetes e ação social acerca dos idosos que se poderiam enquadrar para receber o aparelho e depois foram avaliados todos os casos até chegarmos a um consenso”
E11	“tínhamos alguns idosos que estavam a ser acompanhados pelo gabinete de ação social e foi feito um rastreio sobre quem poderia beneficiar com este projeto”
E12	“O levantamento dos casos é feito pela GNR”
E13	“O levantamento dos casos é feito pelos dois”; “A GNR vai ao local, onde estão os idosos sinalizados e através das nossas visitas vemos os que são mais necessitados e que devem ser utentes do projeto e depois entramos em contacto com as Autarquias”; “em coordenação uns com os outros verificamos se o idoso deve ficar com o aparelho ou não”
E14	“Somos nós que fazemos o levantamento, a SPC. Depois a autarquia entra em contacto connosco a ver quem tem necessidade, quem são os que mais precisam”
E16	“para fazer o levantamento dos idosos que vivem em situações de vulnerabilidade recorremos a um trabalho que a GNR faz todos os anos que são os ‘Censos Sénior’ que é uma ferramenta de trabalho extraordinária e, também recorremos ao conhecimento que temos através do gabinete de ação social, e fica relativamente fácil fazer a articulação da informação e perceber quem são as pessoas que carecem e precisam de ser integradas neste projeto”; “A seleção das pessoas que serão utentes deste projeto é feito pelo gabinete de ação social, alicerçado nas informações dos ‘Censos Sénior’ e também com base nas informações que temos”
E17	“estreita colaboração da GNR, na sinalização e contacto com os potenciais destinatários”

E18	“Ao nível da sinalização dos idosos vai havendo uma articulação, ou seja, nós, gabinete de ação social contactamos por e-mail as IPSS e depois falamos com os militares da GNR e vamos, em conjunto, a casa dos idosos”; “o levantamento dos idosos isolados que não estava a ser feito por ninguém, foi feito pela GNR”
Coordenação militares SPC com Gabinetes de Ação Social	
E1	“Esta articulação é feita entre as equipas das SPC e os Gabinetes de Ação Social das CM”; “Em termos operacionais, esta articulação é feita através dos núcleos de idosos em segurança e as Autarquias”
E2	“A articulação é efetuada, sobretudo, entre os militares das SPC e as assistentes/técnicas em funções nos Gabinetes de Ação Social das Autarquias aderentes”
E3	“Militares do SPC com os técnicos da ação social dos Municípios”
E7	“Existe contacto direto entre nós e as técnicas de ação social do Município”
E8	“Na entrega dos aparelhos, a Autarquia, através das técnicas do Gabinete de Ação Social, também estão presentes”
E9	“Esta parceria é feita através do Gabinete de Ação Social”
E10	“estamos a trabalhar com os Gabinetes de Ação Social”; “Há sempre ligação entre a GNR e a Autarquia e respeita-se sempre a opinião de ambas as partes, porque ao fim ao cabo estamos a trabalhar no mesmo sentido”
E11	“A GNR tem boa articulação com as Autarquias. Nós, SPC, contactamos a diretora técnica de ação de social”
E12	“A nível local fazemos a articulação com a assistente social”
E14	“Caso haja alguma avaria ou assim, a GNR entra em contacto com a Autarquia”
E15	“Para além disso, todo o trabalho de sinalização, de verificação dos requisitos, ou seja, idade, condição de vulnerabilidade e isolamento, bem como a visita domiciliária a explicar o que é o projeto eGuard, é tudo feito em parceria com a GNR”; “Na fase de parametrização, existe um contacto via e-mail com a GNR de modo a dar conhecimento do carregamento de novas informações”
E18	“Tem havido muito bom relacionamento entre as duas instituições com uma parceria bastante forte em que há uma articulação na troca de informações”
Visitas conjuntas aos utentes	
E2	“São planeadas visitas conjuntas e periódicas aos idosos aderentes do projeto eGuard”
E7	“acompanhamento das situações em conjunto e apresentamos aos idosos em conjunto o aparelho”
E8	“Depois há um acompanhamento de ambos”
E13	“Em conjunto com as técnicas de ação social, deslocamo-nos a casa do idoso”
E15	“Aquando da entrega do equipamento, a GNR faz sempre equipa com um ou dois técnicos da Autarquia”
E17	“mensalmente é feito o ponto de situação de cada utente que está integrado no projeto, sendo feita uma visita conjunta entre os técnicos de ação social e os militares da GNR”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 5 – Sinopse da pergunta sobre a ligação entre o idoso e a SSit do CTer (G1.4)

Ligação botão SOS - SSit	
E1	“Através do aparelho que os idosos dispõem, que normalmente trazem ao peito, carregam no botão SOS e é estabelecido contacto com a SSit”; “Muitas vezes, o contrário também acontece: os militares da SSit

	estabelecem contactos periódicos com os idosos no sentido de perceber se está tudo bem, se necessitam de algo, para quebrar a sua solidão (...)”
E2	“A ligação entre os utentes e os militares em serviço na SSit é feita de forma direta e simples, através de um equipamento que os idosos devem fazer-se acompanhar sempre”; “Ao ser acionado o botão SOS do equipamento é gerado um alerta na plataforma de monitorização e, simultaneamente, é efetuada automaticamente uma chamada telefónica para a SSit”; “a ligação é estabelecida de forma imediata, permitindo uma resposta oportuna às necessidades do utente”
E3	“é sempre realizado via equipamento eGuard e SSit”
E4	“O idoso ao ativar o botão, o aparelho manda um SMS para o <i>BackOffice</i> e cria um alerta de SOS na SSit”; “Depois o aparelho cria uma chamada telefónica para um telefone que existe na SSit, especificamente para este fim, ou seja, o aparelho manda um SMS de alerta e a seguir inicia uma chamada”; “O militar da SSit depois fala com o idoso através do aparelho como se estivesse a falar ao telefone”
E5	“O aparelho fica colocado ao peito do idoso e tem um botão de pânico e ao ser acionado, nós conseguimos falar com eles”
E6	“Os idosos carregam no aparelho durante alguns segundos e é feita uma chamada para a SSit”
E7	“O eGuard tem um botão que ao ser carregado faz uma chamada automaticamente. Deve ser premido durante 3/4 segundos e então faz essa chamada”; “O operador da SSit recebe a chamada e questiona o idoso o que se passa”
E8	“O aparelho tem um botão. O idoso carrega no botão durante 3 segundos e isso forma uma chamada para a SSit, sendo que eles depois contactam o idoso”
E9	“A ligação é feita através do toque no botão SOS, caindo a chamada na SSit do CTer, onde está um militar permanentemente”
E10	“A ligação entre a pessoa que tem o aparelho e a SSit é sempre feita através do aparelho. O aparelho tem um botão que ao ser carregado, cai na SSit um alerta e uma chamada, estabelecendo assim o contacto”
E11	“O idoso carrega no aparelho. Ao carregar no aparelho dá sinal da SSit e a SSit estabelece contacto com idoso a ver se este precisa de algum auxílio”
E12	“Através da SSit. Quando eles clicam no aparelho no botão SOS fazem a comunicação com a sala”
E13	“Basta clicar durante 2 ou 3 segundos no aparelho e a chamada cai logo na SSit”
E14	“É só acionar o botão de pânico, diz lá SOS para eles decifrarem melhor, caso necessitem de alguma coisa e isso cai no CTer, na SSit”
	Características do aparelho/portal eGuard
E2	“o aparelho funciona com recurso a um cartão de telecomunicações, vulgo cartão SIM, microfone e coluna”; “O equipamento também recebe chamadas de voz, no entanto, e por questões de proteção de dados e de segurança, está programado para receber apenas chamadas provenientes da SSit”
E4	“O idoso tem o aparelho, o qual tem apenas um botão (SOS) que tem a capacidade de transmitir dados, georreferenciação, SMS e a transmissão de voz”
E5	“Se eles por algum motivo ficarem imobilizados por muito tempo, também dá um alerta na SSit”; “Se o aparelho estiver sem bateria também entramos logo em contacto com eles e, se necessário, deslocamo-nos à casa da pessoa para lhe explicar que deve pôr o aparelho a carregar”
E6	“O aparelho está com um cordão ao pescoço e tem um único botão ao centro”; “O aparelho tem um cartão como se fosse um telemóvel (cartão SIM)”
E7	“na SSit consegue saber logo a georreferenciação do mesmo, ou seja, a morada onde ele se encontra, bem como o nome dele”

E10	“Também sei que, por vezes, é a SSit a retribuir chamadas para o idoso para saber o ponto de situação: se está bem ou não”
E13	“O aparelho está ligado a todas as redes a nível nacional”; “Na SSit também têm acesso a informação sobre o aparelho, por exemplo se está descarregado ou se está há muito tempo no mesmo sítio ou não”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 6 – Sinopse da pergunta sobre a tipologia de situações que ocorrem com mais frequência aquando da ativação do aparelho eGuard (G1.5)

	Descuido
E4	“Grande parte são situações dos idosos carregarem no botão por engano ou falsos alertas”; “estão a mexer-se, encostam-se ou estão a dormir e carregam sem querer”
E5	“Algumas situações é engano ou descuido da pessoa”
E6	“as situações que tenho conhecimento é por descuido, carregam no botão sem querer”
E7	“As únicas situações que conheço é por descuido”
E9	“Na nossa zona tem sido mais por descuido, tocarem sem querer ou enganarem-se”
E10	“Na nossa zona é o descuido”; “Acho que as pessoas ainda não se habituaram muito ao aparelho e sem querer carregam no botão”
E11	“A maior parte, felizmente, é por descuido”; “Eles mexem no aparelho sem querer e carregam com muita facilidade”
E13	“Por norma é por descuido”
E14	“A maior parte das vezes é descuido”
	Emergência Médica
E1	“por motivos de saúde, sentem-se mal e ativam o botão de pânico para poderem ser socorridos por serviços médicos”
E2	“ativação de meios de socorro por doença”
E3	“Pedidos de ajuda com necessidades pré hospitalares”
E4	“as que se verificam mais são de socorro médico”
E5	“Houve um idoso de Celorico da Beira que carregou no botão porque se estava a sentir mal”
E6	“uma senhora sentiu-se mal, carregou no botão SOS e foram acionados os devidos meios”
E7	“uma situação de emergência médica”
E8	“um deles, por 3 vezes, porque se sentiu mal durante a noite e necessitava de uma ambulância”
	Sentem-se sós
E2	“Também verificamos alguns contactos, pontuais, de utentes que apenas pretendem “companhia” e alguém que os possa “escutar”, como forma de combater a solidão que sentem”
E5	“Eles carregam no botão às vezes apenas para conversar e sentem-se muito mais seguros e menos sós”
E10	“estão sozinhos e tentam fazer a experiência de carregar no botão para verificar se realmente está alguém do outro lado”
E12	“Porque as pessoas querem testar se está mesmo alguém do outro lado e para terem confiança e sentir-se seguras”; “É uma maneira de se sentirem mais acompanhados, aquele momento em que estão a falar com um camarada quebra a solidão, a verdade é essa”
	Questão de segurança

E1	“Essencialmente situações de segurança, quando veem pessoas estranhas a rondar as suas habitações ou foram alvo de um contacto mais suspeito que se possa tratar de uma burla”
E2	“Em termos operacionais, o projeto já demonstrou a sua eficácia em situações de desaparecimento e desorientação do utente; alertas de queda; alertas de violação pelo utente do perímetro de segurança estabelecido; suspeitas de tentativa de burla”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 7 – Sinopse da pergunta acerca das ações que se sucedem face às situações mencionadas na G1.5 (G1.6)

	Enviar patrulha ao local
E1	“Apesar de ser situação de saúde, deslocamos sempre uma patrulha ao local para acompanhar a situação”; “enviamos sempre uma patrulha nossa”
E2	“são acionados meios policiais”; “as SPC, que se deslocam junto do utente logo que possível, a fim de avaliar a situação e de prestar a resposta adequada”
E3	“é destacada a patrulha mais próxima da SPC se a houver ou a patrulha territorial”
E4	“Se for uma questão de segurança envia uma patrulha para o local”
E5	“Numa situação no âmbito da competência da GNR são ativados os meios da GNR”
E6	“De qualquer forma, embora seja ativado os meios de emergência médica, a patrulha desloca-se sempre ao local”
E9	“fazemos o deslocamento à residência das pessoas em causa que clicam no botão”
E10	“E nós (SPC) vamos sempre falar com a pessoa a casa dela: perguntar se está bem ou não, o que precisa”
E11	“Por exemplo, se for necessário encontrar alguém que está perdido, nós vamos lá e ajudamos”; “se for preciso preencher alguns papeis também já ajudamos”
E12	“depois nós, as equipas locais, somos contactadas para passar no local e dar também uma palavra de apoio”
E14	“nós vamos lá a casa ver o que se passa”
	Militares da SSit encaminham a situação
E1	“na SSit conseguimos monitorizar essas situações”
E2	“As ações e respostas prestadas pelos militares da SSit são personalizadas e ajustadas a cada situação, além de estarem integradas com o dispositivo territorial”; “De forma resumida, os militares avaliam a situação, por forma a perceber se é de intervenção urgente/imediata”; “Nos restantes casos, as situações são remetidas para as SPC”
E4	“O militar na SSit percebe o que se passa e a partir daí chama os meios necessários”; “se for, por exemplo, uma situação que não seja de emergência, enviamos um email para os militares da SPC e eles, assim que possam, vão lá e resolvem a situação que preocupa o idoso”
E7	“O idoso para resolver essa situação, carrega no botão e comunica ao operador da SSit o problema e este vai logo ativar os meios necessários”
E8	“A SSit faz a triagem dos casos e mediante o que a pessoa idosa ou deficiente necessita, eles adequam as situações face ao problema.”
E9	“É-nos comunicado de imediato pela SSit”
E10	“A SSit fala com a pessoa e transmite sempre à SPC, se estiverem a trabalhar, senão será à patrulha”
E11	“Se o idoso não falar, a SSit contacta as SPC”; “Quando eles carregam por descuido, o colega da SSit resolve logo o assunto porque eles ficam muito nervosos por carregar sem querer”
E12	“Por norma o militar da SSit dá o conforto que é necessário no momento”

E13	“A chamada ao cair na SSit, esta entra em contacto com o posto da área de residência do idoso para alguém se deslocar ao local”; “A SSit se for um caso de segurança entra em contacto connosco, se for um caso de emergência médica entra em contacto com os bombeiros da área de residência do idoso e os meios são ativados para irem ao local”
	Ativar meios de emergência médica
E1	“socorridos por serviços médicos”
E2	“enviamos meios de socorro para o local”
E3	“Essencialmente encaminhamos a chamada para o serviço de urgência hospitalar”
E4	“se for uma questão médica envia-se meios de emergência médica para o local”
E5	“Numa situação de emergência medica são ativados os meios de emergência médica”; “Se for numa situação que a pessoa nem responda, ativamos logo os meios de socorro e ligamos aos bombeiros”
E6	“Foram ativados os meios de emergência médica e a senhora recebeu tratamento hospitalar”
E11	“Quando é uma necessidade a nível de saúde é ativado o centro de saúde e vem logo uma ambulância”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 8 – Sinopse da pergunta sobre o tipo de situações que os idosos apresentam fora do âmbito da competência da GNR (G1.7)

	Situações relacionadas com a saúde
E2	“por vezes os utentes colocam questões e necessidades em matérias que não são da competência da GNR, sobretudo relacionadas com a saúde”
E3	“Situações hospitalares ou de outras necessidades decorrentes do isolamento que sentem”
E5	“São essencialmente as situações de emergência médica”
E6	“Os casos de saúde não somos nós diretamente que podemos resolver”
E8	“As que acontecem mais é de emergência médica e de precisar de medicação”
E9	“levamos medicamentos”; “e situações de emergência médica”
E10	“Eles têm muito medo por causa da pandemia e aquilo que nos pedem mais é para fazer compras na farmácia”
E12	“Por norma, agora como temos a situação do covid-19, eles perguntam-nos se realmente a vacina tem efeito ou não”; “Às vezes é porque precisam de medicação”
E13	“pedem-nos para ir buscar medicamentos”
E14	“O que acontece mais é perguntar se podemos ir à farmácia buscar medicamentos”
	Apoio técnico/domiciliário
E1	“Já aconteceu um vendaval em que janelas partiram e fomos contactados”; “Muitas vezes as pessoas necessitam de agasalhos”
E6	“Se tiverem outra situação, por exemplo, rebentamento de um cano, a nossa função é ajudar os idosos, independentemente da situação”; “Eles não sabem a quem contactar e contactam-nos a nós”
E7	“Imaginemos que avariou um eletrodoméstico”
E9	“nesta altura, levamos alimentos”
E10	“para ler cartas, uma vez que estão sozinhos, não têm cá os filhos”
E11	“Por exemplo, tivemos uma idosa que recebeu uma carta da Segurança Social e não tendo os filhos com ela, viu em nós um meio para resolver essa situação”
E12	“Por causa do confinamento, perguntam se podem sair ou não”

E13	“esquecem de carregar o aparelho e nós temos de ir ao local alertá-los de que o aparelho ficou sem carga”
	Sentirem-se sozinhos
E3	“Por vezes querem apenas ter alguém para falar”
E4	“eles não vêm só um militar da GNR, mas sim um amigo que os pode ajudar a resolver tudo ou qualquer problema que tenham”
E10	“Mas o que eles querem mais é conversar, veem em nós alguém para falar”
E13	“apenas querem conversar um bocado”
E14	“Eles gostam muito é de conversar connosco”; “Muitas vezes, falam da sua vida particular e também o nosso trabalho é esse, dedicar tempo às pessoas”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 9 – Sinopse da pergunta relativa às potencialidades associadas ao Projeto eGuard (G1.8 e G2.4)

	Aumento do sentimento de segurança
E1	“com este projeto as pessoas podem ficar em casa, em segurança, com dignidade”
E4	“Ao irmos visitar a pessoa ou ao terem o aparelho, dá lhes a sensação de segurança e de maior proximidade com a GNR”; “Uma das grandes potencialidades é a criação do sentimento segurança”
E5	“Isto tudo aumenta o sentimento de segurança dos idosos, porque apenas ao carregar no botão eles sabem que está alguém do outro lado”
E6	“Estas pessoas estão completamente sozinhas, não têm família, sendo que este aparelho lhes traz um sentimento de segurança”
E7	“O aproximar da população mais isolada à GNR aumenta o seu sentimento de segurança e também o à vontade que têm connosco”
E8	“Além disso, aumentam o seu sentimento de segurança porque se sentem mais próximos da GNR”
E9	“Havendo este contacto com a GNR, as pessoas sentem-se mais seguras”
E10	“O idoso sabe que nunca está só. Existe uma ligação direta com a GNR e por isso sentem-se mais seguros”
E11	“Eles sentem que estão protegidos por nós, que têm alguém que olha por eles quando precisam. Tem muito a ver com o sentimento de segurança deles”
E12	“Além disso, eles sentem-se mais seguros pois sabem que têm alguém que vai falar com eles e inteirar-se do que precisam”; “Mesmo a nível de furtos ou burlas, ou se caírem, sentem-se mais apoiados porque sabem que alguém do outro lado os vai ajudar”
E13	“Principalmente a maior segurança dos idosos, uma vez que eles se sentem muito mais seguros por ser muito mais fácil entrar em contacto com a GNR em vez de terem de ligar pelo telefone”
E14	“através deste projeto é muito mais fácil prestar auxílio se eles precisarem de alguma coisa e por isso sentem-se mais seguros”
E15	“Sentem-se mais seguros, mais apoiados, mais protegidos e menos abandonados na sua casa”
E16	“permite um contacto e um apoio com este grupo de idosos, prevenir situações de eventuais burlas e manter uma rede de retaguarda”; “Portanto ter um mecanismo de proteção é gerador de uma confiança muito grande, sabendo que temos um mecanismo que nos pode ligar a uma força de segurança que só por ele ali estar já é um motivo para nos sentir seguros”
E17	“24 horas por dia e 7 dias por semana, sentindo-se assim mais seguras”

E18	“A questão do isolamento deixou de ser uma questão tão presente, os idosos sentem-se seguros pelo facto de terem o aparelho e de poderem acioná-lo numa situação de urgência”; “sentem-se mais seguros e apoiados, dando um pouco mais de qualidade de vida”
	Retardar a institucionalização
E1	“A manutenção da pessoa no seu meio ambiente, garantindo o seu bem estar e mitigando o seu isolamento/solidão e retardando a sua institucionalização”
E2	“manutenção dos utentes no seu meio ambiente por mais tempo, retardando a institucionalização e reduzindo a exposição aos riscos inerentes à situação de vulnerabilidade”
E4	“Isto faz com que se sintam mais à vontade para continuar nas suas casas e evitar a sua institucionalização”; “Sabemos que, muitas vezes, quando os idosos são institucionalizados acabam por ficar menos ativos, mental e fisicamente. Um dos grandes objetivos deste projeto é evitar a institucionalização a longo prazo”
E5	“O projeto é também um combate à institucionalização, pois com este aparelho tanto o idoso como a família se sentem mais seguras”
E6	“Também podemos considerar que é um combate à institucionalização”
E7	“Verificamos também que este projeto retarda a necessidade dos idosos serem institucionalizados”
E8	“Ajuda no combate à institucionalização porque o princípio é que as pessoas consigam ficar mais tempo nas suas residências”
E9	“isto é um combate à institucionalização”
E10	“De certa forma também é um combate à institucionalização. Há muitos idosos que não gostam de lares porque acham que é um “o sítio para morrer” e não querem ir para lá”
E11	“É também de certa forma um combate à institucionalização (...) muitos deles não querem ir para os lares apesar de estarem isolados”; “Temos idosos que não vêm ninguém durante o dia, somente nos vê a nós quando os visitamos, no entanto não querem sair dali, não querem estar institucionalizados”
E12	“Muitos deles recusam-se a ir para lares. Viveram naquela casa a vida toda e querem ficar lá até há morte”
E13	“Este projeto é também uma forma de combate à institucionalização dos idosos porque quando lhes falamos em lares ficam muito reticentes e dizem que preferem morrer do que ir para os lares”; “Para mim, no meu ponto de vista, é mesmo um grande combate à institucionalização”
E14	“há um combate à institucionalização”
E16	“Este projeto é uma ferramenta muito interessante para poder manter no seu domicílio idosos que têm ainda um grau de autonomia aceitável, mas que pela falta de apoio, pela falta de retaguarda e por viver isolados, teriam necessariamente de ser institucionalizados”
E17	“Depois é também o facto de se proporcionar às pessoas em situação de dependência a manutenção da sua autonomia num quadro de normalidade, permanecendo no seu domicílio e desfrutando da mais valia da integração numa comunidade local, evitando ou retardando a necessidade de recurso à institucionalização”
E18	“Outra questão é o evitar da institucionalização, dado que os idosos podem ficar em casa sentindo-se mais seguros, embora sozinhos, têm alguém com quem comunicar”
	Ligação direta à GNR
E2	“promoção de auxílio imediato em caso de urgência”; “acompanhamento ativo dos utentes”; “respostas integradas, multidisciplinares, personalizadas, oportunas e adequadas às diferentes situações e necessidades”
E3	“A rapidez na resposta, o garante de uma resposta por parte da GNR”
E5	“Permite uma rápida comunicação com a SSit”; “é preciso chamar as autoridades, basta carregar no botão”; “Por exemplo, uma pessoa com pouca mobilidade e sozinha em casa, caso caia ao chão, basta

	carregar no botão de pânico e nós sabemos logo que ela precisa de ajuda”; “Se ele precisar de algum apoio basta carregar no botão, e no mais curto espaço de tempo nós vamos socorrer-lo”
E6	“Eles têm o aparelho e sabem que ao carregar no botão conseguem contactar-nos facilmente”
E9	“Quando há um problema, socorremos logo de imediato o idoso, seja por descuido seja pelo o que for, nós socorremos de imediato à situação para ver o que se passa”
E10	“Se sentir algo estranho ou tiver algum problema de saúde, basta carregar no botão e a pessoa sabe que do outro lado está alguém para ajudar”; “É isso que nós tentamos transmitir ao idoso: do outro lado há sempre uma voz amiga, basta carregar no botão”
E11	“É o contacto direto entre as pessoas vulneráveis e as equipas das SPC”
E12	“Aproximação da Guarda, enquanto instituição, e dos próprios militares com as pessoas vulneráveis, os idosos”
E13	“Eles ao ativarem o botão de pânico entram diretamente em contacto com a GNR”
E14	“Há uma ligação direta à GNR”
E17	“Em primeiro lugar é poder dar uma resposta imediata em situações de emergência ou derivadas destas”
	Promoção da qualidade de vida
E1	“Enquanto poderem estar no seu meio são pessoas muito mais felizes”; “Nós só tentamos acrescentar qualidade de vida, mediante aquilo que sabemos e podemos”
E2	“redução dos efeitos negativos associados à solidão e isolamento, melhorando assim a qualidade de vida, tranquilidade e autoestima dos utentes”
E10	“O principal objetivo é a pessoa nunca se sentir só e eles sentem que não estão tão sós”
E12	“E nós somos o seu apoio e podem contar connosco numa necessidade repentina e não se sentem tão isolados, o que faz aumentar a qualidade de vida deles”
E15	“sentiram que o projeto eGuard é uma resposta às necessidades que têm”
E16	“Assim, é uma forma de manter no seu meio habitual e ter um ciclo de envelhecimento mais natural”
E17	“bem como o apoio à solidão, a todos os utentes que se encontrem em situação de vulnerabilidade ou dependência. Assim, acaba por haver um acompanhamento ativo, melhorando a qualidade de vida, saúde, tranquilidade, segurança, autonomia e autoestima dos utentes”
E18	“Portanto, a questão do isolamento e da necessidade de poderem falar com alguém são as potencialidades que temos denotado, o que exponencia de certa forma a qualidade de vida dos idosos”
	Georreferenciação
E1	“Devo acrescentar que este projeto também é importante para situações em que as pessoas se perdem por motivos de demência, sendo possível georreferenciar a pessoa”
E3	“a identificação clara da localização do equipamento”
E4	“Outra potencialidade é a possibilidade de socorro no caso dos idosos se perderem. O aparelho tem localização GPS e numa situação em que o idoso esteja desaparecido ou não saibamos onde é que ele está, temos a possibilidade de ir de encontro ao idoso”
E5	“conseguimos monitorizar se as pessoas precisam de ajuda, conseguimos saber onde é que elas estão”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 10 – Sinopse da pergunta sobre os constrangimentos associados ao projeto eGuard (G1.9 e G2.5)

	Falhas na cobertura de rede
E1	“A nível de cobertura de rede”

E2	“em termos técnicos, verifica-se a falta de cobertura de rede em alguns locais, mesmo com os equipamentos a funcionar em <i>roaming</i> nacional, o que poderá trazer constrangimentos no acompanhamento dos utentes e na ligação entre esses e a SSit”
E3	“Cobertura da rede”
E4	“Estando os idosos isolados e dentro de uma casa com paredes de granito, com pouca rede, não é possível obter a ligação GPS, apenas é possível obter a localização da antena que está a fazer a ligação com o cartão SIM”; “Relativamente à rede, o que ficou no contrato inicialmente foi que o aparelho deveria funcionar em <i>roaming</i> nacional, ou seja, havia sempre rede. No entanto, quando estávamos a implementar o projeto no terreno, verificamos que havia uma dificuldade em ligar-se a uma operadora e depois acabava por não funcionar com nenhuma. Entretanto já recebemos 40 e tal aparelhos que já funcionam direito”
E5	“O maior dos constrangimentos é a rede móvel”; “O pessoal do terreno diz que há aparelhos que não apanham muito bem a rede e se o idoso que está em casa só tem rede num determinado sítio, isso vai em contra daquilo que é o pretendido”; “Se ele não tem rede não sabemos se está bem ou não, se carregar no botão podemos não receber o alerta”
E6	“Como é um aparelho com cartão SIM e funciona como um telemóvel, há zonas que não têm rede. Funciona apenas com a Vodafone”
E7	“O único que vejo, de acordo com a minha experiência, é a falta de rede”; “Os aparelhos deste Município vieram todos apenas com uma rede, mas sei que é intenção do Município alargar às três redes”; “Já tivemos situações que fomos à residência do idoso e tivemos de procurar um ponto mais alto para ter rede e explicamos ao idoso que só naquele local é que ele conseguia fazer a chamada”
E8	“A nível de cobertura de rede temos alguns problemas de rede. Há uma situação que dentro de casa não conseguem apanhar rede”
E9	“Falta de rede. Há uma quinta que se eles andarem para o lado, já ficam sem rede”
E10	“O maior problema é a cobertura de rede e foi-nos dito que o aparelho apanhava qualquer tipo de rede e isso não acontece”; “Se apanhasse as três redes a nível nacional era o ideal, agora só apanha Vodafone”
E11	“Para mim é o problema da rede móvel. O IMEI do aparelho é Vodafone e algumas zonas do DTer não tem rede”; “Este é o maior problema, temos algumas pessoas que usufruem do aparelho, mas têm falta de rede”
E12	“A nível local temos problemas de cobertura de rede”
E16	“Quanto aos constrangimentos técnicos, sei que existem alguns inconvenientes ao nível da cobertura de rede”
E18	“O que consideramos um constrangimento foi na aldeia de Prados, que está no limite com o concelho da Guarda em que a cobertura de rede é muito fraca e os aparelhos acabam por não funcionar”
Esquecer de carregar o aparelho	
E1	“faz-lhes confusão, esquecem-se de por o aparelho a carregar”
E6	“Apesar de os idosos apenas terem de usar o aparelho ao pescoço e carrega-lo á noite, muitas vezes esquecem-se”
E8	“Tínhamos a necessidade de estar sempre a avisá-los para carregar o aparelho, para quando saírem de casa o levaram”
E9	“E o esquecimento dos idosos de pôr o aparelho à carga”
E14	“Eles esquecerem-se de por aquilo a carregar”
E15	“Outro constrangimento é o esquecimento por parte dos idosos em colocar o aparelho a carregar, o que faz com que o grande objetivo deste projeto se perca, porque estando o aparelho sem bateria, não é possível efetuar contacto em caso de emergência”

N.º limitado de recursos humanos (CTer Guarda)	
E2	“Face aos limitados recursos humanos do CTer da Guarda, sobretudo aqueles que se encontram afetos às SPC e à SSit, leva a que o projeto eGuard tenha um limite entre 200 a 300 utentes”
E3	“o principal é a restrição no número de utentes, visto que com o atual sistema não permite que se consiga de forma eficaz acompanhar mais do que algumas centenas de pessoas”
E5	“Outro constrangimento seria que temos poucos aparelhos e deveríamos adquirir mais, mas temos um número limitado de utentes que podem usufruir deste projeto”
E12	“A única coisa que pode acontecer porque a zona é grande e não somos muitos, é não conseguirmos visitar todos num dia ou dois”
E15	“o facto de não haver uma maior abrangência do concelho”
Volume do aparelho desadequado	
E7	“O aparelho também não está muito adequado a pessoas com dificuldades auditivas devido ao volume”
E8	“Depois temos idosos que tem dificuldades auditivas e às vezes eles não conseguem ouvir bem”
E10	“Relativamente ao volume do aparelho, o som está muito baixo e além disso não tem um botão para aumentar o som”; “As pessoas que tem dificuldades auditivas não conseguem ouvir bem”
E18	“Outro constrangimento é o volume do aparelho em situações em que os idosos têm problemas de audição”
Aparelho pouco prático	
E9	“Eu já lhes disse que o aparelho tem a fita e é para andar sempre com ele ao pescoço, mas muitos guardam no bolso”
E18	“Outra situação são as pessoas surdas/mudas em que o aparelho está desadequado às mesmas, no entanto possuem na mesma o aparelho”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 11 – Sinopse da pergunta sobre as possíveis melhorias do Projeto eGuard (G1.10 e G2.6)

Upgrade ao aparelho	
E1	“Desde logo, era importante que o aparelho pudesse ter imagem. A interação através da imagem era fundamental, seria um grande <i>upgrade</i> ”; “É totalmente diferente estar a falar com alguém que está à nossa frente ou não”
E2	“O projeto tem sido alvo de alterações e melhorias constantes, sobretudo no que respeita à parte técnica, como a programação dos equipamentos e da plataforma de monitorização”
E4	“adquirir aparelhos com possibilidade de imagem, com maiores capacidades de georreferenciação, com uma bateria com maior autonomia”
E5	“A nível do volume, o aparelho não está ajustado aos idosos que têm problemas de audição”
E8	“A respeito do volume, este deveria ser aumentado”
E10	“Já vimos outros aparelhos com o mesmo objetivo de empresas particulares e aquilo é tipo um relógio, o que tem vantagens e desvantagens. Mas para mim trás mais vantagens: o relógio trazemos no pulso e habituamo-nos a ele (...) o aparelho posto ao peito é mais difícil habituar-se a ele, o que faz com que peguem nele e metam numa carteira no bolso e depois carregam no botão sem querer”; “e o volume”
E11	“Relativamente ao aparelho, acho que é um bocadinho grande e deveria ser mais pequeno”
E13	“Para os idosos deveria ser mais fácil meter o aparelho a carregar”; “Eu acho que se fosse possível carregar o aparelho como se carrega um telemóvel através de fio e não através da plataforma de carregamento atual”

	era mais fácil”; “Nós somos chamados muitas vezes a casa dos idosos por causa dessa situação, por eles não conseguirem meter o aparelho a carregar”
E14	“acho que aquilo acende uma luz, mas muitas vezes eles não reparam. Se fosse mais fácil de pôr a carregar acho que seria muito melhor, através de uma sinalização sonora”
E15	“tenho impressão que o volume do aparelho para um idoso com dificuldades auditivas possa não ser o mais adequado, havendo assim alguma dificuldade em perceber o que é ouvido através do aparelho”
E18	“Como temos o constrangimento das pessoas surdas/mudas, penso que tem de se ver uma maneira de adaptar o aparelho a essas situações”
Corrigir problemas de rede	
E4	“pôr a funcionar com as três redes e expandir a nível nacional”
E5	“Tentar que as pessoas tivessem melhores condições de rede, isto porque sem rede o aparelho não permite fazer grande coisa”
E8	“Deveria ser aprimorada a questão da localização dos próprios idosos”; “Tivemos uma situação que não sabíamos onde estava uma idosa, sabíamos que ela tinha o aparelho, mas na SSit não nos conseguiram dar a localização exata do aparelho”
E9	“A nível de certos sítios é um bocado complicado de apanhar rede”
E10	“A parte da rede”
E11	“Poderia melhorar a questão da rede móvel, acho que é a parte mais importante”; “Deveria abranger outras redes, sem ser a Vodafone”
E12	“Acho que está bem articulado. Existe o pormenor da rede, não no nosso concelho, mas noutros existe”
E18	“E a questão da falta de cobertura de rede, em vez de estar limitado a uma operadora, estender a outras redes consoante a zona onde está o aparelho”
Efetivo da GNR afeto aos idosos	
E1	“A SSit tem de ter a capacidade para dar resposta, não podemos evoluir com o projeto e depois não conseguir dar resposta”; “Além disso, as equipas deviam ser aumentadas de forma a promover um policiamento de proximidade e especializado”; “Há necessidade de aumentar a capacidade de resposta da GNR nesta área porque também é uma forma de policiamento”; “Devíamos criar especialistas só para esta área. Podíamos ir mais longe”
E6	“A GNR não tem capacidade para se dedicar a 100% ao projeto, sendo que deveria haver militares dedicados apenas aos idosos”
E7	“A única coisa que poderia ser melhorada é a questão da rede e haver um ou dois militares só dedicados a este projeto”; “Nós do policiamento comunitário que vimos acrescentada esta mais valia ao nosso trabalho, obviamente temos de deixar outras coisas para trás às vezes”; “Agora temos 10 idosos com o aparelho, em princípio vamos ter 40 e o Município poderá ter 80 aparelhos disponíveis. Quando isso acontecer, muita coisa vai ficar para trás”
E17	“Aumentava o número de visitas presenciais. Estas acontecem uma vez por mês”
Integrar novos parceiros	
E4	“Integrar parceiros”
E17	“Também se deveria alargar as áreas dos intervenientes que lá vão, ou seja, até agora os idosos são visitados pela GNR e pelo Município e deveriam também visitá-los psicólogos ou alguém ligado à saúde (ex.: fisioterapia)”
Centralizar o eGuard	
E3	“Tornaria o sistema nacional com acompanhamento exclusivo centralizado a nível nacional”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 12 – Sinopse da pergunta relativa à forma como o Projeto eGuard poderá ter contribuído para aumentar o sentimento de segurança dos idosos (G1.11 e G2.7)

Ligação imediata à GNR através do aparelho	
E1	“À distância de um clique está alguém que as pode socorrer”; “Eles sabem que ao ativar o botão, num curto espaço de tempo são socorridas e permites-lhes perceber que podem continuar a viver nas suas casas”
E2	“percebem que a intervenção da GNR, ou dos meios de socorro, estão, atualmente, ao alcance de um toque no botão de SOS do equipamento que trazem consigo”
E4	“Os idosos que têm o aparelho sentem que têm com eles um contacto direto com a GNR, o que os leva a ter um maior sentimento de segurança”; “Eles sentem que, por um lado, estão de certa forma a ser acompanhados por alguém e, por outro lado, numa situação de emergência a GNR os vai socorrer”
E5	“sabem que basta carregar no botão que falam logo com alguém”
E6	“Sabem que a qualquer altura têm alguém do outro lado para os ouvir e para lhes poder prestar socorro”
E7	“acho que os idosos sentem uma salvaguarda porque sabem que ao carregar no botão a chamada vai cair na GNR”
E8	“O facto de os idosos estarem em linha direta com a GNR e com o serviço de emergência médica, dá-lhes bastante mais segurança”
E9	“Ao clicar no botão há muita prontidão e podemos deslocar-nos muito mais rápido ao local. É muito mais eficiente e eles sentem-se muito mais seguros”
E10	“O idoso sente-se mais seguro porque sabe que se carregar no botão, do outro lado está sempre alguém para o ouvir e ajudar”
E11	“Eles sentem-se seguros porque têm algo que os faz entrar em contacto quando precisam com a GNR”
E12	“E eles ao verem-nos ou ao saberem que à distância de um clique está alguém que vai responder/atuar quando precisam, sentem-se mais seguros”
E13	“É muito mais fácil eles carregarem no botão e chamarem logo a GNR”
E14	“é muito mais fácil aceder à GNR ou acionarem os meios se se sentirem mal ou cáfrem”
E15	“O facto de os idosos perceberem que através do toque de um botão têm alguém do outro lado, de forma imediata que lhes responde, cria neles uma sensação de segurança que era visível”; “eles ficaram a sentir que isto é algo credível, que funciona, que sempre que houver necessidade que está ali, que podem usar e, sinceramente acredito que cada um deles se sentiu muito mais protegido ao receber o equipamento”
E16	“saber que há um mecanismo que os liga a uma força de segurança que é uma referência de confiança, como é a GNR, é uma tranquilidade que não tem preço para as pessoas que estão envolvidas no programa, sendo um fator de segurança muito grande”; “De salientar que o facto de saber que do outro lado do botão do aparelho têm um militar da GNR que os vai ouvir e ajudar dá-lhes uma sensação de segurança muito grande”
E17	“O facto de eles saberem que o acompanhamento é de 24h e personalizado, e sabendo que a qualquer momento podem carregar no botão e a GNR responde”
E18	“saber que através de um simples toque tem alguém do outro lado que não se vê mas sabem que está ali e que podem contar com esse alguém para os ajudar ou socorrer”
Concorda que aumentou o sentimento de segurança	
E1	“Porque as pessoas têm essa sensação”
E2	“queremos acreditar que o projeto serviu para aumentar o sentimento de segurança e de proteção dos destinatários”
E5	“Aumenta bastante o sentimento de segurança”
E7	“aumentou o seu sentimento de segurança, eles sentem-se mais protegidos”

E10	“Muito, muito mesmo”
E11	“Aumentou e bastante”
E13	“Muito, aumentou muito a segurança dos idosos”; “A nível de segurança é muito melhor para os idosos e eles sentem-se muito mais seguros”
E14	“Eles encontram-se mais seguros”
E16	“Aumentou de uma forma muito significativa”
E18	“Bastante”; “É uma questão de segurança bastante grande para eles”
Têm mais visitas e sentem-se menos sós	
E3	“Julgo que torna a GNR muito mais presente nas suas vidas, o que reforça esse sentimento e diminui a solidão”
E4	“Só o simples facto de fazerem parte deste projeto acabam por ter mais uma visita dos militares da GNR que não teriam e por isso sentem-se menos sós”
E12	“Porque não se sentem sós”; “Nós acabamos por ser uma companhia para quem está só”
E16	“Por outro lado, a conjugação das visitas que a GNR e o Gabinete de Ação Social fazem no âmbito do eGuard trazem também uma maior segurança aos idosos”
E18	“O facto dos idosos não se sentirem sozinhos”
Características do aparelho	
E1	“Muitas deles nem telefone tinham e este aparelho funciona como tal”
E4	“Este aparelho tens outras capacidades que transmitem uma sensação de segurança: tem um sensor de queda, que ao ser acionado cria um alerta da SSit; podemos delimitar áreas de segurança em que se a pessoa sair dessa área, cai um alerta na SSit, para pessoas com doenças mentais por exemplo, <i>alzheimer</i> ”; “Além disso, sabem que se se perderem, podemos pedir ao aparelho a localização do idoso. Mesmo que o aparelho fique com falta de bateria ou sem rede, o aparelho guarda um histórico de localizações e é mais fácil procurar alguém em caso de desaparecimento”
E17	“se não houver registo de movimento durante um determinado período, isso também dá um alerta no sistema”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 13 – Sinopse da pergunta sobre o que mais é feito pela GNR com o objetivo de aumentar o sentimento de segurança dos idosos (G1.12)

Visitas aos idosos	
E3	“E o patrulhamento diário desenvolvido pelo serviço territorial que apesar de não ser especialmente vocacionado não deixa de contribuir significativamente para o sentimento de segurança dos idosos”
E4	“É distribuído também um panfleto todos os anos com o número do PTER”; “Estas visita servem também para verificar se eles têm condições para viver, de higiene, se têm água, luz (...)”
E6	“Fazemos visitas aos idosos, regularmente”; “Só aqui no DTER da Guarda temos 1500 idosos a viverem isolados e tentamos dedicar-nos mais a esses”
E7	“Tentamos acompanhar sempre todos os idosos que estão referenciados, com especial atenção aos que estão sozinhos e isolados, de maneira que eles ganhem à vontade connosco para exprimir as suas necessidades e vontades”; “Eles gostam de contar as histórias da sua vida. As outras pessoas não têm noção da felicidade que eles sentem quando se deparam com dois Guardas para falarem com eles. Isto é muito gratificante para o nosso serviço e para a GNR em si”

E8	“Com esta situação da pandemia, estamos empenhados a fazer cada vez mais visitas aos idosos. Eles têm a nossa confiança para falar connosco sobre qualquer assunto e se tiverem algum problema também estão à vontade para falar connosco”
E9	“Visitas regulares, acompanhamento, sensibilizações”; “Às vezes não têm ninguém com quem falar e falar connosco é diferente. Quando vimos embora agradecem muito a nossa visita”
E10	“Falar com as pessoas: saber se está mal, saber se está bem, se podemos ajudar nalguma coisa”
E11	“Depois também fazemos um acompanhamento diário”; “No caso dos idosos, conversamos com eles, vemos se precisam de ajuda”
E12	“Todos os dias temos duas ou três aldeias que visitamos”; “Visitamos, perguntamos se está tudo bem, fazemos alertas por causa das burlas, qual é a sensação deles devido à pandemia, se se sentem seguros e protegidos. Dizemos-lhes para terem as precauções necessárias com o uso de máscara”; “fazemos esse acompanhamento, essa visita e alertamos para os perigos, sobretudo as burlas porta a porta, que há muita gente que ainda faz isso aqui na nossa zona”
E13	“Nós do PTer de Trancoso todos os meses visitamos os nossos idosos”; “temos aumentado consideravelmente a nossa capacidade de visitar idosos e temos passado todos os meses ou de mês e meio em mês e meio a visitar os idosos que temos de visitar”; “Eles até nos dizem “este mês demoraram mais tempo” e nós explicámos-lhes que temos outras tarefas mas no fundo nós somos quase uma família para eles”; “Procuramos perceber a sua situação, a sua realidade, se têm algo a reportar, se têm alguma necessidade, se se sentem seguros ou não”; “Procuramos fazer tudo por eles, desde comprar-lhes medicamentos ou pagar-lhes algumas contas, de telefone, luz ou água, levar-lhes bens alimentares(...)”
E14	“Nós, no nosso trabalho visitamos idosos praticamente todos os dias. Visitámo-los, falamos com eles e damos conselhos para terem cuidado com as burlas”
Programas/Projetos direcionados aos idosos	
E2	“Atualmente, 10 dos 25 PTer da Unidade funcionam em regime de atendimento reduzido, nos quais o atendimento ao público apenas é efetuado no período 09H/17H. Assim foi necessário pensar num modelo que permitisse a continuidade na prestação de uma resposta imediata ao cidadão que se desloque junto daqueles PTer fora do referido período de abertura ao público, sobretudo os idosos, que muitas das vezes não possuem um telemóvel que permita lhes entrar em contacto com a GNR”; “foi instalado em 8 daqueles PTer um sistema de videoporteiro (projeto de videoporteiro), que permite que o cidadão possa comunicar, de forma simples, instantânea e por voz, com um militar da SSit que consegue visualizar o cidadão e esclarecer ou dar resposta às suas dúvidas e necessidades”
E3	“Os programas especiais desenvolvidos constantemente pela GNR direcionados para esta temática”
E4	“A GNR trabalha com duas operações: idosos em segurança e Censos Sénior. Os objetivos dessas duas operações são comuns: a sensibilização junto da população mais idosa de situações de perigo”
E11	“Temos outras operações ao longo do ano: em outubro fazemos os Censos Sénior”
Descentralização das SPC	
E1	“A GNR deve repensar a descentralização das SPC”; “O CTer da Guarda é o único que tem as equipas de SPC descentralizadas pelos PTer”; “Isto faz com que sejam sempre os mesmos militares a cuidar de certos idosos e tenham um conhecimento profundo sobre eles, sendo desenvolvida uma relação de confiança”; “Isto deveria ser implementado, sobretudo nos CTer do interior”
E2	“Após proposta e autorização do Comando Operacional, a Unidade procedeu à reorganização das SPC”; “ao invés de estarem sediadas e concentradas na sede dos DTer, passam a ser constituídas em equipas de 2 a 3 militares e a estar sediadas nos PTer concelhios”; “Esta descentralização tem permitido um superior conhecimento da realidade local, maior e melhor capacidade de resposta às necessidades das populações,

	sobretudo dos cidadãos vulneráveis, conseqüente desenvolvimento de programas adequados, maior empatia entre militares e público alvo, garantido desta forma a criação de um sentimento de segurança das populações, a construção e conservação de relações de confiança”
E5	“Somos também os primeiros a descentralizar as nossas equipas das SPC”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 14 – Sinopse da pergunta relativa à importância da implementação do projeto eGuard a nível nacional (G1.13 e G2.8)

	Concorda com a implementação
E1	“Considero muito importante, inclusive temos quatro CTer que mostraram interesse em conhecer o projeto e seguir o nosso exemplo”
E3	“Sim, sem dúvida”
E4	“Dar-lhe um cariz de alargamento no território, ser expandido a nível nacional seria muito importante”
E5	“Seria importante”
E6	“Considero”
E7	“O projeto está bem concebido, acho que deveria ser aplicado a todo o território”; “É uma boa prática para ser implementada em todos os CTer”
E8	“A nível deste CTer já tirou muitos frutos, a nível nacional mais frutos teria”
E10	“Muito, estamos num país muito envelhecido e isto era o ideal”
E11	“Muito importante”; “Se os nossos idosos estão tão contentes por terem uma ligação fora da casa deles, dever-se-ia alargar a nível nacional”
E12	“Penso que sim, que seria uma mais valia”
E13	“Eles sentem-se mais seguros e devia ser implementado a nível nacional”
E15	“A implementação deste projeto a nível nacional, nestes moldes terá uma grande adesão e irá responder às necessidades”
E16	“A implementação deste projeto nos parâmetros que tem neste momento, ou seja, gratuito para os idosos e a existência desta parceria com a GNR é muito importante e faz toda a diferença na vida das pessoas”; “Faz todo o sentido que possamos aderir a programas desta natureza e faz todo o sentido que estes programas possam ser partilhados”
E18	“é sem dúvida uma grande mais valia e bastante importante”
	Resposta às necessidades em locais com baixa e elevada densidade populacional
E2	“dar resposta às necessidades de policiamento de um território de baixa densidade, como é o distrito da Guarda, uma vez que urge adaptar os modelos de policiamento às características próprias de cada zona de ação”; “Pelo exposto, acreditamos que este projeto tem aplicação direta em todos os distritos de interior”; “Quanto aos distritos de litoral teriam de se efetuar as necessárias adaptações, no entanto, os princípios subjacentes ao projeto também têm aplicação naqueles, uma vez que, contrariamente ao que se poderá pensar, nas localidades mais povoadas existem muitos idosos vulneráveis e a viver em solidão”
E3	“nos distritos do interior é sem dúvida fundamental, e julgo que deveria ser um processo desenvolvido a nível governamental e não só apenas na GNR, para que não ficasse exclusivamente dependente da vontade dos Municípios”

E4	“A realidade do CTer da Guarda é a mesma de todos os distritos do interior e por isso todas pessoas vulneráveis mereciam ser objeto deste projeto”; “Mesmo dentro das cidades existem pessoas vulneráveis e que se sentem sozinhas, este projeto também era uma mais valia para essas pessoas”
E5	“Nos CTer do interior em que existe uma densidade populacional mais baixa e as pessoas se encontram mais sozinhas”
E7	“Os CTer do interior deveriam adotar esta prática, por ser uma grande mais valia no sentimento de segurança dos idosos”; “Em todo lado existem idosos isolados”
E10	“Provavelmente ainda é mais preciso nas cidades que no interior, porque aqui nas aldeias podem sair e conversar com alguém, na cidade ficam fechados no apartamento o tempo todo”
E12	“Pessoas que vivem sozinhas e isoladas existem em todo o lado e eu já trabalhei em zonas com mais densidade populacional em que existem muitas pessoas a passar horas e horas sozinhas”; “E quem vive em apartamentos e quem passa parte do dia sozinho, com pouco espaço, muitas vezes, os vizinhos nem os conhecem”
Aumenta o sentimento de segurança dos idosos	
E6	“A nível dos idosos, aqueles que estão completamente sozinhos e isolados, para eles é uma segurança”
E9	“Sim, porque aumenta muito a segurança deles”
E13	“Os idosos iam sentir mais segurança com este projeto”; “O projeto eGuard é uma mais valia para os idosos, porque veio aumentar o sentimento de segurança deles”
E14	“o aparelho faz muita falta para os idosos não se sentirem sozinhos e sentirem-se em segurança”
E16	“Este programa é um programa muito interessante, muito importante e simples que veio aumentar a qualidade de vida das pessoas, mas sobretudo o sentimento de segurança”
Combate ao isolamento e/ou solidão	
E9	“Quebra a solidão deles, de quem está sozinho. E por vezes o único contacto que têm é este, com os militares, e não têm conversa com mais ninguém”
E12	“Era essencial para combater o isolamento que é um dos maiores problemas da nossa sociedade”
E13	“Muitos deles, infelizmente, sentem-se sós, estão sozinhos, não têm ninguém com quem conversar”
E14	“Sim, porque infelizmente existe muita gente que mora isolada e sozinha”
Manter os idosos no seu meio	
E10	“Há muitas pessoas que não querem ir para um lar ou um centro de dia e com este tipo de equipamento ganham outros motivos para viver”
E17	“Este é um serviço de apoio aos idosos que são suficientemente autónomos para viverem sós que querem preservar a sua autonomia”; “Promovendo uma política social inclusiva, preocupada com o bem-estar e a qualidade de vida, devem-se privilegiar medidas que permitam essencialmente à população idosa, dependente ou em situação de maior isolamento, a permanência, em segurança, no seio e conforto das suas casas, possibilitando uma melhoria da sua saúde, segurança, autoestima e autonomia”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

Quadro n.º 15 – Sinopse da pergunta sobre as informações que os entrevistados quiseram acrescentar para além das respostas dadas às perguntas anteriores (G1.14 e G2.9)

Perspetivar um crescimento do projeto eGuard	
E1	“Além disso, espero que no futuro possamos associar outras instituições ao projeto, por exemplo, em termos de saúde”

E4	“A minha vontade é ver este projeto crescer, a nível nacional e a nível de parceiros”; “integração deste projeto com outros parceiros, como hospitais, centros de saúde ou segurança social de modo a possibilitar ao idoso outro tipo de resposta”
E17	“Pelo potencial do projeto eGuard e dos seus resultados positivos, seria importante alargar este tipo de projeto para áreas como a saúde”
Ressalvar a importância do projeto	
E5	“Este projeto é uma mais valia para os nossos idosos e possibilita-lhes estar em casa, em melhores condições e não precisam de ser institucionalizados”
E11	“Nós da SPC temos uma ligação muito grande com eles. Eles precisam de nós, mas nós também já não conseguimos viver sem eles. Há idosos que telefonam quase todos os dias para o nosso telemóvel pessoal”
E18	“Notamos que realmente foi uma mais valia a implementação deste projeto no nosso Município e que o investimento que está a ser feito também está a dar bom resultado”
Boa ligação GNR - Autarquia	
E16	“Quero apenas frisar que tal como todos os projetos que costumamos desenvolver com a GNR, este projeto marca-se pelo rigor, pela confiança e pela importância que tem na vida das pessoas, sendo o que o Município aderiu sem qualquer tipo de dificuldade ou reserva”
E18	“Quero também acrescentar que a parceria entre a GNR e nós, Município, está a funcionar muito bem, o que é muito bom”
Salientar a importância do estudo do projeto eGuard	
E1	“Congratulo-te por teres pegado neste tema”
E2	“Considero importante dar seguimento ao presente RCFTIA, como forma de dar maior suporte aos modelos de policiamento de proximidade e comunitário em vigor na GNR”

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao NVIVO

APÊNDICE I – ANÁLISE DE CONTEÚDO DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Tabela n.º 4 – Análise de conteúdo do G1.1 e G2.1

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	
Motivos que levaram à criação do projeto eGuard	Elevado n.º de idosos a viverem sozinhos e/ou isolados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	15/18
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
			X		X	X	X	X	X		
	Garantir apoio e segurança	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	9/18
		X					X				
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X			X	X	
Melhoria na qualidade de vida	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18	
	X	X									
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
							X	X			
Vulnerabilidade resultado do avançar da idade	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18	
		X		X		X					
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
						X					
Retardar a institucionalização	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	3/18	
	X										
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
							X	X			
Colmatar lacunas no apoio social	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	2/18	
		X									
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
							X				

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 5 – Análise de conteúdo do G1.2

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS								TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	
O papel da GNR no funcionamento do eGuard	Acompanhamento constante dos utentes do projeto eGuard	X	X		X	X		X		9/14
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14		
		X	X	X	X					
	Monitorização permanente do portal eGuard	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7		9/14
		X	X	X	X	X		X		
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14		
	X			X		X				
Sinalização de pessoas consideradas em situação de vulnerabilidade	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7		2/14	
		X				X				
	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14			

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 6 – Análise de conteúdo do G2.2

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS				TOTAL
		E15	E16	E17	E18	
O papel da Autarquia no funcionamento do eGuard	Adquirir meios necessários à prossecução do eGuard	X	X	X	X	4/4
	Gestão do portal eGuard	X			X	2/4

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 7 – Análise de conteúdo do G1.3 e G2.3

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	
Articulação entre a GNR e a Autarquia	Coordenação na seleção dos utentes do projeto	X	X		X	X	X		X	X	15/18
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X		X	X	X	
	Coordenação militares SPC com Gabinetes de Ação Social	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	12/18
		X	X	X				X	X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
	X	X	X		X	X			X		
Visitas conjuntas aos utentes	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	6/18	
		X					X	X			
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
				X		X		X			

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 8 – Análise de conteúdo do G1.4

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS							TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	
Ligação entre o idoso e a SSit do CTer	Ligação botão SOS - SSit	X	X	X	X	X	X	X	14/14
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
		X	X	X	X	X	X	X	
	Características do aparelho/portal eGuard	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	7/14
		X		X	X	X	X		
E8		E9	E10	E11	E12	E13	E14		
			X			X			

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 9 – Análise de conteúdo do G1.5

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS							TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	
Tipologia de situações que ocorrem com mais frequência aquando da ativação do aparelho eGuard	Descuido				X	X	X	X	9/14
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
			X	X	X		X	X	
	Emergência Médica	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	8/14
		X	X	X	X	X	X	X	
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
		X							
	Sentem-se sós	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	4/14
			X			X			
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
				X		X			
	Questão de segurança	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	2/14
X		X							
E8		E9	E10	E11	E12	E13	E14		

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 10 – Análise de conteúdo do G1.6

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS							TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	
Ações que se sucedem face às situações mencionadas na G1.5	Enviar patrulha ao local				X	X	X		11/14
		X	X	X	X	X	X		
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
	Militares da SSit encaminham a situação								10/14
		X	X		X			X	
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
		X	X	X	X	X	X		
	Ativar meios de emergência médica	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	7/14
		X	X	X	X	X	X		
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
					X				

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 11 – Análise de conteúdo do G1.7

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS							TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	
Situações que os idosos apresentam fora do âmbito da competência da GNR	Situações relacionadas com a saúde		X	X		X	X		10/14
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
		X	X	X		X	X	X	
	Apoio técnico/domiciliário	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	8/14
		X					X	X	
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	
		X	X	X	X	X	X		
	Sentirem-se sozinhos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	7/14
		X	X	X	X	X	X		
E8		E9	E10	E11	E12	E13	E14		
			X						

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 12 – Análise de conteúdo do G1.8 e G2.4

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	
Potencia- lidades associadas ao projeto eGuard	Aumento do sentimento de segurança				X	X	X	X	X	X	16/18
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Retardar a institucionalização	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	16/18
		X	X		X	X	X	X	X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X		X	X	X	
	Ligação direta à GNR	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	11/18
			X	X		X	X			X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X			X		
	Promoção da qualidade de vida	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	8/18
		X	X								
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X		X			X	X	X	X	
	Georreferenciação	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18
		X		X	X	X					
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 13 – Análise de conteúdo do G1.9 e G2.5

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	
Constran- gimentos associados ao projeto eGuard	Falhas na cobertura de rede	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	14/18
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X				X		X	
	Esquecer de carregar o aparelho	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	6/18
		X					X		X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
					X	X					
	N.º limitado de recursos humanos (CTer Guarda)	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	5/18
			X	X		X					
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
			X				X				
	Volume do aparelho desadequado	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18
								X	X		
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X								X	
	Aparelho pouco prático	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	2/18
										X	
E10		E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
									X		

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 14 – Análise de conteúdo do G1.10 e G2.6

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	
Possíveis melhorias do projeto eGuard	Upgrade ao aparelho	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	11/18
		X	X		X	X			X		
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X		X	X	X			X	
	Corrigir problemas de rede	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	8/18
					X	X			X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X						X	
	Efetivo da GNR afeto aos idosos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18
		X					X	X			
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
									X		
	Integrar novos parceiros	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	2/18
					X						
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
									X		
	Centralizar o eGuard	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	1/18
				X							
E10		E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 15 – Análise de conteúdo do G1.11 e G2.7

<i>CATEGORIA</i>	<i>SUBCATEGORIA</i>	<i>ENTREVISTADOS</i>									<i>TOTAL</i>
Forma como o projeto eGuard poderá ter contribuído para aumentar o sentimento de segurança dos idosos	Ligação imediata à GNR através do aparelho	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	17/18
		X	X		X	X	X	X	X	X	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Concorda que aumentou o sentimento de segurança	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	10/18
		X	X			X		X			
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
		X	X		X	X		X		X	
	Têm mais visitas e sentem-se menos sós	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	5/18
				X	X						
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	
				X				X		X	
Características do aparelho	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	3/18	
	X			X							
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
								X			

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 16 – Análise de conteúdo do G1.12

<i>CATEGORIA</i>	<i>SUBCATEGORIA</i>	<i>ENTREVISTADOS</i>								<i>TOTAL</i>
O que mais é feito pela GNR com o objetivo de aumentar o sentimento de segurança dos idosos	Visitas aos idosos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	11/14	
				X	X		X	X		
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14		
		X	X	X	X	X	X	X		
	Programas/Projetos direcionados aos idosos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	4/14	
			X	X	X					
		E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14		
				X						
	Descentralização das SPC	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	3/14	
		X	X			X				
E8		E9	E10	E11	E12	E13	E14			

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 17 – Análise de conteúdo do G1.13 e G2.8

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL	
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Importância da implementação do projeto eGuard a nível nacional	Concorda com a implementação	X		X	X	X	X	X	X	X		14/18
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
		X	X	X			X	X		X		
	Resposta às necessidades em locais com baixa e elevada densidade populacional	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	7/18	
			X	X	X	X		X				
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
		X		X								
	Aumenta o sentimento de segurança dos idosos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	5/18	
							X			X		
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
					X	X		X				
	Combate ao isolamento e/ou solidão	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	4/18	
										X		
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
				X	X	X						
	Manter os idosos no seu meio	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	1/18	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
	X							X				

Fonte: Elaboração Própria

Tabela n.º 18 – Análise de conteúdo do G1.14 e G2.9

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ENTREVISTADOS									TOTAL	
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9		
Informações que os entrevistados quiseram acrescentar para além das respostas dadas às perguntas anteriores	Perspetivar um crescimento do projeto eGuard	X			X						3/18	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
									X			
	Ressaltar a importância do projeto	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	3/18	
						X						
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
			X							X		
	Boa ligação GNR - Autarquia	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	2/18	
		E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18		
								X		X		
	Salientar a importância do estudo do projeto eGuard	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	2/18	
X		X										
	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18			

Fonte: Elaboração Própria

APÊNDICE J – ANÁLISE ESTATÍSTICA DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Tabela n.º 19 – Estatísticas totais de validade acerca da caracterização biográfica dos inquiridos (PQ 1, 2 e 3)

		<i>PQ 1</i>	<i>PQ 2</i>	<i>PQ 3</i>
<i>N</i>	Válido	52	52	52
	Omisso	0	0	0

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 20 – Estatísticas totais relativas ao género dos inquiridos (PQ 1)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Feminino	33	63,5	63,5	63,5
	Masculino	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

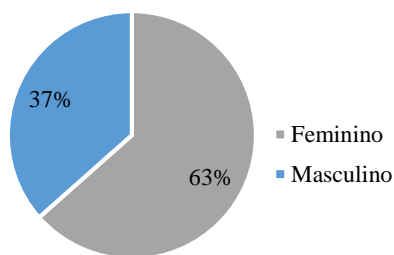


Figura n.º 4 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas ao género dos inquiridos (PQ 1)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 21 – Estatísticas totais relativas à idade dos inquiridos (PQ 2)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	< 65 anos	0	0	0	0
	≥ 65 anos	52	100,0	100,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

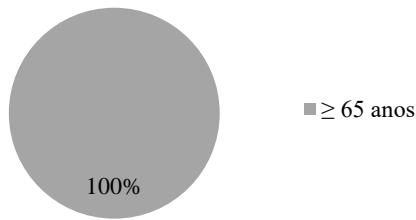


Figura n.º 5 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas à idade dos inquiridos (PQ 2)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 22 – Estatísticas totais relativas ao estado civil dos inquiridos (PQ 3)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Viúvo/a	32	61,5	61,5	61,5
	Solteiro/a	10	19,2	19,2	80,8
	Casado/a	7	13,5	13,5	94,2
	Divorciado/a; separado/a	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

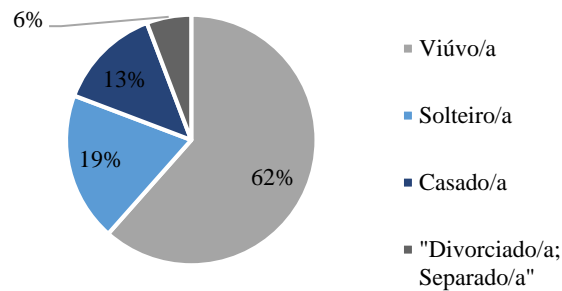


Figura n.º 6 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas ao estado civil dos inquiridos (PQ 3)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 23 – Estatísticas totais de validade acerca da caracterização da solidão, isolamento e segurança dos inquiridos (PQ 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10)

		<i>PQ 4</i>	<i>PQ 5</i>	<i>PQ 6</i>	<i>PQ 7</i>	<i>PQ 8</i>	<i>PQ 9</i>	<i>PQ 10</i>
<i>N</i>	Válido	52	52	52	52	52	52	52
	Omisso	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 24 – Estatísticas totais relativas sobre se os inquiridos vivem sozinhos ou não (PQ 4)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Sim	37	71,2	71,2	71,2
	Não	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

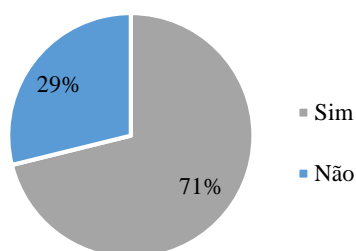


Figura n.º 7 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas sobre se os inquiridos vivem sozinhos ou não (PQ 4)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 25 – Estatísticas totais relativas sobre com quem vivem os inquiridos que responderam “Não” à PQ 4 (PQ 5)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	São idosas (≥ 65 anos)	11	73,3	73,3	73,3
	Não são idosas (< 65 anos)	4	26,7	26,7	100,0
	São idosas e não idosas	0	0	0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

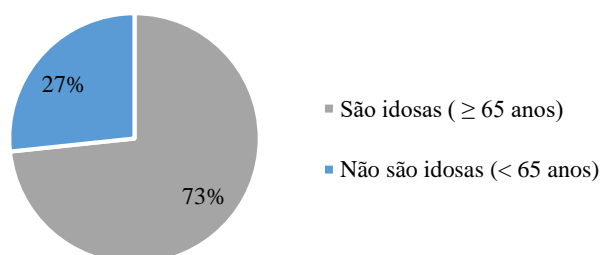


Figura n.º 8 – Gráfico circular das estatísticas totais relativas sobre com quem vivem os inquiridos que responderam “Não” à PQ 4 (PQ 5)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 26 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos consideram que vivem em solidão (PQ 6)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Não	32	61,5	61,5	61,5
	Sim	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

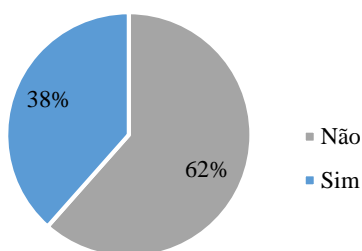


Figura n.º 9 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos consideram que vivem em solidão (PQ 6)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 27 – Estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos recebem visitas da família (PQ 7)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Diariamente	14	26,9	26,9	26,9
	Semanalmente	16	30,8	30,8	57,7
	Mensalmente	10	19,2	19,2	76,9
	Raramente	11	21,2	21,2	98,1
	Nunca	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

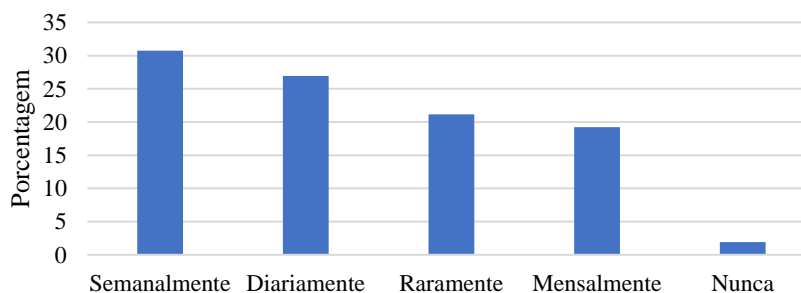


Figura n.º 10 – Gráfico de barras das estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos recebem visitas da família (PQ 7)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 28 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos já foram vítimas de crime (PQ 8)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Não	45	86,5	86,5	86,5
	Sim	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

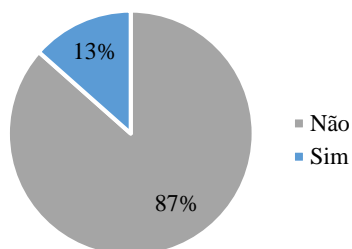


Figura n.º 11 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos já foram vítimas de crime (PQ 8)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 29 – Estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos vêm militares da GNR (PQ 9)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Diariamente	0	0	0	0
	Semanalmente	36	69,2	69,2	69,2
	Mensalmente	16	30,8	30,8	100,0
	Raramente	0	0	0	100,0
	Nunca	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

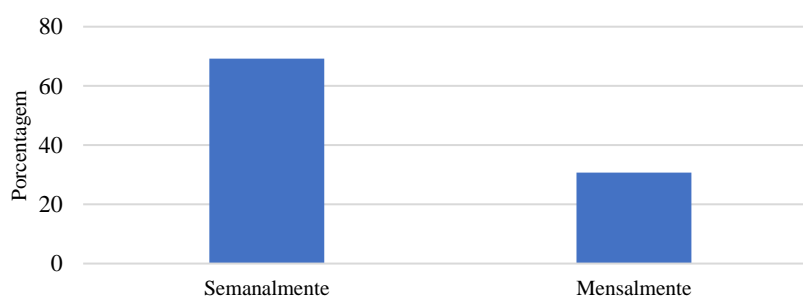


Figura n.º 12 – Gráfico das estatísticas totais sobre a frequência com que os inquiridos vêm militares da GNR (PQ 9)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 30 – Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos quando vêm um militar da GNR (PQ 10)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Mais seguro	52	100,0	100,0	100,0
	Mais inseguro	0	0	0	100,0
	Nem seguro nem inseguro	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

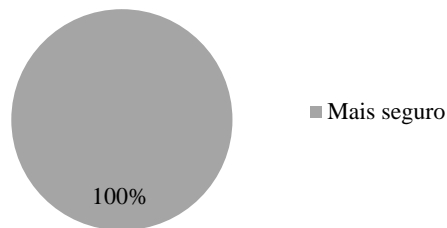


Figura n.º 13 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos quando vêm um militar da GNR (PQ 10)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 31 – Estatísticas totais de validade acerca das perguntas relacionadas com o projeto eGuard (PQ 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18)

		<i>PQ 11</i>	<i>PQ 12</i>	<i>PQ 13</i>	<i>PQ 14</i>	<i>PQ 15</i>	<i>PQ 16</i>	<i>PQ 17</i>	<i>PQ 18</i>
<i>N</i>	Válido	52	52	52	52	52	52	52	52
	Omisso	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 32 – Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos com o aparelho eGuard (PQ 11)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Mais seguro	52	100,0	100,0	100,0
	Mais inseguro	0	0	0	100,0
	Nem seguro nem inseguro	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

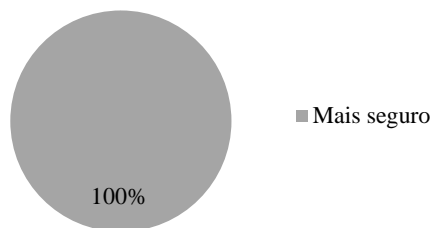


Figura n.º 14 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre o sentimento de segurança dos inquiridos com o aparelho eGuard (PQ 11)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

Tabela n.º 33 – Estatísticas totais sobre se os inquiridos já tiveram de utilizar o aparelho eGuard (PQ 12)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Não	22	42,3	42,3	42,3
	Sim	30	57,7	57,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

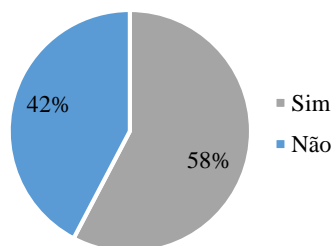


Figura n.º 15 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre se os inquiridos já tiveram de utilizar o aparelho eGuard (PQ 12)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

Tabela n.º 34 – Estatísticas totais sobre o motivo que levou os inquiridos a utilizarem o aparelho (PQ 13)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Descuido	19	63,3	63,3	63,3
	Emergência médica	5	16,7	16,7	80,0
	Sentir-se só	5	16,7	16,7	96,7
	Avaria na fechadura	1	3,3	3,3	100,0
	Outra	0	0	0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

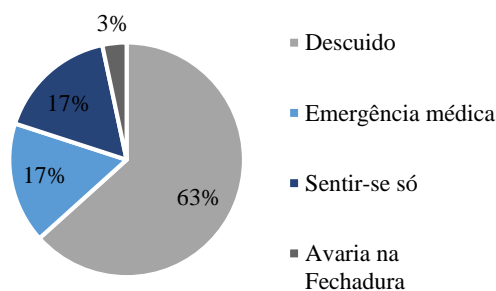


Figura n.º 16 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre o motivo que levou os inquiridos a utilizarem o aparelho (PQ 13)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

Tabela n.º 35 – Estatísticas totais sobre a opinião dos inquiridos acerca da utilização do aparelho eGuard (PQ 14)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Foi fácil estabelecer ligação	22	73,3	73,3	73,3
	Tive dificuldade em estabelecer ligação	8	26,7	26,7	100,0
	Outra	0	0	0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

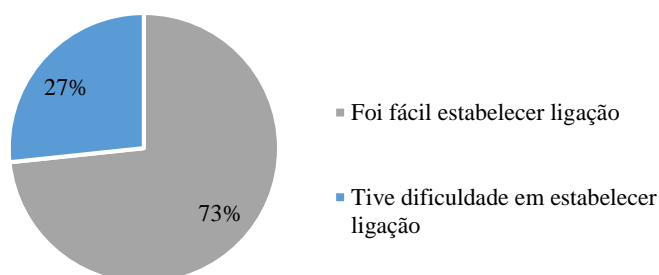


Figura n.º 17 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre a opinião dos inquiridos acerca da utilização do aparelho eGuard (PQ 14)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

Tabela n.º 36 – Estatísticas totais sobre a principal vantagem de ser portador do dispositivo eGuard (PQ 15)

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>	<i>Percentagem válida</i>	<i>Percentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Aumento do sentimento de segurança	43	82,7	82,7	82,7
	Ligação direta à GNR	9	17,3	17,3	100,0
	Georreferenciação	0	0	0	100,0
	Não existe nenhuma vantagem	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao IBM SPSS Statistics 26

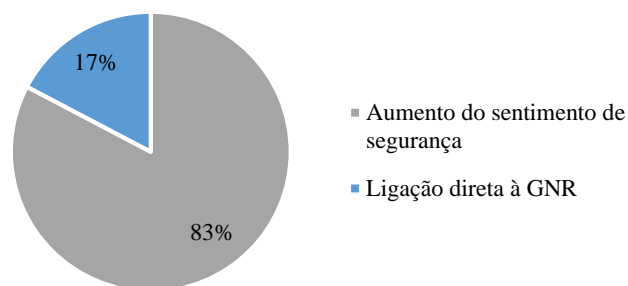


Figura n.º 18 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre a principal vantagem de ser portador do dispositivo eGuard (PQ 15)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 37 – Estatísticas totais sobre o principal constrangimento que o inquirido sente ao usar o aparelho eGuard (PQ 16)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Aparelho pouco prático	20	38,5	38,5	38,5
	Necessidade de carregar diariamente	5	9,6	9,6	48,1
	Necessidade de se deslocar para um local com maior cobertura de rede	16	30,8	30,8	78,8
	Volume demasiado baixo	11	21,2	21,2	100,0
	Outra	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

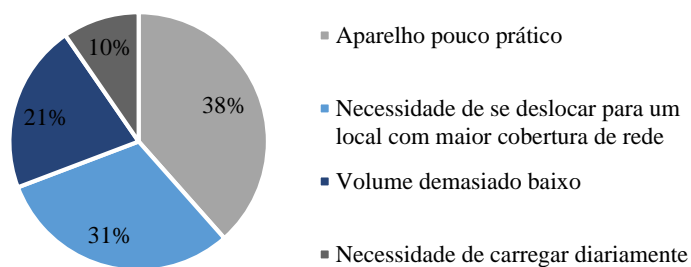


Figura n.º 19 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre o principal constrangimento que o inquirido sente ao usar o aparelho eGuard (PQ 16)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 38 – Estatísticas totais sobre as possíveis melhorias do projeto eGuard (PQ 17)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Aparelho mais prático	20	38,5	38,5	38,5
	Aumento do volume do aparelho	11	21,2	21,2	59,6
	Bateria com maior autonomia	5	9,6	9,6	69,2
	Melhor cobertura de rede	16	30,8	30,8	100,0
	Outra	0	0	0	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

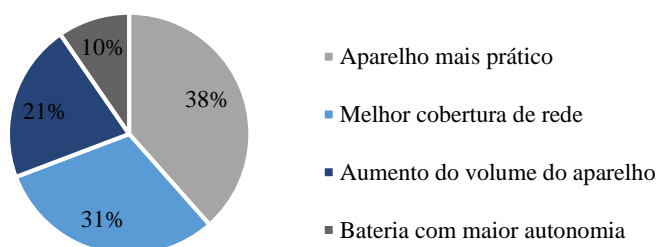


Figura n.º 20 – Gráfico circular das estatísticas totais sobre as possíveis melhorias do projeto eGuard (PQ 17)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

Tabela n.º 39 – Estatísticas totais sobre a implementação do projeto eGuard (PQ 18)

		<i>Frequência</i>	<i>Porcentagem</i>	<i>Porcentagem válida</i>	<i>Porcentagem acumulativa</i>
<i>Válido</i>	Muito importante	52	100,0	100,0	100,0
	Pouco importante	0	0	0	100,0
	Insignificante	0	0	0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

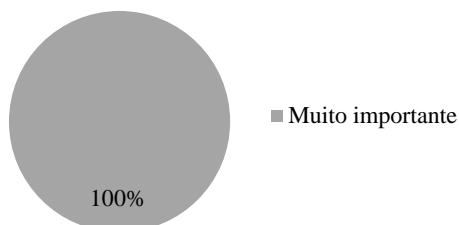
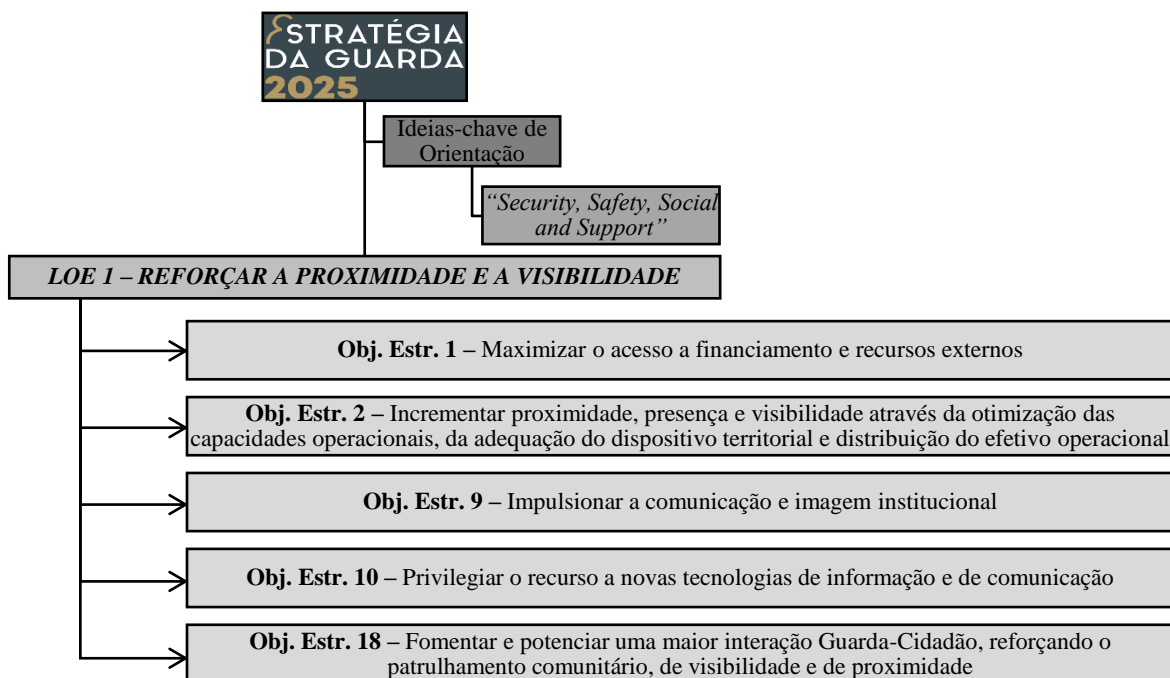


Figura n.º 21 – Gráfico circular das Estatísticas totais sobre a implementação do projeto eGuard (PQ 18)

Fonte: Elaboração Própria com recurso ao *IBM SPSS Statistics 26*

ANEXOS

ANEXO A – LINHA DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA 1



Fonte: Adaptado de GNR (2019a)