



ACADEMIA MILITAR

Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual

Autora: Aspirante de GNR Infantaria Ana Rita Cardoso Afonso

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, julho 2014



ACADEMIA MILITAR

Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual

Autora: Aspirante de GNR Infantaria Ana Rita Cardoso Afonso

Orientadora: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, julho 2014

Dedicatória

*À minha família,
por tudo.*

Agradecimentos

Na realização de qualquer trabalho científico é imprescindível, para além do esforço do autor, um acompanhamento de pessoas que se disponibilizam a partilhar as suas experiências, tecer os seus comentários e enriquecer a investigação com as suas contribuições. Assim, não poderia deixar de agradecer:

À minha orientadora, Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston Bandeira, por toda a disponibilidade e compreensão que demonstrou, por vezes em momentos bastante difíceis, conseguindo sempre transmitir os seus conhecimentos metodológicos, acompanhados de um excelente profissionalismo.

Ao meu co-orientador, Major Rogério Paulo Magro Copeto, pelo enorme apoio prestado em toda a investigação, e pelo seu profundo conhecimento na área do Policiamento Comunitário, essenciais à realização deste trabalho.

Às Secções de Operações Informações, Instrução e Relações Públicas dos 18 Comandos Territoriais, pelo esforço em reunir todos os contactos dos Interlocutores Locais de Segurança, imprescindível à realização da investigação.

A todos os Oficiais da Guarda Nacional Republicana, à Dr^a Carla Teresa Alberto Simões Boto Pereira e aos 315 Interlocutores Locais de Segurança, pela disponibilidade em participar no estudo, enriquecendo o trabalho com os seus contributos pessoais.

Aos camaradas e amigos do XIX Curso de Oficiais da Guarda Nacional Republicana, por todo o apoio que me deram ao longo dos últimos 5 anos.

À minha família, mais uma vez, por tudo!

Resumo

O Programa Interlocutor Local de Segurança, implementado entre 2012 e 2013, é um projeto pioneiro em Portugal, sendo um dos seus objetivos o fortalecimento de laços entre a Guarda Nacional Republicana e a comunidade, através de um esforço conjunto com objetivos comuns, tendo em vista aumentar o sentimento de segurança.

Este Programa enquadra-se no âmbito do Policiamento Comunitário/de Proximidade, e é entendido como um complemento ao policiamento normal. Assim, a Guarda tem direcionado esforços no sentido de responder aos anseios da comunidade e atender às suas expectativas, constituindo o Interlocutor Local de Segurança uma forma de atingir esses objetivos.

Neste âmbito, o presente estudo pretende enquadrar o Programa Interlocutor Local de Segurança, identificar as suas potencialidades e lacunas, assim como fazer um balanço dos resultados atingidos até à data, apurando também as perspetivas futuras. A metodologia de investigação seguiu as três fases habituais, nomeadamente, a rutura, construção e verificação através de uma abordagem dedutiva.

Este trabalho divide-se em duas fases. Inicia-se com um enquadramento concetual, materializado através da revisão de literatura e que serve de suporte à investigação, e numa segunda fase, através do trabalho de campo, a investigação é direcionada para o Programa mais concretamente. Utilizando uma abordagem quantitativa, traduzida em ideias-chaves, foram analisadas as entrevistas realizadas a pessoas que estiveram diretamente relacionadas com a implementação do Programa, pertencentes à Guarda Nacional Republicana. Paralelamente, foi realizada uma análise estatística das respostas aos inquéritos aplicadas aos Interlocutores Locais de Segurança, permitindo obter uma visão mais próxima da perspetiva que a comunidade tem acerca deste projeto.

A investigação permite concluir que Programa Interlocutor Local de Segurança foi um projeto inovador no contexto nacional, com objetivos bem definidos. O principal objetivo seria estreitar os laços entre a Guarda e a comunidade, através da atribuição de responsabilidades a determinados membros da comunidade, os quais, mediante formação específica, assumiriam o papel de Interlocutor Local de Segurança. De um modo geral, a iniciativa foi bem acolhida pelos destinatários, que reconheceram o esforço de

aproximação visado pela Guarda Nacional Republicana e as vantagens da iniciativa na promoção da segurança. Todavia, a real implementação do programa fez-se acompanhar de alguns problemas, incluindo o modo pouco positivo como foi abordado pela comunicação social. O programa acabou por ter resultados pouco visíveis, pelo que se conclui que não atingiu os objetivos de longo prazo visados.

Palavras-chave: Guarda Nacional Republicana. Policiamento Comunitário/de Proximidade. Programa Interlocutor Local de Segurança.

Abstract

The Interlocutor Local de Segurança Program, implemented between 2012 and 2013, is a pioneer project in Portugal that was as objective strengthening the relationship between the Guarda Nacional Republicana and the community. Through establishing a framework with common objectives focusing in “public” security.

This Program it is included in the scope of Community Policing/Proximity, as a complement to normal Policing. Therefore, the Guarda Nacional Republicana has directed efforts to ring the community closer. One of the actions implemented to respond to community expectation's it was the implementation of the Interlocutor Local de Segurança Program.

The present study intends to evaluate the Interlocutor Local de Segurança Program, identifying weaknesses and strengths, assess the results achieved to date and, as well as future prospects. The research methodology followed three stages: rupture, construction and verification, through a deductive approach.

This study is divided in two stages. First explains the conceptual framework, through the literature review that supports the research, and in a second stage, through the fieldwork, the research is directed to the program specifically.

As part of the fieldwork, results of the interviews performed to people directly involved in the Program implementation were analyzed using a quantitative approach. In addition, through statistical analysis the results of questionnaires performed to Interlocutores Locais de Segurança, responsible for implementation and communication of the Program in the community, were analyzed to obtain an overview about community perspective of the Program.

The research supports the conclusion that Interlocutor Local de Segurança Program was an innovative project in the national context, with well-defined objectives. The main aim would be to closer the connections between the Guard and the community through the assignment of responsibilities to certain members of the community, which, through specific training, would assume the role of Interlocutor Local de Segurança. Overall, the initiative was welcomed by recipients, who recognized the effort approach endorsed by the Guarda Nacional Republicana and the benefits of the initiative in promoting security.

However, actual implementation of the program was accompanied by some problems, including the little positive way how it was approached by the media. The program turned out to have little visible results, it is concluded that not achieved long-term goals pursued.

Keywords: Community Policing/Proximity. Guarda Nacional Republicana. Interlocutor Local de Segurança Program.

Índice Geral

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	vi
Índice Geral	viii
Índice de Figuras	xi
Índice de Quadros e Tabelas.....	xiii
Lista de Anexos e Apêndices.....	xv
Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos	xvi
Introdução.....	1
1.1. Generalidades	1
1.2. Enquadramento da Investigação.....	1
1.3. Justificação da Escolha.....	2
1.4. Objetivo Geral e Objetivos Específicos	2
1.5. Pergunta de Partida e Perguntas Derivadas	3
1.6. Método de Abordagem ao Problema e Justificação	4
1.7. Hipóteses	4
1.8. Metodologia.....	5
1.9. Local e Data da Pesquisa e da Recolha de Dados	5
1.10. Estrutura do Trabalho e Síntese dos Capítulos.....	6
Enquadramento Concetual.....	8
2.1. Os Fins do Estado: Segurança	8
2.2. O Estado face à Insegurança	9

2.3. O Papel do Cidadão	10
As Tendências do Policiamento	12
3.1. Conceito de Polícia.....	12
3.2. Os Sistemas, Modelos Policiais e Modelos de Policiamento	13
3.2.1. Modelo de Policiamento Tradicional	15
3.2.2. Modelo de Policiamento Comunitário ou de Proximidade	16
A GNR e a Comunidade	18
4.1. A GNR e o Policiamento Comunitário.....	18
4.2. Parcerias e o Sentimento de Segurança	20
4.3. Programa Interlocutor Local de Segurança	22
Metodologia e Procedimentos	24
5.1. Generalidades	24
5.2. Técnicas, Procedimentos e Meios Utilizados.....	25
5.3. Amostragem: Composição e Justificação.....	26
5.4. Descrição dos Procedimentos de Análise e Recolha de Dados	27
Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados	28
6.1. Análise das Entrevistas.....	28
6.1.1. Apresentação e Análise dos Resultados das Entrevistas	28
6.1.2. Discussão dos Resultados	34
6.2. Análise dos Inquéritos	35
6.2.1. Apresentação e Análise dos Resultados dos Inquéritos.....	36
6.2.2. Discussão dos Resultados	48
Conclusões e Recomendações	51
Bibliografia.....	57
Anexos	1
Anexo A.....	1
Anexo B.....	3

Apêndices	1
Apêndice A.....	1
Apêndice B	2
Apêndice C	5
Apêndice D.....	7
Apêndice E	10
Apêndice F.....	11
Apêndice G.....	15
Apêndice H.....	20
Apêndice I.....	29
Apêndice J	31
Apêndice K.....	32
Apêndice L	46

Índice de Figuras

Capítulo 6 – Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Figura n.º 1 - Análise das Respostas à Pergunta 1.....	37
Figura n.º 2 - Análise das Respostas à Pergunta 2.....	37
Figura n.º 3 - Análise das Respostas à Afirmação 3.....	38
Figura n.º 4 - Análise das Respostas à Afirmação 4.....	38
Figura n.º 5 - Análise das Respostas à Afirmação 5.....	39
Figura n.º 6 - Análise das Respostas à Afirmação 6.....	39
Figura n.º 7 - Análise das Respostas à Afirmação 7.....	40
Figura n.º 8 - Análise das Respostas à Afirmação 8.....	40
Figura n.º 9 - Análise das Respostas à Afirmação 9.....	41
Figura n.º 10 - Análise das Respostas à Afirmação 10.....	41
Figura n.º 11 - Análise das Respostas à Afirmação 11.....	41
Figura n.º 12 - Análise das Respostas à Afirmação 12.....	42
Figura n.º 13 - Análise das Respostas à Afirmação 13.....	42
Figura n.º 14 - Análise das Respostas à Afirmação 14.....	43
Figura n.º 15 - Análise das Respostas à Afirmação 15.....	43
Figura n.º 16 - Análise das Respostas à Afirmação 16.....	44
Figura n.º 17 - Análise das Respostas à Afirmação 17.....	44
Figura n.º 18 - Análise das Respostas à Afirmação 18.....	45
Figura n.º 19 - Análise das Respostas à Afirmação 19.....	45
Figura n.º 20 - Análise das Respostas à Afirmação 20.....	45
Figura n.º 21 - Análise das Respostas à Afirmação 21.....	46
Figura n.º 22 - Análise das Respostas à Afirmação 22.....	46
Figura n.º 23 - Análise das Respostas à Pergunta 23: Aspetos Positivos (P).....	47
Figura n.º 24 - Análise das Respostas à Pergunta 23: Aspetos Menos Positivos (MP).....	48

Apêndice D - Caracterização da Amostra

Figura n.º 25 – Caracterização Quanto ao Género	7
Figura n.º 26 – Caracterização Quanto à Idade.	7
Figura n.º 27 – Caracterização Quanto às Habilitações Literárias	8

Índice de Quadros e Tabelas

Capítulo 5 – Metodologia e Procedimentos

Quadro n.º 1 – Fases do Procedimento	24
--	----

Capítulo 6 - Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

Tabela n.º 1 – Análise Quantitativa da Pergunta A1	29
Tabela n.º 2 – Análise Quantitativa da Pergunta A2	29
Tabela n.º 3 – Análise Quantitativa da Pergunta A3	30
Tabela n.º 4 – Análise Quantitativa da Pergunta B1	30
Tabela n.º 5 – Análise Quantitativa da Pergunta B2	31
Tabela n.º 6 – Análise Quantitativa da Pergunta B3	31
Tabela n.º 7 – Análise Quantitativa da Pergunta C1	32
Tabela n.º 8 – Análise Quantitativa da Pergunta D1	32
Tabela n.º 9 – Análise Quantitativa da Pergunta D2	33
Tabela n.º 10 – Análise Quantitativa da Pergunta D3	33

Apêndices

Quadro n.º 2 – Modelo Metodológico do TIA	1
Quadro n.º 3 – Estrutura do TIA.....	1
Quadro n.º 4 – Entidades\Profissões dos Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional.....	2
Quadro n.º 5 – Caracterização dos Entrevistados.....	5
Quadro n.º 6 – Caracterização Quanto à Entidade ou Profissão do ILS.....	8
Quadro n.º 7 – Formação de Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional.....	10
Quadro n.º 8 – ILS Contactados	10
Quadro n.º 9 – Perguntas por Módulos Temáticos com Referências aos Objetivos Específicos.....	12
Quadro n.º 10 – Análise de Resultados da Pergunta A1.	20
Quadro n.º 11 – Análise de Resultados da Pergunta A2.	21
Quadro n.º 12 – Análise de Resultados da Pergunta A3.	22
Quadro n.º 13 – Análise de Resultados da Pergunta B1.....	23
Quadro n.º 14 – Análise de Resultados da Pergunta B2.....	23
Quadro n.º 15 – Análise de Resultados da Pergunta B3.....	24
Quadro n.º 16 – Análise de Resultados da Pergunta C1.....	25
Quadro n.º 17 – Análise de Resultados da Pergunta D1.	26
Quadro n.º 18 – Análise de Resultados da Pergunta D2.	26
Quadro n.º 19 – Análise de Resultados da Perguntas D3.....	27
Quadro n.º 20 – Matriz de Codificação Alfanumérica e Cromática das Entrevistas.....	29
Quadro n.º 21 – Análise de Resultados da Pergunta 23.	32
Quadro n.º 22 – Matriz de Codificação Alfanumérica da Pergunta 23	46

Lista de Apêndices e Anexos

- Apêndice A Modelo Metodológico e Estrutura do TIA
- Apêndice B Entidades\Profissões dos Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional
- Apêndice C Caracterização dos Entrevistados
- Apêndice D Caracterização da Amostra
- Apêndice E Interlocutores Locais de Segurança
- Apêndice F Guião das Entrevistas
- Apêndice G Inquéritos por Questionário
- Apêndice H Quadro de Análise de Conteúdo das Respostas às Entrevistas
- Apêndice I Matriz de Codificação Alfanumérica e Cromática das Entrevistas
- Apêndice J Cálculo da Amostra
- Apêndice K Resposta à Pergunta 23 dos Inquéritos por Questionário
- Apêndice L Matriz de Codificação Alfanumérica da Pergunta 23
- Anexo A Pergunta do Bloco de Esquerda
- Anexo B Resposta do CO à Pergunta do Bloco de Esquerda

Lista de Abreviaturas, Acrónimos e Siglas

APA	American Psychological Association
Art.º	Artigo
AM	Academia Militar
CDF	Comando de Doutrina e Formação
CO	Comando Operacional
CRP	Constituição da República Portuguesa
EUA	Estados Unidos da América
GC	Governo Constitucional
GNR	Guarda Nacional Republicana
FFS	Forças de Segurança
ILS	Interlocutor Local de Segurança
ISCPSI	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
MAI	Ministério da Administração Interna
MDN	Ministério da Defesa Nacional
NEP	Norma de Execução Permanente
N.º	Número
PILS	Programa Interlocutor Local de Segurança
PSP	Polícia de Segurança Pública
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
SPE	Secção de Programas Especiais
SOITRP	Secções de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
UC	Unidades de Contexto

Capítulo 1

Introdução

1.1. Generalidades

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA), intitulado “Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual” insere-se na conclusão do Mestrado Integrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança da Guarda Nacional Republicana (GNR), realizado na Academia Militar (AM).

Este trabalho científico representa o culminar de um período de cinco anos de formação, e tem como principal objetivo desenvolver as capacidades de exploração, investigação e análise. Assim, pretende-se que sejam aplicados os conhecimentos adquiridos, em ambiente de investigação, analisando questões atuais e de interesse para a instituição.

A Introdução inclui, utilizando a ordem julgada mais conveniente, os elementos de apresentação do tema e do trabalho de investigação (Azevedo, 2003, p. 16).

1.2. Enquadramento da Investigação

A Segurança, como um dos pilares basilares do Estado, ocupou sempre um lugar de destaque no discurso político e nas preocupações da sociedade (Alves, 2003, p. 4). Neste sentido, o Estado procura, através das Forças de Segurança (FFS), incrementar o sentimento de segurança e assim garantir o normal funcionamento da sociedade (Vourc’h, 2000, p.74). Simultaneamente, hoje em dia o cidadão já não é um mero recetor passivo, mostrando-se cada vez mais exigente e consciente dos seus direitos (Bayley, 1994, p. 118). Esta implicação dos cidadãos permitiu que as FFS se aproximassem das pessoas, contribuindo para o estreitamento de laços e estabelecimento de relações de confiança, aspetos essenciais ao Policiamento Comunitário. Neste âmbito e com o intuito de fortalecer esta relação, o Estado tem adotado várias medidas, entre as quais os Programas Especiais, que procuram dar respostas e se adaptam aos problemas de determinada comunidade (Gomes, 2001a, p. 42).

Desta forma, o presente trabalho permite perceber qual o contributo do Programa Interlocutor Local de Segurança (PILS) para o Policiamento Comunitário, quais as suas mais-valias e aspetos menos positivos, assim como a perceção que a comunidade tem acerca do Programa.

1.3. Justificação da Escolha

A GNR é uma Força de Segurança que se encontra presente em todo o território nacional e que tem como uma das suas missões a manutenção da ordem e da tranquilidade pública. Neste sentido, tem adotado o Modelo de Policiamento Comunitário/de Proximidade considerando-o como um complemento do policiamento normal, que permite aumentar o sentimento de segurança do cidadão. Considerando que a premissa central do Policiamento Comunitário/de Proximidade é de que o público deve ser visto como um “co”-produtor da segurança e da ordem, houve a necessidade de envolver a comunidade, procurando que todos contribuíssem para a construção da segurança local. Esta linha de ação atribui uma responsabilidade nova para a própria Guarda, ou seja, torna-se necessário desenvolver uma rede social e policial de cooperação mútua o que é viável de ser alcançado através da figura do Interlocutor Local de Segurança (ILS) (CDF e CO, 2012, p.19).

Assim, compreender em que medida o PILS contribuiu para aumentar o sentimento de segurança, e se permite estreitar os laços entre a GNR e a comunidade foram os motivos que nos levaram a escolher este tema. Para além disso, após a implementação do Programa ainda não foi realizada nenhuma avaliação, pelo que se torna pertinente e premente elaborar um trabalho pioneiro nesse aspeto, permitindo compreender a perceção que a comunidade e a GNR tem acerca deste Programa.

1.4. Objetivo Geral e Objetivos Específicos

O objetivo geral deste estudo consistiu em compreender qual o enquadramento e resultados do PILS, percebendo qual a sua visibilidade atual e de que forma contribui para fomentar o sentimento de segurança e responder às expectativas dos cidadãos.

Os objetivos específicos traduziram-se em caracterizar o Policiamento Comunitário/de Proximidade e indicar os seus pressupostos; enunciar as características,

linhas de orientação e de implementação do Programa; averiguar a visibilidade do Programa e a adesão ao mesmo por parte dos destinatários e identificar os resultados e o balanço decorrentes da sua implementação. Este enquadramento baseou-se especialmente na revisão de literatura¹, quer nacional quer internacional, relacionada com o Policiamento Comunitário/de Proximidade. Numa segunda fase, e através da aplicação de inquéritos² por questionário³ e entrevistas, foi possível compreender a perceção que a comunidade e os militares da GNR têm acerca do Programa.

O PILS foi implementado apenas em 2012, sendo um dos Programas mais recentes da GNR. Com pouco mais de um ano de aplicação, é agora uma boa altura para perceber quais os frutos deste Programa. Desta forma, a problemática centra-se numa aplicação do policiamento de proximidade, procurando vislumbrar as suas potencialidades e lacunas, o modo como é visto pela comunidade em geral. Este estudo irá permitir compreender se o Programa conseguiu atingir um dos seus objetivos, nomeadamente, estreitar os laços entre a GNR e a comunidade.

1.5. Pergunta de Partida e Perguntas Derivadas

A questão central que “enuncia o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, através da qual o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.32), colocou-se da seguinte maneira: “Qual o enquadramento subjacente e quais os resultados obtidos com a implementação do Programa Interlocutor Local de Segurança?”.

Com o objetivo de encontrar solução para a problemática, optou-se por definir um conjunto de interrogações, que se materializam nas seguintes questões derivadas:

- Q.D.1 De que forma se enquadra a participação do Interlocutor Local de Segurança no Policiamento Comunitário/de Proximidade?
- Q.D.2 Quais as características e linhas de orientação do Programa?
- Q.D.3 Qual a visibilidade alcançada desde a implementação do Programa?
- Q.D.4 Face aos resultados da implementação do Programa, que balanço se pode fazer na atualidade?

¹ Destina-se a reunir informação sobre a investigação empírica realizada em áreas próximas daquela que está a ser investigada (Azevedo, 2003, p.17).

² Inquérito é considerado a ação de procurar, investigar ou interrogar.

³ Questionário é uma série de questões ou perguntas ordenadas sobre um assunto.

1.6. Método de Abordagem ao Problema e Justificação

Neste trabalho foi utilizado o método de abordagem ao problema hipotético-dedutivo, caracterizado por ter na sua origem um problema para o qual se procura uma solução, através de tentativas (hipóteses) e eliminação de erros. Este método foi definido por Karl Popper em 1935 e “inicia-se com um problema ou uma lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de inferência dedutiva, o qual testa a predição da ocorrência de fenómenos abrangidos pela referida hipótese” (Souza *et al.*, 2013, p. 32).

1.7. Hipóteses

As hipóteses fornecem o critério que permite selecionar, entre a infinidade de dados que um investigador pode, em princípio, recolher sobre um determinado assunto, os dados ditos “pertinentes” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p. 120). Segundo Verma e Beard (*apud* Bell, 1997, p. 35) hipótese é “uma proposição hipotética que será sujeita a verificação ao longo da investigação (...) um guia para o investigador (...) palpites que o investigador possui sobre a existência de relações entre variáveis”.

Com o objetivo de aprofundar os conhecimentos acerca das temáticas abordadas ao longo do trabalho, iniciámos este estudo com a revisão da literatura, direcionando as leituras no sentido da problemática. Desta forma, foi possível formular as seguintes hipóteses:

- H.1: O Policiamento Comunitário/de Proximidade permite fortalecer os laços de confiança entre a GNR e o cidadão, atribuindo responsabilidades ao ILS como um dos principais promotores da segurança pública.
- H.2: O PILS foi um projeto pioneiro em Portugal, que promoveu a colaboração entre pessoas que ocupavam um lugar de atendimento ao público e a GNR, com o objetivo de sensibilizar a Guarda para os problemas que realmente preocupam a comunidade.
- H.3: A adesão ao Programa variou entre os distritos, sendo que não foi um Programa que obteve uma grande visibilidade no seio da comunidade.

- H.4: Atualmente, o Programa não é aplicado em todos os Comandos e também não foi feita uma reciclagem dos ILS, pelo que não se prevê uma continuação do mesmo, ficando aquém das expectativas e dos objetivos pretendidos a longo prazo.

1.8. Metodologia

O presente estudo cumpre as orientações definidas pela AM (2013) através da Norma de Execução Permanente (NEP) 520/DE/01JUN13/AM, recorrendo, nas partes omissas, às normas da *American Psychological Association* (APA) por remissão do ponto 4.a. do Anexo F da referida NEP.

Numa primeira fase, procedeu-se à revisão da literatura acerca das temáticas relacionadas com o Estado e o Policiamento Comunitário/de Proximidade. Assim, foi realizada uma pesquisa documental iniciada com uma seleção bibliográfica em Bibliotecas bem como na internet. Foram consultados livros, artigos de revista, teses e dissertações, assim como alguns documentos elaborados pelo Ministério da Administração Interna (MAI) acerca do Policiamento de Proximidade e manuais elaborados pelo Comando de Doutrina e Formação (CDF) aquando da implementação do PILS. Numa segunda fase foi realizado o trabalho de campo, através da utilização de instrumentos como as entrevistas e inquéritos por questionário, cuja metodologia e procedimentos serão abordados no Capítulo 5.

Desta forma foi possível conjugar uma vertente teórica a uma vertente mais prática, nomeadamente, no que se relaciona com o contributo dos entrevistados e das pessoas a quem foi aplicado o inquérito. A conjugação das informações permitiu responder às perguntas derivadas e cumprir os objetivos previamente definidos, culminando na resposta fundamentada e completa à pergunta de partida, cumprindo assim o objetivo principal.

No Apêndice A, encontra-se uma esquematização do modelo metodológico utilizado na investigação.

1.9. Local e Data da Pesquisa e da Recolha de Dados

A pesquisa documental foi realizada na Biblioteca Nacional, da AM, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), do Município do Seixal e da

Escola da Guarda, através da consulta de obras de fontes secundárias⁴ de autores reconhecidos, bem como na procura de artigos em revistas da GNR ou na *Revista da Polícia Portuguesa*. Relativamente à recolha de fontes primárias⁵, os manuais elaborados pelo MAI foram consultados na Biblioteca da Escola da Guarda e a internet permitiu a recolha de notícias das quais se retiraram informações pertinentes. Igualmente importantes foram os contactos com os Oficiais que facultaram os documentos elaborados pelo CDF aquando da implementação do Programa, considerando, ainda, como fontes privilegiadas as entrevistas e os inquéritos preenchidos pelos ILS. A investigação desenrolou-se de Outubro de 2013 a Julho de 2014, seguindo as fases de investigação enunciadas.

1.10. Estrutura do Trabalho e Síntese dos Capítulos

O presente trabalho encontra-se dividido em sete Capítulos, inserindo-se nestes a “Introdução” e a “Conclusão”, podendo a sua estrutura ser consultada no Apêndice A.

A Introdução tem como objetivo enquadrar a investigação e justificar a pertinência da temática escolhida, assim como apresentar os objetivos e a estrutura do trabalho.

O segundo capítulo inicia o enquadramento temático relativo ao Estado e à Segurança, definindo os fins do Estado, a posição do Estado face à insegurança e a posição do cidadão relativamente à administração pública, onde se inserem as Forças de Segurança.

O terceiro capítulo consiste na definição do conceito de Polícia; na análise dos sistemas, modelos policiais e modelos de policiamento, dos quais se destacam o Modelo de Policiamento Tradicional e o Modelo de Policiamento Comunitário\de Proximidade.

O quarto capítulo enquadra a GNR enquanto FFS, faz uma análise da importância das parcerias para a prossecução da missão diária da GNR e do papel do cidadão na conquista da segurança pública. Por último enquadra o PILS, referindo as suas orientações e diretrizes, assim como todo o processo que deu origem à sua implementação.

O quinto capítulo faz referência à metodologia adotada no trabalho de campo, bem como aos procedimentos utilizados durante a realização do estudo. Neste capítulo apresentam-se as técnicas de recolha de dados escolhidas, assim como a elaboração, validação e aplicação do instrumento utilizado.

⁴ São as interpretações dos acontecimentos desse período baseadas nas fontes primárias (Bell, 1997, p.91).

⁵ São aquelas que surgem durante o período de investigação (*idem*).

O sexto capítulo diz respeito à apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos nas entrevistas e inquéritos.

O sétimo capítulo apresenta as conclusões e reflexões finais, as limitações da investigação e algumas recomendações. Neste Capítulo responde-se à Questão Central da investigação, bem como a todas as questões derivadas a que correspondem os objetivos específicos. Deste modo, será possível corroborar ou refutar as deduções hipotéticas formuladas.

No final, são apresentadas as referências bibliográficas utilizadas ao longo do trabalho.

Capítulo 2

Enquadramento Concetual

2.1. Os Fins do Estado: Segurança

Estado é, por definição, uma entidade “constituída por um povo fixado num território, de que é senhor, e que, dentro das fronteiras desse território, institui, por autoridade própria, órgãos que elaboram as leis necessárias à vida coletiva e imponham a respetiva execução” (Caetano, 1996, p.116). Desta forma, “os elementos clássicos que formaram o Estado-nação foram o povo, território e a soberania” (Bavaresco, 2003, p.134). O povo “é o substrato humano do Estado” (Clemente, 2000, p.92); o território constitui o espaço geográfico onde reside determinada população, sendo ao mesmo tempo o limite da atuação dos poderes do Estado; e a soberania pode ser definida como “poder supremo na ordem interna e poder autónomo e independente na ordem internacional” (Calheiros *apud* Hermenegildo, 2006, p.15). Autores como Bavaresco (2003, p.134) afirmam mesmo que a soberania “constitui o elemento determinante entre os três, pois começando por ela decide-se, em última instância, a ocupação do território e afirma-se a identidade de um povo como nação soberana”.

“O Estado, como forma de organização política, existe para satisfazer necessidades humanas” (Carvalho, 2008, p.155). Finalidades estas exclusivas, características e justificativas do Estado a que se dá o nome de “Fins do Estado”. Estes objetivos últimos ou, como define Armando Alves (1994, p.30), “teológicos”, são “a segurança, justiça e bem-estar” (Clemente, 2006, p.33). Segurança, que de acordo com Couto (1987, p.69), é uma preocupação primária do Estado, a fim de poder garantir a sua existência, usufruir os seus direitos e proteger os seus interesses. “Isto supõe que a autoridade assegure, por meios legítimos, a segurança da sociedade em geral e dos seus membros em especial” (Clemente, 2000, p.52). Neste trabalho iremos adotar a definição defendida por Armando Carlos Alves (2003, p.5), onde considera a segurança “o estado ou condição que se estabelece num determinado ambiente, através da utilização de medidas adequadas, com vista à sua preservação e à condução de atividades, no seu interior ou em seu proveito, sem ruturas”. Assim, o Estado adotou instrumentos estruturais e legais para fazer valer o direito coletivo

e individual, garantindo a ordem pública e a paz social. Tudo isto com o objetivo de conquistar a tranquilidade que retrata, subjetivamente, a “sensação de segurança” (Schneider e Paniago, 2011, p.19).

2.2. O Estado face à Insegurança

Muitos autores e pensadores tentaram encontrar a melhor forma de tipificar os tempos modernos, caracterizados pela transformação radical da compreensão do espaço e do tempo (Alves, 2013, p.71). Segundo Alves (1999, p.4), “os chamados tempos modernos ficaram marcados por uma evolução muito grande em praticamente tudo o que se relaciona com a segurança dos homens e dos seus bens”. Por sua vez, John Vail *et al.* (2005, p.2) afirma que são as mudanças sociais, económicas e políticas, que ocorrem a um ritmo por vezes alucinante nas sociedades modernas, que promovem a insegurança. Mudanças profundas e rápidas como as situações de pobreza, de desemprego, racismo ou de imigração ilegal podem dar origem a crises sociais extensas e duradouras, promovendo a instabilidade, a qual fomenta a incerteza. O desequilíbrio subsequente é favorável ao desenrolar de processos conflituais, que conseqüentemente geram a insegurança.

Para José Oliveira (2006, p.57) a insegurança pode ser compreendida segundo duas vertentes: a real e a que se sente. A insegurança real compreende as situações resultantes do estado objetivo da delinquência; por outro lado, a insegurança que se sente traduz a ideia de um sentimento de insegurança, que se manifesta por sensações de angústia e medo. Estes dois tipos de insegurança constituem duas faces do mesmo fenómeno que se materializam sobre a forma de crimes contra as pessoas e contra os bens materiais, assim como, num plano psicológico, produzindo sentimentos de medo pessoal e preocupações securitárias (Dieu *apud* Oliveira, 2006, p.57). Frias (2004, p.2) define o sentimento de insegurança como um conjunto de manifestações de inquietação, de perturbação ou de medo, quer individuais, quer coletivas cristalizadas sobre o crime.

Segundo Alves (2013, p.51), o sentimento de insegurança é fomentado pelas crises do dia-a-dia, pela delinquência e pelas ameaças difusas, sejam de natureza económica, política, social ou mesmo das chamadas incivildades. Para Roché, as desordens ou incivildades não “são mais do que ruturas à normalidade da vida diária, numa dada sociedade e num determinado momento” (*apud* Oliveira, 2006, p.66). As incivildades podem traduzir-se em indelicadezas, gritarias, arruaças, exibicionismos ruidosos,

vandalismos ou atividades de bandos juvenis (Rosenbaum, 1998, p.3). Estas ações são entendidas pela população pacífica como ofensas, fraturas da sociedade, e sinais de ameaça que geram sentimento de receio e são interpretadas como reflexos da degradação social (Alves, 2002, p.7).

James Wilson e Georges Kelling (*apud* LeGates e Stout, 2011, p.263) construíram uma teoria onde salientam a relação de reciprocidade existente entre a delinquência e o sentimento de insegurança, denominada teoria “do vidro partido”. Explicando a teoria numa linguagem figurada podemos dizer que a partir do momento em que o vidro de uma janela se parte e não é substituído rapidamente, existe uma grande probabilidade de todos os outros vidros serem partidos em pouco tempo (Kelling, 1996, p.19). Isto é, um vidro partido significa o aparecimento dos primeiros sinais que indiciam que a degradação de um espaço já não é reparada nem sancionada pelos próprios habitantes (Oliveira, 2006, p.66). “Quando todos os vidros estiverem partidos, começam os furtos, os roubos e as agressões” (Alves, 2013, p.77). Na opinião de Monjardet (*apud* Oliveira, 2006, p.67), esta teoria permite refletir sobre as prioridades policiais no combate ao crime e ao sentimento de insegurança. Se o medo afasta as pessoas de frequentar determinado lugar, consequentemente reduz a capacidade para regular o comportamento social, dando oportunidade aos potenciais ofensores para praticarem comportamentos antissociais e criminais sem nenhuma sanção (Rosenbaum, 1998, p.10). Assim, se a conclusão é de que o combate às incivildades traduz a redução do crime e do sentimento de insegurança, então é aí que a ação policial se deve concentrar, e não apenas no combate à grande criminalidade. Desta forma, “pretende-se confiar à polícia o papel essencial de reforçar os mecanismos informais de vigilância da própria comunidade” (Alves, 2013, p.78). No seu artigo, Kelling sublinha que esta teoria rejeita explicitamente a ideia de fazer da polícia o elemento central da ação (*apud* Alves, 2002, p.7). Na sua opinião, se existir uma forte coesão da vizinhança, os próprios habitantes irão comportar-se como vigilantes naturais da zona, controlando as incivildades (*idem*).

2.3. O Papel do Cidadão

Ao refletir sobre a relação entre a Administração Pública (na qual se inserem as FFS) e o cidadão, Mozzicafreddo afirma que, por norma, está associada uma conotação negativa, pautada por uma atitude de desconfiança mútua (*apud* Oliveira 2006, p.45). Esta

desconfiança é fruto do próprio funcionamento da Administração Pública, nomeadamente no que se refere ao défice de investimento percecionado pelo cidadão em relação a processos relacionados com a sua estrutura local e central (*idem*). Para Andrew Goldsmith, a confiança pública permite aumentar a eficácia da polícia e a legitimidade das suas ações, sendo que a confiança se relaciona com a capacidade que a polícia tem para fornecer segurança aos cidadãos, ou seja, quanto maior for o nível de confiança, maior é o sentimento de segurança (*apud* Inácio, 2010, p.24). Fred Constant atribui o nível de desconfiança “às crescentes dificuldades das instituições em dar resposta às necessidades sociais e o aparecimento de bolsas de pobreza e de miséria, no coração das cidades mais ricas, que conduziu a uma desqualificação, aos olhos dos interessados, da qualidade de cidadão” (*apud* Oliveira 2006, p.45). O reforço na identificação dos problemas, na legitimidade da atuação e no consentimento vão trazer, conseqüentemente, benefícios quer para a polícia quer para o público (Benyon, 1986, p.50).

Como forma de contrariar este efeito, Mozzicafreddo (*apud* Oliveira 2006, p.45) defende que a Administração deve apostar na implementação de estruturas de inserção dos cidadãos. Um Estado administrativo legítimo é aquele que é habitado por cidadãos ativos (Stivers *apud* Oliveira, 2006, p.48) e são estes cidadãos que definem a natureza do trabalho policial (Bennett, 1998, p.111). Assim, deve ser valorizado o contributo ativo dos cidadãos, nomeadamente, no acolhimento das sugestões e experiências dos indivíduos (ex.: livro de reclamações), ou ainda, na implementação das comissões de participação e acompanhamento das decisões e deliberações da Administração Pública (Oliveira, 2006, p.47). “A vivência da cidadania ativa emerge quotidianamente sob uma multiplicidade de formas, a começar pela denúncia às autoridades policiais das ilicitudes criminais detetadas” (Clemente, 2000, p.101). Todas estas medidas vão atribuir legitimidade administrativa, baseada numa estrutura de partilha entre a administração e os cidadãos.

Capítulo 3

As Tendências do Policiamento

3.1. Conceito de Polícia

“A polícia pública representa, por excelência, a resposta institucional do Estado à aspiração de segurança formulada pela coletividade em geral e por cada cidadão em especial” (Clemente, 2000, p.106). Derivado do latim *politia*, o étimo polícia significa a “corporação, encarregada de fazer observar as leis concernentes à ordem pública” (Figueiredo, 1939, p.611). Mas, o que é afinal a instituição polícia?

A polícia é, na sua mais profunda raiz, o instrumento privilegiado da ação política. Desta forma, não é possível conceber um Estado democrático nem sistemas políticos de governação se não existir uma polícia que garanta a eficácia do poder legitimado pelo voto popular (Vourc’h, 2000, p.74). “A polícia recolhe a sua legitimidade no Estado enquanto definidor das políticas criminais e garante dos importantes recursos necessários; do legislador através da sua submissão ao primado da lei; e do poder judicial, o qual, detém o controlo da legalidade dos seus atos” (Leitão, 1999a, p.12).

O conceito de polícia não tem sido fácil de definir, “por ser uma daquelas palavras vagas e difíceis de especificar, que despertam ideias muito diferentes e é utilizada em diferentes sentidos” (Perrinjaquet *apud* Clemente, 2006, p.19). Marcello Caetano (2003, p.270) definiu polícia como “a atuação da autoridade, pois pressupõe o exercício de um poder condicionante de atividades alheias, garantido pela coação”. Apesar da definição enunciada, e partilhando da opinião de Clemente (2006, p.20), o estabelecimento definitivo do conceito afigura-se impossível, face à dinâmica e à complexidade do fenómeno policial.

Daniel Sanches, Ministro da Administração Interna no ano de 2004, durante a Conferência Internacional intitulada “A Polícia ao Serviço dos Cidadãos”, referiu que “o conceito e a função de polícia têm evoluído ao longo do tempo, acompanhando as diferentes conceções da sociedade e Estado. Num Estado de direito democrático, compete-lhe, sem qualquer sombra de dúvida, a defesa da legalidade democrática e dos direitos dos cidadãos, tendo essa função merecido consagração constitucional no caso português” (2004, p.2). Assim, a Constituição da República Portuguesa (CRP) consagra, no seu artigo

272º n.º1, que a polícia “tem por função defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos do cidadão”, ou seja, atua em função do interesse público, tendo por base o respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

Com o intuito de compreendermos a atividade policial, entendermos a forma como são desempenhadas as diversas funções e percebermos como o policiamento chega às populações, é necessário, e de acordo com Rocher, fragmentar a realidade em partes mais pequenas (*apud* Oliveira, 2006, p.97). Assim, considera-se relevante compreender o que são sistemas e modelos policiais, bem como analisar alguns modelos de policiamento, as suas vulnerabilidades e potencialidades.

3.2. Os Sistemas, Modelos Policiais e Modelos de Policiamento

Segundo Oliveira (2006, p.98) os “sistemas policiais são subsistemas de organização do Estado mais complexos, integrando uma estrutura de valores e de normas idênticas à do sistema mais lato”. Estes sistemas resultam da emergência e desenvolvimento dos Estados e das políticas por eles prosseguidas, não existindo sistemas puros nem ideais. Assim, cada país adota o seu sistema tendo por base a respetiva história, tradição, cultura, estrutura política e territorial e os próprios traços do cidadão. “Em todas as democracias ocidentais a função policial e as estruturas policiais estão inseridas dentro deste vasto sistema o que, à partida, condiciona toda a ação e a forma como se integra no sistema social envolvente, o qual em última análise procura regular” (Leitão, 1999a, p.12). Balestra (2006, p.2) considera que existe uma heterogeneidade dos sistemas policiais, o que levanta uma reflexão: “a inexistência de modelos policiais ideais e universais”. Monet (2001, p.79) refere que estes “fundamentos, tradições diferentes e conjunturas singulares produziram uma espécie de cristalização que desenha ‘modelos de polícia’ que, de um país ao outro, apresentam um certo número de semelhanças, mas também diferenças notáveis”.

Assim, ainda de acordo com Monet (2001, p.80), podemos classificar um Sistema Policial como Monista quando “todas as forças de polícia desse país devem prestar contas a uma só autoridade”, ou seja, dependem de apenas um único órgão (ex: Noruega); ou como Pluralista se “várias polícias convivem lado a lado”, e neste caso, dependem de órgãos distintos (ex.: Canadá). Paralelamente, podemos ainda considerar um sistema como Centralizado “a partir do momento em que tudo o que concerne aos problemas gestionários e operacionais do corpo policial é colocado sob responsabilidade final de uma instância

situada no nível político central” (*idem*), ou Descentralizado “a partir do momento em que instâncias exteriores ao nível central dispõem das capacidades institucionais necessárias para influir na organização e/ou funcionamento da polícia” (*ibidem*). Neste caso, em Portugal, as FFS são organizações centralizadas, uma vez que os seus objetivos são autodefinidos ou obedecem às políticas definidas nos programas do Governo.

Tupman e Tupman (1999, p.5) distinguem três tipos de modelos policiais no espaço europeu: o Modelo Napoleónico, aplicado em Portugal, França e Itália e “caracterizando-se como modelo centralizado e dualista” (*apud* Oliveira, 2006, p.100); no Norte da Europa (Suécia, Noruega, Dinamarca e Finlândia) predomina o Modelo Nacional, possuindo uma organização única, com competência alargada a todo o território nacional, encontrando-se dependente de um diretor nacional de polícia que responde perante o Ministro da Administração Interna ou o Ministro da Justiça; por fim, o Modelo Descentralizado é caracterizado por dispor as forças espalhadas pelo território nacional atribuindo-lhes um certo grau de autonomia. Neste último caso, contudo, “dispõem de uma competência territorial limitada à área geográfica onde exercem a sua atividade. Normalmente, têm uma autonomia ao nível do recrutamento e na tomada de decisões operacionais” (*idem*). São exemplo deste modelo, os países anglo-saxónicos, tais como, Reino Unido, ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA (EUA) e Canadá.

Considerando os Modelos Policiais apresentados, é passível de afirmar que os mesmos são aplicados de formas distintas, exigindo por isso diferentes Modelos de Policiamento.

Atualmente, o panorama da sociedade está a alterar-se, sendo a tendência o abandono do isolamento policial, do “profissionalismo” distante e altivo, para a adoção de uma orientação que envolva a comunidade (Bayley e Skolnick, 2001, p.224), onde o cidadão passe a ocupar um lugar de relevo na produção da segurança pública. Nesta perspetiva, é essencial caracterizar o Modelo de Policiamento Tradicional, e entender o que originou a criação de outros modelos que de alguma forma fizeram um corte com o sistema reativo tradicional, apostando em estratégias de pro-atividade e de aproximação à comunidade.

3.2.1. Modelo de Policiamento Tradicional

No início do século XX surgiu, nos Estados Unidos da América, um novo Modelo de Policiamento, o Modelo Tradicional (Normandeau e Leighton *apud* Oliveira, 2006, p.113). Fatores como a modernização, o recurso a novas tecnologias, a utilização do automóvel, o recurso ao rádio emissor/recetor e posteriormente aos computadores permitiu aumentar a capacidade e qualidade de resposta às solicitações da população (Reiss, 1992, p.51). Este modelo caracterizava-se pelo rigor e profissionalismo, sendo o paradigma a resposta rápida às solicitações. A necessidade deste tipo de resposta sustentava-se no facto de se associar a rapidez de atuação ao aumento da detenção dos autores dos ilícitos criminais, ao facto de tal satisfazer o cidadão e ainda por se entender que com a resposta rápida se conseguiria prevenir danos e injúrias (Bayley, 1998, p.51). Assim, neste modelo, o desempenho da atividade policial era aferido pelo tempo que demorava a chegar ao local das ocorrências. Fernandes (2005, p.30) enuncia 5 características apresentadas por este modelo: 1) distribuição uniforme dos recursos da polícia por toda a área de responsabilidade, apostando na omnipresença policial como fator de prevenção; 2) a ação da polícia é baseada essencialmente em respostas de natureza reativa; 3) as táticas e técnicas de intervenção têm natureza genérica, sendo aplicadas de forma uniforme em toda a área de responsabilidade; 4) o “giro” constitui a unidade geográfica fixa de distribuição dos meios de patrulhamento; e 5) o poder coercivo da lei é utilizado como principal meio de resolução dos incidentes.

Contudo, estudos de Morris e Heal (1981) e Bayley e Skolnick (2001) demonstraram que, contrariamente ao que defendia o modelo Tradicional, aumentar o número de polícias não reduz a criminalidade, que o patrulhamento motorizado aleatório não melhora a segurança pública, que a rapidez de resposta não aumenta o número de detenções nem tranquiliza o público (2001, p.225), e que o papel de outros atores sociais, designadamente o da população, era desvalorizado e passado para segundo plano (Leitão, 1999b, p.10). Várias são as críticas apontadas a este modelo, dirigindo-se na sua maioria para o facto de ser um modelo meramente reativo, que descarta medidas de prevenção e resolução de problemas. “A polícia concentrou-se em lutar reativamente contra os ‘maus’ esquecendo-se de trabalhar proativamente com os ‘bons’” (Leitão, 1999b, p.4). Todas estas desvantagens, características de um modelo Tradicional, criaram as condições para a mudança organizativa, que se traduziu na passagem de modelos de polícias reativas para modelos de polícias eminentemente preventivas” (Gomes, 2001b, p.41)

3.2.2. Modelo de Policiamento Comunitário ou de Proximidade

Fruto da incapacidade de ajustamento do Modelo de Policiamento Tradicional às transformações sociais, foi necessário repensar a forma de atuação policial, aproximando-a de um modelo de policiamento que privilegiasse o contacto com a população, a criação de parcerias e a mediação entre todos os atores locais. Ou seja, a sensibilização da necessidade da participação ativa de toda a comunidade, como partes interessadas na resolução dos problemas.

Neste sentido, e como “reação ao modelo tradicional” (Fernandes, 2005, p.34), surgiu o Modelo Comunitário. Este Modelo de Policiamento pode ser designado de duas formas, como *Community Policing*, conceito adotado pela escola Anglo-Saxónica (ingleses, americanos e canadianos), ou *Police de Proximité*, designação abraçada pela escola Francófona (franceses e belgas). Autores como Oliveira (2006) e Ferreira (2006) consideram que não existem alterações significativas entre os dois modelos. Oliveira (2006, p.115) assume uma diferença no papel desempenhado pelas FFS e pelo cidadão: no *Community Policing* verifica-se uma partilha de competências entre as FFS e o cidadão comum, enquanto na *Police de Proximité* é o Estado que através das FFS assume todas as tarefas no processo, sem prejuízo da realização de parcerias, mas nunca abdicando das competências que lhe estão definidas por lei. Daniel Sanches desvalorizou estas diferenças referindo que “este modelo de policiamento preventivo, comumente designado por Policiamento de Proximidade ou Comunitário, de natureza pró ativa, assenta numa forte interação com a coletividade, aproveitando as sinergias resultantes desse relacionamento permanente e informal” (2004, p.3). Assim, e partilhando a opinião dos autores referidos, considera-se que a essência dos modelos é a mesma, daí a utilização dos dois conceitos ao longo do presente trabalho.

Muitos autores fazem remontar a gênese do Policiamento Comunitário à formação da “*London Metropolitan Police, founded by Sir Robert Peel in 1829*” (Miller *et. al*, 2014, p.7). Segundo Rolim (2006, p.74), o princípio basilar desta Polícia fundou-se na célebre frase “*the police are the public, and the public are the police*”, ou seja, “a polícia é o público e o público é a polícia”, o que “implica que a polícia sirva a comunidade, aprenda com ela e seja responsável por ela (...) a polícia e o público são ‘co’-produtores da prevenção do crime” (Bayley e Skolnick, 2001, p.225). Este conceito provocou uma verdadeira inversão de prioridades na forma de atuação da polícia. Segundo Jean-Pierre Chevènement, ex-Ministro do Interior em França, a polícia deixou de se limitar a reagir aos

acontecimentos ou a dar seguimento às queixas das vítimas, procurando antecipar, estando pronta a intervir antes de alguma alteração na ordem pública, incivilidade ou de um ato delinvente (Vourc'h, 2000, p.5). Além disso, é uma polícia que conhece o seu território. A sua implementação e os seus modos de trabalho permitem uma integração profunda e próxima junto da população, bem como um conhecimento aprofundado das características sociais e culturais das populações que vivem nos bairros. Por fim, é uma polícia que responde melhor às expectativas da população, estando em condições de instaurar um diálogo permanente com a mesma, proporcionando soluções eficazes e rápidas aos problemas de insegurança do dia-a-dia (*idem*).

Bonnie Bucqueroux e Robert Trojanowicz (1998, p.5) definem Policiamento Comunitário como uma filosofia e estratégia organizacional que proporciona uma nova parceria entre a população e a polícia, baseada na premissa de que devem trabalhar, conjuntamente, na construção da segurança pública. Normandeau e Leighton (*apud* Oliveira, 2006, p.122) definiram 6 diretrizes principais do Policiamento Comunitário que passam por: 1) considerar os agentes da polícia como agentes de paz; 2) promoção por parte da polícia de consulta permanente à população; 3) flexibilidade na atividade policial; 4) adoção de um conjunto diversificado de meios para fazer face às causas que estão na base dos problemas; 5) gestão coerente da informação; e 6) descentralização da responsabilidade e maior autonomia dos agentes.

Para Friedmann (*apud* Alves, 2002, p.5), o sistema de polícia comunitária deve ser capaz de realizar diferentes ligações em todo o conjunto e realçar a orientação mais sistemática e aberta a desempenhar pela polícia. Esta precisa de manter a iniciativa de desenvolver laços organizacionais e operacionais com um muito mais largo conjunto de agências públicas e privadas, voluntários e associações de vizinhança; e necessita de manter laços com a comunidade, de modo a ser conhecida pelos residentes (*idem*). Um pressuposto fundamental do Policiamento Comunitário é que o cidadão comum pode agir de forma eficaz, se devidamente dirigido e organizado para reduzir a incidência de crimes (Bayley, 1994, p.118). Deste modo, a aproximação entre a polícia e os cidadãos e a resposta aos seus verdadeiros problemas assumem-se como linhas-mestras do modelo de policiamento a implementar (Ferreira, 2006, p.137).

Capítulo 4

A GNR e a Comunidade

4.1. A GNR e o Policiamento Comunitário

A CRP determina, no n.º4 do artigo 272.º, que “A lei fixa o regime das Forças de Segurança, sendo a organização de cada uma delas única para todo o Território Nacional”. Oliveira (2006, p.234) refere ainda que, “apesar das Polícias Municipais disporem de algumas tarefas de segurança pública (...) as tarefas de segurança e ordem pública são asseguradas por um conjunto de Forças e Serviços de Segurança⁶ de competência nacional, repartidas por áreas territoriais e funções mais ou menos exclusivas”. “Numa situação de normalidade institucional, à GNR e à Polícia de Segurança Pública (PSP) competem a manutenção da ordem pública no território português, seja num despejo judicial, seja num jogo de futebol de alto risco ou numa feira” (Clemente, 2006, p.48).

Assim, podemos considerar que o modelo policial português é um modelo centralizado e pluralista. As FFS são consideradas um serviço público, que se encontra subordinado ao poder público, sediado num órgão de soberania nacional – o Governo (Clemente, 2000, p.172). As FFS, nomeadamente, a GNR, existem para garantir o bem-estar e, em especial, a ordem e tranquilidade pública (Alves, 1999, p.16).

A GNR é uma “força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas” (art.º 1.º, n.º 1 da Lei n.º 63/2007), marcando presença ao longo de todo o território nacional. Tem como principal missão “assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da lei” (art.º 1º, n.º 2 da Lei n.º 63/2007). Por ser uma Força de Segurança de natureza militar tem dupla tutela: depende do MAI em questões de recrutamento, administração, disciplina e execução de serviço decorrente da sua missão geral e do Ministério da Defesa Nacional (MDN), no que diz respeito à uniformização e normalização do armamento e equipamento, doutrina militar e nas relações com as Forças Armadas (art.º 2 da Lei n.º 63/2007).

⁶ Nos termos do n.º1 do artigo 14.º da Lei de Segurança Interna, as Forças e Serviços de Segurança são corpos de natureza operacional que, de forma regulada e continuada, são execução à política de segurança interna superiormente definida.

Como FORÇA DE SEGURANÇA responsável por manter a ordem e tranquilidade pública, a GNR reconhece que o Policiamento Comunitário é um complemento do policiamento normal, permitindo aumentar o sentimento de segurança dos cidadãos. Nesse sentido, enuncia 6 pressupostos do Policiamento Comunitário: 1) ação proativa – através da prevenção; 2) ação preventiva – que se traduz na presença ostensiva, correta e vigilante do militar da GNR em interação com a comunidade; 3) integração dos sistemas de defesa pública e defesa social – parceria entre a GNR e a comunidade; 4) transparência – ação que se traduz pela promoção de reuniões ou outras formas de partilha de informação e conhecimento com a comunidade local; 5) cidadania – através da participação de todos nos problemas que atingem a comunidade; e 6) ação educativa – através da orientação, aconselhamento e advertência (CDF e CO, 2012, p.20).

Para a implantação do modelo de Policiamento Comunitário é ainda necessário que sejam conhecidos os seus princípios, dos quais se destacam: a) filosofia e estratégia organizacional – onde a base da filosofia é a comunidade, procurando os seus anseios e preocupações, a fim de traduzi-los em procedimentos de segurança, agindo proativamente; b) comprometimento da organização com a concessão de poder à comunidade – encarando os cidadãos como plenos parceiros; c) policiamento descentralizado e personalizado – onde os militares devem envolver-se e ser conhecidos no seio da comunidade; d) resolução preventiva de problemas a curto e longo prazo; e) ética, legalidade, responsabilidade e confiança; f) ajuda às pessoas com necessidades específicas; g) criatividade e apoio básico – confiando nas pessoas que estão na linha da frente da atuação policial; h) mudança interna – deve envolver toda a organização; e i) construção do futuro – a Guarda deve encorajar as pessoas a pensar nela como um recurso a ser utilizado para ajudar a resolver os problemas da sua comunidade (CDF e CO, 2012, p.21).

Caracterizando-se o modo de policiamento da GNR por uma filosofia de ação e estratégia organizacional que permite uma interação com a comunidade, “aumentar o grau de integração, melhorar a comunicação e promoção da ligação com todos os atores sociais relevantes, para o aumento da qualidade de vida das populações” (CDF e CO, 2012, p.23) constitui-se como um dos objetivos do Policiamento Comunitário na GNR. Neste sentido, o fortalecimento de parcerias locais com organismos governamentais, autarquias locais e da sociedade civil a par do “fomentar a responsabilidade e a participação dos cidadãos” apresentam-se como linhas mestras, prioritárias na atuação do Policiamento Comunitário (*idem*).

4.2. Parcerias e o Sentimento de Segurança

Como se referiu anteriormente, a introdução do novo modelo de policiamento deu origem a uma reforma institucional, obrigando a polícia a interagir de ‘modo simbiótico’ com as restantes instituições sociais. Fruto da necessidade do trabalho em rede orientado pela dinâmica social local, cada vez mais são definidas parcerias que buscam a causa e a resolução do problema detetado. Assim, as FFS colaboram com outras instituições numa lógica de projeto com objetivos congregados, recursos partilhados e sucessos comuns (Guinote, 2008, p.16).

Estas mudanças sociais obrigaram as FFS a apresentar novas formas de resolver os problemas. Consciencializando a população de que a segurança não é um problema de uns mas sim de todos, tornou-se necessário construir redes de parcerias com todas as forças vivas locais, focadas na construção de soluções que resolvam os problemas da sociedade. Desta forma, a função administrativa estatal de manutenção da ordem pública, junta-se à noção de serviço público que corresponde “à expressão das necessidades particulares, variáveis em função das solicitações sociais” (Leitão, 1999b, p.4). Sanches afirmou que “na verdade, hoje é unanimemente aceite que, em sociedades democráticas, a prevenção e o controlo da criminalidade é uma tarefa impossível de se realizar apenas com recurso à ação da polícia (...) deve antes basear-se numa conjugação de esforços de um vasto espetro de entidades públicas e privadas e eleger como objetivo primordial a satisfação das expectativas dos cidadãos”. Esta satisfação irá cimentar a confiança entre as FFS e o cidadão baseada no conhecimento mútuo e na formação adequada (quer da polícia quer do cidadão) de modo a reduzir as situações de conflito e aumentar as de confiança (Alves, 1999, p.17).

Segundo Alves, “As comunidades têm estruturas especiais e moldam características únicas (...) A polícia assume a compreensão de algumas das características da comunidade e a comunidade assume que o policiamento não é feito para ela mas com ela” (2002, p.5). Neste sentido, a constituição de parcerias visa assegurar uma real e efetiva mobilização de recursos e conjugação de esforços, com vista à resolução de problemas numa localidade ou região, numa maneira global e interdisciplinar. O público deve ser informado de que não existem soluções mágicas (Bayley, 1994, p.119) e de que a segurança não é um problema exclusivo das polícias. Paralelamente, deve-se alertar as polícias de que o cumprir a missão já não é só fazer o suficiente e necessário (Rosenbaum, 1998, p.7). Os cidadãos esperam

que os elementos das FFS se constituam como autênticos mediadores sociais, ou seja, que, sem violar a lei e tomar partidos, os saibam ouvir, os elucidem dos seus direitos e deveres e os apresentem ou encaminhem para instituições competentes, se for o caso, com vista à resolução ou atenuação do conflito (MAI - texto de apoio B, p.7). Desta forma, “A polícia deve envolver a comunidade na sua missão policial” (Bayley e Skolnick, 2001, p.224) motivando os membros da comunidade a trabalhar com os agentes profissionais da aplicação da lei e ao lado deles (*idem*).

A construção de parcerias para a resolução de problemas, implicando as autarquias locais, a saúde, a educação, e os movimentos cívicos, “formando uma estrutura em rede de vasos comunicantes e convergentes” (Moleirinho, 2009, p.24) é reconhecida como um dos mecanismos mais eficazes para atacar as causas sociais geradoras de comportamentos desviantes de natureza criminal (Bayley, 1994, p.111). A comunidade é vista como um recurso, um grupo de apoio e uma fonte de informação (Murphy *apud* Skogan, 1998, p.90). Assim, o Modelo de Policiamento Comunitário traz novas formas de organização do trabalho, onde se desenham programas de atuação sobre problemas específicos da comunidade e se trabalha no âmbito desses programas (Gomes, 2001b, p.43).

Como forma de materializar as ideias retiradas do Programa do XV Governo Constitucional (GC) (2002, p.32) que passavam pela “definição de uma estratégia nacional de combate à criminalidade que envolva as estruturas nacionais de segurança, os órgãos regionais e locais e as organizações da sociedade civil”, a 09 de Abril de 2003, o Governo apresentou a política e o plano de ação Segurança Solidária, tendo por base o objetivo de “criar condições que permitam aos diferentes setores da sociedade contribuir para a prevenção e contenção da criminalidade” (Silva, 2003, p.2). Neste contexto, houve a necessidade de “estabelecer programas específicos focados em problemas concretos”. Neste modelo são estabelecidas parcerias para a resolução de problemas (integradas nos diversos programas que constituem a Segurança Solidária) ” (Direção de Operações, 2010). Esta linha de ação impõe uma responsabilidade nova para a própria Guarda, ou seja, torna-se necessário desenvolver uma rede social e policial de cooperação mútua o que é viável de ser alcançado, e é foco principal deste trabalho, através da figura do Interlocutor Local de Segurança (CDF e CO, 2012, p.19).

4.3. Programa Interlocutor Local de Segurança

Como já foi referido (Capítulo II), a segurança constitui um dos fins do Estado. Assim, foi assumido no Programa do XIX GC como “prioridade de primeira linha da sua ação a adoção de políticas e de medidas concretas que contribuam para fazer de Portugal um país mais seguro com o objetivo de reforçar a autoridade do Estado e a eficácia e prestígio das Forças de Segurança” (2011, p.70). Desta forma, o Governo propôs-se “Adotar medidas que valorizem o papel e o estatuto das Forças de Segurança (...) e que fomentem a ligação dessas forças às instituições da sociedade civil, nomeadamente com a avaliação dos programas públicos de ação e integração social” (Programa do XIX GC, 2011, p.72).

Em conformidade com o Programa do Governo, também as Grandes Opções do Plano (2010-2013) determinaram orientações que envolvessem o “aprofundamento do policiamento de proximidade e da segurança comunitária, bem como dos programas especiais de proteção de jovens, idosos e outras pessoas particularmente vulneráveis” (2010, p.68). Nesse sentido, as Orientações Políticas e Estratégicas sobre a segurança dos cidadãos, materializadas no Relatório Anual de Segurança Interna (RASI, 2011) definem no ponto 5 (orientações estratégicas para 2012), medida VII a “manutenção e melhor operacionalização dos programas de policiamento de proximidade” (2011, p.249) e na medida XII “uma abordagem preventiva, em parceria com o movimento associativo e com as Forças de Segurança” (RASI, 2011, p.250).

Sendo a interação com a comunidade e o seu envolvimento na segurança local um dos objetivos principais do Policiamento Comunitário, a GNR lançou, no ano de 2012, um Programa intitulado “Interlocutor Local de Segurança”. Este tipo de projeto apesar de pioneiro em Portugal, já foi desenvolvido a nível europeu e reconhecido a nível político através das menções honrosas atribuídas à candidatura da Dinamarca ao Prémio Europeu da Criminalidade, num projeto de “vigilância de bairro”, onde são as próprias pessoas que vigiam os seus locais de residência e dão notícias às FFS de atividades suspeitas. Os destinatários do PILS seriam pessoas pertencentes a instituições com responsabilidades locais e que possuam competências e experiência em atendimento ao público, ou que se relacione com a população por motivo das suas funções (Apêndice B) (CDF e CO, 2012, p.23).

A implementação deste programa desenvolveu-se em 4 fases: 1) elaboração de um referencial de formação; 2) formação de formadores a 18 Oficiais das Secções de

Operações, Informações, Treino e Relações Públicas (SOITRP), dos Comandos Territoriais, responsáveis pela área dos Programas Especiais; 3) identificação dos destinatários do projeto; e 4) divulgação do projeto e ministrar a formação (Informação n.º 013\13\CDF\DF de 16JAN13).

De acordo com a Informação n.º 169\12\DF\CDF, sobre o Referencial de Formação “Interlocutor Local de Segurança” de 18JUN12, as ações de formação – ILS – tiveram a duração de 3 tempos letivos, correspondendo cada tempo a 60 minutos. Foi realizada em regime presencial, sobre a tipologia de *workshop*⁷ onde os destinatários finais da ação se constituíram parceiros externos da GNR.

Foram definidos 5 objetivos gerais: 1) identificar nas comunidades locais potenciais ILS; 2) promover o Policiamento Comunitário visando a prática quotidiana de atitudes conducentes a uma cidadania ativa; 3) aumentar a qualidade da ação policial dos militares através do aprofundamento das relações comunitárias; 4) contribuir para a integração dos sistemas de defesa pública e defesa social através de princípios como a transparência e ações educativas; e 5) fomentar a integração entre a GNR e a comunidade.

Consequentemente, houve a necessidade de criar 4 objetivos específicos: 1) apresentar a GNR; 2) caracterizar o Policiamento Comunitário e indicar quais os seus pressupostos; 3) enunciar os Programas Especiais de Polícia e a sua otimização com a participação do ILS; e 4) indicar os principais pressupostos jurídicos no âmbito da ação do ILS.

O objetivo da referida ação de formação, materializado nas competências-chave adquiridas, é que os formandos adquiram um maior conhecimento da GNR e fiquem aptos a desenvolver comportamentos de cidadania ativa e preventiva, constituindo-se como interlocutores privilegiados entre a GNR e as populações, contribuindo, desta forma, para a aproximação desta instituição da população em geral. De acordo com o Manual de Apoio ao Formador (CDF e CO, 2012, p.31), assumir o papel de ILS é assumir um compromisso de uma parceria com a GNR para a concretização de um objetivo fulcral numa sociedade cada vez mais informada: manter a ordem e a tranquilidade respeitando os princípios da Constituição e dos Direitos Humanos.

⁷ Um *workshop* é uma reunião de grupos de pessoas interessados em determinado projeto ou atividade para discussão sobre os temas que acharem pertinentes.

Capítulo 5

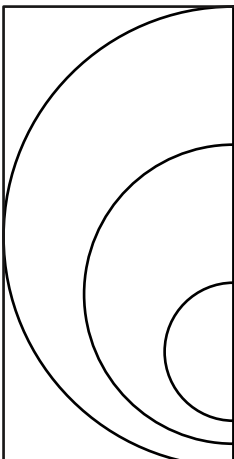
Metodologia e Procedimentos

5.1. Generalidades

No início de qualquer investigação o cenário é, quase sempre, idêntico: sabemos o que queremos estudar, não sabemos como começar. Oliveira (2005, p.28) define metodologia como o “processo onde se aplicam diferentes métodos, técnicas e materiais (...) para a coleta de dados no campo”. Assim, o procedimento apresenta-se como “uma forma de progredir em direção a um objetivo (...) que consiste em descrever os princípios fundamentais a pôr em prática em qualquer trabalho de investigação” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.25) e o método traduz-se no conjunto de atividades sistemáticas e racionais, que nos vão permitir, com maior segurança e economia, alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros (Lakatos e Marconi, *apud* Souza et al., 2013, p.27).

P. Bourdieu, J. Chamboredon e J. Passeron (*apud* Quivy e Campenhoudt, 2008, p.26) descreveram o procedimento numa “hierarquia dos atos epistemológicos”, que de seguida se apresenta:

Quadro n.º 1 – Fases do Procedimento

	Rutura	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Etapa 1:</i> A pergunta de partida • <i>Etapa 2:</i> A exploração • <i>Etapa 3:</i> A problemática
	Construção	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Etapa 4:</i> A construção do modelo de análise
	Verificação	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Etapa 5:</i> A observação • <i>Etapa 6:</i> A análise das informações • <i>Etapa 7:</i> As conclusões

Segundo Quivy e Campenhoudt (2008, p.25) a rutura consiste “em romper com os preconceitos e as falsas evidências, que somente nos dão a ilusão de compreender as coisas

(...) é o primeiro ato constitutivo do procedimento científico”. A construção corresponde ao quadro teórico de referência que se constrói, sobre o qual se “prevê a aparelhagem a instalar, as operações a aplicar e as consequências que logicamente se devem esperar no termo da observação (...) fruto de um trabalho racional, fundamentado na lógica e numa bagagem concetual validamente constituída” (*idem*). Por fim, a verificação constitui o terceiro ato do processo e é esta fase que atribui o direito ao estatuto científico.

De salientar que estes três atos do procedimento científico não são independentes uns dos outros, ou seja, “a rutura completa-se na e pela construção (...) e a verificação vai buscar o seu valor à qualidade da construção” (Quivy e Campenhoudt, 2008:28). No decorrer de uma investigação estes atos do procedimento científico realizam-se numa sucessão de operações, que se completam mutuamente.

5.2. Técnicas, Procedimentos e Meios Utilizados

Na realização de um trabalho de investigação, depois de definidas as fontes de dados e o tipo de pesquisa, devemos levantar as técnicas a serem utilizadas para a coleta de dados” (Oliveira *apud* Souza, 2013, p.34). Segundo Fortin os dados podem ser recolhidos de diversas formas e “cabe ao investigador determinar o tipo de instrumento de medida que melhor convém ao objetivo do estudo, às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas” (2003, p.240). Neste estudo foram utilizados três instrumentos de pesquisa, designadamente, a pesquisa documental (explorada no Capítulo I), a entrevista e os inquéritos.

Fortin (2003, p.245) considera que “a entrevista é um modo particular de comunicação, que se estabelece entre o investigador e os participantes com o objetivo de colher dados relativos às questões de investigação formuladas”. Assim, as entrevistas permitiram servir de complemento aos inquéritos, tanto para explorar resultados que não esperávamos, como para validar os resultados obtidos (Fortin, 2003, p.246). Neste sentido, foram realizadas 7 entrevistas a Oficiais da GNR e a uma assessora do CDF (Apêndice C). As entrevistas permitiram-nos ficar mais sensíveis a determinados aspetos nos quais não teríamos pensado por nós próprios, completando assim as pistas de trabalho sugeridas pelas leituras (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.73).

Com o intuito de compreender a perceção que a comunidade tem acerca do Programa, foram ainda aplicados inquéritos por questionário a um conjunto de pessoas que

receberam a formação como ILS, representativas do universo. Este tipo de método tem como objetivo “obter informação que possa ser analisada e tecer comparações” (Bell, 1997, p.25). Neste sentido foi possível recolher uma multiplicidade de dados e proceder, posteriormente, à sua análise estatística.

5.3. Amostragem: Composição e Justificação

“Ao conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões dá-se o nome de População ou Universo” (Hill e Hill, 2002, p.41), neste caso, representado pelos 1708 ILS. Uma vez que não se afigura possível reunir informações sobre cada um dos ILS, houve necessidade de realizar uma “seleção do processo de amostragem através de um procedimento sistemático de recolha de dados que assegure a fiabilidade e a comparabilidade desses dados” (Sarmiento, 2013, p.51). Neste sentido, Sarmiento define amostra como “um subconjunto dos indivíduos pertencentes a uma população” (*idem*) a qual deve ser representativa do universo para permitir uma generalização da informação recolhida (Fortin, 2003, p.202) (Apêndice D).

Uma amostra é representativa “se as suas características se assemelham o mais possível às da população alvo” (Fortin, 2003, p.203). No presente estudo foram retirados “de forma aleatória e em número suficiente os sujeitos que farão parte da amostra” (Fortin, 2003, p.204), que de acordo com Fortin é uma solução que permite reduzir ao mínimo o erro amostral⁸, correspondendo ao método probabilístico ou aleatório, que permite uma generalização dos resultados (*idem*). Assim, utilizámos o “método de amostragem por Cachos” (Fortin, 2003, p.207), que se afigura bastante útil quando estudamos um Universo grande, mas os casos estão agrupados em unidades. Neste caso o nosso Universo corresponde aos 1708 ILS, todos eles agrupados nos 18 Comandos Territoriais do Território Nacional (Apêndice E). Para calcular o tamanho da amostra, garantindo um bom nível de confiança e o mínimo de erro possível, foi utilizada a fórmula defendida por Sarmiento (2013), que pode ser consultada no Apêndice J.

⁸ É a diferença que existe entre os resultados obtidos numa amostra e os que teriam sido obtidos na população alvo (Fortin, 2003, p.204).

5.4. Descrição dos Procedimentos de Análise e Recolha de Dados

A análise das informações compreende múltiplas operações, sendo que três se apresentam como obrigatórias: descrição e preparação dos dados necessários para testar as hipóteses, análise das relações entre as variáveis e a comparação dos resultados observados com os resultados esperados a partir da hipótese (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.216).

Assim, foram realizadas entrevistas do tipo semidiretivo onde se colocaram um determinado número de perguntas-guia, relativamente abertas, sobre as quais é imperativo receber uma informação do entrevistado (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.194). Posteriormente, foram analisados os dados recolhidos por um processo que se divide em três fases: classificação dos dados, codificação e tabulação, e análise e discussão das respostas obtidas.

No presente trabalho, foram definidos 4 módulos temáticos (Anexo F), cada um direcionado para um objetivo específico, que se pretende atingir através da formulação de questões predefinidas. O primeiro módulo relaciona-se com a temática do “Policiamento de Proximidade e Parcerias”, onde se pretende enquadrar o Policiamento de Proximidade dentro da GNR, salientando a importância das Parcerias neste modelo, culminando na necessidade de criação do PILS. No âmbito do segundo módulo temático “Enquadramento do PILS”, foram identificadas as características e linhas orientadoras do Programa, e explorada a perspectiva da adesão ao Programa, pela comunidade, fazendo a correspondência com as expectativas construídas pela GNR. O terceiro módulo temático materializa-se na “Visibilidade do PILS”, sendo que para tal será necessário compreender, na perspectiva dos entrevistados, a visibilidade que o Programa obteve no seio da comunidade. Por fim, o último módulo temático, “Resultados e Balanço do PILS”, traduz-se numa reflexão acerca dos objetivos atingidos, destacando os aspetos positivos e aqueles em que ainda é necessário trabalhar.

Paralelamente, foram aplicados inquéritos por questionário como “método de colheita de dados que necessitam das respostas escritas a um conjunto de questões por parte dos sujeitos” (Fortin, 2003, p.248) a 315 ILS (Apêndice G). Depois de reunidas todas as respostas, procedeu-se à análise estatística dos dados através do programa *Microsoft Excel 2010*, permitindo, no fim, a discussão dos resultados obtidos.

Capítulo 6

Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados

6.1. Análise das Entrevistas

A análise das entrevistas compreendeu oito fases: 1) leitura vertical das entrevistas; 2) leitura horizontal das respostas das entrevistas; 3) diferenciação dos segmentos de texto; 4) identificação das unidades de contexto (UC) por questão e comparação; 5) elaboração da matriz das unidades de contexto (Apêndice I) e de registo por questão (Apêndice H); 6) codificação das unidades de registo; 7) construção da matriz de análise de conteúdo por questão; e 8) conclusões de cada questão (Sarmiento, 2013).

6.1.1. Apresentação e Análise dos Resultados das Entrevistas

Para a realização das entrevistas foram selecionados sete Oficiais da GNR e a uma Assessora do CDF que estiveram diretamente envolvidos na implementação do Programa. A caracterização dos entrevistados pode ser consultada no Apêndice C.

Com o objetivo de “extrair a significação dos símbolos” (Fortin, 2009, p.302) presentes ao longo dos discursos dos entrevistados, foram definidas Unidades de Segmento ou de recorte⁹. De seguida realizou-se uma avaliação qualitativa do conteúdo das respostas apresentadas nas entrevistas, para posteriormente se fazer uma súmula das respostas apresentadas a cada questão. Assim, foi construído um quadro de análise de conteúdo (Apêndice H) que permitiu sintetizar ideias e destacar os aspetos isolados. Finalmente, foi calculada a frequência (F) de cada segmento, o que permitiu chegar a determinadas resultados (R) em cada questão.

As respostas à Pergunta A1: **“O Modelo de Policiamento de Proximidade é o modelo adotado pela GNR atualmente. Na sua opinião, é o mais adequado?”**, materializam-se na Tabela n.º 1, constituída por 6 segmentos. Assim, podemos observar

⁹ Segundo Sarmiento (2013), estas unidades podem definir-se através de uma palavra (palavra-chave) ou expressão (conceito-chave) construída a partir dos dados recolhidos, permitindo a criação de uma matriz de codificação. Para o presente trabalho foi elaborada a matriz de codificação que se encontra no Apêndice I.

que seis (75%) entrevistados referem que o modelo se adequa à atividade diária da GNR, sendo que apenas um (13%) não o considera adequado, entendendo que este deve ser adotado como um complemento de outros modelos de policiamento (25%). Três (38%) entrevistados consideram que o modelo está ajustado às necessidades da população mas um (13%) considera que o modelo ainda deve ser melhorado. Dos oito entrevistados, dois (25%) entendem que as patrulhas de ocorrência não estão a efetuar este tipo de policiamento.

Tabela n.º 1 – Análise Quantitativa da Pergunta A1

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão A1										
Segmento A1.1	X	X	X	X		X		X	6	75%
Segmento A1.2							X		1	13%
Segmento A1.3	X								1	13%
Segmento A1.4				X	X	X			3	38%
Segmento A1.5					X		X		2	25%
Segmento A1.6	X	X							2	25%

Relativamente à Pergunta A2: “Qual a importância das parcerias neste tipo de modelo?”, os dados foram traduzidos na Tabela n.º 2, exigindo a definição de 4 segmentos. Do total dos entrevistados, seis (75%) entendem que as parcerias são importantes no modelo de Policiamento de Proximidade, sendo que quatro (50%) acreditam que ajudam a envolver a comunidade. Três (38%) entrevistados destacam ainda que estas permitem ir ao encontro das necessidades locais, aproximando a GNR da comunidade.

Tabela n.º 2 – Análise Quantitativa da Pergunta A2

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão A2										
Segmento A2.1	X		X	X	X	X	X		6	75%
Segmento A2.2		X		X		X		X	4	50%
Segmento A2.3	X					X		X	3	38%
Segmento A2.4	X			X		X			3	38%

Os dados reunidos na Pergunta A3: “Nesse contexto, o que é que deu origem à criação do Programa Interlocutor Local de Segurança?”, foram obtidos por 7 dos 8

entrevistados. Os sete (100%) entrevistados consideraram que o principal objetivo seria a criação de um vínculo mais forte entre a GNR e as entidades locais, no sentido do apoio à comunidade local (57%). Três (43%) referiram igualmente a interação com a comunidade e dois (29%) entenderam que um dos objetivos passava por dar a conhecer as valências da GNR.

Tabela n.º 3 – Análise Quantitativa da Pergunta A3

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão A3										
Segmento A3.1	X	X	X	X		X	X	X	7	100%
Segmento A3.2	X					X			2	29%
Segmento A3.3			X				X	X	3	43%
Segmento A3.4	X	X	X			X			4	57%

As respostas à Pergunta B1: “**O que é que caracteriza e quais as linhas orientadoras deste Programa**” foram bastante unânimes, sendo que a maioria dos entrevistados enunciou os objetivos gerais do PILS definidos no Referencial de Formação. Assim, seis (86%) entrevistados consideram que este Programa é específico para um certo grupo-alvo e que promove a interação entre a GNR e a comunidade.

Tabela n.º 4 – Análise Quantitativa da Pergunta B1

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão B1										
Segmento B1.1	X		X	X		X	X	X	6	86%
Segmento B1.2		X	X	X		X	X	X	6	86%

Relativamente à Pergunta B2: “**Foram formados 1708 Interlocutores Locais de Segurança, ao longo de 214 ações. Que tipo de adesão houve por parte dos formandos e quais os *feedbacks* que transmitiram?**” as respostas foram diversas, originando a formação de 7 Segmentos. Do volume total de entrevistados, todos consideraram que houve uma boa adesão ao Programa por parte dos formandos, e quatro (57%) referiram que o *feedback* foi positivo. Três (43%) entrevistados ficaram com a perceção de que os ILS acharam o Programa interessante, apesar da incorreta interpretação pela comunicação social (29%) e da desconfiança de alguns ILS face aos ‘reais’ objetivos do Programa (29%). Ao longo das formações, foram ainda levantadas questões relacionadas com a falta

de recursos na GNR (14%) e sobre o valor do diploma atribuído no final da formação (14%).

Tabela n.º 5 – Análise Quantitativa da Pergunta B2

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão B2										
Segmento B2.1	X	X			X	X			4	57%
Segmento B2.2	X	X		X	X	X	X	X	7	100%
Segmento B2.3	X	X							2	29%
Segmento B2.4		X		X		X			3	43%
Segmento B2.5						X	X		2	29%
Segmento B2.6								X	1	14%
Segmento B2.7								X	1	14%

A Pergunta B3: “**Esta adesão correspondeu às expectativas da GNR?**” obteve cinco (71%) respostas positivas, sendo que dois (29%) entrevistados entendem que não. De salientar, que quatro (57%) entrevistados consideram que esta adesão variou de acordo com a realidade local onde o Programa foi implementado.

Tabela n.º 6 – Análise Quantitativa da Pergunta B3

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão B3										
Segmento B3.1	X	X		X	X	X			5	71%
Segmento B3.2							X	X	2	29%
Segmento B3.3		X			X	X		X	4	57%

A pergunta C1, foi formulada da seguinte maneira: “**Considera que o Programa é suficientemente conhecido pela comunidade?**”. Do total dos entrevistados, quatro (57%) consideram que não, sendo que três (43%) referem que o Programa apenas é conhecido por quem participou nas ações de formação e que não houve continuidade (29%). Um (14%) dos entrevistados considera que o conhecimento pela comunidade depende da dinâmica criada pelos ILS e militares, e outro entrevistado afirma que é conhecido pela comunidade.

Tabela n.º 7 – Análise Quantitativa da Pergunta C1

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão C1										
Segmento C1.1	X			X		X	X		4	57%
Segmento C1.2					X		X	X	3	43%
Segmento C1.3				X					1	14%
Segmento C1.4							X	X	2	29%
Segmento C1.5			X						1	14%

Relativamente à Pergunta D1: “**O Programa cumpriu os objetivos?**”, três (43%) dos entrevistados consideram que apenas cumpriu parcialmente, uma vez que não houve continuidade do Programa (43%). Por outro lado, dois (29%) consideram que o Programa cumpriu os objetivos, e dois (29%) consideram que não cumpriu.

Tabela n.º 8 – Análise Quantitativa da Pergunta D1

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão D1										
Segmento D1.1				X	X				2	29%
Segmento D1.2		X					X		2	29%
Segmento D1.3	X					X		X	3	43%
Segmento D1.4	X	X				X			3	43%

Para analisar a Pergunta D2: “**Dos resultados obtidos, que aspetos destaca como mais positivos e menos positivos?**” foram definidos 7 Segmentos. Dos aspetos positivos, quatro (57%) dos entrevistados referiu a interação que se verificou entre a GNR e a comunidade através das ações de formação. Com o mesmo peso (29%) foram destacados a adesão, e a sensibilização das pessoas com responsabilidades na comunidade.

Dos aspetos menos positivos salienta-se a imagem transmitida pela comunicação social (43%). Dois (29%) dos entrevistados referiram a falta de continuidade do Programa e a necessidade de despende muito tempo para acompanhar esta iniciativa. Como aspeto negativo, foi ainda referido por um (14%) dos entrevistados o facto dos formandos não se sentirem como verdadeiros ILS.

Tabela n.º 9 – Análise Quantitativa da Pergunta D2

Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão D2										
Positivos										
Segmento D2.1	X					X			2	29%
Segmento D2.2	X			X	X		X		4	57%
Segmento D2.3						X		X	2	29%
Menos Positivos										
Segmento D2.4	X	X				X			3	43%
Segmento D2.5	X								1	14%
Segmento D2.6				X				X	2	29%
Segmento D2.7					X		X		2	29%

Finalmente, a Pergunta D3: “Gostaria ou pode indicar-me mais algum elemento que considere pertinente acerca deste Programa?” foi respondida por 5 entrevistados. Nesta pergunta, salientou-se o facto de dois (40%) dos entrevistados referirem que a ligação com os ILS deverá ser mantida pela Secções de Programas Especiais. Os restantes 3 entrevistados salientaram outros aspetos, nomeadamente, o facto de se integrar o Policiamento Comunitário no policiamento geral, referiram aspetos relacionados com a adesão ao programa, facultativa, em comunidades que se afastam do envolvimento em questões de segurança. Foi ainda salientado o facto de este ser um bom exemplo da forma como a comunicação social interfere com a atividade da GNR, propondo-se uma alteração do nome do Programa para “Dinamizadores Locais de Segurança”

Tabela n.º 10 – Análise Quantitativa da Pergunta D3

Análise Quantitativa										
Segmento	Entrevistados								F	R
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Questão D3										
Segmento D3.1	X	X							2	40%
Segmento D3.2					X				1	20%
Segmento D3.3								X	1	20%
Segmento D3.4								X	1	20%
Segmento D3.5						X			1	20%
Segmento D3.6		X							1	20%

6.1.2. Discussão dos Resultados

A discussão dos resultados irá estruturar-se nos quatro módulos temáticos definidos. No módulo A “**O Policiamento de Proximidade e Parcerias**”, seis (75%) dos entrevistados consideram que “o modelo é o mais adequado” (E1) e que “quando comparado com os modelos anteriores, vai mais de encontro às expetativas e necessidades sentidas pela sociedade portuguesa” (E6). Por outro lado, dois (25%) consideram que “as patrulhas na generalidade não estão a efetuar este tipo de policiamento” (E1), uma vez que “a GNR não pode adotar um modelo de policiamento único...o que deverá existir é uma mistura de técnicas de intervenção que sejam flexíveis...”(E7). Neste sentido, seis (75%) dos entrevistados considera que “as parcerias...constituem uma mais-valia para o seu sucesso” (E3), uma vez que envolve “as diversas entidades locais com responsabilidades sociais” (E8), procurando a “resolução dos problemas de segurança que afetam a comunidade” (E6), aproximando “a Guarda daqueles que serve” (E4). É neste sentido que se enquadra o PILS, com o intuito de “criar um vínculo mais forte entre certas entidades locais e a própria Guarda” (E1), procurando “melhor conhecer as preocupações e problemas sentidos por essa mesma comunidade” (E6), considerando “a interação com a comunidade e o seu envolvimento na segurança local” (E3) como um dos objetivos principais.

No módulo temático B: “**Enquadramento do Programa Interlocutor Local de Segurança**”, seis (86%) dos entrevistados consideram que “o que caracteriza o programa é a possibilidade de preparar elementos dentro de determinadas comunidades” (E8), sendo este “direcionado para pessoas que pelas funções que desempenham tem um contacto privilegiado com o público” (E1). Da mesma forma, foi salientado o facto de “promover junto do cidadão um sentimento de cidadania ativa e de participação junto dos organismos” (E3). Assim, sete (100%) dos entrevistados consideram que as formações no âmbito do Programa tiveram “uma adesão calorosa” (E7) e quatro (57%) que “o *feedback* dos formandos foi bastante positivo” (E6), sendo que três (43%) reconheceram que, de um modo geral, os formandos “acharam muito interessante este programa” (E4). Apesar da reação positiva, é de salientar que o Programa “internamente morreu, tendo em conta a reação de algumas entidades externas, em particular dos órgãos de comunicação social” (E2) (Anexo A e B). Desta forma, cinco (71%) entrevistados entendem que “a adesão correspondeu às expetativas” (E5), salientando que “sendo este um projeto tão específico,

torna difícil a sua implementação, de igual modo, em todo o território nacional” (E8), variando de acordo com a realidade local.

O módulo temático C: **“Visibilidade do Programa Interlocutor Local de Segurança”** permitiu concluir que quatro (57%) dos entrevistados concorda que o PILS “Não” (E1) é conhecido no seio da comunidade, sendo que três (43%) consideram que “se perguntarmos a algum cidadão se conhece o programa, apenas uma minoria, para não dizer apenas os que frequentaram a formação dirão que conhecem o programa” (E7). Foi ainda salientado que os “objetivos a alcançar (...) não foram suficientemente atrativos para os próprios estimularem a divulgação do programa na comunidade” (E8), o que contribuiu para a não continuidade do Programa.

Finalmente, no módulo temático D: **“Resultados e Balanço do Programa Interlocutor Local de Segurança”**, três (43%) dos entrevistados sublinhou a ideia de que “da perceção transmitida pelos Comandantes dos diversos escalões hierárquicos, pode inferir-se que o programa cumpre parte dos objetivos a que se propôs” (E6), referindo ainda que “deveria haver uma continuidade do Programa e não o há” (E1). Como aspetos positivos, foi referido por quatro (57%) dos entrevistados “o facto deste programa ter fomentado ainda mais a interação entre a GNR e a comunidade.” (E4), sendo que dois (29%) salientaram “a própria adesão por parte dos convidados” (E1) e a “sensibilização sobre os papéis das pessoas com responsabilidades na comunidade em que se inserem” (E8). Dos aspetos menos positivos, sobressai por três (43%) dos entrevistados “o retorno ao nível da comunicação social” (E2), sendo que dois (29%) salientam “o programa não ter tido continuidade” (E4) e “a necessidade de despender tempo para realizar trabalho de qualidade no acompanhamento da iniciativa” (E5). Finalmente, foi referido por dois (40%) dos entrevistados, na última pergunta, que “deverá partir da iniciativa das próprias secções agora manter a ligação com os ILS formados no passado e eventualmente formar mais alguns” (E1).

6.2. Análise dos Inquéritos

De seguida, irão ser exibidos os resultados dos 315 inquéritos por questionário realizados, que tiveram como base o inquérito que se encontra no Apêndice G. Os dados recolhidos da pergunta 1 à 22 foram tratados no programa *Microsoft Excel 2010*,

permitindo a construção de uma figura¹⁰ para cada pergunta/afirmação que reflete as opções escolhidas. O inquérito utiliza perguntas/afirmações fechadas, sendo que a pergunta 1 e 11 utilizam escala nominal¹¹ e a pergunta 2 utiliza uma escala ordinal¹²; Para as perguntas de 3 a 22 optou-se pela “escalada de Likert”, com uma classificação numérica (1 a 5) do tipo verbal (concordo a discordo totalmente). Assim, foi solicitado que os inquiridos classificassem cada uma das afirmações, permitindo, através da adição das diferentes classificações atribuídas a cada afirmação, construir uma pontuação global. De acordo com Fortin (2003), o valor obtido constitui o grau de concordância relativamente a um certo número de enunciados, entre as cinco respostas possíveis.

A última pergunta do inquérito possui um cariz de resposta livre, o que exigiu um tratamento diferenciado, similar ao das entrevistas.

6.2.1. Apresentação e Análise dos Resultados dos Inquéritos

A caracterização da amostra foi realizada em função do género, idade, habilitações literárias e entidade ou profissão do ILS, sendo possível de consultar no Apêndice D.

De seguida será feita uma análise pormenorizada das perguntas/afirmações que constituem o inquérito, com o objetivo de obter uma relação das respostas mais e menos frequentes, assim como daquelas que obtiveram maiores níveis de resposta. Inicialmente será apresentada uma análise descritiva e posteriormente o gráfico percentual correspondente.

A Pergunta 1 – “Está familiarizado com o conceito de Policiamento de Proximidade?” obteve 97% (306 ILS) respostas positivas, sendo que 3% (9 ILS) responderam que não estavam familiarizados com o conceito. Desta forma, concluímos que os inquiridos – 97% - conhecem e estão familiarizados com o conceito de Policiamento de Proximidade.

¹⁰ De acordo com o ANEXO F à NEP 520/2ª/29ABR13/AM/Página 10 de 15, n.º5, (a) “Consideram-se como figuras: gráficos, organigramas, mapas e fotografias”.

¹¹ Divide os dados em categorias mutuamente exclusivas e coletivamente exaustivas.

¹² Mantém as características da escala nominal, mas tem a capacidade de ordenar os dados.

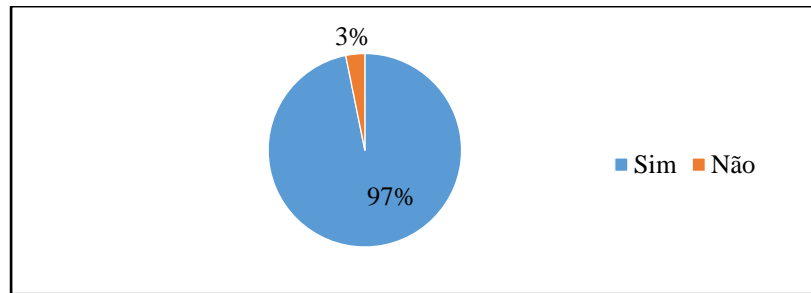


Figura n.º 1 - Análise das Respostas à Pergunta 1.

A **Pergunta 2** – “Como classifica o seu conhecimento sobre o tema?” apresenta valores diferenciados, sendo que 46% (145 ILS) classifica o seu conhecimento como médio e 45% (141 ILS) como bom ou muito bom. Desta forma, concluímos que a grande maioria – 91% (286 ILS) - dos inquiridos possui um conhecimento geral acerca do Policiamento de Proximidade, sendo que 46% tem bom ou muito bom conhecimento do conceito.

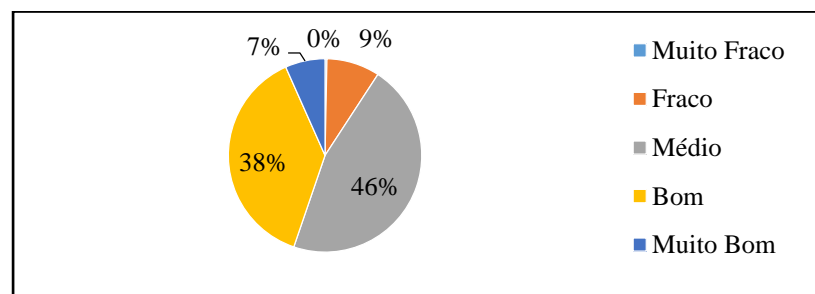


Figura n.º 2 - Análise das Respostas à Pergunta 2.

Relativamente à **Afirmção 3** – “A GNR adotou o modelo de Policiamento de Proximidade na sua atividade diária operacional.”, 67% (210 ILS) concordam com a afirmação, 18% (57 ILS) concordam totalmente e apenas 15% (48 ILS) se demonstram indecisos ou discordam. Desta forma, concluímos que os ILS – 85% - reconhecem que a GNR utiliza o modelo de Policiamento de Proximidade no seu dia-a-dia.

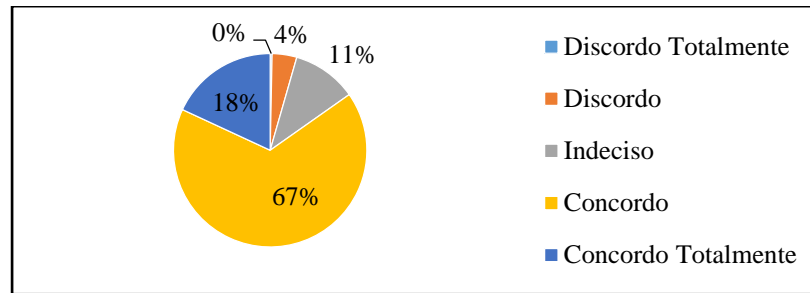


Figura n.º 3 - Análise das Respostas à Afirmação 3.

As respostas à **Afirmação 4** – “**No Policiamento de Proximidade verifica-se uma partilha de competências entre as Forças de Segurança e o cidadão comum**” mostraram que 62% (195 ILS) concorda com a afirmação, 16% (50 ILS) concordam totalmente e 22% (70 ILS) estão indecisos ou discordam. Desta forma, concluímos que maioritariamente – 78% - dos inquiridos concorda que existe uma partilha de competências no modelo de Policiamento de Proximidade.

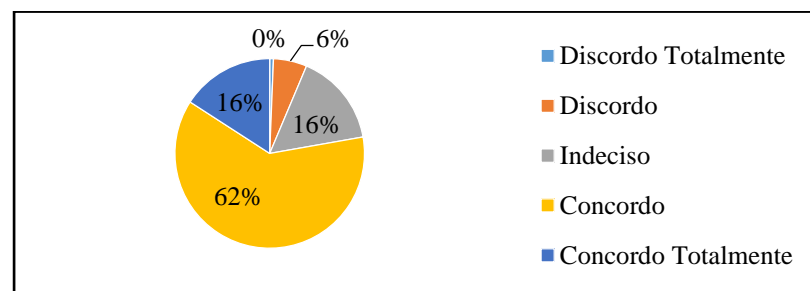


Figura n.º 4 - Análise das Respostas à Afirmação 4.

A **Afirmação 5** – “**A GNR envolve-se nos problemas da comunidade atuando com vista a uma redução e prevenção da criminalidade**” obteve 89% (281 ILS) de concordância, sendo que destes, 30% (94 ILS) concordam totalmente. Nesta afirmação, apenas 11% (34 ILS) escolheram a opção “indeciso” ou “discordo”. Desta forma, concluímos que os ILS reconhecem que a GNR direciona esforços no sentido da redução e prevenção da criminalidade, procurando uma resolução para os problemas que preocupam a comunidade.

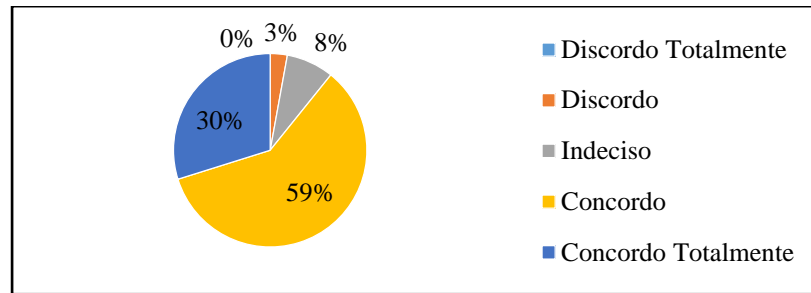


Figura n.º 5 - Análise das Respostas à Afirmação 5.

Relativamente à **Afirmação 6 – “O Policiamento de Proximidade privilegia um diálogo permanente com a comunidade”**, 91% (286 ILS) demonstraram concordância com a afirmação, e apenas 9% (29 ILS) estavam indecisos ou discordaram. Desta forma, concluímos que os ILS têm o conhecimento de que um dos pilares do Policiamento de Proximidade é a comunicação e interação com a comunidade local.

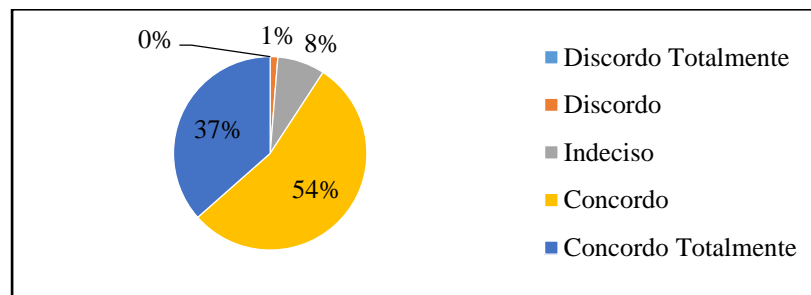


Figura n.º 6 - Análise das Respostas à Afirmação 6.

A **Afirmação 7 – “Atualmente, atribui-se mais importância à prevenção do que à repressão”** obteve 78% (246 ILS) de concordância. Apesar da maioria concordar, é ainda representativo os 22% (69 ILS) que não concordam, sendo que 7% (23 ILS) discordam desta afirmação. Desta forma, concluímos que é assumido que nos dias de hoje a prevenção impera sobre a repressão, sendo por isso necessário desenvolver esforços nesse sentido.

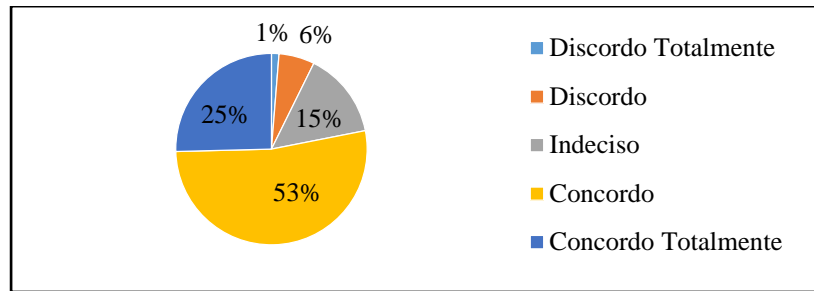


Figura n.º 7 - Análise das Respostas à Afirmação 7.

Relativamente à **Afirmação 8 – “É essencial o desenvolvimento de laços organizacionais”**, 99% (313 ILS) concordam com a afirmação. Desta forma, podemos concluir que os ILS reconhecem que o desenvolvimento de laços entre a GNR e as diversas entidades locais é percecionado como essencial no modelo de Policiamento de Proximidade.

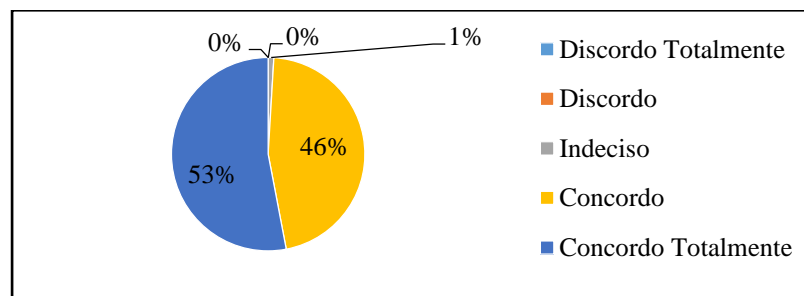


Figura n.º 8 - Análise das Respostas à Afirmação 8.

A **Afirmação 9 – “No Policiamento de Proximidade espera-se que a GNR trabalhe com instituições e organizações locais”** não obteve qualquer discordância por parte dos inquiridos, sendo que dos 100% que concordam, 65% (204 ILS) concordam totalmente. Desta forma, podemos concluir que, de acordo com a perceção dos ILS, no modelo de Policiamento de Proximidade, a GNR deve estreitar os laços com as instituições e organizações locais, no sentido de conseguir responder às expectativas da comunidade.

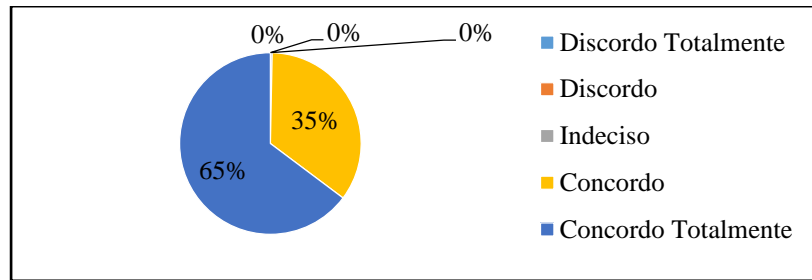


Figura n.º 9 - Análise das Respostas à Afirmação 9.

Relativamente à **Afirmação 10 – “A constituição de parcerias visa uma mobilização de recursos e conjugação de esforços”**, 97% (306 ILS) concordam com a afirmação, sendo que 52% (163 ILS) concordam totalmente. Desta forma, podemos concluir que os ILS reconhecem que a conjugação de esforços e a mobilização de meios com um objetivo comum é imprescindível na constituição de parcerias.

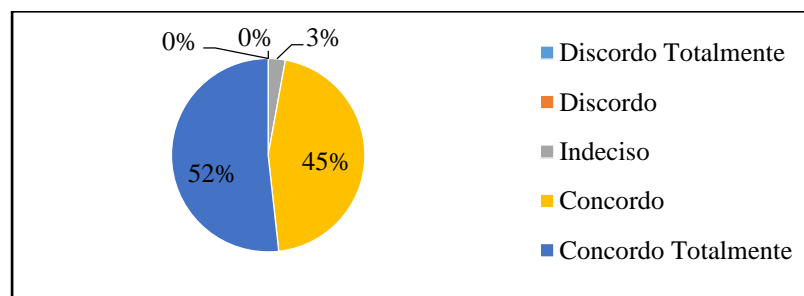


Figura n.º 10 - Análise das Respostas à Afirmação 10.

A **Pergunta 11 – “Participou em ações no âmbito do Programa Interlocutor Local de Segurança?”** obteve 100% (315 ILS) de concordância. Esta pergunta tinha o intuito de confirmar que apenas as pessoas que receberam a formação de ILS responderiam ao inquérito, uma vez que em muitos casos de Juntas de Freguesias (por exemplo), consequência de novas eleições, essas pessoas foram substituídas.

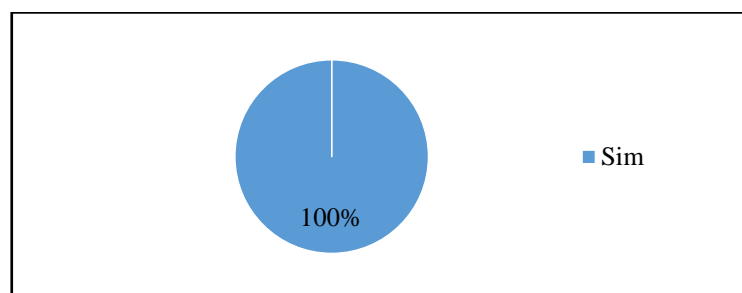


Figura n.º 11 - Análise das Respostas à Pergunta 11.

Relativamente à **Afirmção 12 – “Essa formação foi útil e gratificante”**, 88% (275 ILS) concordaram com a afirmação, 11% (35 ILS) estavam indecisos e 1% (5 ILS) discordaram. Assim, é possível afirmar que de forma geral – 88% - a formação dos ILS foi benéfica e satisfatória para as pessoas que nela participaram.

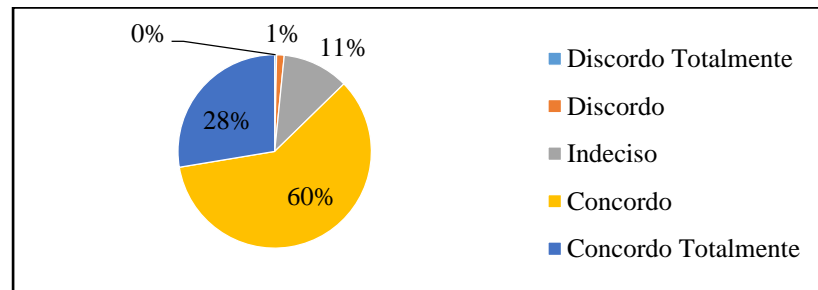


Figura n.º 12 - Análise das Respostas à Afirmação 12.

A **Afirmção 13 – “Está familiarizado(a) com os objetivos do Programa”** obteve 82% (257 ILS) de concordância, sendo que destes 16% (50 ILS) admitem conhecer muito bem esses objetivos. Por outro lado, 16% (50 ILS) da amostra demonstram-se indecisos nesta afirmação. Desta forma, concluímos que no geral – 82% - os ILS conhecem e estão familiarizados com os objetivos do PILS.

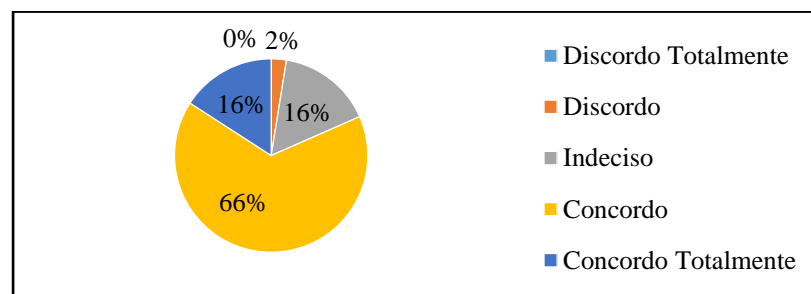


Figura n.º 13 - Análise das Respostas à Afirmação 13.

Relativamente à **Afirmção 14 – “O ILS deve desempenhar funções de responsabilidade local”**, cerca de 87% (276 ILS) concordam com a afirmação, 10 % (30 ILS) estão indecisos e 3% (9 ILS) discordam. Desta forma, podemos concluir que tal como foi definido na altura de implementação do Programa, também os próprios ILS – 87% - reconhecem que deve ser uma pessoa que desempenhe funções com responsabilidades locais a ter o papel de ILS.

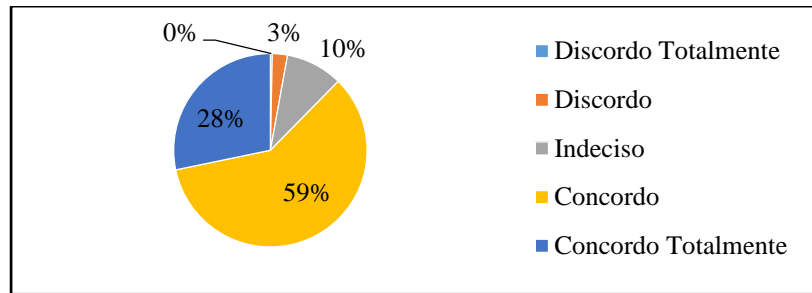


Figura n.º 14 - Análise das Respostas à Afirmação 14.

A **Afirmação 15 – “O Programa ILS é uma mais-valia para a GNR e para a comunidade”** foi praticamente unânime, sendo que dos 93% (295 ILS) que concordam com a afirmação, 46% (145 ILS) concordam totalmente. Assim, podemos concluir que os ILS reconhecem que o Programa é benéfico tanto para a GNR como para a própria comunidade.

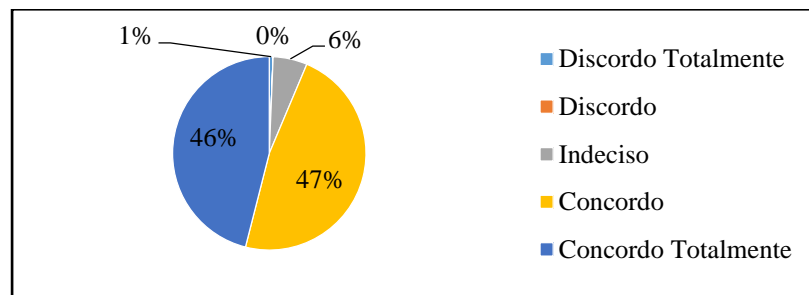


Figura n.º 15 - Análise das Respostas à Afirmação 15.

Relativamente à **Afirmação 16 – “Os ILS foram selecionados de forma criteriosa”**, as opiniões divergem, sendo que 4% (13 ILS) discordam da afirmação, 33% (103 ILS) estão indecisos e 63% (199 ILS) concordam. Desta forma, podemos concluir que a escolha das pessoas que deveriam receber a formação para se tornarem ILS não foi entendida como a melhor por 37% (116 ILS) da amostra, enquanto 63% concordam que existiu um critério e uma boa seleção dos ILS.

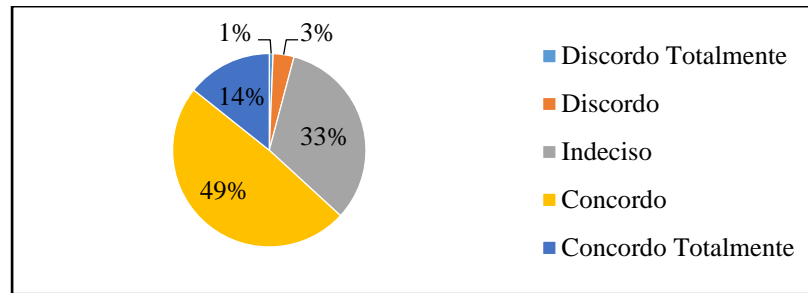


Figura n.º 16 - Análise das Respostas à Afirmação 16.

A **Afirmação 17** – “Durante a formação foi transmitido tudo o que se espera de um ILS”, obteve 73% (228 ILS) de concordância, 24% (75 ILS) ficaram indecisos e 3% (12 ILS) discordaram. Assim, verifica-se 27% (87 ILS) dos inquiridos reconhecem que não lhes foi transmitido quais as funções e em que consiste a figura do ILS, sendo que os outros 73% receberam essa informação durante as formações.

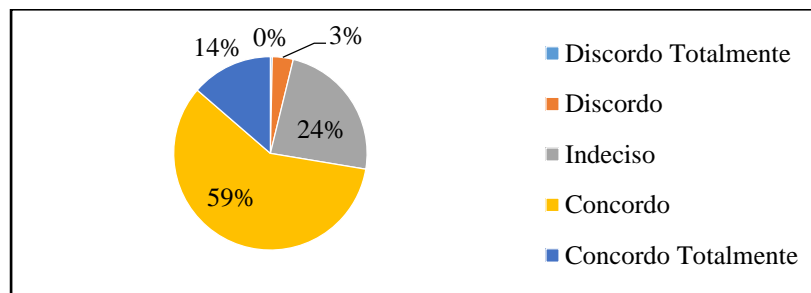


Figura n.º 17 - Análise das Respostas à Afirmação 17.

Relativamente à **Afirmação 18** – “O Programa ILS é conhecido no seio da comunidade”, as opiniões são bastantes divergentes. Do volume total, 7% (23 ILS) discordam totalmente, 26% (81 ILS) discordam, 36% (115 ILS) estão indecisos, 27% (84 ILS) concordam e 4% (12 ILS) concordam totalmente. Desta forma, é possível afirmar que 33% (104 ILS) discordam da afirmação e 36% estão indecisos, ou seja, 69% (219 ILS) não concordam. Estes resultados demonstram que mais de metade dos ILS – 69% - não concorda que o Programa seja conhecido no seio da comunidade, e apenas 31% concordam com a afirmação.

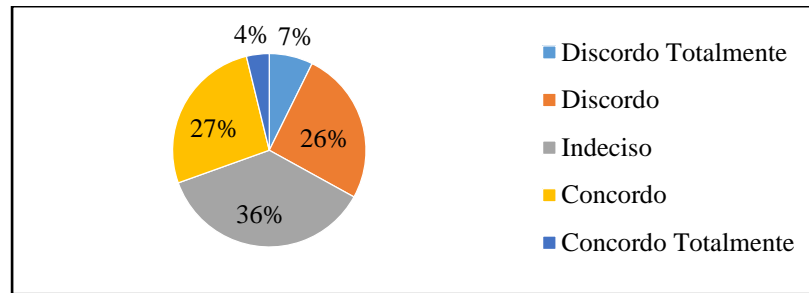


Figura n.º 18 - Análise das Respostas à Afirmação 18.

A **Afirmação 19** – “Os ILS vieram reforçar os laços entre a GNR e outras instituições e organizações” é entendida por 73% (231 ILS) dos inquiridos como verdadeira, sendo que 27% (84 ILS) estão indecisos ou discordam. Assim, podemos concluir que, de forma geral – 73% -, os inquiridos reconhecem que a figura do ILS veio estreitar os laços entre a GNR e as entidades locais.

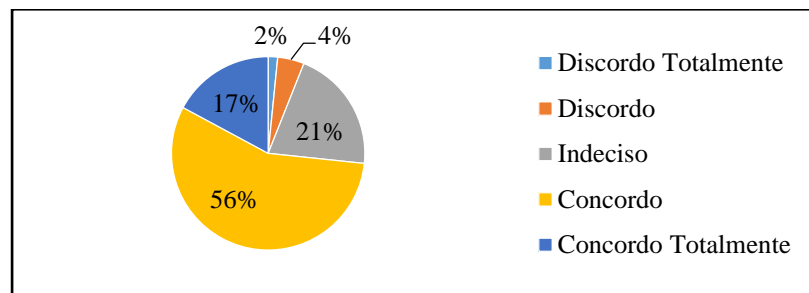


Figura n.º 19 - Análise das Respostas à Afirmação 19.

Relativamente à **Afirmação 20** – “A população reconhece no ILS uma pessoa de confiança”, 8% (25 ILS) não concordam com a afirmação, 38% (119 ILS) estão indecisos e 54% (171 ILS) concordam. Assim, podemos concluir que 46% (144 ILS) dos inquiridos não concorda que a comunidade reconheça no ILS uma pessoa de confiança, enquanto 54% reconhece no ILS uma pessoa de confiança.

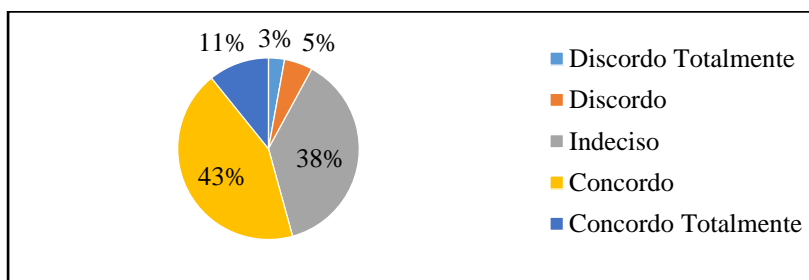


Figura n.º 20 - Análise das Respostas à Afirmação 20.

A **Afirmção 21** – “**Até à data, já aplicou os conhecimentos adquiridos durante a formação do ILS**” obteve 62% (196 ILS) de concordância, 24% (76 ILS) escolheram a opção “indeciso” e 14% (43 ILS) discordam. Desta forma, podemos concluir que 38% (119 ILS) não concordam com a afirmação, mas 62% admitem já ter aplicado os conhecimentos transmitidos durante a formação em situações da sua vida diária.

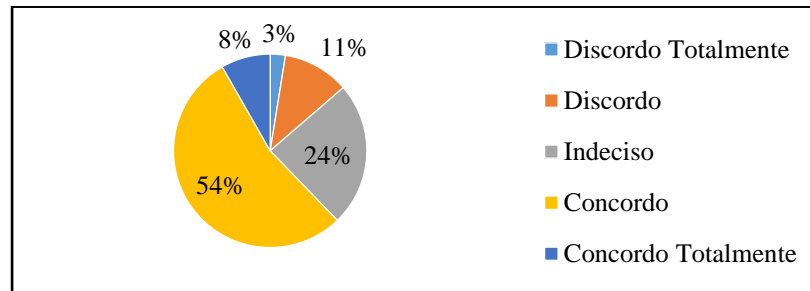


Figura n.º 21 - Análise das Respostas à Afirmação 21.

Relativamente à **Afirmção 22** – “**A GNR, através dos seus militares, mantém uma estreita relação com os ILS**”, as opiniões são diversas, sendo que 49% (154 ILS) dos inquiridos concordam com a afirmação, 24% (76 ILS) estão indecisos e 27% (85 ILS) discordam. Desta forma, podemos concluir que 51% (161 ILS) não concordam com a afirmação, mas 49% dos inquiridos reconhecem que existe uma partilha e uma ligação entre os militares da GNR e os ILS.

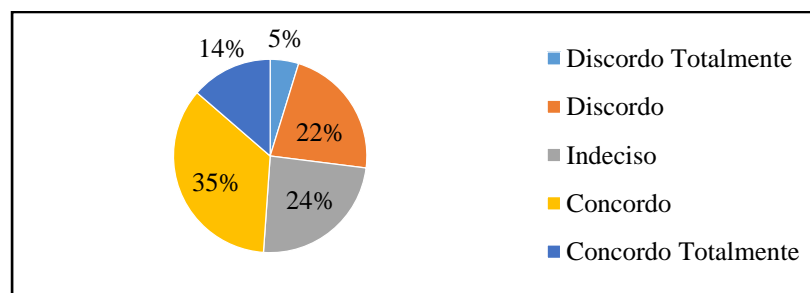


Figura n.º 22 - Análise das Respostas à Afirmação 22.

Para analisar a **Pergunta 23** – “**Como Interlocutor Local de Segurança, quais são os aspetos mais positivos e os menos positivos desse papel?**” foi elaborado um quadro de análise de conteúdo (Apêndice K), posteriormente foram identificadas as UC (Apêndice L) identificadas por questão, o que permitiu a construção de uma matriz de análise de conteúdo por questão que se reflete nas seguintes Figuras:

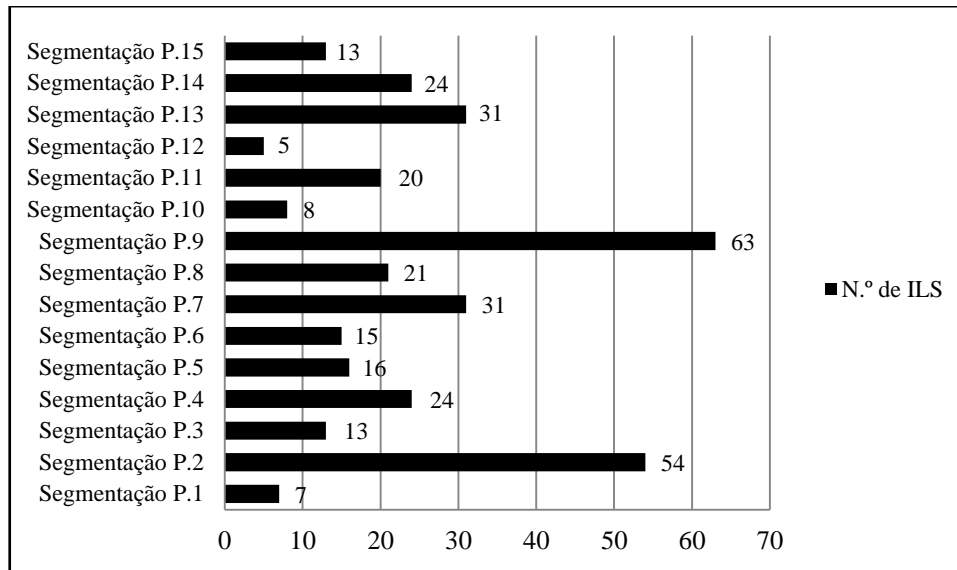


Figura n.º 23 - Análise das Respostas à Pergunta 23: Aspectos Positivos (P).

De acordo com a Figura n.º 23, dos 345 aspectos Positivos (P) referidos pelos ILS, destacam-se: o Segmento P.9 “Proximidade”, relacionada com a aproximação da GNR à comunidade local, sobressaindo o reconhecimento da atenção direcionada para as pessoas mais vulneráveis (idosos, crianças e deficientes); o Segmento P.2 “Reforço do trabalho em parceria/colaboração”, sendo reconhecido o esforço da GNR no sentido de envolver as entidades locais numa conjugação de esforços, com o objetivo de resolver os problemas da comunidade; o Segmento P.13 “Conhecimento dos problemas reais da comunidade”, na medida em que os ILS se reconhecem como a pessoa indicada para transmitir à GNR os verdadeiros problemas daquela comunidade, tendo consciência de que muitas vezes esses problemas são de difícil percepção pelas FFS; e o Segmento P.7 “Aumento do sentimento de segurança”, uma vez que toda esta aproximação da GNR à comunidade e envolvimento das entidades locais no combate à criminalidade diminui o medo e o sentimento de insegurança, aumentando, conseqüentemente, a sensação de segurança.

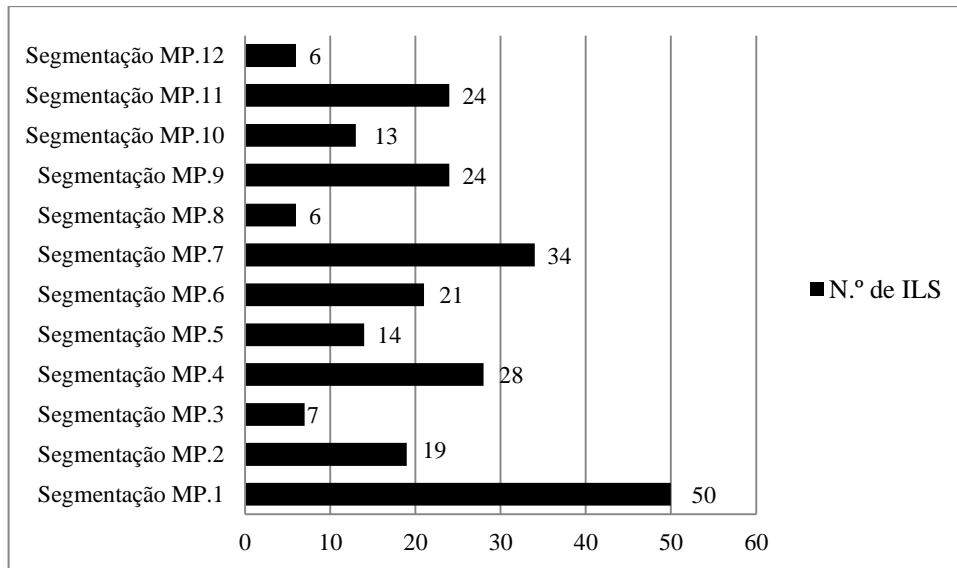


Figura n.º 24 - Análise das Respostas à Pergunta 23: Aspectos Menos Positivos (MP).

Dos 246 aspectos Menos Positivos (MP) traduzidos na Figura n.º 24 destacam-se: Segmento MP.1 “Não existe uma proximidade\partilha entre a GNR e os ILS”, o que reflete o défice no acompanhamento e estreitamento de laços que se deveria estabelecer entre a GNR e os ILS formados, que se materializa muitas vezes na falta de reuniões para troca de informações; Segmento MP.7 “A comunidade não conhece o programa”, é apontada como uma das causas para o abandono do Programa e a falta de interesse dos ILS em continuar a assumir esta função; Segmento MP.4 “Não manter a confidencialidade de quem são os ILS”, chegando mesmo a identificar o ILS que denunciou determinada situação à GNR, o que cria algum mau estar e medo de poder vir a sofrer represálias na sua comunidade por cooperar com a GNR; Segmento MP.9 “Desinteresse dos militares da GNR”, sendo muitas vezes os próprios militares a desconhecer o Programa ILS, não identificando o ILS como tal, tratando-o como um cidadão comum; Segmento MP.11 “Falta de recursos humanos, financeiros e materiais”, sobressaindo neste caso, a falta de efetivo para uma área tão grande de competência atribuída à GNR, o que impede que todos os problemas sejam solucionados a tempo.

6.2.2. Discussão dos Resultados

Considerando que o inquérito por questionário estava dividido em dois Grupos, estes serão analisados individualmente e retiradas as respetivas conclusões.

No Grupo I, 97% dos inquiridos assumiu estar familiarizado com o conceito de Policiamento de Proximidade, classificando o conhecimento entre o médio, bom ou muito bom. De forma geral, 85% dos inquiridos concorda que o modelo de Policiamento de Proximidade é utilizado pela GNR na sua atividade operacional, considerando que deve existir uma partilha de competências entre as FFS e o cidadão comum, privilegiando um diálogo permanente com a comunidade. 89 % dos ILS reconhecem que neste tipo de modelo se espera que a GNR se envolva nos problemas da comunidade com o intuito de reduzir a criminalidade, direcionando esforços no sentido da prevenção em vez da repressão. Como pilar do Policiamento de Proximidade, 99% dos inquiridos defendem o desenvolvimento de laços organizacionais, através da constituição de parcerias e da mobilização de recursos, entre a GNR e as instituições e organizações locais. Como é possível constatar, nenhuma das afirmações obteve um indicador de “indeciso” ou “discordo” considerável, tendo sido as opções mais escolhidas “concordo” ou “concordo totalmente”.

O Grupo II é constituído por perguntas diretamente relacionadas com o PILS. Neste sentido apenas as pessoas que participaram nas ações de formação, com o intuito de se tornarem ILS, é que responderam ao inquérito. 88% dos inquiridos classifica a formação como útil e gratificante, considerando o Programa uma mais-valia para a GNR e para a comunidade. Do volume total, 82% consideram estar familiarizados com os objetivos do Programa, concordando que os ILS devem desempenhar funções de responsabilidade local. Relativamente à seleção dos ILS, 37% dos inquiridos tem dúvidas em relação ao critério utilizado, enquanto 63% concorda com a seleção feita. No decorrer da formação, 73% dos inquiridos admite que lhes foi transmitido tudo o que se espera de um ILS, enquanto 27% não concorda com essa afirmação. 69% dos inquiridos não considera que o Programa seja conhecido no seio da comunidade, contrariamente aos 31% que consideram que a população conhece o Programa. Da mesma forma, 46% dos inquiridos tem dúvidas ou discorda que a comunidade reconheça no ILS uma pessoa de confiança, enquanto 54% concordam com a afirmação. Até à data, 62% dos inquiridos admitem já ter aplicado conhecimentos adquiridos durante a formação, contrariamente aos 38% que não aplicaram. Para 73% dos inquiridos, a figura do ILS veio reforçar os laços entre a GNR e outras instituições ou organizações locais, sendo que para 23% dos inquiridos isso não se verifica. Entre outras, uma das razões apontadas é o facto de para 38% da amostra a GNR não manter uma estreita ligação com os ILS através dos seus militares, contrariamente aos 62% que concordam que essa ligação é estabelecida.

A pergunta 23 do inquérito (I) é de resposta livre, dividindo-se a sua análise entre aspetos positivos (P) e aspetos menos positivos (MP). Assim, como aspetos P ressaltam-se a “proximidade com a população” (I1), “A proximidade e a relação de confiança com a comunidade.” (I52) – segmento P.9. O “trabalho em parceria com a comunidade” (I12) também foi bastante elogiado, reforçando a importância da “estreita colaboração entre os ILS e a GNR.” (I53) e “Verificar que a GNR está disponível para trabalhar em colaboração com outras entidades” (I193) - segmento P.2. O facto de os ILS estarem “mais próximos e sensíveis aos problemas da nossa comunidade” (I312) permite uma “proximidade e um bom conhecimento da população por parte do Presidente da Junta de Freguesia” (por exemplo) (I22) e assim “como Interlocutor Local de Segurança, temos informações privilegiadas sobre o que se passa na comunidade” - segmento P.13. Finalmente, o segmento P.7 relaciona-se com o “aumento do sentimento de segurança.” (I62), passando pela “vontade de melhorar a segurança.” (I104) que a comunidade transmite.

Dos aspetos MP, sobressai o sentimento de que “Os responsáveis pelos destacamentos deveriam promover mais reuniões de partilha de opiniões com os ILS” (I3) assim como a necessidade de “um acompanhamento continuado dos ILS” (I23) - segmento MP.1 e ainda a “pouca divulgação” (I311) e a necessidade de “informar o cidadão comum da existência deste projeto.” Também se menciona o desconhecimento: “no meio onde estou inserido ninguém tem conhecimento que sou ILS” (I140) – segmento MP.7. O segmento MP4 relaciona-se com a “interpretação que é tomada pelos cidadãos, sobre o papel do ILS, como um potencial denunciador.” (I66), sendo neste sentido, identificado como aspeto menos positivo “a autoridade referir que foi o ILS que alertou” (I61) para determinada situação, uma vez que “as pessoas podem considerar o ILS um ‘bufó’.” (I47) sendo esse papel visto de “forma negativa e como seja um ‘informador’ das Forças de Segurança.” (I39). Alguns ILS destacam o desinteresse por parte da GNR em relação a este programa, considerando que “é de lamentar tal postura, pois penso estarem a desperdiçar recursos que podiam ser uma mais-valia para a GNR.” (I127), demonstrando “falta de disponibilidade para tudo o que se pretenderia fazer junto da população com ILS.” (I100), adotando uma “postura inflexível” (I128) – segmento MP.9. Finalmente, o segmento MP.11 destaca a “escassez de efetivos da GNR” (I63), os “problemas financeiros que reduzem os recursos” (I116) e a falta de “disponibilidade de meios.” (I132) como obstáculos à resolução dos problemas que preocupam a comunidade.

Capítulo 7

Conclusões e Recomendações

O presente TIA procurou analisar o PILS, iniciando o estudo pela exploração do seu enquadramento e, posteriormente, dos resultados que conseguiu alcançar, com o intuito de responder à Questão Central: **“Qual o enquadramento subjacente e quais os resultados obtidos com a implementação do Programa Interlocutor Local de Segurança?”**.

No capítulo sete verificam-se ou refutam-se as hipóteses formuladas inicialmente, respondendo às perguntas da investigação, terminando como uma exposição de reflexões finais e limitações sentidas, ao longo da elaboração do trabalho. Finalmente, serão apresentadas algumas propostas para investigações futuras.

Verificação das hipóteses e resposta às questões derivadas

Relativamente às questões da investigação, estas serão respondidas de acordo com os resultados obtidos através do trabalho empírico, nomeadamente, pelas entrevistas e pelos inquéritos por questionário, confirmando ou refutando as hipóteses formuladas inicialmente.

A Q.D. 1 **“De que forma se enquadra a participação do Interlocutor Local de Segurança no Policiamento Comunitário”** tem como possível resposta a **H.1: “O Policiamento Comunitário permite fortalecer os laços de confiança entre a GNR e o cidadão, atribuindo responsabilidades ao ILS como um dos principais promotores da segurança pública”**. Esta hipótese é confirmada pelas perguntas A1, A2 e A3 das entrevistas, considerando que este modelo é adequado à atividade da GNR, permitindo estabelecer parcerias e atribuir responsabilidades às entidades locais, sensibilizando-as para as questões de segurança, constituindo este um dos objetivos do PILS. Paralelamente, as afirmações 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 dos inquéritos vão no mesmo sentido. Assim, os inquiridos concordam que o modelo de Policiamento de Proximidade adotado pela GNR, permite uma partilha de competências e mobilização de recursos entre as FFS e o cidadão, envolvendo a GNR nos problemas da comunidade, através de um diálogo permanente com as instituições e organizações locais, fomentado o desenvolvimento de laços

organizacionais. Assim, verifica-se a **validação da H.1**, uma vez que o ILS foi um papel/função criado pelo PILS, com o intuito de fortalecer os laços entre a GNR e a comunidade, envolvendo as pessoas nas questões da segurança local, e atribuindo-lhes responsabilidades como produtores dessa segurança. A validação da hipótese vem de encontro ao apurado em outros estudos mencionados na revisão da literatura, designadamente Guinote (2008), que refere que as FFS colaboram com outras instituições numa lógica de projeto, com objetivos congregados, recursos partilhados e sucessos comuns.

Para a **Q.D.2 “Quais as características e linhas de orientação do Programa?”**, formulou-se a **H.2: “O Programa Interlocutor Local de Segurança foi um projeto pioneiro em Portugal, que promoveu a colaboração entre pessoas que ocupavam um lugar de atendimento ao público e a GNR, com o objetivo de sensibilizar a Guarda para os problemas que realmente preocupam a comunidade.”**. De acordo com a literatura consultada, este tipo de Projeto, apesar de pioneiro em Portugal, já tinha sido desenvolvido e premiado a nível europeu, pela Dinamarca. Sendo que, segundo os documentos do CDF e CO, este Programa é direcionado para pessoas pertencentes a instituições com responsabilidades locais, e tem como principal objetivo aproximar a Guarda da população em geral. De acordo com a resposta à Pergunta B1, os entrevistados afirmaram que este Programa é realmente específico para um certo grupo-alvo e que promove a interação entre a GNR e a comunidade. As respostas às afirmações 14 e 15 dos inquéritos reforçam as ideias enunciadas, concordando que o ILS deve ser uma pessoa que desempenhe funções com responsabilidade local e que este Programa é uma mais-valia para a GNR e para a comunidade. Assim, o PILS é um Programa que se enquadra no Policiamento Comunitário, implementado através de ações de formação a pessoas que ocupam um lugar de responsabilidade na sua comunidade, com o objetivo de aumentar a interação e sensibilizar a Guarda para os problemas que preocupam as populações. À semelhança da questão anterior, podemos verificar que a **H.2 é válida**.

“Qual a visibilidade alcançada desde a implementação do Programa?” constitui a **Q.D.3**, tendo como possível resposta a **H.3: “A adesão ao Programa variou entre os Distritos, sendo que não foi um Programa que obteve uma grande visibilidade no seio da comunidade”**. De acordo com o quadro do Apêndice E, podemos verificar que existem grandes variações no número de ILS formados em cada distrito. As respostas às perguntas B2, B3 e C1 demonstram que a adesão foi boa e o *feedback* positivo, considerando que a adesão variou de acordo com a realidade local, e que no geral,

o programa não é conhecido pela comunidade. No que diz respeito aos inquéritos, os resultados das afirmações 12 e 18, permitem concluir que os ILS concordam que a formação foi útil e gratificante, mas consideram que o Programa não é conhecido no seio da comunidade. Este facto é ainda destacado na Pergunta 23, sendo o segundo aspeto menos positivo mais referenciado. Desta forma, podemos concluir que apesar da adesão inicialmente ter sido bastante positiva, não foi estimulada a continuidade do Programa, pelo que, no geral, a comunidade não tem conhecimento do PILS, **validando a H.3.**

Finalmente, para a Q.D.4 **“Face aos resultados da implementação do Programa, que balanço se pode fazer na atualidade?”**, foi formulada a **H.4: “Atualmente, o Programa não é aplicado em todos os Comandos e também não foi feita uma reciclagem dos Interlocutores Locais de Segurança, pelo que não se prevê uma continuação do mesmo, ficando aquém das expetativas e dos objetivos pretendidos a longo prazo”**. Em relação os objetivos do Programa, 43% dos entrevistados considera que estes apenas foram cumpridos parcialmente, numa fase inicial, levando à não continuidade do Programa. Nas respostas à Afirmação 22 e à Pergunta 23 do inquérito, os ILS destacaram, como aspeto menos positivo, a falta de proximidade entre a GNR e os ILS, nomeadamente, no que se refere ao défice de reuniões para partilha de informações, à atualização da formação, à falta de divulgação do Programa e ao desconhecimento pelos próprios militares da GNR deste Programa assim como das pessoas que o integraram (ILS). Deste modo, podemos afirmar que o PILS não atingiu todos os objetivos a que se propôs, não sendo promovida a sua continuidade através da interação entre os militares e os ILS, verificando-se um défice na formação de novos ILS, alcançando resultados pouco visíveis, permitindo a **validação da H.4.**

Reflexões Finais

Fruto da investigação realizada, consideramos que o objetivo do trabalho foi alcançado, permitindo concluir que o Programa em estudo, embora tenha sido traçado com objetivos claros não obteve o sucesso esperado, em parte por fatores externos, incluindo alguma controvérsia surgida na comunicação social, em que o papel dos ILS chegou a ser negativamente conotado com a figura de “informador” da GNR, acabando por dar origem, inclusivamente a interpelação na Assembleia da República (Anexo A).

Assim, respondendo à Questão Central elencada inicialmente, o PILS enquadra-se no Policiamento Comunitário, com o objetivo de aproximar a GNR da comunidade, procurando responder às suas necessidades e expectativas, sendo que foi um programa que não teve continuidade, atingindo por isso, resultados pouco visíveis.

Citando John F. Kennedy, “Quanto mais aumenta o nosso conhecimento, mais evidente fica a nossa ignorância”. É neste sentido que entendemos todo o caminho percorrido neste TIA e é de certo modo também o que podemos retirar da análise deste Programa, um leque de lições que devem ser apreendidas e nas quais se deve refletir, para que no futuro possamos melhorar e continuar a aumentar o nosso conhecimento. Considerando este um Programa muito interessante e com bastantes mais-valias para a GNR, as reflexões finais irão centrar-se no que se acredita terem sido as lacunas do Programa, uma vez que estas poderão constituir-se como aspetos importantes a considerar em projetos futuros.

O Programa em estudo, como se referiu, embora pioneiro em Portugal já foi aplicado noutros contextos, designadamente na Dinamarca, tendo até obtido um prémio europeu. Sem questionar o interesse subjacente e as mais-valias para a GNR, a pesquisa e as reflexões colhidas nos testemunhos identificaram algumas limitações na sua implementação ao contacto nacional.

No que diz respeito à apresentação/divulgação pública do Programa, e compartilhando a ideia do Major Cruz (Entrevistado n.º3), o PILS foi uma *lesson learned* em relação à forma como nos devemos relacionar com a comunicação social, de modo a prevenir ambiguidades. Neste sentido, é importante sensibilizar a Guarda para que em projetos futuros, que por algum motivo possam suscitar alguma controvérsia, se dedique especial atenção à sensibilização dos profissionais da comunicação social, para que a divulgação pública das ações decorra em conformidade com os objetivos. De facto, como foi referido nas entrevistas, o PILS constitui um exemplo de como a comunicação social pode interferir com a atividade operacional da Guarda, exigindo um cuidado atento na forma como se transmite determinada informação.

Para além do que já foi referido, a não continuidade do Programa também teve origem na falta de *inputs* por parte do Comando Operacional para os Comandos Territoriais, o que levou a um desinteresse em relação ao Programa, percecionado quer pelos militares da GNR quer pelos ILS. A falta de atenção foi sublinhada pelos ILS através dos contactos telefónicos realizados durante o trabalho, assim como pelos aspetos negativos destacados nos inquéritos. Esta situação originou que as pessoas que

inicialmente se mostraram predispostas a colaborar, sentiram-se colocadas de parte, não sendo o seu esforço valorizado. Neste sentido, é importante que quando envolvemos a comunidade num projeto que dirigimos, sejam definidas formas de manter a ligação, quer através de um plano anual com reuniões definidas, quer envolvendo-as em outros projetos concretizados pela GNR.

No que diz respeito à formação dos ILS, também é importante referir que alguns Comandos se limitaram a formar como ILS apenas membros das Juntas ou União de Freguesias, devendo o espectro de entidades ser mais alargado, procurando chegar a todos os públicos-alvo. Nesse sentido, seria importante que o Comando Operacional definisse as entidades que poderiam trazer uma mais-valia para este Programa.

Finalmente, é de salientar que apenas uma minoria dos ILS referiu o facto de ter medo de sofrer represálias por ser considerado um ‘informador’ da GNR, imagem que, como antes se mencionou, chegou a ser veiculada na comunicação social. Considerando que no geral os ILS acharam o Programa interessante, a imagem de ‘informador’ não se sobrepôs à ideia de poder colaborar com a GNR, muito pelo contrário. Através dos contactos estabelecidos, foi-nos transmitida total disponibilidade dos ILS para colaborarem com a GNR em tudo o que fosse necessário, devendo ser esta a ideia valorizada.

Neste sentido, pensamos que o Programa não está totalmente perdido. Com a realização deste trabalho as pessoas foram recordadas de que faziam parte deste projeto, e a possibilidade de poderem contribuir com a sua opinião para a avaliação do mesmo, através das respostas aos inquéritos, foi bastante positiva. Assim, seria importante repensar as linhas de orientação do Programa, aproveitando os recursos que já foram dispensados, valorizando as pessoas que aceitaram participar no Programa e que continuam dispostas a colaborar.

Limitações da Investigação

Das várias limitações identificadas, a dificuldade em realizar este tipo de investigação no curto espaço de tempo foi a mais sentida. Apesar do tema ter sido definido ainda no 4º ano da AM, a entrada no 5º ano transporta-nos para uma nova realidade, onde toda a nossa atenção e esforço se dirige quer para as matérias novas que são lecionadas, quer para as novas experiências que nos permitem vislumbrar âmbitos mais operacionais.

Por fim, chegam as 10 semanas que estão reservadas para o TIA, onde o trabalho é muito e o tempo foge.

Em relação à recolha de dados, houve alguma dificuldade em conseguir reunir todos os dados referentes aos ILS dos 18 Comandos, uma vez que esses estavam dispersos pelos respetivos Comandos e Destacamentos. Para além da dispersão, o carácter de confidencialidade reconhecido às pessoas que participaram no Programa, originou que alguns oficiais ficassem reticentes em facultar os contactos.

Finalmente, o limite de páginas estabelecido exigiu um grande poder de síntese, não permitindo colocar toda a informação considerada relevante para o trabalho.

Investigações Futuras

Relativamente aos temas, e mais especificamente ao Policiamento Comunitário, seria interessante realizar uma recolha, por Comando, das questões de segurança que mais preocupam as comunidades no sentido de compreender a nível nacional, quais se destacam.

No que diz respeito ao Programa, e como foi sugerido pelos ILS, seria importante construir uma plataforma de comunicação entre a GNR e os ILS ou então a criação de um correio eletrónico específico para o Programa, que pudesse ser utilizado pelos ILS quando necessário.

Finalmente, seria interessante estudar qual a forma mais vantajosa para a GNR de apresentar projetos futuros à comunicação social.

Bibliografia

Alves, A. (2013). *Emergência de uma sociologia da polícia*. Lisboa: Revista da GNR.

Alves, A. (2003). Sobre Segurança. *Revista Pela Lei e Pela Grei*. Edição Janeiro-Março, 4-8.

Alves, A. (2002). ... ainda a INSEGURANÇA. *Revista Pela Lei e Pela Grei*. Edição Outubro-Dezembro, 5-9.

Alves, A. (1999). Porque? ... A Insegurança?!.... *Revista Pela Lei e Pela Grei*. Edição Julho-Setembro, 4-8.

Alves, A. (1994). Fins do Estado, Segurança Interna e Ordem Pública. *Revista Pela Lei e Pela Grei*. Edição Janeiro-Março, 30-32.

Azevedo, M. (2003). *Teses, Relatórios e Trabalhos Escolares: sugestões para estruturação da escrita*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.

Balestra, F. (2006). *Tendências mundiais em reformas policiais: estudo de casos*. Retirado: Abril, 15, 2014 de http://www.comunidadessegura.org/files/active/0/Estudo%20de%20Casos%20-%20Reformas%20Policiais_PDF.pdf

Bavaresco, A. (2003). A Crise do Estado-Nação e a Teoria da Soberania em Hegel. In Rosenfield, D., (Coord.), *Estado e a política: a filosofia política de Hegel*. Retirado: Janeiro, 11, 2014, de http://books.google.pt/books?id=swrujGkjba8C&pg=PA134&dq=Sober%C3%A2nia+do+Estado&hl=ptPT&sa=X&ei=vVcTU4_HOYqL7Abr5IHYDA&ved=0CDYQuwUwAQ#v=onepage&q=Sober%C3%A2nia%20do%20Estado&f=false

Bayley D., Skolnick, J. (2001). *Nova Polícia. Inovações nas Polícias de Seis Cidades Norte-Americanas*. São Paulo: EDUSP.

Bayley, D. (1998). *What Works in Policing*. Nova Iorque: Oxford University Press.

Bayley, D. (1994). *Police for the Future*. Nova Iorque: Oxford University Press.

Bell, J. (1997). *Como Realizar um Projeto de Investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação*. Lisboa: Gradiva.

Benyon, J. (1986). *Policing the community: powers, procedures and participation*. In Benyon J, e Bourn, C. (Coord.), *The police: powers, procedures and proprieties*. (1ª ed.), Nova Iorque: Pergamon Press.

Bucqueroux, B., Trojanowicz, R. (1998). *Community policing: how to get started*. Retirado: Maio, 26, 2014 de [http://books.google.pt/books?id=gtBb_APZCU4C&pg=PA99&dq=Community+policing:+how+to+get+started%E2%80%9D,+de+Robert+Trojanowicz+e+Bonnie+Bucqueroux+\(1999\)&hl=ptPT&sa=X&ei=GLGDU7XCN7LA7Ab52YGyAQ&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.pt/books?id=gtBb_APZCU4C&pg=PA99&dq=Community+policing:+how+to+get+started%E2%80%9D,+de+Robert+Trojanowicz+e+Bonnie+Bucqueroux+(1999)&hl=ptPT&sa=X&ei=GLGDU7XCN7LA7Ab52YGyAQ&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

Caetano, M. (1996). *Manual de Ciências Políticas e Direito Constitucional*. Coimbra: Almedina

Caetano, M. (2003). *Princípios Fundamentais de Direito Administrativo*. Coimbra: Almedina

Carvalho K. (2008). *Direito constitucional: teoria do Estado e da Constituição: direito constitucional positivo*. Retirado: Janeiro, 11, 2014, de <http://books.google.pt/books?id=zwanOigUDOWC&pg=PA155&dq=Fins+do+Estado&hl=ptPT&sa=X&ei=iAUU5KEN6PiywPXs4GgDg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=Fins%20do%20Estado&f=false>

Ciribelli, M. (2003). *Como elaborar uma dissertação de mestrado através da pesquisa científica*. Retirado: Junho, 18, 2014 de http://books.google.pt/books?id=3haJdQ9KRLEC&printsec=frontcover&dq=Como+escrever+uma+tese&hl=ptPT&sa=X&ei=_vuhU5OGNKmk0QW54CIBw&ved=0CD8Q6AEwBA#v=onepage&q&f=false

Clemente, P., (2006). *A Polícia em Portugal*. Coleção Cadernos Instituto Nacional de Administração, Vol. 26. Oeiras: Instituto Nacional de Administração.

Clemente, P. (2000). *A Polícia em Portugal. Da dimensão Política Contemporânea da Seguridade Pública*. Tese apresentada com vista à obtenção do grau de doutor, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.

Couto, A. (1987). *Elementos da Estratégia*. Vol. I. Lisboa: Instituto de Altos Estudos Militares.

Fernandes, L. (2005). *Sun Tzu: a arte (e a ciência) da Polícia*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Figueiredo, C. (1939). *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*. Vol. II. Lisboa: Bertrand.

Ferreira, C., (2006). *Policiamento Comunitário: qualidade do serviço e eficácia da prevenção criminal*. Tese apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Faculdade de Medicina: Universidade de Lisboa, Lisboa.

Frias, G., (2004). *A Construção Social do Sentimento de Insegurança em Portugal na Atualidade*. Retirado: 11, Janeiro, 2014, de <http://www.ces.uc.pt/lab2004/pdfs/gracafrias.pdf>

Fortin, M. (2003). *O processo de investigação: da conceção à realização*. Loures: Lusociência.

Gomes, P. (2001a). Modelos de policiamento. Separata da *Revista Polícia Portuguesa*. Março-Abril, nº 128, 1-27.

Gomes, P. (2001b). Modelo de policiamento. *Revista Infância e Juventude*. Outubro-Dezembro, n.º4, 35-52.

Guinote, H. (2008). Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP). Em *Boletim do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna*. Outubro-Novembro, 16-19.

Hermenegildo, R. (2006). Estado e Soberania: Que paradigma? *Revista Militar*. N.º 2451, Abril, 389.

Hill, M. e Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

Inácio, C. (2010). *Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma*. Retirado: Fevereiro, 2, 2014, de <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/3445/1/2010001055.pdf>

Kelling, G. (1996). *Fixing Broken Windows: restoring order and reducing crime in our communities*. Nova Iorque: Touchstone.

Leitão, J. (1999a). Causas da Proximidade Policial – I. *Revista Polícia Portuguesa*. Setembro-Outubro, n.º 119, 9-13.

Leitão, J. (1999b). Causas da Proximidade Policial – II. *Revista Polícia Portuguesa*. Novembro-Dezembro, n.º 120, 3-6.

LeGates, R. e Stout F. (2011). *The City Reader. Routledge Urban Reader Series*. Retirado em: Maio, 31, 2014 de <http://books.google.pt/books?id=tWWPAgAAQBAJ&pg=PA264&dq=wilson+e+kelling&hl=ptPT&sa=X&ei=vFWKUTcPIqU0QXsrYHIBQ&ved=0CDMQ6AEwAA#v=onepage&q=wilson%20e%20kelling&f=false>

Lopes, A. (2004). *Seminário Segurança Solidária – uma Estratégia Global Contra a Criminalidade*. Retirado em: Maio, 25, 2012 de

<http://www.portadaestrela.com/index.asp?idEdicao=102&id=4732&idSeccao=898&Action=noticia>

Miller, L., Hess, K. e Orthamann C. (2014). *Community Policing: Partnerships for Problem Solving*. Retirado: Maio, 5, 2014, de <http://books.google.pt/books?id=2BtAAwAAQBAJ&pg=PA90&dq=Issues+in+Communiy+Policing&hl=ptPT&sa=X&ei=zGRnU7icMqOP0AXqIHgCA&ved=0CDcQuwUwAA#v=onepage&q=Metropolitan&f=false>.

Ministério da Administração Interna (1999). *Policiamento de Proximidade: parcerias e mediação*. Texto de apoio B. Lisboa.

Moleirinho, P., (2009). *Da Polícia de Proximidade ao Policiamento Orientado pelas Informações*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.

Morris P. e Heal, K. (1981). *Crime control and the police – a review of research*. Grã-Bretanha: Home Office.

Monet, J. (2001). *Polícias e sociedades na Europa*. Vol. 3. São Paulo: Edusp.

Oliveira, J. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento. A Emergência do Policiamento de Proximidade*. Coimbra: Edições Almedina.

Oliveira, M., (2005). *Como fazer Projetos, Relatórios, Monografias, Dissertações e Teses*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Quivy R. e Campenhoudt L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reiss, A. (1992). *Police Organization in the Twentieth Century*. In Tonry, M. e Morris, N. (Coord.). *Modern Policing*. Chicago: The University Chicago Press.

Rolim, M. (2006). *A síndrome da Rainha Vermelha: policiamento e segurança pública no século XXI*. Retirado: Março, 5, 2014 de <http://books.google.pt/books?id=ER6EUzCFNWMC&printsec=frontcover&dq=A+s%C3%ADndrome+da+Rainha+Vermelha:&hl=en&sa=X&ei=NgCjU4eIA4iQ0AXr4HwCg&ved=0CB8Q6AEwAA#v=onepage&q=A%20s%C3%ADndrome%20da%20Rainha%20Vermelha%3A&f=false>

Rosenbaum, D. (1998). *The Changing Role Of The Police. Assessing the Current Transition to Community Policing*. In Brodeur, J., (Coord.). *How To Recognize Good Policing: Problems and Issues*. California: SAGE.

Sanches, D. (2004). *A Polícia ao Serviço do Cidadão*. Conferência Internacional. Retirado em: Maio, 25, 2014, de <http://www.igai.pt/Publicacoes/Outras->

Publicacoes/Documents/Confer%C3%A2ncia%20Internacional%202004%20A%20Polici
a%20ao%20Servi%C3%A7o%20do%20Cidad%C3%A3ol.pdf

Sarmento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses*. Lisboa: Editora Universidade Lusíada.

Schneider, R., Paniago, A. (2011). *Abordagens atuais em segurança pública*. Retirado: Fevereiro, 2, 2014, de http://books.google.pt/books?id=u_GDD9Kdsg0C&pg=PA310&dq=Policiamento+de+proximidade&hl=ptPT&sa=X&ei=uVq4Uu_ZFaOp0QWBkYCQDQ&ved=0CF8Q6AEwCTgK#v=onepage&q&f=false

Skogan, W. (1998). Community Participation and Community Policing. In Brodeur, J., (Coord.). *How To Recognize Good Policing: Problems and Issues*. Washington: Police Executive Research Forum.

Silva, E. (2003). Intervenção social e institucional – relações institucionais dos Comandos locais de Polícia. Retirado: Maio, 28, 2014 de <https://www.yumpu.com/pt/document/view/12463689/eurico-joao-silva-pdfbengocheacom>

Souza, G., Santos, A., e Dias V. (2013). *Metodologia da pesquisa científica: a construção do conhecimento e do pensamento científico no processo de aprendizagem*. Retirado: Junho, 18, 2014 de http://books.google.com.br/books?id=fba8AQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Tupman B. e Tupman A. (1999). *Policing in Europe: Uniform in Diversity*. Exeter: Intellect Books.

Vail, J., Wheelock, J. e Hill, M. (2005). *Insecure Times: Living with insecurity in contemporary society*. Nova Iorque: Routledge.

Vourc'h, C. (2000). Policiamento de Proximidade. Conferência Internacional de Lisboa. Lisboa: Imprensa Municipal.

Documentos\Legislação

Constituição da República Portuguesa (2014). Lisboa: Almedina.

Grandes Opções do Plano (2010-2013). Retirado: Junho, 8, 2014 de http://www.parlamento.pt/OrcamentoEstado/Documents/gop/GOP_2010-2013_VF.pdf

Lei n.º 63/2007. Retirado: Junho, 8, 2014 de http://www.gnr.pt/documentos/Legislacao/LEI_ORGANICA.pdf

Relatório Anual de Segurança Interna (2012). Retirado em: Maio, 27, 2014, de http://www.portugal.gov.pt/media/904058/20130327_RASI%202012_vers%C3%A3o%20final.pdf

Relatório Anual de Segurança Interna (2011). Retirado em: Junho, 8, 2014, de http://www.portugal.gov.pt/media/555724/20120330_relato_rio_anual_seguran_a_interna.pdf

Programa do XIX Governo Constitucional (2011). Retirado: Junho, 8, 2014 de http://www.portugal.gov.pt/media/130538/programa_gc19.pdf

Programa do XV Governo Constitucional (2002). Retirado: Junho, 8, 2014, de <http://www.portugal.gov.pt/media/464051/GC15.pdf>

Documentos – GNR

Comando Doutrina e Formação e Comando Operacional (2012). Manual de Apoio ao Formador – Interlocutor Local de Segurança. Ficha Técnica. Lisboa.

Direção de Operações (2010). Policiamento de Proximidade e Segurança Comunitária. Retirado: Maio, 19, 2014, de http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpvvnv5/241t4nzn5

Informação n.º 013/13/CDF/DF de 16 de Janeiro de 2013 – Programa Interlocutor Local de Segurança (avaliação)

Informação n.º 169/12/DF/CDF de 18 de Junho de 2012 – Aprovação do Referencial de Formação Interlocutor Local de Segurança

Anexos

Anexo A Pergunta do Bloco de Esquerda



Bloco de Esquerda



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

-
- REQUERIMENTO Número /XII (.ª)
- PERGUNTA Número /XII (.ª)

Assunto: Programa Interlocutor Local de Segurança

Destinatário: Ministério da Administração

Exma. Senhora Presidente da Assembleia da República

Foi noticiado que a Guarda Nacional Republicana formou 1700 pessoas para servirem de intermediários com a comunidade. Assim, foi desenvolvido o programa “Interlocutor Local de Segurança”, com o objetivo de formar responsáveis das comunidades locais e onde se envolveram meio milhar de militares da Guarda Nacional Republicana.

O público-alvo desta formação foi constituído por presidentes de junta, presidentes de câmara, párocos, responsáveis dos bombeiros e IPSS, presidentes de agrupamento escolar, entre outros.

Sendo certo que as estratégias de reforço de policiamento de proximidade são positivas, reconhecida a implantação da GNR no território nacional e o papel na proteção,

nomeadamente das populações rurais, há, porém, questões que carecem de esclarecimento à luz da informação disponível.

Em primeiro lugar, e uma vez que se abandonaram os “contratos locais de segurança”, é importante conhecer a avaliação e o suporte financeiro deste programa. Por outro lado, é necessário perceber exatamente os contornos da atividade de interlocutor, uma vez que se refere o seu acesso a informação privilegiada sobre o que se passa na comunidade. Ora, a prevenção da criminalidade não pode colidir com o direito à privacidade, nem se pode instalar a dúvida de que estes cidadãos, com responsabilidades de monta, possam ser olhados ou usados como uma espécie de “informadores”. Convém, ainda, esclarecer se a formação de diretores de agrupamentos escolares não colide com o âmbito do Programa Escola Segura e a ação da PSP.

Atendendo ao exposto, e ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, o Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda vem por este meio dirigir ao Governo, através do Ministério da Administração Interna, as seguintes perguntas:

1. Qual é a avaliação que o Ministério da Administração Interna faz deste projeto no âmbito das estratégias de reforço do policiamento de proximidade, nomeadamente, quanto a custos e níveis de eficácia?
2. Qual é o papel objetivo dos interlocutores que foram alvo da citada formação? Qual é o quadro de interação com as forças de segurança?
3. Pode o governo garantir que não há qualquer colisão entre este programa e outros, nomeadamente o Programa Escola-Segura?

Palácio de São Bento, 9 de janeiro de 2013.

**A Deputada
Cecília Honório**

Anexo B

Resposta do CO à Pergunta do Bloco de Esquerda

Relativamente ao assunto supramencionado, em resposta à Pergunta n.º 871/XII (2.ª) assinada pela Sra. Deputada Cecília Honório do Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda, incumbe-me o Exmo. Coronel Diretor de Operações de informar o seguinte:

1. Como apontamento prévio às questões formuladas, fazemos notar que:
 - a. A Guarda Nacional Republicana (GNR), enquanto Força de Segurança, prima de forma sistemática pela qualidade do serviço prestado à sociedade civil. Este primado, requisito estratégico da sua atuação diária, resulta de um policiamento comunitário contínuo, o qual será tanto mais eficaz quanto maior for a capacidade da GNR em estabelecer parcerias com a comunidade envolvente;
 - b. Só através deste trabalho conjunto é possível identificar, priorizar e resolver problemas complexos e contemporâneos como é o caso dos crimes, na sua vertente semi-pública, pública e particular, as drogas, os medos as desordens físicas e morais e até mesmo a decadência de determinadas zonas habitacionais, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida nessas zonas;
 - c. O policiamento comunitário baseia-se na crença de que os problemas sociais terão soluções cada vez mais efetivas, caso haja o envolvimento e 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;
 - d. A interação com a comunidade e o seu envolvimento na segurança local é um dos objetivos principais do policiamento comunitário e, nessa medida, a Guarda Nacional Republicana (GNR) lançou o **Projeto Interlocutor Local de Segurança (ILS)**, durante o ano de 2012;
 - e. O Projeto ILS tem como principais objetivos os seguintes:
 - 1) Identificar nas comunidades locais potenciais interlocutores de segurança;
 - 2) Promover o policiamento comunitário visando a prática quotidiana de atitudes conducentes a uma cidadania ativa;

- 3) Aumentar a qualidade da ação policial dos militares através do aprofundamento das relações comunitárias,
- 4) Contribuir para a integração dos sistemas de defesa pública e defesa social através de princípios como a transparência e ações educativas;
- 5) Fomentar a interação entre a GNR e a comunidade.

2. Quanto às questões efetivamente colocadas podemos referir que:

- a. No que concerne a “*custos e níveis de eficácia*” – 1.ª pergunta, afirmamos que as atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto ILS não acarretam custos extra para a GNR, na medida em que as mesmas resultam das suas atribuições legalmente definidas no artigo 3.º da Lei n.º 63/2007 (LOGNR), de 6 de novembro, e de uma aposta clara numa estratégia de reforço do policiamento de proximidade, em complemento de diversos programas de policiamento comunitário, nomeadamente os Programas Escola Segura, Apoio 65 – Idosos em Segurança e Comércio Seguro. Este projeto é desenvolvido pelo efetivo das Secções de Programas Especiais (81) existentes ao nível dos Destacamentos Territoriais que se dedicam em exclusividade aos programas de policiamento de proximidade e policiamento comunitário. O programa ILS foi lançado em novembro de 2012, com a formação de 1.708 ILS, dos quais tivemos uma enorme receptividade ao Projeto e empenho na sua aplicação, de forma a tornar as comunidades mais seguras, devolvendo às pessoas um forte sentimento de segurança. Os níveis de eficácia não poderão ser medidos com 2 meses de funcionamento do programa;
- b. Quanto à 2.ª pergunta e ao “*papel objetivo dos interlocutores*” e ao “*quadro de interação com as forças de segurança*”, referimos que para a escolha dos ILS a Guarda estabeleceu como critérios a sua posição e função que desempenham nas comunidades, bem como a sua experiência no atendimento e relação de proximidade com o público, daí as escolhas recaírem em Presidentes de Junta, Párocos, Presidentes de IPSS, entre outros. No âmbito deste Projeto, os ILS têm como principal função constituírem-se como agentes facilitadores da interação entre a Guarda e a Comunidade, ajudando a passar a sua mensagem, nomeadamente quanto à adoção de práticas preventivas em relação à criminalidade, nomeadamente Burlas, Furtos e Roubos, mas também dando-lhes conhecimento sobre os programas de proximidade que a Guarda tem em desenvolvimento, designadamente quanto aos seus objetivos e potencialidades. A

disponibilidade dos contatos da Guarda e a forma das pessoas o poderem fazer de modo mais célere e assertivo também é abordada. A Interação dos ILS com a Guarda é desenvolvida em condições similares à de qualquer cidadão comum, ou seja, no estrito cumprimento do quadro legal vigente, nomeadamente do estatuído no Código Penal, no Código de Processo Penal e na Lei de Segurança Interna – Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, sempre numa perspetiva colaborativa e no respeito dos direitos, liberdades e garantias constitucionalmente previstas, de forma a constituir uma comunidade cada vez mais segura;

- c. Na 3.ª Pergunta é ventilada a hipótese de haver colisão entre este Projeto e o Programa Escola Segura. Atendendo ao texto supra exarado, podemos inferir que os Programas de Policiamento de Proximidade e Policiamento Comunitário têm carácter preventivo e o Projeto ILS também tem essas características e serve apenas de complemento aos programas existentes, ou seja, é transversal às comunidades, enquanto o Programa Escola Segura é de âmbito nacional e está especialmente vocacionado para a segurança de toda a comunidade escolar. A violência no meio escolar, o fenómeno de *bullying* e todas as situações de criminalidade associada, levam a GNR, através dos Núcleos Escola Segura, a desenvolver e reforçar as suas ações junto de toda a comunidade escolar (alunos, professores, pais e encarregados de educação), de forma a sensibilizá-la e a envolvê-la nas questões da segurança no meio escolar. Em suma, o programa Escola Segura está direcionado para os problemas do ambiente escolar, enquanto o Projeto ILS está direcionado para a comunidade como um todo. De referir que muito recentemente a União Europeia reconheceu e premiou, no âmbito do Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade (PEPC), um programa semelhante apresentado pela Dinamarca.

Apêndices

Apêndice A

Modelo Metodológico e Estrutura do TIA

A.1. Modelo Metodológico

Quadro n.º 2 – Modelo Metodológico do TIA

Qual o enquadramento subjacente e quais os resultados obtidos com a implementação do Programa Interlocutor Local de Segurança?	
Parte Teórica	Parte Prática
Introdução	Trabalho de Campo
QD1	Metodologia e Procedimentos
QD2	Entrevistas
QD3	
QD4	Inquéritos por Questionário
Revisão da Literatura Capítulos 2, 3 e 4	Apresentação, análise e discussão dos resultados
Conclusões e Recomendações	

A.2. Estrutura do TIA

Quadro n.º 3 – Estrutura do TIA

Introdução	Apresentação do Trabalho
Revisão da Literatura	Capítulo 2 – Enquadramento Concetual Capítulo 3 – As Tendências do Policiamento Capítulo 4 – A GNR e a Comunidade
Trabalho de Campo	Capítulo 5 – Metodologia e Procedimentos Capítulo 6 – Apresentação, análise e discussão dos resultados
Conclusões e Recomendações	Conclusões e Recomendações

Apêndice B

Entidades\Profissões dos Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional

Quadro n.º 4 – Entidades\Profissões dos Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional.

Entidade ou Função	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo B.	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	TOTAL
Administrativo													2			1			3
Agente de Seguros													1						1
Agricultor							1											1	2
Aposentado	17				1									2		3			23
Assistente Operacional															1	1			2
Assistente Social	14				1								1	1	4			3	24
Autoridade de Saúde	1																		1
Bancário																		1	1
Bombeiros Voluntários	3		2		2		1			1	11	1	2				2		25
Câmara Municipal	5	3	1		2		1				2			4	1	3	3	11	36
Casa do Povo							1				1			1			1	1	5
Casa da Cultura																	1		1
Centro de Saúde														1					1
Centro Dia					5									1		1	2	1	10
Chefe de um Serviço Público																		1	1
Comandante Operacional do Município											2								2
Comerciante					6						1				3	4		1	15

Apêndice C

Caracterização dos Entrevistados

Quadro n.º 5 – Caracterização dos Entrevistados.

N.º	Posto ou Grau/Nome do Entrevistado	Função que desempenhava na altura da implementação do Programa	Comando Territorial	Função atual
1	Major Paulo M. L. B. Poiares	Adjunto SOITRP	Lisboa	Chefe da Repartição dos Programas Especiais da Divisão de Emprego Operacional
2	Major Marco A. F. da Cruz	Chefe da Divisão de Comunicações e Relações Públicas no Comando Geral	Comando Geral	Chefe da Divisão de Comunicações e Relações Públicas no Comando Geral
3	Dr ^a Carla Teresa Alberto Simões Boto Pereira	Assessora	Comando Geral	Assessora do Comando de Doutrina e Formação da Divisão de Ensino
4	Tenente-Coronel José A. L. Machado	Adjunto da SOITRP	Viseu	Chefe da SOIIRP
5	Major Pedro M. D. da Graça	Adjunto da SOITRP	Santarém	Chefe da Repartição de Civis - CARI
6	Major Pedro E. J. Gonçalves	Adjunto da SOITRP	Guarda	Adjunto da SOIIRP
7	Tenente-Coronel João M. S. Morgado	Chefe da Unidade de Programas Especiais	Vila Real	Chefe da Seção de Investigação Criminal e RP – Vila Real
8	Capitão Patrícia Loureiro Almeida	Comandante de Destacamento	Beja	Comandante de Destacamento

Na seleção dos Oficiais procurou-se obter prespetivas de várias zonas do país, uma vez que a implementação do Programa é condicionada pela comunidade que o recebe. Desta forma, foi entrevistado um Oficial colocado: no Distrito pertencente à província de Trás-os-Montes e Alto Douro – Vila Real; no Distrito pertencente, na sua maior parte, à província da Beira Alta – Viseu; no Distrito pertencente à província da Beira Alta, Trás-os-

Montes e Alto Douro – Guarda; no Distrito pertencente à província da Beira Baixa, Ribatejo – Santarém; no Distrito pertencente à província da Estremadura, Ribatejo – Lisboa; e no Distrito pertencente à província do Baixo Alentejo – Beja.

Apêndice D

Caracterização da Amostra

De acordo com a Figura n.º 25, 77% (241 pessoas) dos inquiridos são do sexo masculino e 23% (74 pessoas) são do sexo feminino. Desta forma, é possível perceber que o inquérito foi, maioritariamente, respondido por indivíduos do sexo masculino.

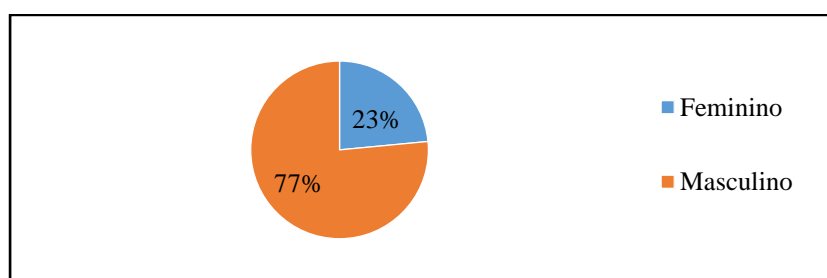


Figura n.º 25 – Caracterização Quanto ao Género

A faixa etária dos inquiridos é divergente, sendo que as idades variam de um mínimo de 26 e um máximo de 71 anos. A Figura n.º 26 demonstra que 59% (186 pessoas) da amostra se encontra entre a faixa etária dos 40 aos 60 anos de idade.

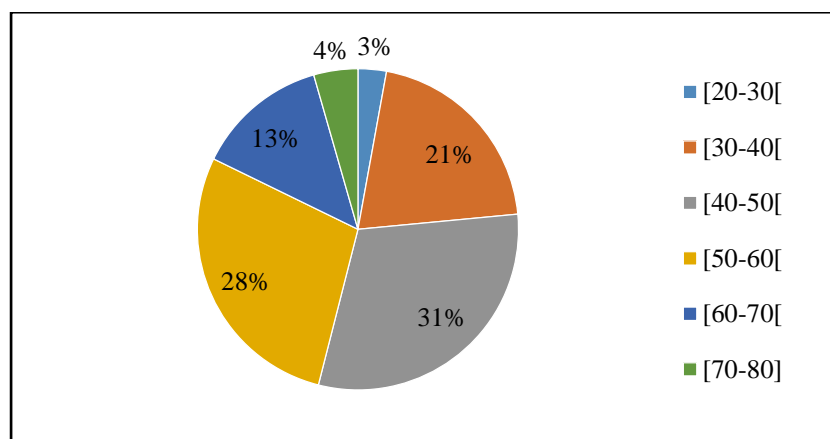


Figura n.º 26 – Caracterização Quanto à Idade.

As habilitações literárias refletem o nível de instrução dos inquiridos. Do total da amostra, 33% (105) dos inquiridos possui uma licenciatura, 25% (79) concluiu o ensino secundário e 22 % (69) terminou um dos 3 ciclos.

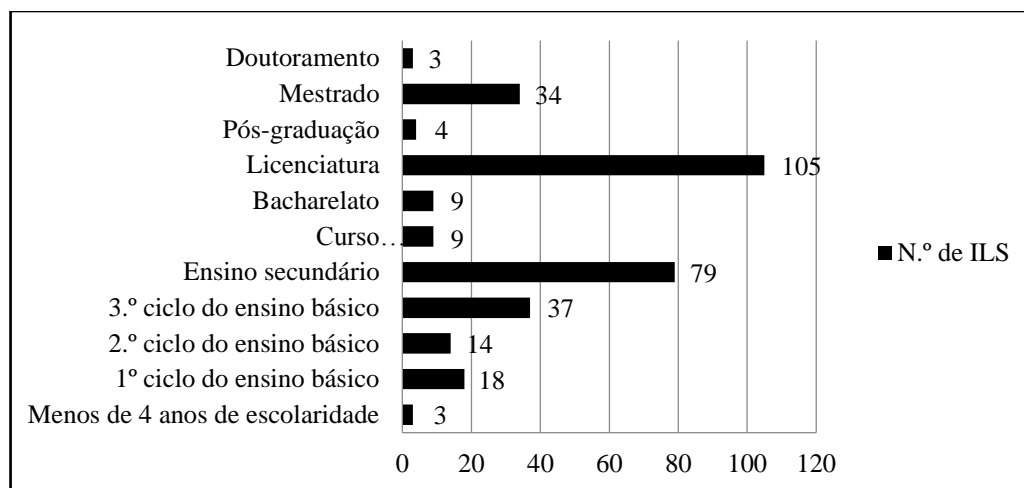


Figura n.º 27 – Caracterização Quanto às Habilitações Literárias

Das 59 profissões dos ILS que constituem o Universo, 37 fazem parte da amostra selecionada. Do volume total, 50% (159) dos inquiridos receberam a formação como membros de uma Junta ou União de Freguesias, 5% (15) como elementos da Igreja, 4% (14) como técnicos de um serviço e 3% (12) como professores.

Quadro n.º 6 – Caracterização Quanto à Entidade ou Profissão do ILS

Entidade ou Profissão	Amostra
Administrativo	3
Advogado	2
Agente de Seguros	1
Agricultor	1
Aposentado	11
Assistente Operacional	1
Assistente Social	10
Auditor	1
Bancário	1
Bombeiros Voluntários	7
Câmara Municipal	10
Centro Dia	3

Chefe de um Serviço Público	1
Comerciante	5
Construtor civil	1
CPCJ	11
Cruz Vermelha	1
Delegada de Saúde	1
Diretor de Agrupamento de Escolas	6
Diretor de um Serviço	2
Elemento de uma Associação	8
Empresário	5
Enfermeiro	2
Gerente	2
Instituição de Apoio Social	4
Junta\União de Freguesia(s)	159
Pároco, Padre ou Sacerdote	15
Professor	12
Proteção Civil	1
Psicóloga	5
Santa Casa da Misericórdia	4
Segurança	1
Segurança Social	1
Técnica Superior	1
Técnico	14
Vereador da Educação, Cultura e Ação Social	1
Veterinário Municipal	1
Total	315

Apêndice E

Interlocutores Locais de Segurança

Quadro n.º 7 – Formação de Interlocutores Locais de Segurança a Nível Nacional

Comandos Territoriais	Militares	Ações	ILS
1. Aveiro	22	14	160
2. Beja	36	14	74
3. Braga	23	12	72
4. Bragança	28	14	160
5. Castelo Branco	45	12	87
6. Coimbra	46	14	97
7. Évora	32	12	70
8. Faro	12	6	28
9. Guarda	41	16	257
10. Leiria	8	6	53
11. Lisboa	28	10	81
12. Portalegre	5	4	22
13. Porto	24	13	102
14. Santarém	51	21	118
15. Setúbal			
16. Viana do Castelo	19	6	46
17. Vila Real	55	19	186
18. Viseu	23	21	95
Total	498	214	1.708

Quadro n.º 8 – ILS Contactados

Comandos Territoriais	ILS	Contactos Facultados pelas SOIRP	ILS Contactado via telefone	Questionário enviado para o endereço eletrónico
1. Aveiro	160	135	30	60
2. Beja	74	73	45	35
3. Braga	72	65	45	45
4. Bragança	160	171	65	44
5. Castelo Branco	87	74	51	48
6. Coimbra ¹³	97			
7. Évora	70	49	20	41
8. Faro	28	16	10	15
9. Guarda	257	173	39	57
10. Leiria	53	34	7	28
11. Lisboa	81	73	25	35
12. Portalegre	22	11	11	11
13. Porto	102	83	51	51
14. Santarém	118	141	63	63
15. Viana do Castelo	46	43	24	33
16. Setúbal		21	18	20
17. Vila Real	186	124	64	55
18. Viseu	95	93	54	54
Total	1.708	1.379	622	695

¹³ Os contactos não foram facultados. Os inquéritos foram enviados diretamente do Comando Territorial de Coimbra para os ILS.

Apêndice F

Guião das Entrevistas



ACADEMIA MILITAR

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

“Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual”

Carta de apresentação

No âmbito do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada que estamos a realizar, subordinado ao tema “Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual”, temos como objetivo compreender o enquadramento do Programa e os resultados obtidos até à data.

O objetivo da Entrevista é recolher o máximo de informação pertinente sobre o Programa Interlocutor Local de Segurança desenvolvido pela GNR, de forma enquadrar o Programa e fazer um balanço do seu desenvolvimento até à atualidade, servindo como suporte de todo o processo de investigação desenvolvido.

Desta forma solicitamos a V. Ex.^a que nos conceda esta entrevista como forma de valorização do trabalho que estamos a desenvolver.

Agradecemos a sua atenção.

Atenciosamente,

Aspirante de Inf GNR Ana Rita Cardoso Afonso

Método da Entrevista

Antes de mais, gostaríamos de agradecer a disponibilidade para conceder esta entrevista.

Conforme referido na carta de apresentação, a entrevista faz parte do Trabalho de Investigação Aplicada, sob o tema “Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual”, com o qual desejamos concluir com sucesso o Curso de Oficiais da Guarda Nacional Republicana.

Objetivos Gerais

- Compreender qual o enquadramento e resultados do Programa Interlocutor Local de Segurança;
- Perceber qual a sua visibilidade atual;
- Compreender de que forma contribui para fomentar o sentimento de segurança e responder às expectativas dos cidadãos.

Módulos Temáticos

A: O Policiamento de Proximidade e Parcerias

B: Enquadramento do Programa Interlocutor Local de Segurança

C: Visibilidade do Programa Interlocutor Local de Segurança

D: Resultados e Balanço do Programa Interlocutor Local de Segurança

Perguntas por Módulos Temáticos

No Quadro seguinte são apresentados os módulos temáticos, com os respetivos objetivos específicos e o formulário de perguntas aplicado aos entrevistados.

Quadro n.º 9 – Perguntas por Módulos Temáticos com Referências aos Objetivos Específicos

Módulo Temático	Objetivo Específico	Formulário de perguntas
A: O Policiamento de Proximidade e Parcerias	Caracterizar o Policiamento de Proximidade e indicar os seus pressupostos.	- O Modelo de Policiamento de Proximidade é o modelo adotado pela GNR atualmente. Na sua opinião, é o mais adequado? - Qual a importância das parcerias neste tipo de modelo? - Nesse contexto, o que é que deu origem à criação do Programa

		Interlocutor Local de Segurança?
B: Enquadramento do Programa Interlocutor Local de Segurança	Enunciar as características, linhas de orientação e de implementação do Programa; e qual a adesão ao mesmo por parte dos destinatários.	- O que é que caracteriza e quais as linhas orientadoras deste Programa? - Foram formados 1708 interlocutores locais de segurança, ao longo de 214 ações. Que tipo de adesão houve por parte dos formandos e quais os feedbacks que transmitiram? - Esta adesão correspondeu às expetativas da GNR?
C: Visibilidade do Programa Interlocutor Local de Segurança	Averiguar a visibilidade do Programa.	- Considera que o Programa é suficientemente conhecido pela comunidade?
D: Resultados e Balanço do Programa Interlocutor Local de Segurança	Identificar os resultados e o balanço decorrentes da sua implementação.	- O programa cumpriu os objetivos? - Dos resultados obtidos, que aspetos destaca como mais positivos e menos positivos? - Gostaria ou pode indicar-me mais algum elemento que considere pertinente acerca deste programa?

Obrigada pela colaboração!

Lista dos Entrevistados e Dados Técnicos¹⁴

Entrevistado 1: Paulo Miguel Lopes de Barros Poiães

Data: 12 de Junho de 2014

Hora de início: 09:30

Hora de fim: 09:42

Duração: 12 minutos

Unidade/Local: Comando Geral / Lisboa

Utilização de Gravador: Sim

Entrevistado 2: Marco António Ferreira da Cruz

Data: 25 de Junho de 2014

Unidade/Local: Comando Geral / Lisboa

Hora de início: 11:10

Hora de fim: 11:36

¹⁴ Salvaguarda-se que a transcrição completa das entrevistas se encontra na posse do autor. São observáveis os seus resumos na Classificação das respostas do Apêndice H.

Duração: 26 minutos

Utilização de Gravador: Sim

Entrevistado 3: Carla Teresa Alberto Simões Boto Pereira

Data: 10 de Julho de 2014

Unidade/Local: Comando Geral / Lisboa

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Entrevistado 4: Jose Augusto Lopes Machado

Data: 23 de Junho de 2014

Unidade/Local: Comando Territorial de Viseu

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Entrevistado 5: Pedro Miguel Duarte da Graça

Data: 24 de Junho de 2014

Unidade/Local: Comando da Administração dos Recursos Internos / Lisboa

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Entrevistado 6: Pedro Emanuel de Jesus Gonçalves

Data: 9 de Julho de 2014

Unidade/Local: Comando Territorial da Guarda

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Entrevistado 7: Joao Miguel dos Santos Morgado

Data: 25 de Junho de 2014

Unidade/Local: Comando Territorial de Vila Real

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Entrevistado 8: Patrícia Loureiro Almeida

Data: 2 de Julho de 2014

Unidade/Local: Destacamento Territorial de Almada

Utilização de Gravador: Não (Realizada via Correio Eletrónico)

Apêndice G

Inquéritos por Questionário



ACADEMIA MILITAR

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

“Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual”

Carta de apresentação

No âmbito do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada que estou a realizar, subordinado ao tema “Programa Interlocutor Local de Segurança: enquadramento, visibilidade e situação atual”, tenho como objetivo compreender o enquadramento do Programa e os resultados obtidos até à data.

Desta forma queria pedir a sua colaboração através do preenchimento de um inquérito como forma de valorização do trabalho que estou a desenvolver.

O inquérito deverá ser preenchido através do seguinte link:

https://docs.google.com/forms/d/1g6e3ozCCUBzkHanNT3bHr5hEHigucU3IKFRFAPhoEJQ/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

Os dados serão alvo de tratamento estatístico, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

Agradeço a sua atenção.

Atenciosamente,

Aspirante de Inf GNR Ana Rita Cardoso Afonso

Programa Interlocutor Local de Segurança

O presente inquérito insere-se numa Investigação Aplicada no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança da GNR.

O objetivo geral deste trabalho é compreender qual o enquadramento e resultados do Programa Interlocutor Local de Segurança (PILS).

Os dados serão alvo de tratamento estatístico, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

INSTRUÇÕES

Escolha a opção que melhor define a sua opinião, consoante as instruções fornecidas em cada pergunta.

Agradece-se que responda com sinceridade pois não há respostas corretas ou incorretas.

POR FAVOR responda a todas as perguntas. A sua opinião é fundamental para a realização deste estudo.

1. Dados Pessoais

Idade

Género: Feminino ou Masculino

Habilitações Literárias

Função que exercia quando recebeu a formação como ILS

Posto

De seguida serão apresentados dois grupos de perguntas. O Grupo I procura perceber o seu conhecimento acerca do Policiamento de Proximidade. O Grupo II irá versar diretamente sobre o Programa Interlocutor Local de Segurança e irá apelar ao seu sentido crítico, bem como às experiências vivenciadas.

Grupo 1 – Policiamento de Proximidade

1. Está familiarizado com o conceito de Policiamento de Proximidade?

- Sim
- Não

2. Como classifica o seu conhecimento sobre o tema?

- Muito Fraco
- Fraco
- Médio
- Bom
- Muito Bom

Escolha a opção que melhor define a sua opinião

	Discordo totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
3. A GNR adotou o Modelo de Policiamento de Proximidade na sua atividade diária operacional.					
4. No Policiamento de Proximidade verifica-se uma partilha de competências entre as Forças de Segurança e o cidadão comum.					
5. A GNR envolve-se nos problemas da comunidade atuando com vista a uma redução e prevenção da criminalidade.					
6. O Policiamento de Proximidade privilegia um diálogo permanente com a comunidade.					
7. Atualmente atribui-se mais importância à prevenção do que à repressão.					
8. É essencial o desenvolvimento de laços organizacionais.					
9. No Policiamento de Proximidade espera-se que a GNR trabalhe com					

instituições e organizações locais.					
10. A constituição de parcerias visa uma mobilização de recursos e conjugação de esforços.					

Grupo II – Programa Interlocutor Local de Segurança

11. Participou em ações no âmbito do Programa Interlocutor Local de Segurança?

- Sim
- Não

	Discordo totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente
12. Essa formação foi útil e gratificante.					
13. Está familiarizado(a) com os objetivos do Programa.					
14. O Interlocutor Local de Segurança (ILS) deve desempenhar funções de responsabilidade local.					
15. O Programa ILS é uma mais-valia para a GNR e para a comunidade.					
16. OS ILS foram selecionados de forma criteriosa.					
17. Durante a formação foi transmitido tudo o que se espera de um ILS.					
18. O Programa é conhecido no seio da comunidade.					
19. Os ILS vieram reforçar os laços entre a GNR e outras instituições e organizações,					
20. A população reconhece no ILS uma pessoa de					

confiança.					
21. Até à data, já aplicou os conhecimentos adquiridos durante a formação do ILS.					
22. A GNR, através dos seus militares, mantém uma estreita relação com os ILS.					

23. Como Interlocutor Local de Segurança, quais são os aspetos mais positivos e menos positivos desse papel?

Esta é uma questão aberta, onde se pretende que partilhe a perceção que tem do programa.

Obrigada pela sua colaboração!

Apêndice H

Quadro de Análise de Conteúdo das Respostas às Entrevistas

O Quadro n.º 10 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta A1: “O Modelo de Policiamento de Proximidade é o modelo adotado pela GNR atualmente. Na sua opinião, é o mais adequado?”

Quadro n.º 10 – Análise de resultados à Pergunta A1.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “O modelo é o mais adequado” - “no entanto, pode ser melhorado” - “As patrulhas na generalidade não estão a efetuar este tipo de patrulhamento”	A1.1 A1.3 A1.6
2	- “é muito importante termos projetos com um sucesso enorme, inseridos no Policiamento de Proximidade... Acho que é uma aposta muito grande da própria instituição. Isto tem muitas pernas para andar” - “não podes pedir à patrulha das ocorrências que vá fazer uma ação de sensibilização nas escolas e que pare a meio da ação porque à uma ocorrência, à um assalto a uma caixa multibanco ou outro tipo de situações. Tu tens que ter pessoas dedicadas em exclusivo a este tipo de ações”	A1.1 A1.6
3	- “parece-me que o mesmo é, sem dúvida, adequado”	A1.1
4	- “Sim” - “Este modelo está ajustado às necessidades da população”	A1.1 A1.4
5	- “É um modelo que se tem vindo a adotar, mas não na íntegra” - “É adequado desde que acolha e se adequa às circunstâncias: local, destinatário, contexto social, objetivo, modo de execução”	A1.5 A1.4
6	- “embora não existam modelos perfeitos, o Policiamento de Proximidade, quando comparado com os modelos anteriores, vai mais de encontro às expetativas e necessidades sentidas pela sociedade portuguesa” - “pelo que se pode considerar adequado, sendo, no entanto, “ousado” considera-lo como “o mais adequado”	A1.4 A1.1
7	- “Não” - “A GNR não pode adotar um modelo de policiamento único...o que deverá existir é uma mistura de técnicas de intervenção que sejam flexíveis”	A1.2 A1.5
8	- “Sim”	A1.1

O Quadro n.º 11 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à pergunta A2:
“Qual a importância das parcerias neste tipo de modelo?”

Quadro n.º 11 – Análise de resultados da Pergunta A2.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	<ul style="list-style-type: none"> - “Fundamentais” - “Trazem outro tipo de experiência e conhecimento que a Guarda não tem por não fazer parte da nossa missão” - “algumas ações se forem realizadas apenas pela Guarda, poderá não ser tão apelativo para certas pessoas virem ao nosso encontro” 	<p>A2.1</p> <p>A2.3</p> <p>A2.4</p>
2	- “as pessoas estão a sentir-se envolvidas nesta área da segurança”	A2.2
3	- “as parcerias públicas e/ou privadas (chamadas parcerias e mediação, integradas nos diversos programas que constituem a Segurança Solidária) constituem uma mais-valia para o seu sucesso”	A2.1
4	<ul style="list-style-type: none"> - “As parcerias são importantes” - “A Guarda deve envolver na segurança os parceiros, porque estando integrados na sociedade podem ajudar a envolver a população” - “e aproximar a Guarda daqueles que serve” 	<p>A2.1</p> <p>A2.2</p> <p>A2.4</p>
5	- “Neste tipo de modelo as parcerias são essenciais”	A2.1
6	<ul style="list-style-type: none"> - “Neste tipo de policiamento, a constituição de parcerias com as ‘forças vivas da terra’ torna-se fundamental” - “é indispensável a criação de protocolos e parcerias que apelem à intervenção dos vários parceiros na resolução dos problemas de segurança que afetam a comunidade” - “As parcerias ... permitem reforçar a relação de confiança da comunidade com as Forças de Segurança” 	<p>A2.1</p> <p>A2.2</p> <p>A2.3</p> <p>A2.4</p>
7	- “Entendo que as parcerias neste tipo de modelo são extremamente importantes”	A2.1
8	<ul style="list-style-type: none"> - “A importância das parcerias é envolver as diversas entidades locais com responsabilidades sociais” - “indo de encontro às necessidades das mesmas, procurando respostas.” 	<p>A2.2</p> <p>A2.3</p>

O Quadro n.º 12 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta A3:
“Nesse contexto, o que é que deu origem à criação do Programa Interlocutor Local de Segurança?”

Quadro n.º 12 - - Análise de resultados da Pergunta A3.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	<ul style="list-style-type: none"> - “criar um vínculo mais forte entre certas entidades locais e a própria Guarda, ao ‘assumirem’ esta função” - “Ao receberem a nossa ação de sensibilização, ficam com um melhor conhecimento das nossas capacidades de resposta e das nossas valências” - “E poder ajudar o cidadão” 	<p>A3.1</p> <p>A3.2</p> <p>A3.4</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> - “direcionado para pessoas com responsabilidades em termos sociais, pessoas que tenham alguma ação e que tenham uma função de outras dimensões” - “São pessoas que conseguem comunicar com grandes massas, e esse era o grande objetivo” 	<p>A3.4</p> <p>A3.1</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> - “resulta de um policiamento comunitário contínuo, o qual será tanto mais eficaz quanto maior for a capacidade da GNR em estabelecer parcerias com a comunidade envolvente” - “Só através deste trabalho conjunto é possível identificar, priorizar e resolver problemas complexos e contemporâneos” - “participação de todos... A interação com a comunidade e o seu envolvimento na segurança local é um dos objetivos principais” 	<p>A3.1</p> <p>A3.4</p> <p>A3.3</p>
4	- “O programa permitiu identificar um conjunto de pessoas, que tendo em conta, a sua posição social ou a sua função na sociedade serviam com elos de ligação entre a Guarda e a população”	A3.1
5	- “O programa foi criado no comando operacional/ GNR, pelo que não possuo elementos para responder”	
6	<ul style="list-style-type: none"> - “A Guarda terá sentido necessidade de estabelecer parcerias com elementos da comunidade” - “para melhor conhecer as preocupações e problemas sentidos por essa mesma comunidade” - “como forma de promover junto da comunidade um melhor conhecimento do funcionamento e organização da GNR e dos serviços que tem para oferecer” 	<p>A3.1</p> <p>A3.4</p> <p>A3.2</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> - “A interação com a comunidade” - “e o seu envolvimento na segurança local” 	<p>A3.3</p> <p>A3.1</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> - “O que originou a criação do programa foi na minha opinião o objetivo de impulsionar uma relação mais estreita com pessoas inseridas na comunidade e que detenham determinadas responsabilidades dentro da mesma” - “assumir um papel mais interventivo e esclarecedor relativo às questões da segurança” 	<p>A3.1</p> <p>A3.3</p>

O Quadro n.º 13 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta B1: “O que é que caracteriza e quais as linhas orientadoras deste Programa?”

Quadro n.º 13 - Análise de resultados da Pergunta B1.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “Este programa é específico para um certo grupo alvo” - “direcionado para pessoas que pelas funções que desempenham tem um contacto privilegiado com o público”	B1.1
2	- “é um projeto que vem na sequência daquilo que já se faz noutros países...as pessoas interagem, são ativas na segurança, não são passivas... as pessoas denunciam, fazem controlo social”	B1.2
3	- “promover junto do cidadão um sentimento de cidadania ativa e de participação junto dos organismos” - “Identificar potenciais ILS” - “Fomentar a interação entre a GNR e a comunidade”	B1.2 B1.1 B1.2
4	- “Identificar potenciais ILS” - “Fomentar a interação entre a GNR e a comunidade”	B1.1 B1.2
5	- “Faz parte do programa foi criado no comando operacional.”	
6	- “Identificar potenciais ILS” - “Fomentar a interação entre a GNR e a comunidade”	B1.1 B1.2
7	- “Identificar potenciais ILS” - “Fomentar a interação entre a GNR e a comunidade”	B1.1 B1.2
8	- “O que caracteriza o programa é a possibilidade de preparar elementos dentro de determinadas comunidades, com ferramentas adequadas para servir ou contribuir para a mesma...e da sensibilização sobre a responsabilidade que os mesmos detêm no seio da população” - “As linhas orientadoras são o fortalecimento de relações entre a Guarda e elementos da população que se considerem representativos da mesma”	B1.1 B1.2

O Quadro n.º 14 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta B2: “Foram formados 1708 Interlocutores Locais de Segurança, ao longo de 214 ações. Que tipo de adesão houve por parte dos formandos e quais os *feedbacks* que transmitiram?”

Quadro n.º 14 – Análise de resultados da Pergunta B2.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “O Feedback foi positivo” - “A adesão foi total” - “Ao nível da comunicação social é que houve uma interpretação errada do objetivo do Programa”	B2.1 B2.2 B2.3
2	- “localmente as coisas tiveram sucesso” - “As pessoas gostaram” - “as pessoas estão a sentir-se envolvidas nesta área da	B2.1 B2.4

	segurança” - “As pessoas gostaram, mas internamente morreu, tendo em conta a reação de algumas entidades externas, em particular dos Órgãos de comunicação social”	B2.2 B2.3
3	- “A adesão e feedback obtidos pela Guarda é uma questão pública transmitida pela Guarda aos media, pelo que se sugere que a informação pretendida seja obtida junto da Secção de Programas Especiais da Direção de Operações do Comando Operacional”	
4	- “Adesão foi boa” - “e os formados de um modo geral acharam muito interessante este programa”	B2.2 B2.4
5	- “Adesão elevada” - “Feedback muito positivo”	B2.2 B2.1
6	- “os cidadãos que haviam sido previamente identificados... para se tornarem como interlocutores da comunidade junto da GNR mostraram alguma relutância em participar.” - “Explicados os objetivos e a importância da adesão dos cidadãos ao projeto...foi possível criar um espírito de participação e responsabilidade junto dos formados, tendo a maioria aceite em participar no projeto...” - “O feedback dos formados foi bastante positivo, tendo esses reconhecido a adequabilidade, interesse e importância das matérias ministradas”	B2.5 B2.2 B2.1 B2.4
7	- “Foi uma adesão calorosa” - “apesar de desconfiada face aos ‘reais’ objetivos do programa e da ação de formação”	B2.2 B2.5
8	- “A adesão no local onde implementei o programa foi positiva no global no decorrer da sessão de formação” - “No entanto alguns elementos ...sabem que a Guarda tem grandes dificuldades de recursos, humanos, materiais e tecnológicos, para corresponder muitas vezes às necessidades reais das pessoas” - “Alguns formando questionaram ainda se a Guarda iria disponibilizar algum diploma que lhes conferisse essa responsabilidade de se constituírem como ILS, e que isso poderia ser valido perante a população.”	B2.2 B2.6 B2.7

O Quadro n.º 15 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta B3: “Essa adesão correspondeu às expectativas da GNR?”

Quadro n.º 15 – Análise de resultados da Pergunta B3.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “A adesão sim”	B3.1
2	- “Eu acho que em termos locais, eu falava com alguns	B3.3

	oficiais de Comunicações e Relações Públicas, que me diziam que o Programa tem pernas para andar”	B3.1
3	- (CO/DO/SPE)	
4	- “Julgo que sim”	B3.1
5	- “A adesão correspondeu às expetativas” - “no distrito de Santarém”	B3.1 B3.3
6	- “Através desta abordagem cuidada do CTGuarda... prontamente aceitaram o desafio e ‘responsabilidade’ de ‘fazer parte da solução e não do problema’” - “adesão superou mesmo as expetativas tidas inicialmente”	B3.3 B3.1
7	- “No meu ponto de vista, não”	B3.2
8	- “Não na minha opinião” - “Cada local tem a sua realidade própria e vai encontrando os caminhos adequados a fortalecer de uma ou de outra forma a interação entre a Guarda e a comunidade, sendo este um projeto tão específico, torna difícil a sua implementação, de igual modo, em todo o TN”	B3.2 B3.3

O Quadro n.º 16 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta C1: “Considera que o Programa é suficientemente conhecido pela comunidade?”

Quadro n.º 16 – Análise de resultados da Pergunta C1.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “Julgo que não”	C1.1
2		
3	- “Face à divulgação do mesmo pela Guarda e tutela, parece-me que sim”	C1.5
4	- “Não será totalmente conhecido pela comunidade” - “mas depende da dinâmica criada pelas Subunidades e pelos próprios ILS”	C1.1 C1.3
5	- “É conhecido por quem esteve presente nas ações de formação e pelo núcleo próximo”	C1.2
6	- “mesmo perante o esforço que a DCRP e RPE tiveram em divulgar o programa junto dos OCS de maior expressão nacional, e a SOITRP/CTer Guarda junto dos OCS locais, é um facto que se verifica um grande desconhecimento sobre este junto da comunidade”	C1.1
7	- “Não” - “durante as formações, houve de facto algum interesse, mas desde que estas acabaram, o assunto simplesmente morreu” - “se perguntarmos a algum cidadão se conhecesse o programa, apenas uma minoria, para não dizer apenas os que frequentaram a formação dirão que conhecem o programa”	C1.1 C1.4 C1.2
8	- “Não, apenas junto dos próprios ILS”	C1.2

	- “pois considero que os objetivos a alcançar... não foram suficientemente atrativos para os próprios estimularem a divulgação do programa na comunidade.”	C1.4
--	--	------

O Quadro n.º 17 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta D1: “O Programa cumpriu os objetivos?”

Quadro n.º 17 - Análise de resultados da Pergunta D1.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “O programa cumpriu os objetivos, no primeiro ano” - “deveria haver uma continuidade do Programa e não o há”	D1.3 D1.4
2	- “A minha perceção é que o Programa falhou porque foi mal percecionado pela comunicação social, só” - “internamente morreu, tendo em conta a reação de algumas entidades externas”	D1.2 D1.4
3	(CO/DO/SPE)	
4	- “Sim, julgo que cumpriu”	D1.1
5	- “Sim”	D1.1
6	- “da perceção transmitida pelos Comandantes dos diversos escalões hierárquicos, pode inferir-se que o programa cumpre parte dos objetivos a que se propôs” - “necessidade de efetuar alguns ajustamentos, nomeadamente à necessidade de ‘reciclar’ os ILS e promover nova divulgação do programa junto dos OCS e comunidade, por forma a potenciar os resultados”	D1.3 D1.4
7	- “Não”	D1.2
8	- “Parcialmente”	D1.3

O Quadro n.º 18 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta D2: “Dos resultados obtidos, que aspetos destaca como mais positivos e menos positivos?”

Quadro n.º 18 - Análise de resultados da Pergunta D2.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “O mais positivo é a própria adesão por parte dos convidados” - “a interação que houve nessas ações” - “E o menos positivo, a imagem que foi transmitida pela comunicação social” - “julgo que eles próprios não se sentem como ILS... julgo que não ficaram com a ideia de que tem mais uma função, eles não se veem como ILS”	D2.1 D2.2 D2.4 D2.5

2	- “O retorno ao nível da comunicação social foi muito, na minha opinião muito negativo”	D2.4
3	- “Esta resposta carece de uma análise à avaliação efetuada ao Programa... da competência da SPE/DO/CO.”	
4	- “Um aspeto positivo é o facto deste programa ter fomentado ainda mais a interação entre a GNR e a comunidade” - “Um aspeto negativo é o programa não ter tido continuidade”	D2.2 D2.6
5	- “Positivo – a ferramenta colocada ao serviço da segurança através do reforço da ligação da GNR com a comunidade” - “Negativo – a necessidade de despende tempo para realizar trabalho de qualidade no acompanhamento da iniciativa”	D2.2 D2.7
6	- “Como aspeto positivo deve ser realçado o facto de se ter verificado um substancial incremento da participação da comunidade na partilha de problemas sentidos em matéria de segurança, na procura de soluções para esses e sua posterior implementação” - “Como aspeto negativo ... o facto de em alguns locais, o ILS ser visto como uma ‘espécie de informador’ das autoridades e como tal uma ‘persona non grata’”	D2.1 D2.3 D2.4
7	- “Como mais positivos o facto de se ter falado sobre a GNR à sociedade civil” - “Como mais negativo, o facto de não ter sido um programa sustentável, de se ter empenhado os Cmdt Dter quando poderia ter sido direcionado para as SPE”	D2.2 D2.7
8	- “O aspeto positivo é que permitiu uma sensibilização sobre os papéis das pessoas com responsabilidades na comunidade em que se inserem” - “o aspeto negativo é que não teve mais a continuidade pretendida”	D2.3 D2.6

O Quadro n.º 19 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta D3: “Gostaria ou pode indicar-me mais algum elemento que considere pertinente acerca deste Programa?”

Quadro n.º 19 – Análise de resultados da Pergunta D3.

Entrevistado	Unidade de Contexto	UR
1	- “Deverá partir da iniciativa das próprias secções agora manter a ligação com os ILS formados no passado e eventualmente formar mais alguns”	D3.1
2	- “tem que haver também um interesse não só da estrutura superior da Guarda, mas também localmente para as pessoas manterem a ligação... É certo que depois localmente as pessoas têm que conseguir juntar e trabalhar cada um dos	D3.1

	<p>interlocutores que entretanto foram formados e acompanhar o trabalho que o Interlocutor está a fazer”</p> <p>- “Este é um bom exemplo da forma como a comunicação social interfere com a atividade operacional da Guarda”</p> <p>- “Agora uma conclusão muito própria, talvez tenha havido uma falha de comunicação. Apesar de termos perdido horas com os órgãos de comunicação social, quando o comunicado foi lançado, a esclarecer. Talvez tenha sido uma <i>lesson learned</i> para que neste e outros projetos tenha que haver antes uma ação de sensibilização à própria comunicação social. Ou seja, que este tipo de projetos não sejam apresentados sobre a forma de comunicado, se calhar têm que ser apresentados de um forma mais pessoal, para esclarecer, responder. Portanto, até em termos de comunicação tenhamos aqui algumas lições a aprender.”</p>	<p>D3.6</p> <p>Obs.</p>
3		
4		
5	<p>- “No policiamento de proximidade deve ser definida uma estratégia ... integrando o policiamento comunitário no global do policiamento geral”</p>	D3.2
6	<p>- “De forma a evitar conotações negativas, entende-se que o nome do programa – Interlocutores Locais de Segurança – deveria ser alterado, nomeadamente para “Dinamizadores Locais de Segurança.”</p>	D3.5
7		
8	<p>- “O programa deveria aplicar-se às comunidades que se afastam do envolvimento em questões de segurança.”</p> <p>- “A adesão deveria ser facultativa em caso de ser adequado à realidade local.”</p>	<p>D3.3</p> <p>D3.4</p>

Apêndice I

Matriz de Codificação Alfanumérica e Cromática das Entrevistas

Quadro n.º 20 – Matriz de Codificação Alfanumérica e Cromática das Entrevistas.

Codificação Alfanumérica e Cromática das Entrevistas	
Questão A1	
Segmento A1.1	Sim, é o mais adequado
Segmento A1.2	Não é o mais adequado
Segmento A1.3	Pode ser melhorado
Segmento A1.4	Está ajustado às necessidades da população
Segmento A1.5	É um complemento de outros modelos de policiamento
Segmento A1.6	As patrulhas não realizam o Policiamento de Proximidade
Questão A2	
Segmento A2.1	Importante
Segmento A2.2	Ajudam a envolver a comunidade
Segmento A2.3	Permite ir ao encontro das necessidades locais
Segmento A2.4	Aproximam a GNR da comunidade
Questão A3	
Segmento A3.1	Criação de um vínculo mais forte entre a GNR e as entidades locais
Segmento A3.2	Dar a conhecer as valências da GNR
Segmento A3.3	Interação com a comunidade
Segmento A3.4	Ajudar a comunidade
Questão B1	
Segmento B1.1	Específico para um certo grupo alvo
Segmento B1.2	Interação entre a GNR e a comunidade
Questão B2	
Segmento B2.1	<i>Feedback</i> positivo
Segmento B2.2	Grande adesão
Segmento B2.3	Incorreta interpretação pela comunicação social
Segmento B2.4	Os ILS acharam o Programa interessante
Segmento B2.5	Desconfiança face aos “reais” objetivos do Programa
Segmento B2.6	Conscientes da falta de recursos humanos da GNR
Segmento B2.7	Questionaram em relação ao valor do diploma atribuído
Questão B3	
Segmento B3.1	Sim
Segmento B3.2	Não
Segmento B3.3	Depende da realidade local
Questão C1	
Segmento C1.1	Não
Segmento C1.2	É conhecido por quem participou nas ações de formação
Segmento C1.3	Dependo da dinâmica criada pelos militares e ILS

Segmento C1.4	Não houve continuidade do Programa
Segmento C1.5	Sim
Questão D1	
Segmento D1.1	Sim
Segmento D1.2	Não
Segmento D1.3	Parcialmente
Segmento D1.4	Não houve continuidade do Programa
Questão D2	
Positivos	
Segmento D2.1	Adesão
Segmento D2.2	Interação entre a GNR e a comunidade
Segmento D2.3	Sensibilização das pessoas com responsabilidades nas comunidades
Negativos	
Segmento D2.4	Imagem transmitida pela comunicação social
Segmento D2.5	Os formandos não se sentem como verdadeiros ILS
Segmento D2.6	Falta de continuidade do Programa
Segmento D2.7	Necessidades de despende muito tempo para acompanhar a iniciativa
Questão D3	
Segmento D3.1	A ligação com os ILS deverá partir da iniciativa das SPE
Segmento D3.2	Deve integrar-se o Policiamento Comunitário no policiamento geral
Segmento D3.3	O Programa deveria aplicar-se às comunidades que se afastam do envolvimento em questões de segurança
Segmento D3.4	A adesão deveria ser facultativa em caso de ser adequado à realidade local
Segmento D3.5	Alterar o nome do Programa para “Dinamizadores Locais de Segurança.”
Segmento D3.6	Exemplo da forma como a comunicação social interfere com a atividade operacional da Guarda.

Apêndice J

Determinação da Dimensão da Amostra

De acordo com Sarmiento (2008, p.23), é possível calcular uma amostra (n) aleatória simples, numa população finita (N), através da estimativa de uma proporção (p), permitindo-nos garantir um certo nível de confiança (λ) e um nível de erro (D), utilizando a seguinte fórmula:

$$n = \frac{p \times (1-p)}{\frac{D^2}{(z_{\alpha/2})^2} + \frac{p \times (1-p)}{N}}$$

O total da amostra foi calculado tendo em consideração o número de ILS formados nos 18 Comandos Territoriais em 2012, ou seja, 1708 ILS. Neste sentido, o nosso N corresponde aos 1708 ILS.

Aplicando-se a fórmula, com um grau de confiança de 95% e um nível de erro de 5%, conclui-se que a amostra deve ser de 315 elementos.

Apêndice K

Resposta à Pergunta 23 dos Inquiridos por Questionário

O Quadro n.º 21 apresenta uma síntese de conteúdo das respostas à Pergunta 23: **“Como Interlocutor Local de Segurança, quais são os aspetos mais positivos e menos positivos desse papel?”**

Quadro n.º 21 – Análise de resultados da Pergunta 23.

I	Unidade de Contexto	UR
1	- “proximidade com a população” - “o programa não foi divulgado”	P.8 MP.7
2	- “maior facilidade do cidadão expor as suas dúvidas (problemas) a um civil”	P.1
3	- “os responsáveis pelos destacamentos deveriam promover mais reuniões de partilha de opiniões com os ILS” - “como tal não acontece a figura do ILS fica desprovida de sentido”	MP.1 MP.2
4	- “devia dar ainda mais atenção aos ILS” - “no meu caso, até me é solicitada bastante colaboração”	MP.1 P.2
5	- “ter melhor noção de "procedimentos" a ter em conta”	P.3
6	- “desempenho da GNR na vigilância junto da população”	P.4
7	- “informação e sensibilização com a comunidade” - “muita falta de proximidade na informação com as comunidades”	P.6 MP.3
8		
9	- “colaboração ao nível de apoio a pessoas” - “poder ser olhado de lado pelos jovens por eventuais infrações por eles cometidas”	P.4 e 2 MP.4
10	- “colaboração multidisciplinar que eu enquanto ILS e a GNR temos quando abordamos conjuntamente o individuo/grupos/comunidade”	P.2
11		
12	- “trabalho em parceria com a comunidade”	P.2
13	- “mais valia para a GNR na área das informações” - “mais valia para a comunidade local... área da segurança”	P.5 P.6
14	- “prevenção e a proximidade... populações se sintam mais em segurança.”	P.7,8 e 9
15	- “proximidade aos problemas e a rapidez de transmissão dos mesmos” - “interação aumentou”	P.10 P.9 e 2
16	- “o programa é interessante”	P.11
17	- “deveriam haver ações/reuniões com maior frequência” - “e uma maior proximidade/partilha entre as forças de segurança e os membros ILS”	MP.1 P.9 e 2
18	- “proximidade para com a GNR no sentido .. sentir que a população também se sente mais segura” - “grande satisfação em colaborar com a GNR”	P.9 P.7 P.12
19	- “a segurança”	P.7
20	- “na prática não funciona”	MP.2

	- “não tive quaisquer contactos com a GNR, após a formação” - “a divulgação também não existe”	MP.6 MP.7
21	- “as pessoas sentem-se mais seguras”	P.7
22	- “proximidade e um bom conhecimento da população por parte do Presidente da Junta de Freguesia” - “diálogo com as autoridades locais”	P.9 P.13 P.2
23	- “pessoas escolhidas poderão julgar-se como delatores das comunidades onde estão inseridos” - “é necessário um acompanhamento continuado dos ILS”	MP.4 MP.1
24	- “alheamento por militares que não consideraram o programa uma mais valia”	MP.9
25	- “deveria haver reuniões regulares entre os ILS(s) e a GNR” - “complementar a formação dos ILS(s)”	MP.1 MP.10
26	- “mais cooperação, partilha de conhecimentos” - “não aceitação do ILS pela comunidade”	P.2 e 5 MP.8
27	- “o programa é interessante” - “nas áreas ditas mais "complicadas" a aplicação do programa seja mais difícil”	P.11 MP.2
28	- “melhorar o conhecimento em prol dos mais carenciados” - “nem sempre é posto em prática as ações e conhecimentos”	P.13 MP.2
29	- “não cheguei a ser ILS. Apenas tive uma ou duas horas de Formação !!!! no posto da GNR ”	MP.6
30	- “não tem sido possível uma atuação mais estreita com os ILS”	MP.1
31	- “ajudamos a ultrapassar muitas situações e que as pessoas reconhecem a nossa ajuda”	P.4 e 12
32	- “para uma boa e correta colaboração com a autoridade é indispensável a formação nestas matérias”	MP.10
33	- “não foi efetuada uma divulgação da existência deste ILS, junto da população”	MP.7
34	- “fortalece a relação interpessoal” - “transmite segurança” - “receio (medo) da exposição pública”	P.2 P.7 MP.4
35	- “maior conhecimento dos problemas reais das populações” - “não se conseguir resolver atempadamente os problemas devido á grande extensão territorial”	P.13 MP.11
36	- “positivo esta aproximação” - “por vezes o cidadão comum não se sente à vontade para participar qualquer anomalia que surja à GNR, e nós (interlocutores) temos mais abertura para tal”	P.9 P.1
37	- “proximidade entre a GNR e os ILS.” - “a não continuidade de formação dos ILS” - “não informação de questões relacionadas com a população em geral por parte da GNR aos ILS”	P.9 MP.1 MP.6
38	- “o relacionamento e a frequência dos contactos da GNR com os ILS pode e deve ser melhorada”	MP.1
39	- “existir um cidadão que estabeleça a ‘ponte’ entre a comunidade onde se encontra inserido e as Forças de Segurança” - “o papel de ILS é visto de forma negativa e como seja um "informador" das Forças de Segurança”	P.1 MP.4
40	- “estreita ligação entre as forças de segurança e o ILS” - “se bem que a relação já era ‘privilegiada’” - “inexistência de mais efetivos nas localidades com os quais o ILS possa dialogar”	P.14 Obs. MP.11
41	- “partilha entre as autoridades e o ILS” - “informações da comunidade uteis para ambas as partes”	P.14 P.5
42	- “o ILS está pouco divulgado na comunidade”	MP.7
43	- “refletir sobre as problemáticas existentes”	P.13

	- “trabalhar em conjunto com as forças de segurança” - “problemáticas para as quais não existem respostas adequadas”	P.2 MP.11
44	- “programa bastante importante” - “deveria ser avaliado com alguma frequência”	P.11 MP.1
45		
46	- “a GNR mostra-se sempre pronta a ajudar e colaborara na resolução dos problemas” - “a escolha das pessoas certas, que lidam diariamente com as pessoas”	P.2 e 15 P.15
47	- “poder ajudar as pessoas” - “as pessoas poderem considerar o ILS um ‘bufo’”	P.4 MP.4
48	- “a proximidade esperada entre a GNR a comunidade e o interlocutor” - “estreitar os laços entre os intervenientes” - “falta de ligação/relacionamento, entre a GNR e os interlocutores”	P.9 P.14 MP.1
49	- “como Interlocutor Local de Segurança, temos informações privilegiadas sobre o que se passa na comunidade”	P.13
50	- “o modelo até seria vantajoso se efetivamente implementado, mas não me parece que esteja”	MP.2
51	- “uma melhor interação entre a comunidade e a GNR” - “o ILS um papel de colaboração ativa”	P.2 MP.5
52	- “a proximidade e a relação de confiança com a comunidade”	P.9
53	- “a estreita colaboração entre os ILS e a GNR”	P.14
54	- “canalizar alguma informação importante para a GNR”	P.5
55	- “o relacionamento com as forças de segurança locais” - “colaborar”	P.2
56	- “medidas preventivas” - “apoio direto a comunidade” - “mais divulgação na comunidade” - “mais sessões de informações”	P.8 P.4 MP.7 MP.1
57		
58	- “mobilização de recursos e conjugação de esforços e esta proximidade traduziu-se numa partilha de competências.”	P.2 P.9
59	- “coordenação ILS e GNR.”	P.14
60	- “poder contribuir com esse conhecimento para ajudar a identificar alguns casos mais problemáticos” - “prevenção de situações de risco”	P.4 P.13 P.8
61	- “rápida atuação” - “interdisciplinaridade” - “a autoridade referir que foi o ULS que alertou”	P.10 P.2 MP.4
62	- “aproximar a GNR da realidade de cada uma das localidades” - “criados canais diretos de comunicação entre os militares e os interlocutores locais” - “aumento do sentimento de segurança”	P.9 P.13 e 7 MP.1
63	- “a comunidade está muitas vezes alheia à sua importância” - “a escassez de efetivos da GNR” - “globalmente considero o programa satisfatório”	MP.7 MP.11 P.11
64	- “facilitando a comunicação com as forças de segurança” - “estive só uma formação” - “a maioria de população não tem conhecimento do ILS”	P.5 MP.6 MP.7
65		
66	- “facilitar a identificação de problemas” - “promove maior proximidade com as autoridades” - “interpretação que é tomada pelos cidadãos, sobre o papel do ILS, como um potencial denunciador”	P.13 P.9 MP.4

67	- “o Programa ILS não é conhecido no seio da comunidade” - “não foi operacionalizado o seu papel” - “considero uma figura criada apenas institucionalmente” - “não se concretizando o reforço dos laços entre a GNR e outras instituições e organizações”	MP.7 MP.2 MP.5
68	- “interlocução entre entidades resulta numa maior eficácia em termos de metodologia de intervenção ou ações preventivas”	P.8 P.2
69	- “nunca foi ministrada qualquer formação” - “estabelecer laços bastante positivos” - “troca de informação tem-nos permitido dar uma resposta atempada perante bastantes situações”	MP.6 P.14 P.5
70	- “abertura da estrutura GNR à comunidade” - “dar a conhecer a instituição e a forma como atua no território nacional”	P.15 P.9
71	- “extremamente importante” - “muito pouco divulgado”	P.11 MP.7
72	- “os objetivos inerentes ao Programa ILS” - “equilíbrio do Programa ILS”	P.11 MP.2
73	- “o conhecimento de proximidade” - “poder de comunicação entre as partes” - “reduzido contacto entre as partes”	P.9 P.5 MP.1
74	- “interação entre a comunidade, as autoridades locais e a GNR” - “prevenção” - “aumenta a segurança” - “deve ser aumentada a disponibilidade operacional”	P.2 P.8 P.7 MP.9
75	- “a formação e teoria em sala, não tem grandes efeitos práticos”	MP.2
76	- “os interlocutores que aderiram... Alguns deles demonstram interesse, outros apenas estiveram de corpo presente” - “ficou a faltar algo, ou alguma atividade que pusesse em prática os laços estreitos, e/ou chamasse "a fazer algo" os ILS”	MP.12 MP.5
77	- “maior rapidez na identificação/resolução de problemas existentes na comunidade” - “articulação de meios mais eficazes” - “interajuda com as forças de Segurança”	P.10 P.2
78	- “proximidade e relação de confiança que se estabelece”	P.9
79	- “ajudar a Guarda na sua missão”	P.4
80	- “prolongamos o "olhar" da GNR” - “apontados como denunciadores” - “expormo-nos a situações delicadas pois não fomos investidos de autoridade pelo Estado”	P.13 MP.4 MP.5
81	- “aquilo que nos deram foi apenas uma mera apresentação” - “os ILS tem que ser pensado de outra maneira, isto é, tem de haver uma pessoa com essa função e só fazer isso”	MP.6 MP.2
82	- “este programa é muito importante” - “deveria ser mais divulgado junto das populações”	P.11 MP.7
83	- “maior perceção no nosso local dos problemas de segurança” - “não tem havido contactos por parte da GNR com o ILS”	P.13 MP.1
84	- “os ILS que estão mais próximo da população podem fornecer dados que a GNR considere relevantes” - “prevenção”	P.5 P.13 P.8
85	- “é um programa estritamente necessário”	P.11
86	- “colaborar com as autoridades no sentido de o cidadão poder ser ajudado na resolução de problemas”	P.2 P.4

87	- “a formação foi efetuada de uma forma muito generalista”	MP.10
88	- “ainda é preciso definir qual é o papel do ILS”	MP.5
89	- “ajudar a GNR” - “a população saber que somos nós que lhe transmitimos algumas situações”	P.2 MP.4
90	- “não se mantêm uma ligação contínua com a GNR”	MP.1
91	- “nunca mais foi contactada pela GNR”	MP.6
92	- “reforçar os laços entre a GNR e a comunidade” - “não há uma continuidade”	P.2 MP.1
93	- “dar a conhecer a GNR”	P.15
94	- “o Programa não é conhecido”	MP.7
95		
96	- “responsabilidade civil” - “elo de ligação entre o cidadão e as Forças de Segurança”	P.6 P.14
97	- “o serviço de proximidade deverá ser realizado pela GNR e não delegando em outros” - “com o ILS cria-se uma ‘figura’ que não sendo das estruturas da GNR e não tendo a formação/conhecimentos próprios de quem se formou e desempenha essa função, acabando por contribuir para o "afastamento" dos cidadãos da GNR” - “o ILS acaba por ser ... desvalorizado pelas populações”	MP.8 MP.2 MP.7
98	- “tem sido dada pouca importância ao ILS” - “após o primeiro contacto, não houve mais formação”	MP.9 MP.6
99	- “deveria haver uma maior colaboração entre o ILS e a GNR” - “depois da formação não houve mais qualquer contacto” - “deveria haver reuniões periódicas entre o ILS e a GNR”	MP.1 MP.6
100	- “contribuir para uma sociedade local mais segura” - “prevenindo a criminalidade” - “falta de disponibilidade para tudo o que se pretenderia fazer junto da população com ILS”	P.7 P.8 MP.9
101	- “informação mais próxima” - “como devem proceder a população”	P.14 P.3
102	- “é necessário que exista no local quem esteja atento a situações que por vezes só mais tarde a GNR as iria detetar” - “nem sempre as pessoas em causa se sentem à vontade para comunicar com as autoridades”	P.13 P.1
103	- “por vezes são detetados problemas, que a GNR não seria tão fácil detetar” - “as pessoas nestes locais por vezes não se sentem à vontade para um contato direto com as autoridades”	P.13 P.1
104	- “vontade de melhorar a segurança” - “falta de reuniões periódicas (pelo menos anuais)”	P.6 MP.1
105	- “tentar uma aproximação entre a população e a GNR” - “forma como a população interpreta os ILS”	P.2 MP.4
106	- “proximidade e acompanhamento das pessoas” - “falta de pessoal...para que os profissionais efetuem esse acompanhamento com mais regularidade e frequência”	P.9 P.4 MP.11
107	- “na prática não se estabelece qualquer relação profícua”	MP.1
108	- “o estreitamento de relações entre a GNR, o ILS e a comunidade”	P.14
109	- “reforço de laços entre a GNR e as instituições locais” - “o pouco reconhecimento dos ILS, na comunidade”	P.2 MP.7
110		
111	- “precisa de ser mais posto no terreno” - “A formação não passou de uma "informação" e não houve mais desenvolvimentos”	MP.2 MP.6

112	- “reforço do sentido de corresponsabilização entre instituições”	P.6
113	- “melhor relacionamento e mais consciente com a mesma” - “melhor conhecimento dos meios ao meu alcance para melhor poder atuar”	P.2 P.14
114	- “dar a conhecer à força de segurança uma realidade que por vezes está bem escondida, ou seja, aproxima a GNR da realidade de cada uma das localidades”	P.13 P.9
115	- “mais valia o trabalho conjunto entre a GNR e as Entidades ou Instituições Locais” - “não ter passado da 1ª reunião”	P.2 MP.6
116	- “proximidade dos problemas” - “problemas financeiros que reduzem os recursos”	P.13 MP.11
117	- “é mais fácil o cidadão comunicar com nós do que com a GNR”	P.1
118	- “comunicamos mais com as pessoas” - “damos a conhecer alguns aspetos que os cidadãos desconheciam em relação à segurança”	P.13 P.3
119	- “a proximidade com a comunidade” - “devemos ter um papel de divulgação dos métodos utilizados pelos burlões, e das ferramentas que eles utilizam”	P.9 P.3
120	- “relação de proximidade que se estabelece com as Instituições e utentes dessas mesmas Instituições”	P.9
121	- “maior proximidade com a população” - “maior informação ao cidadão” - “sentimento de maior segurança”	P.9 P.3 P.7
122	- “canal de comunicação mais direto com os agentes” - “quase ninguém sabe o que é um ILS”	P.14 MP.7
123	- “segurança que as pessoas sentem com a realização dos conselhos que lhes foram dados”	P.3 e 7
124	- “poucos efetivos no Posto da GNR” - “simpatia e disponibilidades dos mesmos”	MP.11 P.15
125	- “o programa não saiu do papel... tive uma ação de informação” - “no meu município eramos 69 freguesias e apareceram 3 presidentes de junta, só aqui desmontar o interesse dos ILS”	MP.2 MP.6 MP.12
126		
127	- “após a primeira e única sessão de formação, nunca mais houve qualquer tipo de contacto da parte da GNR com os interlocutores” - “é de lamentar tal postura, pois penso estarem a desperdiçar recursos que podiam ser uma mais valia para a GNR”	MP.6 MP.9
128	- “falta de diálogo” - “a GNR adota uma postura inflexível”	MP.3 MP.9
129	- “policiamento de proximidade” - “falta de informação junto da população”	P.9 MP.3
130	- “detetar problemas e mais rapidamente os transmitir” – “negativos não tenho nenhum a dizer”	P.10
131	- “maior aproximação entre GNR e as instituições locais”	P.2
132	- “aumento do grau de segurança” - “prevenção” - “maior confiança das pessoas nos agentes” - “a desconfiança das pessoas- o facto de se entender ainda a GNR como entidade mais punitiva que preventiva” - “a disponibilidade de meios”	P.7 P.8 MP.8 MP.11
133	- “Informação privilegiada acerca do que se passa na comunidade”	P.12
134	- “a ideia do programa foi ótima” - “ficou-se pela formação” - “há pouco empenhamento por parte das forças de segurança nas sugestões apresentadas	P.11 MP.2

	pele ILS”	MP.9
135	- “grande importância para toda a comunidade” - “deve de existir uma maior ligação entre as partes”	P.11 MP.1
136	- “relação de muita maior proximidade junto das populações” - “os mais céticos continuam a duvidar dessa tentativa de proximidade”	P.9 MP.8
137	- “proximidade que agentes locais de segurança mantêm com as populações” - “aumento do grau de segurança e de confiança”	P.9 P.7
138	- “proximidade da GNR as Populações”	P.9
139	- “comunicação deveria ser mais presencial” - “as reuniões periódicas entre autarquias e forças de segurança, deveriam constituir uma prática mais efetiva”	MP.1
140	- “no meio onde estou inserido ninguém tem conhecimento que sou ILS” - “e penso que atualmente no Posto da GNG da minha área também nenhum militar tem esse conhecimento”	MP.7 MP.9
141	- “maior conhecimento da população” - “falta de disponibilidade em algumas situações”	P.13 MP.9
142	- “‘parceiro’ entre a autoridade e as populações” - “possibilidade de alertar” - “pode ser confundido com o de um cidadão que a denuncie uma determinada situação”	P.14 P.10 MP.5
143	- “policiamento de proximidade nas freguesias junto da população certamente é uma mais valia” - “mais tempo”	P.9 MP.9
144	- “tenho algumas dúvidas sobre o que significa “formação como ILS”? Terá sido UMA Ação (com apresentação em PowerPoint) sobre o tema “ILS” no Posto Territorial, em 2012” - “dar o meu contributo cívico para, conjuntamente com a GNR, tentarmos melhorar a qualidade de vida das pessoas” - “a personalidade individual de cada um dos militares da GNR com quem lidamos”	MP.6 P.14 P.4 MP.9
145	- “as pessoas se sentem mais vontade por estarem mais informadas” - “algumas pessoas não querem ouvir a nossa informação”	P.6 MP.5
146	- “o programa é valioso para a população e para as organizações”	P.11
147	- “maior proximidade e confiança entre as forças de segurança e as instituições.” - “escassez de meios”	P.2 e 9 MP.11
148	- “conhecimentos que temos do funcionamento e da função de um ILS” - “ausência de informação” - “identificação por parte da GNR de quem são os ILS”	P.14 MP.3 MP.4
149	- “alguns agentes da GNR não reconhecem o papel do ILS” - “deveria haver mais formação entre as partes GNR/ILS”	MP.9 MP.1
150	- “é fundamental para o desenvolvimento de uma cidadania ativa a interação dos agentes locais” - “proporcionado à população algumas ações e sessões de esclarecimento sobre segurança”	P.2 P.6
151	- “momento de viragem na forma como as instituições públicas passam a abordar os novos desafios sociais”	P.2
152	- “ponte com a comunidade civil e os militares” - “grande parte da comunidade desconhece esta equipa bem como o seu funcionamento”	P.14 MP.7
153	- “alguns agentes da GNR não conhecem nem valorizam o ILS” - “todos os elementos da GNR deveriam ter uma formação e conhecimento acerca dos ILS”	MP.9 Obs.
154	- “deveria haver reuniões periódicas entre a GNR e o ILS” - “era importante comunicar publicamente o papel do ILS e os seus principais objetivos”	MP.1 MP.5

155	- “todos os objetivos tem um aspeto muito positivo”	P.11
156	- “o ILS deveria ter um canal privilegiado de comunicação” - “poderia ser via email ou plataforma digital criada só para este fim” - “dificuldades em transmitir os problemas de uma forma eficiente”	MP.1 Obs.
157	- “atividades de prevenção desenvolvidas tem sido extremamente benéficas para a comunidade” - “saliento positivamente a disponibilidade das forças policiais e envolvimento em todas as atividades”	P.8 P.15
158	- “fortalecimento de laços institucionais” - “maior fluidez e rapidez da comunicação”	P.2 P.10
159	- “é que sempre será mais fácil para mim conhecer as pessoas e saber verdadeiramente o que elas pensam” - “não ter a certeza se verdadeiramente confiam em nós”	P.13 MP.5
160	- “o sentimento de poder colaborar para que a comunidade e o País sejam mais seguros” - “possibilidade de poder ser visto como um colaboracionista, caso no seja explicada à comunidade a finalidade do programa”	P.2 P.7 MP.4
161	- “sermos considerados ‘agentes infiltrados’”	MP.4
162	- “forma de se quebrar o gelo existente entre a população / comunidade e a força de segurança - GNR”	P.9
163	- “não tenho tido grandes pedidos de apoio aos militares da GNR” - “sempre que foi solicitado foi-nos respondido com segurança e rapidez”	MP.9 P.15
164	- “proximidade com as populações”	P.9
165	- “a ligação as populações.”	P.4
166	- “o acompanhamento de perto todos os movimentos” - “área abrangente que é bastante grande”	P.13 MP.11
167	- “sensação de pensarmos ser úteis á população sem objetivos pessoais” - “receio de denunciar”	P.4 MP.4
168	- “várias frentes de informações dadas á GNR, que foram pelos mesmos reconhecidas” - “bastante prejudicado como figura publica”	P.5 e 12 MP.4
169	- “próximo da população”	P.9
170	- “existe rentabilização de recursos e de tempo, maior produtividade, aceleração na resposta e maior cobertura das necessidades da população”	P.13 P.2 e 10
171	- “deveriam existir mais ILS” - “repetir as formações”	MP.10 MP.1
172	- “proximidade entre as vária instituições”	P.2
173	- “sendo o ILS uma pessoa próxima da população é-nos vais fácil identificar á GNR qualquer situação” - “sofrer represálias pelo papel que desempenhamos”	P.13 MP.4
174	- “programa é importantíssimo” - “existe muita pouca ligação e informação do mesmo”	P.11 MP.7
175	- “constituição de parcerias locais”	P.2
176	- “proximidade com a GNR” - “partilha de experiências” - “ação isolada - requer continuidade”	P.9 P.5 MP.6
177	- “a informação à população”	P.6
178	- “a proximidade organizacional entre os meios de segurança e os órgãos de representação local”	P.9 P.2
179	- “maior proximidade das pessoas” - “mudança da imagem negativa da corporação (GNR) junto das populações”	P.9 P.15
180	- “uma maior interação entre a GNR e os cidadãos”	P.2

181	- “a Guarda ... mais próximo dos cidadãos” - “dá uma força e confiança à população”	P.9 P.7
182	- “conhece as pessoas do meio” - “pode fornecer dados importantes às Forças de Segurança.” - “pode ser visto como um ‘Bufo’”	P.13 P.5 MP.4
183	- “os ILS deveriam ser chamados com mais regularidade a dialogarem com a GNR” - “conhecimento mais aprofundado do meio ambiente onde se inserem”	MP.1 P.13
184	- “reforço do laços entre a GNR e as instituições” - “a população ainda não denota tal intercâmbio”	P.2 MP.7
185	- “é uma mais valia quando vemos ou sabemos de alguma situação estranha saber que podemos contar com o apoio das autoridades”	P.13 P.15
186	- “apenas houve uma reunião no posto”	MP.6
187	- “elo de ligação entre GNR e sociedade civil” - “maior Prevenção”	P.2 P.8
188	- “teoricamente há boa vontade de colaborar, mas a prática fica muito aquém das necessidades”	MP.2
189	- “permite uma maior aproximação com a GNR” - “e um maior conhecimento dos recursos à sua disposição” - “programa ser pouco sistemático (não detém continuidade no tempo)”	P.9 P.15 MP.1
190	- “haveria de haver uma maior divulgação do Programa”	MP.7
191	- “informação dada as Freguesias e as Populações isoladas” - “deveria haver mais ações informativas”	P.4 MP.3
192	- “falta de meios e recursos para assegurar no espaço e no tempo a continuidade das ações de segurança”	MP.11
193	- “verificar que a GNR está disponível para trabalhar em colaboração com outras entidades”	P.2 P.15
194	- “sorriso das pessoas quando nos escutam e veem” - “escasso tempo”	P.12 MP.9
195	- “podermos ser interlocutores privilegiados entre a população e a GNR” - “inexistência de um observatório que permita avaliar a importância do programa”	P.14 MP.1
196	- “possibilidade de trabalhar para a segurança da comunidade onde estou inserido”	P.4
197	- “esclarecer a população sobre dúvidas que possam ter” - “encaminhar as pessoas para os locais certos para tratarem dos assuntos ligados com a segurança” - “a "parceria" ... deveria ser de sigilo absoluto.”	P.3 P.6 MP.4
198	- “teria de ser mais divulgado, para que os cidadãos soubessem com o que podem contar” - “passaria por fazer sessões de esclarecimento”	MP.7 MP.3
199	- “maior ligação entre os parceiros do projeto” - “aumento da segurança e confiança da comunidade.” - “fraca aplicabilidade prática”	P.14 P.7 MP.2
200	- “não é acompanhado pelo numero de efetivos disponíveis a prestar auxilio as populações” - “questões de segurança e em especial a segurança de proximidade”	MP.11 P.6
201	- “os meus concidadãos não sabem dos ILS, pois não há informação da GNR” - “a GNR(militares) não sabem quem são os ILS!” - “desde 13/DEZ/2012 1ª formação de ILS não se realizou mais nenhuma...assim como estar informado das alterações à Lei etc..etc”	MP.7 MP.9 MP.6 MP.10
202	- “quando se consegue resolver um conflito” - “nem sempre somos bem interpretados”	P.4 MP.4
203	- “dar continuidade ao projeto”	MP.1
204	- “mais responsabilidade do cidadão comum”	P.6

205	- “comunicação com a população” - “os meios reduzidos para a sua aplicação”	P.4 MP.11
206	- “a proximidade” - “a maior parte da população desconhece o tema”	P.9 MP.7
207	- “prevenir”	P.8
208	- “proximidade com os elementos da GNR” - “disponibilidade que têm demonstrado em colaborar com a nossa Instituição.”	P.9 P.2 e 15
209	- “proximidade e o conhecimento da realidade das ações no que a GNR diz respeito.” - “não haver alguma periodicidade no que toca a reuniões para atualizar a novas realidades e nova informação da parte da GNR, junto dos ILS”	P. 6 e 9 MP.1 MP.10
210	- “proximidade que os serviços da GNR tem com a população” - “a ausência de contato por parte dos serviços da GNR com os objetivos propostos como missão do ILS” - “deveria existir mais formação, ou outros eventos”	P.9 MP.1 MP.10 MP.1
211	- “a importância das forças de segurança junto da comunidade”	P.4
212	- “relacionamento entre as forças da GNR e a população” - “prevenção”	P.4 P.8
213	- “proximidade com a população e instituições” - “prevenção”	P.9 P.8
214	- “passei a ter mais formação como lidar com os municípios e conhecimento da lei para aconselhamento”	P.3
215	- “desperta para questões que passavam em branco”	P.6
216	- “o programa é muito bom” - “deveria haver reuniões constantes entre a GNR e os Interlocutores de Segurança”	P.11 MP.1
217	- “proximidade entre a população e as entidades policiais” - “o cidadão comum ainda tem receio de informar e colaborar com a GNR” - “dificuldade em saber colaborar da melhor maneira”	P.9 MP.8 MP.1
218	- “ajudar as pessoas” - “denunciar situações de algum risco”	P.4 P.13
219	- “tenho contribuído para o esclarecimento das populações” - “as sessões de esclarecimento e de sensibilização deveriam ser em maior numero”	P.3 MP.1
220	- “fornecer toda a informação possível para ajudar as necessidades mais problemáticas” - “sujeito a perder a confidencialidade”	P.5 e 4 MP.4
221	- “o papel e atribuições do ILS tem necessariamente que ser mais consolidado” - “aspeto essencial é a sua segurança”	MP.5 P.7
222	- “da GNR não deve haver nem meios nem vontade para por essa missão em pratica”	MP.9 MP.11
223	- “apoio / proteção” - “dar conhecimento à GNR de quaisquer necessidade local”	P.4 P.13
224	- “familiarização com os elementos da GNR” - “reforçando a segurança das pessoas e a confiança com a população” - “seria de toda a conveniência haver ainda mais relacionamento entre os elementos da GNR e população”	P.14 P.7 MP.1
225	- “envolver a GNR nos problemas do quotidiano” - “maior proximidade com os agentes da autoridade” - “pouca envolvimento das forças de segurança com a população”	P.13 MP.1 MP.3
226	- “satisfação de poder colaborar na prevenção” - “não vejo aspetos negativos”	P.4 P.8
227	- “proximidade entre as forças de segurança e as populações” - “falta de recursos humanos”	P.9 MP.11
228	- “o ILS facilita a rapidez de resposta das forças de segurança”	P.10

	- “estreita laços com a população” - “cria segurança”	P.2 P.7
229	- “as medidas preventivas são muito importantes” - “intercomunicação cidadão agentes de segurança”	P.8 P.5
230		
231	- “falta de condições de atuação das autoridades” - “poder colaborar com as autoridades”	MP.11 P.2
232	- “extrema importância”	P.11
233	- “mais segurança da população” - “a GNR tem um melhor conhecimento dos principais problemas e medos da população” - “poucos operacionais da GNR para uma área tão grande”	P.7 P.13 MP.11
234	- “conhecer melhor o funcionamento da GNR assim como da legislação” - “quebrou-se a barreira entre a GNR e a população” - “trocaram-se experiências e conhecimentos”	P.3 P.2 P.9
235	- “proximidade e dialogo entre a GNR, Câmara e Freguesia” - “efetivo reduzido e falta de meios para se poder AINDA mais rápido”	P.9 MP.11
236	- “não sei quais foram os critérios para a escolha dos ILS...não me parece que foram muito criteriosos nessa escolha”	MP.12
237	- “nós ILS só tivemos uma única formação, que acabou por ser um pouco resumida” - “não sei se na pratica funciona”	MP.6 MP.2
238	- “quanto mais partilha existir entre as Instituições, Agentes Locais e Interlocutores, mais confiança existirá em quem nos protege”	P.2
239	- “a interação com a comunidade local e com todas as instituições parceiras neste projeto” - “existe pouca informação do projeto dentro da comunidade”	P.2 MP.7
240	- “O ILS...deverá estar envolvido nas atividades desenvolvidas pela GNR nesses mesmos locais”	MP.1
241	- “maior proximidade com as forças de segurança” - “risco de levar a pessoa a ser vista com maus olhos pelos que se sentem denunciados”	P.9 MP.4
242	- “reforço dos laços entre a GNR e as instituições locais”	P.2
243		
244	- “a proximidade” - “o conhecimento das pessoas trás sempre alguns constrangimentos”	P.9 MP.4
245	- “a proximidade com a comunidade”	P.9
246	- “maior abertura na relação com as forças de segurança” - “maior proximidade da ocorrência”	P.15 P.9
247	- “tive sempre a sensação que os militares de quem fui interlocutor não ouviam com a devida atenção, nem davam muitas vezes importância ás informações que transmitia” - “falta de efetivos da GNR”	MP.9 MP.11
248	- “a proximidade das pessoas”	P.9
249	- “os próprios soldados da GNR é-lhe mais fácil contatarem com nós” - “ajuda a resolver problemas que de outra maneira não seriam detetados”	P.14 P.13
250	- “prevenção” - “proximidade de policiamento com as populações” - “mais segurança”	P.8 P.9 P.7
251	- “é efetivamente um programa com penas para andar” - “por exemplo eu que se me quiser identificar à autoridade, não tenho nenhum cartão com foto para o efeito...assim como comprovo ser ILS?”	P.11 MP.5
252	- “importante que o ILS tenha o reconhecimento da parte dos intervenientes no concerne a confiança, de ambas as partes” - “critérios de escolha dos mesmos”	MP.5 MP.12

253	- “proximidade dos agentes e a população” - “ação de formação já foi realizada a cerca de 1 ano”	P.9 MP.6
254	- “melhor conhecimento da problemática da segurança” - “maior aproximação e dialogo com as forças de segurança” - “grande dificuldade na divulgação do programa”	P.6 P.9 MP.7
255	- “os militares da GNR, deviam... manter uma relação mais estreita com os ILS” - “nunca fui contactado por nenhum elemento da GNR”	MP.1 MP.9
256	- “proximidade entre as varias comunidades”	P.9
257	- “o programa infelizmente não está divulgado junto da população”	MP.7
258	- “não ter havido, desde a formação, contatos que pudessem ajudar a aferir a importância do ILS”	MP.6
259	- “o nome de quem fornecia as informações deveria ser mantido em sigilo... como numa situação em que tenha que ser chamado para colaborar... porque somos chamados para situações em que os indivíduos já tem antecedentes criminais...ou irei criar mais problemas para a minha pessoa”	MP.4
260	- “a figura de ILS ... é absolutamente desconhecida quer pela comunidade, quer pelos militares da GNR”	MP.4 MP.9
261	- “deveria de haver mais formação dada pela GNR” - “se houvesse mais reuniões para troca de impressões e experiências, as atuações nos diversos TOs que se nos apresentam e na qual participamos em conjunto as tarefas de cada um sairiam beneficiadas”	MP.10 MP.1
262	- “como Interlocutor Local de Segurança, não vejo nenhuma parceria” - “deveriam existir algumas reuniões”	MP.2 MP.1
263	- “segurança de proximidade” - “a GNR não dispor de meios técnicos e humanos por aplicar o programa na sua plenitude”	P.7 P.9 MP.11
264	- “maior proximidade com a população” - “da população se sentir mais segura”	P.9 P.7
265	- “melhor interação entre a população” - “nível de prevenção”	P.2 P.8
266	- “as formações como ILS foram positivas” - “conhecimentos adquiridos”	P.11 P.3
267	- “a proximidade às pessoas”	P.9
268	- “proximidade à população” - “mais informação” - “falta de Recursos”	P.9 P.5 MP.11
269	- “transmite uma maior segurança e confiança nos habitantes”	P.7
270	- “é importante para ajudar várias pessoas”	P.4
271	- “uma vez que me encontro mais próximo da população e dos seus problemas diários, assim a GNR fica mais familiarizada com os problemas da localidade”	P.13
272	- “acho o programa interessante” - “deveria ter uma maior divulgação entre e com as populações”	P.11 MP.7
273	- “o ILS apenas passa como uma patrulha normal e não o deveria ser”	MP.7
274	- “uma maior proximidade”	P.9
275	- “parcerias que desenvolvemos com a GNR são excelentes”	P.2
276	- “sentir que a GNR tem em conta a visão das instituições e organizações da comunidade” - “o contato é esporádico e ocasional” - “não há uma partilha programada e uma discussão atualizada sobre os problemas da comunidade”	P.15 MP.1 MP.10
277	- “o conhecimento mútuo das pessoas e das instituições e a facilidade de comunicação”	P.2 e 5

278	- “entendo que ainda não está em prática”	MP.2
279	- “visitas dos agentes à freguesia e a sua visibilidade junto das pessoas, transmitem confiança e segurança” - “nem sempre cumprem o calendário a que se propuseram, ora por falta meios. (viaturas e homens)”	P.14 P.7 MP.11
280	- “possibilidade que temos em ser uteis a comunidade” - “desconhecimento por parte da comunidade” - “falta de investimento”	P.4 MP.7 MP.11
281	- “exposição a que estamos sujeitos” - “resolução de problemas”	MP.4 P.13
282	- “adquirir novos conhecimentos” - “deveria existir maior articulação ente a GNR e os ILS”	P.3 MP.1
283	- “aproximação da comunidade” - “partilha de informação e de responsabilidades” - “envolvimento dos cidadãos, instituições e empresas nas soluções para o reforço da segurança”	P.9 P.5 P.2 P.6
284	- “as pessoas sentem-se mais seguras”	P.7
285	- “a população sentir se mais segura”	P.7
286	- “reduzido número de iniciativas após a formação” - “ausência de reuniões periódicas para fazer ponto de situação e avaliação” - “fraca divulgação junto das comunidades locais e dos cidadãos”	MP.6 MP.1 MP.7
287	- “aumenta as relações entre as forças de segurança e a população... proximidade” - “preventivos”	P.2 e 9 P.8
288	- “elementos da população poderão revelar hostilidade para com o ILS... sendo este visto apenas como um informador da GNR”	MP.4
289	- “falta de acompanhamento e a mudança das pessoas dos cargos que desempenham levam a cortes no normal funcionamento do programa”	MP.1 MP.10
290	- “os próprios militares raramente reconhecem os ILS ... o que provoca um afastamento entre as partes”	MP.9
291	- “espaçaram em demasia os contactos com os ILS” - “melhoria na ligação entre a GNR e a comunidade local”	MP.1 P.2
292	- “seleção do ILS mais adequado” - “falta de sensibilização dos intervenientes”	MP.12 MP.9
293	- “nem sempre este ILS é conhecedor de algumas situações que poderia eventualmente mediar” - “nem sempre é este ILS que é chamado a participar nas ações de sensibilização que a GNR desenvolve junto da população”	MP.10 MP.5
294	- “constituindo-se como um elemento ‘facilitador’, ‘sinalizador’ e ‘participante’ na resolução dos problemas ... que afetem a comunidade” - “a relutância que a comunidade e o próprio ILS têm em denunciar as situações”	P.14 MP.4
295	- “falta de divulgação do programa junto das comunidades, penso que a maioria das pessoas não tem noção de que existe este programa”	MP.7
296	- “nós podemos apoiar a GNR” - “deveríamos ter mais formação e reunir mais vezes com a GNR.”	P.14 MP.1 MP.10
297	- “é um programa muito interessante” - “a população e alguns militares, não têm assim tantos conhecimentos acerca do mesmo.”	P.11 MP.7 MP.9
298	- “maior prevenção” - “necessidade de reuniões de trabalho/formação e de avaliação do programa, anualmente e que envolvesse vários Municípios”	P.8 MP.1

299	- “a prevenção é importantíssima” - “maior informação literária para que possa haver mais ação prática”	P.8 MP.10
300	- “deveria haver uma maior assiduidade nos contactos e troca de conhecimentos entre a GNR e os elementos do ILS”	MP.1
301	- “nem toda a população acredita numa segurança cada vez melhor”	MP.8
302	- “os objetivos do programa são bons mas pelo menos na minha área territorial não vi qualquer trabalho”	P.11 MP.1
303	- “o ILS pode ter um papel muito importante na colaboração que pode dar às forças de Segurança”	P.14
304	- “servir de intermediário entre a população e a GNR” - “puder esclarecer dúvidas que a população possa ter”	P.14 P.3
305	- “melhor articulação e colaboração”	P.2
306	- “informar o Cidadão comum da existência deste projeto”	MP.7
307	- “maior segurança” - “ser visto como informador das forças de segurança”	P.7 MP.4
308	- “proximidade com as populações” - “nunca mais ouvi falar do programa”	P.9 MP.6
309	- “às vezes quando solicitamos a colaboração da GNR não à disponibilidade de efetivo” - “proximidade com a comunidade”	MP.11 P.9
310	- “o papel de ILS está no ‘esquecimento’” - “foram criadas algumas expetativas que não se vieram a concretizar”	MP.2 MP.1
311	- “mais segurança” - “pouca divulgação”	P.7 MP.7
312	- “estamos mais próximos e sensíveis dos problemas da nossa comunidade” - “as pessoas não nos reconhecem como ILS”	P.13 MP.7
313	- “a proximidade à população” - “fomento da segurança”	P.9 P.7
314	- “só tive uma formação no âmbito do programa” - “a GNR não devia desvalorizar as pessoas que querem colaborar com ela”	MP.6 MP.9
315	- “as pessoas sentem-se mais seguras” - “aproxima a GNR das comunidade”	P.7 P.2

Apêndice L

Matriz de Codificação Alfanumérica da Pergunta 23.

Quadro n.º 22 – Matriz de Codificação Alfanumérica da Pergunta 23

Codificação Alfanumérica e Cromática	
Pergunta 23	
Aspetos Positivos (P)	
Segmentação P.1	Maior facilidade do cidadão em colocar as dúvidas a um civil
Segmentação P.2	Reforço do trabalho em parceria\colaboração
Segmentação P.3	Melhor noção dos procedimentos a adotar em determinada situação
Segmentação P.4	Apoio à comunidade
Segmentação P.5	Troca de informações vantajosa para o ILS e para GNR
Segmentação P.6	Sensibilização da comunidade para as questões da segurança
Segmentação P.7	Aumento do sentimento de segurança
Segmentação P.8	Prevenção
Segmentação P.9	Proximidade
Segmentação P.10	Rapidez na transmissão dos problemas e atuação
Segmentação P.11	O Programa é importante
Segmentação P.12	Reconhecimento por parte da população do apoio prestado
Segmentação P.13	Conhecimento dos problemas reais da comunidade
Segmentação P.14	Estreita ligação entre a GNR e os ILS
Segmentação P.15	Disponibilidade da GNR para colaborar
Aspetos Menos Positivos (MP)	
Segmentação MP.1	Não existe uma proximidade\partilha entre a GNR e os ILS
Segmentação MP.2	Figura do ILS desprovida de sentido
Segmentação MP.3	Falta de informação por parte da GNR à comunidade
Segmentação MP.4	Não manter a confidencialidade de quem são os ILS
Segmentação MP.5	Indefinição do papel de ILS
Segmentação MP.6	Não foi estabelecido qualquer contacto com o ILS após a primeira formação
Segmentação MP.7	A comunidade não conhece o Programa
Segmentação MP.8	Desconfiança em relação à proximidade da GNR por parte da comunidade
Segmentação MP.9	Desinteresse dos militares da GNR
Segmentação MP.10	Défice na atualização da formação dos ILS
Segmentação MP.11	Falta de recursos humanos, financeiros e materiais
Segmentação MP.12	Escolha não criteriosa das pessoas que receberam formação de ILS
Observações\Sugestões	
Criação de um email ou plataforma digital direcionada para a comunicação no âmbito do Programa	