



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
**XXXVIII CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS DE
POLÍCIA**

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

**Aplicação Móvel da PSP para apoio e segurança dos
turistas estrangeiros em Lisboa: necessidades,
funcionalidades e aceitação**

João Filipe Neves Martins

Aspirante a Oficial de Polícia

Orientador

Professor Especialista Pedro Francisco Manique Silva Moita

Lisboa, 11 de maio de 2026



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

XXXVIII CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS DE POLÍCIA

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

Aplicação Móvel da PSP para apoio e segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa: necessidades, funcionalidades e aceitação

João Filipe Neves Martins

Aspirante a Oficial de Polícia

Orientador

Professor Especialista Pedro Francisco Manique Silva Moita

Lisboa, 11 de maio de 2026



Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Curso: XXXVIII CFOP

Orientador: Professor Especialista Pedro Moita

Título: *Aplicação Móvel da PSP para apoio e segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa: necessidades, funcionalidades e aceitação*

Autor: João Filipe Neves Martins

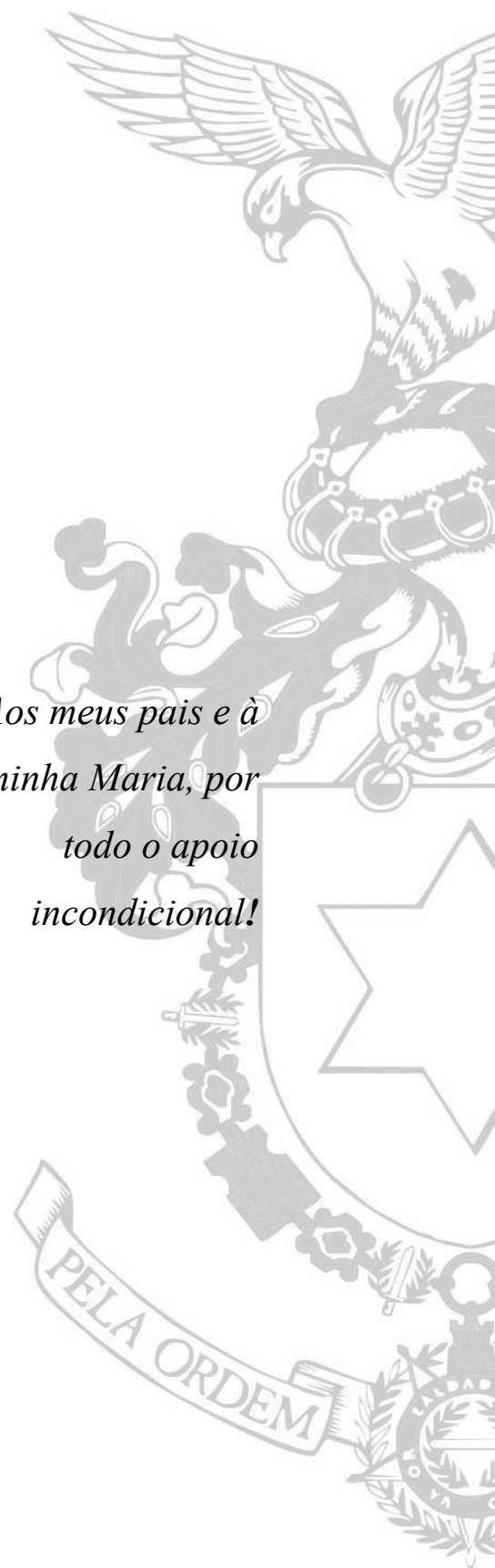
Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: 11 de maio de 2026

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Segurança Pública, elaborada sob a orientação do Professor Especialista Pedro Francisco Manique Silva Moita.

Dedicatória

*Aos meus pais e à
minha Maria, por
todo o apoio
incondicional!*



Agradecimentos

Findos estes cinco anos de formação, esforço e crescimento, importa deixar uma palavra de agradecimento a todos os que acompanharam este percurso e ajudaram a torná-lo mais leve.

Em primeiro lugar, aos meus pais, pela educação que me deram e pelo amor que sempre me transmitiram. O vosso apoio foi, ao longo deste percurso, o meu porto seguro, tornando cada desafio mais fácil de ultrapassar. São o meu maior exemplo e a minha grande inspiração. A vós devo não só este percurso, mas também os valores que me orientam todos os dias.

À minha namorada, a minha Maria, por ser muito mais do que companhia, pelo apoio constante e pela presença firme durante todo este percurso. Ao longo desta caminhada, a tua presença deu sentido aos dias mais exigentes e serenidade aos momentos de dúvida. A forma como acreditas em mim, mesmo quando eu hesito, fez toda a diferença. A conclusão desta etapa é também reflexo da tua paciência e da tua compreensão. Sou profundamente grato por te ter ao meu lado e por partilhar contigo este caminho. É em ti que reconheço a pessoa com quem quero continuar a partilhar os desafios, as conquistas e os dias mais simples desta vida.

À minha família, pelo amparo, pela dedicação e pela forma serena com que sempre estive presente ao longo destes anos. Mesmo sem partilhar cada passo desta caminhada, nunca deixaram de ser um ponto de equilíbrio e de força. Guardo um agradecimento sincero por terem sido parte importante desta jornada.

Ao Duarte, por dar verdadeiro significado à palavra amizade. O teu apoio incondicional e a forma como estás sempre disponível, sem hesitações e sem esperar nada em troca, dizem tudo sobre quem és. Obrigado por seres sempre assim, em todos os momentos. Vejo-te como um irmão e levo comigo uma gratidão que não cabe em palavras.

À Frias, pela amizade, pela generosidade e pelo apoio com que foste acompanhando o meu percurso. Mais do que a presença, levo comigo a forma genuína como te foste tornando uma amiga e como fizeste a diferença em momentos particularmente exigentes. Fica o meu sincero agradecimento por tudo isso.

Ao Francisco Cruz, João Rodrigues, Daniel Vieira, Simão Fernandes, Carlos Castro, os “Queques”, por todo o companheirismo e camaradagem. Obrigado por estarem sempre presentes, especialmente nos momentos em que mais precisei, e por todos os momentos que partilhámos, nos quartos, na sala de cadetes, no terraço, nos jogos intermináveis de FIFA.

Foram vocês que tornaram estes cinco anos não só mais leves e divertidos, mas também uma verdadeira oportunidade de crescimento. Aprendi com cada um de vocês e levo comigo os laços que criámos.

Ao Subcomissário Pedro Martins, pela verdadeira mentoria que exerceu comigo e pelos laços que criámos, bem como a todo o efetivo da 90.^a Esquadra de Vila Franca de Xira.

Ao Subcomissário Guilherme Vaz e ao efetivo da 40.^a Esquadra do Parque das Nações, pelo acompanhamento e contributo ao longo do meu percurso.

Ao meu orientador, Professor Especialista Pedro Moita, por toda a disponibilidade e rigor ao longo deste percurso. Agradeço profundamente a partilha de conhecimento, a exigência construtiva e a prontidão com que sempre se mostrou disponível para ajudar.

Ao XXXVIII, agradeço por termos partilhado este percurso exigente, que não poderia ter sido trilhado sozinho. Foi uma jornada longa, exigente e de constante superação, marcada por desafios que testaram a resistência de cada um, mas também a capacidade coletiva de nunca desistir. Conseguimos.

A todos os que, de alguma forma, se cruzaram comigo neste percurso, camaradas, amigos, professores e restantes companheiros de viagem, o meu sincero agradecimento. Cada contributo, por mais pequeno que pareça, teve impacto no resultado final. Chego ao fim com a consciência de que nada disto se constrói sozinho, e com a certeza de que o caminho valeu a pena.

Epígrafe

“Great works are performed not by strength, but by perseverance.”

Samuel Johnson

Resumo

A presente dissertação analisa o potencial de uma aplicação móvel da Polícia de Segurança Pública orientada para o apoio e a segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa. Partindo da relevância da segurança no turismo, da vulnerabilidade específica do visitante em contexto urbano desconhecido e do atual processo de transformação digital das forças policiais, o estudo procurou avaliar em que medida uma solução desta natureza poderá responder a necessidades concretas de orientação, apoio e proteção. Para o efeito, adotou-se uma metodologia quantitativa, não experimental e transversal, estruturada em torno de duas fontes de dados. Por um lado, o levantamento estatístico da criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa. Por outro, a aplicação de um inquérito por questionário a turistas estrangeiros não residentes durante a sua permanência na cidade. A análise dos dados estatísticos evidencia o predomínio de crimes de natureza patrimonial e oportunística, com destaque para o furto por carteirista. Já os resultados do questionário mostram que os receios dos inquiridos se concentram sobretudo nesses mesmos riscos e que as funcionalidades mais valorizadas correspondem a mecanismos de resposta imediata e utilidade prática. Entre estas, destacou-se de forma expressiva o botão SOS com localização, surgindo como relevantes o modo “guardião”, a tradução automática no contacto e o acesso rápido a canais de emergência. Os dados recolhidos sugerem que uma aplicação oficial da PSP poderá constituir um recurso útil no apoio a turistas estrangeiros, desde que seja concebida de forma clara, fiável e ajustada às necessidades que emergem da experiência turística em Lisboa.

Palavras-chave: turismo; segurança turística; aplicação móvel; turistas estrangeiros; aceitação tecnológica

Abstract

This dissertation analyzes the potential of a Public Security Police mobile app designed to support and ensure the safety of foreign tourists in Lisbon. Based on the importance of safety in tourism, the specific vulnerability of visitors in an unfamiliar urban environment, and the current process of digital transformation within police forces, this study sought to assess the extent to which such a solution could address concrete needs for guidance, support, and protection. To this end, a quantitative, non-experimental, and cross-sectional methodology was adopted, structured around two data sources. On the one hand, a statistical survey of crimes reported against foreign tourists in Lisbon. On the other, the administration of a questionnaire survey to non-resident foreign tourists during their stay in the city. Analysis of statistical data reveals a predominance of property and opportunistic crimes, particularly pickpocketing. The survey results show that respondents' concerns center primarily on these same risks and that the most valued features are those offering immediate response mechanisms and practical utility. Among these, the SOS button with location tracking stood out significantly, while the “guardian” mode, automatic translation during calls, and quick access to emergency channels were also highlighted as important. The data collected suggests that an official PSP app could be a useful resource for assisting foreign tourists, provided it is designed to be clear, reliable, and tailored to the needs arising from the tourist experience in Lisbon.

Keywords: tourism; tourist safety; mobile application; foreign tourists; technology acceptance

Lista de Siglas e Abreviaturas

BYOD	<i>Bring Your Own Device</i>
EUROPOL	<i>European Union Agency for Law Enforcement Cooperation</i>
NEP	Norma de execução permanente
PESI	Plano Estratégico de Sistemas de Informação
PSP	Polícia de Segurança Pública
SEI	Sistema Estratégico de Informação
SIG	Sistemas de Informação Geográfica
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UE	União Europeia
V	Variável

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Categorias, funcionalidades e respetiva descrição	32
Tabela 2 – Variáveis e estrutura do questionário	46
Tabela 3 – Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa de 2022 a 2025	51
Tabela 4 – Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa por classificação estatística	52
Tabela 5 – Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa por tipo de ocorrência	53
Tabela 6 – Frequência dos principais receios dos inquiridos.....	59
Tabela 7 – Frequência das funcionalidades mais selecionadas pelos inquiridos.....	60
Tabela 8 – Frequência das funcionalidades menos selecionadas pelos inquiridos	61
Tabela 9 – Teste de fiabilidade das Variáveis com recurso ao Alpha de Cronbach	62
Tabela 10 – Teste de normalidade Kolmogorov - Smirnov	63
Tabela 11 – Teste de correlação de Spearman entre V1 e Q18.....	64
Tabela 12 – Teste de correlação de Spearman entre Q8 e Q18.....	65
Tabela 13 – Tendência da probabilidade de instalar a app em função de já ter sido vítima ou não	65
Tabela 14 – Teste de correlação de Spearman entre Q2 e Q18.....	66
Tabela 15 – Teste de correlação de Spearman entre Q5 e Q18.....	67
Tabela 16 – Tendência da probabilidade de instalar a app em função do uso prévio de apps de forças de segurança.....	67
Tabela 17 – Teste de correlação de Spearman entre Q20.1 e Q18.....	68
Tabela 18 – Valorização do índice funcional de denúncia em função do idioma preferido para receber informação de segurança.....	69
Tabela 19 – Valorização do índice funcional de privacidade em função do acompanhamento na viagem.....	71
Tabela 20 – Resultados do teste de Kruskal – Wallis para os índices funcionais da app em função do idioma preferido para receber informações de segurança	100
Tabela 21 – Resultados do teste de Kruskal – Wallis para os índices funcionais da app em função do acompanhamento na viagem	101

Lista de Figuras

Figura 1 – Esquema do desenho metodológico da investigação	37
Figura 2 – Variação do número de vítimas por nacionalidade de 2022 a 2025.....	50
Figura 3 – Variação mensal da criminalidade contra turistas estrangeiros em Lisboa, de 2022 a 2025	54
Figura 4 – Variação do sexo dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa	56
Figura 5 – Variação das faixas etárias dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa	56
Figura 6 – Variação das nacionalidades dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa	57
Figura 7 – Distribuição dos inquiridos por faixa etária.....	98
Figura 8 – Distribuição dos inquiridos por género.....	98
Figura 9 – Distribuição dos inquiridos por idioma preferido para receber informações de segurança	99

Índice Geral

Dedicatória.....	ii
Agradecimentos.....	iii
Epígrafe	v
Resumo	vi
<i>Abstract</i>	vii
Lista de Siglas e Abreviaturas	viii
Lista de Tabelas	ix
Lista de Figuras	x
Índice Geral	xi
Introdução.....	1
Capítulo I – Formulação do Problema de Investigação.....	3
Capítulo II – Polícia e a segurança do turista	6
2.1. A missão policial.....	6
2.2. Segurança pública e turismo.....	9
2.3. Turista enquanto alvo do crime	12
2.4. Acesso à informação e barreira linguística	15
Capítulo III – Transformação digital nas forças policiais.....	20
3.1. Policiamento digital.....	20
3.2. O caso nacional.....	22
3.3. Importância da comunicação polícia-turista.....	24
3.4. Aplicações móveis de segurança	27
3.4.1. <i>Confidencialidade e confiança na utilização</i>	30
3.4.2. <i>Funcionalidades</i>	31
Capítulo IV – Método.....	36
4.1. Desenho metodológico	36

4.2. Fonte A – Levantamento estatístico da criminalidade registada	38
4.2.1. <i>Fonte e critérios de extração de dados</i>	39
4.2.2. <i>Variáveis e tratamento dos dados</i>	40
4.2.3. <i>Procedimentos de análise</i>	41
4.3. Fonte B – Inquérito por questionário.....	41
4.3.1. <i>Instrumento de recolha de dados</i>	42
4.3.2. <i>Amostra e critérios de inclusão</i>	43
4.3.3. <i>Procedimentos de recolha e análise de dados</i>	45
4.4. Considerações éticas e proteção de dados	48
Capítulo V – Apresentação e discussão de resultados	49
5.1. Fonte A	49
5.1.1. <i>Número de vítimas por nacionalidade</i>	50
5.1.2. <i>Número de crimes por ano e a sua variação</i>	51
5.1.3. <i>Crimes mais comuns por classificação estatística</i>	52
5.1.4. <i>Crimes mais comuns por tipo de ocorrência</i>	53
5.1.5. <i>Meses com mais criminalidade</i>	54
5.1.6. <i>Perfil da vítima: idade, sexo e nacionalidade</i>	55
5.2. Fonte B	57
5.2.1. <i>Caracterização sociodemográfica e perfil dos inquiridos</i>	58
5.2.2. <i>Frequências descritivas das variáveis</i>	59
5.2.3. <i>Análise da consistência interna</i>	61
5.2.4. <i>Teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov</i>	63
5.2.5. <i>Relação entre perceção de segurança e intenção de instalar a app</i>	64
5.2.6. <i>Relação entre duração da estadia e probabilidade de instalar a app</i>	64
5.2.7. <i>Experiência como vítima e probabilidade de instalar a app</i>	65
5.2.8. <i>Idade e probabilidade de instalar a app</i>	66
5.2.9. <i>Frequência de uso de apps e probabilidade de instalar a app</i>	66

5.2.10. <i>Uso prévio de apps de forças de segurança e probabilidade de instalar a app</i> .	67
5.2.11. <i>Confiança institucional na PSP e probabilidade de instalar a app</i>	68
5.2.12. <i>Idioma preferido para informações de segurança e valorização das funcionalidades</i>	68
5.2.13. <i>Grau de autonomia na viagem e valorização das funcionalidades</i>	70
Capítulo VI – Conclusão	72
6.1. Confirmação dos objetivos	72
6.2. Resposta à Pergunta de Investigação	74
6.3. Reflexões finais	75
6.4. Limites à Investigação	76
6.5. Investigações Futuras	77
Referências	78
APÊNDICES	90
Apêndice A – Questionário aplicado	90
Apêndice B – Análise descritiva	99
Apêndice C – Análise inferencial das variáveis.....	100
ANEXOS	104

Introdução

Nas últimas décadas, o turismo urbano consolidou-se como uma das expressões mais visíveis da mobilidade contemporânea, cruzando dinâmicas económicas, sociais, culturais e tecnológicas num mesmo espaço (Page & Duignan, 2023). As cidades deixaram de ser apenas lugares de passagem ou de valorização do património histórico e cultural para se afirmarem como territórios densos de circulação onde a presença contínua de visitantes transforma ritmos e usos do espaço público (Romero-García et al., 2019). Neste contexto, a segurança assume uma importância que ultrapassa largamente a resposta à criminalidade, passando a integrar as condições de confiança, previsibilidade e orientação que moldam a experiência turística no destino (Drammeh, 2024; OECD, 2022).

Com efeito, a literatura tem vindo a evidenciar que a segurança constitui um dos atributos estruturantes da atratividade turística, uma vez que a forma como o visitante percebe a ordem pública, interpreta os sinais do meio envolvente e avalia a capacidade de resposta institucional condiciona não só a experiência da estadia, mas também a imagem global que constrói do destino e a sua disposição para regressar ou recomendá-lo a terceiros (Ding & Wu, 2022; Ghaderi et al., 2017; Karl et al., 2020). A experiência turística não se resume, portanto, à fruição de recursos culturais, paisagísticos ou gastronómicos. Ela é também suportada por juízos de valor sobre proteção, acessibilidade, facilidade de orientação no território e confiança nas instituições que enquadram a permanência do visitante (Ghaderi et al., 2017; Zou & Yu, 2022).

Esta questão torna-se particularmente relevante em destinos urbanos de elevada intensidade turística, onde a concentração de fluxos, a densidade do espaço público e a elevada rotatividade de utilizadores aumentam a complexidade da gestão da segurança (Brás & Rodrigues, 2010). Neste sentido, a cidade de Lisboa afirmou-se como principal destino urbano nacional e como uma das mais importantes portas de entrada do turismo internacional em Portugal, concentrando uma parcela muito significativa das dormidas e dos visitantes estrangeiros no país (Associação de Turismo de Lisboa, 2025; Caleia et al., 2024; Instituto Nacional de Estatística, 2025; Turismo de Portugal, 2025). Este protagonismo reforça o peso económico e simbólico da cidade, mas torna igualmente mais evidente a necessidade de compreender a segurança como dimensão central da sua sustentabilidade turística e da qualidade do acolhimento prestado.

Importa, por isso, reconhecer que o turista estrangeiro ocupa uma posição específica no espaço urbano. Ao deslocar-se para um contexto que não lhe é familiar, fá-lo com menor

conhecimento do território, da sua cultura, dos seus riscos e dos seus mecanismos institucionais de apoio. Essa condição pode aumentar a vulnerabilidade perante situações de desorientação ou necessidade urgente de assistência, sobretudo quando se combinam barreiras linguísticas, desconhecimento procedimental e permanência limitada no destino (Chesney-Lind & Lind, 1986; Wassler & Kuteynikova, 2020). Mesmo quando não ocorre qualquer episódio criminal, o simples facto de não saber a quem recorrer, como agir ou onde obter informação fiável pode fragilizar a experiência de segurança do visitante e condicionar o modo como este lê o destino.

Por essa razão, a análise da segurança em contexto turístico exige uma leitura ampla, capaz de articular o plano do registo formal com o plano das perceções, dificuldades, necessidades e expectativas dos próprios visitantes. Desta forma, a informação assume um valor decisivo (Brown, 2015; Marine-Roig & Huertas, 2020). Num ecossistema turístico cada vez mais digitalizado, os visitantes recorrem de forma regular a múltiplos canais para preparar a viagem, interpretar o destino e orientar decisões durante a estadia (Marine-Roig & Huertas, 2020). Redes sociais, plataformas digitais, motores de busca, conteúdos produzidos por outros utilizadores e fontes institucionais concorrem entre si na formação das perceções de risco e de segurança, influenciando comportamentos antes e durante a deslocação (Brown, 2015; Marine-Roig & Huertas, 2020).

Assim, a polícia contemporânea já não se afirma apenas pela presença física no território, sendo crescentemente chamada a comunicar, orientar, informar e prestar serviço em ambientes digitais, através de canais acessíveis, inteligíveis e ajustados às características dos diferentes públicos (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

Efetivamente, a literatura sobre o policiamento digital e soluções tecnológicas, como as aplicações móveis de segurança, aponta potencialidades relevantes, designadamente ao nível do acesso rápido a informação, da geolocalização, da facilitação do contacto com autoridades, da emissão de alertas e do apoio em situações de emergência. Não obstante, sublinha igualmente que os efeitos positivos destas ferramentas dependem da sua aceitação pelos utilizadores, da confiança que conseguem gerar, da clareza das suas funcionalidades e do equilíbrio estabelecido entre utilidade, simplicidade de uso e preocupações com privacidade e controlo dos dados (Fox et al., 2024; Maxwell et al., 2020; Wood et al., 2022). Deste modo, a discussão sobre o valor de uma aplicação institucional de apoio ao turista exige validação empírica e deve ser conduzida a partir das necessidades concretas do contexto em análise.

É precisamente a partir da identificação dessa necessidade que esta investigação procura compreender qual o potencial de uma aplicação oficial da PSP destinada ao apoio e à segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa. Para esse efeito, considera-se, por um lado, a expressão institucional da criminalidade registada envolvendo turistas não portugueses e, por outro, a perspetiva dos próprios visitantes quanto à sua perceção de segurança, às dificuldades sentidas, às funcionalidades consideradas úteis e à predisposição para utilizar uma ferramenta digital oficial. Pretende-se assim, avaliar a pertinência de uma resposta concreta para um problema concreto, tendo como referência a realidade de Lisboa e as exigências atuais da relação entre polícia, informação e proteção do turista.

Capítulo I – Formulação do Problema de Investigação

No ordenamento jurídico português, a segurança interna é conceptualizada como uma atividade do Estado orientada para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto). Esta atividade securitária engloba proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade, e assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas e o exercício efetivo de direitos, liberdades e garantias, sempre no respeito pela legalidade (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto).

Dentro desse contexto, a intervenção policial não se esgota na repressão criminal, integrando também a prevenção, a visibilidade e a presença no espaço público bem como a manutenção da ordem pública (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto). Assim, esta intervenção deve sempre exercer-se sob limites de necessidade, adequação e proporcionalidade próprios de um Estado de direito democrático (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto). Por conseguinte, estas funções adquirem particular relevância em contextos urbanos marcados por elevada densidade e mobilidade populacional, onde aumenta a exposição a riscos, potenciam-se situações de conflito e exigem-se respostas de segurança mais visíveis e coordenadas (Brás & Rodrigues, 2010).

É neste enquadramento que o turismo se apresenta como um domínio particularmente sensível à segurança, na medida em que depende de condições de ordem pública, previsibilidade e confiança no espaço público (Ghaderi et al., 2017; Karl et al., 2020). No caso de Portugal, o turismo tem vindo a afirmar-se como um fenómeno socioeconómico de elevada expressão, sustentado por um crescimento recente consolidado. Em 2024, o país registou aumentos nos principais indicadores de procura turística e, em 2025, os dados

disponíveis apontam para a manutenção dessa trajetória de expansão. Em termos comparativos europeus, Portugal posiciona-se entre os destinos mais procurados e evidencia um crescimento das dormidas internacionais acima da média da União Europeia, reforçando a visibilidade externa do país como destino competitivo (Turismo de Portugal, 2025). Dentro do panorama nacional, Lisboa destaca-se como principal destino urbano e território de elevada concentração turística, quer pela sua capacidade de atração e receção continuada de visitantes, quer pelo seu peso na estrutura nacional de dormidas, funcionando ainda como uma das principais portas de entrada do turismo internacional em Portugal (Associação de Turismo de Lisboa, 2025; Caleia et al., 2024; Instituto Nacional de Estatística, 2025)

Naturalmente, a segurança e a proteção do visitante devem ser tratadas como condições estruturantes da competitividade dos destinos, por influenciarem a imagem do destino e a procura, incluindo intenções de regresso e de recomendação (Brás, 2025; Ghaderi et al., 2017). Em contextos urbanos, vários estudos indicam que a perceção de segurança afeta a imagem do destino e os padrões comportamentais dos visitantes, e que diferentes tipologias de risco, podem pesar de forma diferenciada no processo de decisão e na avaliação da viagem (Ding & Wu, 2022; Karl et al., 2020).

Assim, a deslocação dos visitantes para contextos que lhes são desconhecidos tende a aumentar a sua vulnerabilidade, elevando a sua exposição a ameaças e tornando-os mais dependentes de mecanismos formais de orientação e apoio. (Chesney-Lind & Lind, 1986; Wassler & Kuteynikova, 2020). Esta maior dependência torna a informação particularmente relevante enquanto instrumento de apoio à segurança do visitante, sobretudo quando é produzida por fontes públicas credíveis e disponibilizada através de canais acessíveis no destino, podendo assim reforçar a confiança institucional e apoiar decisões mais informadas em contextos de risco (Ghaderi et al., 2017; World Tourism Organization, 1999).

Não obstante, o enquadramento recente sobre tecnologias digitais e aplicações de segurança aponta simultaneamente para benefícios e riscos potenciais, incluindo limites de eficácia demonstrada, externalidades sociais e implicações em termos de privacidade e vigilância, o que reforça a necessidade de avaliação empírica antes de se assumirem impactos positivos de soluções tecnológicas (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025; Maxwell et al., 2020; Wood et al., 2022).

Desta forma, considerando a relevância da segurança enquanto atributo estruturante do destino, a evidência de que os turistas podem apresentar condições de vulnerabilidade situacional e comportamental, e o contexto de digitalização do policiamento e proliferação de aplicações de apoio à segurança, pretende-se colocar como problema de investigação a

necessidade de caracterizar a perceção de risco e segurança dos turistas em Lisboa e a sua predisposição para utilizar uma solução digital oficial de apoio à segurança. Assim, formula-se a seguinte pergunta de investigação: **Qual é o potencial para o desenvolvimento, pela PSP, de uma aplicação móvel destinada a apoiar a segurança dos turistas estrangeiros na área de Lisboa?**

A definição do objetivo geral decorre de três fatores: o facto de a segurança e a perceção de risco influenciarem a imagem do destino, sendo particularmente relevantes em destinos urbanos de elevada afluência (Ding & Wu, 2022; Karl et al., 2020); a vulnerabilidade do visitante em contexto desconhecido implicar prudência na leitura das “estatísticas policiais” e justificar a recolha direta junto de turistas (Buil-Gil & Mawby, 2023; Wassler & Kuteynikova, 2020); e a proliferação de aplicações móveis de segurança e a digitalização do policiamento evidenciarem benefícios potenciais, mas também limites de eficácia e riscos de privacidade, tornando necessária uma avaliação empírica antes de se assumir valor operacional de tal solução tecnológica (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025; Maxwell et al., 2020; Wood et al., 2022).

Assim, avaliar o potencial de uma aplicação institucional da PSP exige integrar, de forma sistemática, as necessidades do utilizador, os requisitos funcionais e a aceitação (Dwivedi et al., 2019; Fox et al., 2024; Venkatesh et al., 2012, 2016).

Objetivo geral

Avaliar o potencial de uma aplicação móvel da PSP para apoio e segurança de turistas estrangeiros em Lisboa, considerando criminalidade registada, perceções de segurança, necessidades de apoio, funcionalidades úteis e aceitação pelos utilizadores

Os objetivos específicos operacionalizam o objetivo geral em componentes mensuráveis e alinhadas: a identificação de desafios e dificuldades percecionadas pelos turistas na medida em que é necessário caracterizar a dimensão subjetiva da segurança e do risco no destino (Ding & Wu, 2022; Karl et al., 2020); o levantamento estatístico da criminalidade registada sofrida por turistas estrangeiros em Lisboa permitindo descrever e caracterizar a expressão da criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa (Marteache & Trinidad, 2024); a proposta e priorização de funcionalidades de acordo com a literatura, procurando identificar aquelas que surgem como mais úteis, relevantes e ajustadas às necessidades concretas dos utilizadores (Maxwell et al., 2020; Wood et al., 2022); e por

fim, a avaliação da aceitação uma vez que a adoção de tecnologias é explicada por modelos de aceitação mais recentes, designadamente através de dimensões como a expectativa de desempenho, a expectativa de esforço e o hábito (Dwivedi et al., 2019; Venkatesh et al., 2012, 2016). No caso de soluções digitais de natureza institucional, a transparência e a confiança assumem também particular relevância, nomeadamente como mecanismos de redução da incerteza, enquanto a confiança e a privacidade percebida influenciam a disposição dos utilizadores para instalar e usar aplicações que envolvem recolha ou partilha de dados (Bardus et al., 2022; Fox et al., 2024).

Objetivos específicos

- Identificar os principais desafios e dificuldades de segurança percecionados pelos turistas em Lisboa.
- Fazer o levantamento estatístico do número de crimes sofridos por turistas estrangeiros em Lisboa.
- Identificar e priorizar as funcionalidades consideradas mais úteis e essenciais para uma eventual aplicação móvel oficial da PSP, orientada para o apoio e a segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa.
- Avaliar a aceitação da aplicação pelos turistas, considerando perceção das funcionalidades, confiança no uso e intenção de instalação e utilização.

Capítulo II – Polícia e a segurança do turista

2.1. A missão policial

A Polícia de Segurança Pública (PSP) é juridicamente definida como uma força de segurança uniformizada e armada, com natureza de serviço público e autonomia administrativa, sendo a sua missão, nos termos da lei orgânica, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos (Lei n.º 53/2007). Esta formulação normativa tem expressão na prática em instrumentos institucionais recentes como a “Estratégia da PSP 2025–2027” que se apresenta como orientadora para o triénio, concebida para coordenar e alinhar as iniciativas institucionais e reforçar a capacidade de resposta a desafios atuais e emergentes, mantendo o foco nos resultados (Polícia de Segurança Pública, 2025a). A mesma estratégia define que a sua implementação visa

contribuir para que Portugal continue entre os países mais seguros do mundo, sustentado por uma polícia moderna, credível e em sintonia com as necessidades e expectativas do cidadão (Polícia de Segurança Pública, 2025a).

No cumprimento da sua missão, a PSP declara-se vinculada às orientações estratégicas das políticas públicas de segurança interna e assume o compromisso de manter Portugal como “País estável e um destino seguro”, enunciando esta finalidade como objetivo institucional (Polícia de Segurança Pública, 2025a). Nesse enquadramento, define-se como “polícia integral, proactiva e próxima dos cidadãos”, posicionando a proximidade e a resposta às necessidades concretas do espaço urbano como componente do seu desempenho no sistema nacional de segurança interna (Polícia de Segurança Pública, 2025a).

A estratégia fixa, ainda, um modelo conceptual de atuação assente em seis pressupostos: Proximidade, Dissuasão, Prevenção, Deteção, Resposta e Adaptação, enquadrado por uma avaliação e monitorização de riscos para ajustar a intervenção ao nível de intensidade das ameaças (Polícia de Segurança Pública, 2025a). O mesmo documento incorpora um eixo explícito de inovação e modernização, referindo a necessidade de transformação organizacional em ambiente operacional imprevisível e crescentemente complexo (Polícia de Segurança Pública, 2025a). Complementarmente, o “Plano de Atividades da PSP 2025” formaliza o início de um novo ciclo de gestão, clarificando que o planeamento anual é estruturado por objetivos e indicadores e alinhado com orientações estratégicas do Governo e instrumentos de referência, incluindo a própria “Estratégia 2025–2027”.

Nesse âmbito, o Plano de Atividades para 2025 descreve a atuação da PSP em seis eixos, destacando como eixo central o reforço do sentimento de segurança dos cidadãos, complementado por formação, valorização do capital humano, coesão interna, inovação e desenvolvimento e fortalecimento da comunicação (Polícia de Segurança Pública, 2025b). O desenvolvimento desse desígnio surge explicitado nos objetivos para 2025, designadamente naquele que prevê o reforço do “sentimento de segurança através da visibilidade, proatividade e qualificação da atuação”, traduzido em metas e indicadores de atividade operacional (Polícia de Segurança Pública, 2025b). Quanto ao domínio tecnológico, o Plano assume a modernização administrativa como preocupação transversal e enfatiza os canais eletrónicos como principal meio de comunicação entre a PSP e os cidadãos, associando-os a melhoria de acesso, facilidade de comunicação e eficiência.

O mesmo plano identifica igualmente medidas orientadas para o cidadão e destaca o PESI2 (Plano Estratégico de Sistemas de Informação) como instrumento que reúne

condições para acelerar a transformação digital, incluindo digitalização de processos e reforço da interoperabilidade e integração de sistemas de informação. De forma convergente, a “Estratégia 2025–2027” caracteriza a inovação como fator crítico e explicita que a transformação digital e a adoção de tecnologias avançadas, incluindo videovigilância inteligente e ferramentas de análise preditiva e prescritiva com base em inteligência artificial, contribuem para uma atuação mais ágil, eficiente e eficaz (Polícia de Segurança Pública, 2025a).

Todavia, a eficácia policial, sobretudo em contexto democrático, não se mede apenas pela capacidade de resposta operacional ou pelo grau de modernização tecnológica, mas também pela forma como essa atuação é percecionada, aceite e reconhecida como legítima pelos cidadãos (Tyler, 2004). É neste sentido que a literatura criminológica contemporânea tem sublinhado a importância dos fatores normativos da eficácia policial, defendendo que esta não depende apenas da capacidade instrumental de controlo do crime, mas também da legitimidade percebida e da justiça procedimental com que a autoridade é exercida (Chan et al., 2025).

Uma análise feita recentemente reforça a associação estatisticamente robusta entre perceções de justiça procedimental e legitimidade policial, evidenciando ainda o papel da identidade social na forma como essa relação se organiza em diferentes contextos (Chan et al., 2025). Esta evidência é especialmente relevante em contextos urbanos de elevada rotatividade populacional (residentes e visitantes), onde a confiança institucional e a previsibilidade da resposta, clareza de procedimentos, tratamento respeitoso e acessibilidade do serviço são parte integrante do “produto segurança” que o Estado efetivamente entrega. (Chan et al., 2025; Hanway & Hambly, 2023; Tyagi et al., 2016; Valente & Medina-Ariza, 2024).

É neste ponto que a inclusão do turista, enquanto “utilizador temporário” do espaço público e do sistema de segurança, se torna metodologicamente necessária e juridicamente coerente. Por um lado, porque o quadro da segurança interna se aplica à proteção de pessoas e bens e ao exercício de direitos em todo o espaço sujeito a jurisdição do Estado, não distinguindo a tutela em função da residência (Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto). Por outro, porque as orientações políticas e institucionais europeias têm vindo a enfatizar, de forma crescente, a redução de barreiras práticas à denúncia do crime e ao acesso a apoio, incluindo instrumentos digitais e serviços linguisticamente acessíveis, dimensões particularmente críticas para vítimas não residentes. Em 2024, o Conselho da União Europeia (UE) formalizou posição para reforçar o quadro de direitos das vítimas e, em 2025, Conselho e

Parlamento acordaram atualizar as regras para facilitar a denúncia (incluindo *online*), acesso a *helplines* e informação, e apoio por meios tecnológicos (Council of the European Union, 2024, 2025; European Commission, 2025b).

Este enquadramento é compatível com uma abordagem policial centrada na prevenção e na redução de vulnerabilidades situacionais, e em contexto turístico, a segurança tende a depender não apenas de baixa incidência criminal, mas também de orientação, informação credível, facilidade de contacto e capacidade de encaminhamento, isto é, componentes de serviço público e de gestão do risco que podem (e devem) ser operacionalizadas por canais adequados ao perfil do utilizador temporário (Xie et al., 2025). A própria evolução das práticas de policiamento em contextos de turismo tem sido analisada com recurso a dados e modelos orientados para padrões criminais em locais associados a lazer e turismo, sugerindo utilidade de abordagens preditivas e da participação e cooperação da comunidade na prevenção (Khalilzadeh, 2021).

Por essa razão, o enquadramento legal e institucional recente permite formular, o “porquê” da importância da segurança em contexto turístico, destacando-se a missão da PSP na garantia de direitos e na segurança interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto). Para além desta fundamentação jurídica e institucional, a evidência científica recente sustenta que legitimidade, confiança, e redução de barreiras de acesso ao sistema (incluindo por via digital) são dimensões empiricamente relevantes para produzir segurança efetiva e percebida também entre populações visitantes (Chan et al., 2025; Elphick et al., 2021).

2.2. Segurança pública e turismo

A relação entre turismo e segurança é amplamente reconhecida na literatura, na medida em que ambas constituem dimensões estreitamente interligadas (Ghaderi et al., 2017). Em razão disso, a perceção de segurança assume-se como um fator determinante para o êxito de qualquer destino turístico, influenciando a decisão de viagem e condicionando, em simultâneo, a reputação e a sustentabilidade do destino (Ding & Wu, 2022; Ghaderi et al., 2017; Karl et al., 2020).

Esta realidade torna-se particularmente evidente em contextos de elevada intensidade turística, onde a concentração espacial da atividade tende a gerar áreas de maior risco, frequentemente designadas *hotspots*, nas quais a convergência entre visitantes vulneráveis e ofensores motivados aumenta a probabilidade de ocorrência de crime (Crotts, 1996). Deste modo, o próprio sucesso de uma cidade enquanto destino turístico pode torná-la mais

sensível a vulnerabilidades securitárias, exigindo maior capacidade de prevenção e resposta (Valente & Medina-Ariza, 2024).

Para além da relevância económica e da capacidade de atração internacional, o turismo contemporâneo caracteriza-se pela crescente complexidade das experiências e pela evolução do próprio conceito de turismo, que hoje integra dimensões sociais, psicológicas e tecnológicas, evidenciando que os visitantes não procuram apenas deslocações físicas, mas experiências seguras, informadas e integradas num ambiente urbano funcional (Kontogianni & Alepis, 2020; Sustacha et al., 2023). Em paralelo, a transformação digital e a generalização de ecossistemas de informação em tempo real tendem a reforçar expectativas de orientação, previsibilidade e confiança ao longo de toda a experiência turística, desde o planeamento até à fruição no destino (European Commission, n.d.; OECD, 2022)

Assim, o fenómeno turístico atual tem vindo a ser progressivamente conceptualizado como um sistema complexo, resultante da interação entre múltiplas dimensões que moldam os comportamentos de viagem e a relação dos visitantes com os destinos (Page & Duignan, 2023; Romero-García et al., 2019). Nesta perspetiva, a segurança assume um papel central na construção da experiência turística, ultrapassando a mera ausência de criminalidade e integrando as diferentes vertentes que influenciam diretamente a confiança e o comportamento dos turistas (Drammeh, 2024).

Esta realidade adquire particular relevância em contextos de forte dinamismo turístico, como o português. Em 2024, Portugal recebeu cerca de 31,6 milhões de hóspedes e 80,4 milhões de dormidas, representando um crescimento anual de 5,2% e 4,1%, respetivamente (Instituto Nacional de Estatística, 2025). Este aumento contínuo confirma uma tendência estrutural de expansão do turismo urbano, impulsionada pela recuperação pós-pandemia, pela intensificação das ligações aéreas e pela crescente atratividade de destinos mediterrânicos (OECD, 2024).

O relatório do Turismo de Portugal (2025) demonstra que Portugal tem a sua posição entre os dez destinos europeus mais procurados, registando um crescimento médio de 3,8% nas dormidas internacionais em 2024, acima da média de 3,1% da União Europeia (Turismo de Portugal, 2025). Lisboa destaca-se como o principal destino urbano do país, concentrando aproximadamente 23% das dormidas nacionais em 2025 e 28% das dormidas de não residentes, segundo dados provisórios do INE/TravelBI (Associação de Turismo de Lisboa, 2025). A cidade acolheu, entre janeiro e agosto de 2025, 6,3 milhões de visitantes, o que representa uma subida de 2,5% em relação a 2024. Este crescimento, reflete o facto de a capital portuguesa ser um destino bem consolidado e com fluxos turísticos estáveis, no

entanto, a sua dimensão cosmopolita e o fluxo permanente de visitantes internacionais reforçam a necessidade de compreender o turismo também enquanto fenómeno de segurança urbana e de gestão pública (Brás & Rodrigues, 2010).

Em 2025, Lisboa continuou a receber turistas de uma grande diversidade de origens geográficas, revelando a sua internacionalização enquanto destino. Segundo a Associação de Turismo de Lisboa (2025), os principais mercados emissores foram os Estados Unidos (1,8 milhões de dormidas), o Reino Unido (940 mil), a Espanha (952 mil), a França (858 mil), o Brasil (828 mil) e a Alemanha (821 mil). Destaca-se, contudo, o forte crescimento de novos mercados intercontinentais, como a China (+9,4%), o Canadá (+7,1%) e os EUA (+5,0%), contrastando com o recuo dos fluxos europeus tradicionais, em especial de Espanha e de França, que registaram quebras de 11,1% e 10%, respetivamente (Associação de Turismo de Lisboa, 2025).

A cidade de Lisboa surge ainda, segundo o relatório da Câmara Municipal de Lisboa, como a porta de entrada de mais de 55% dos turistas estrangeiros em território nacional, reforçando o seu papel enquanto epicentro da mobilidade internacional no país (Caleia et al., 2024). A mesma publicação refere que a Área Metropolitana de Lisboa concentra 36% da atividade económica nacional e é responsável por cerca de 6,4 milhões de chegadas anuais de turistas, com a maioria proveniente de mercados externos (Caleia et al., 2024).

Este desempenho, ainda que positivo para a dinâmica turística da cidade, inscreve Lisboa no conjunto das capitais europeias onde a pressão securitária associada à mobilidade internacional é evidente. Desta forma, a centralidade turística de Lisboa, associada à elevada concentração de visitantes em espaços urbanos densos, intensifica a exposição da cidade a fenómenos de insegurança que são característicos dos destinos internacionais mais procurados (Valente & Medina-Ariza, 2024).

De facto, a diversidade dos fluxos turísticos constitui um fator relevante para a segurança pública, uma vez que a presença de visitantes com diferentes idiomas e níveis de familiaridade com o contexto local acentua dificuldades de comunicação, orientação e apoio em situações de risco, exigindo das forças de segurança estratégias de informação clara, mecanismos de apoio adequados e uma atuação preventiva articulada com os restantes agentes do setor turístico (Brás & Rodrigues, 2010).

Neste contexto, o crescimento do turismo resulta num impacto direto nas dinâmicas de oportunidade criminal e na gestão policial do espaço público, sendo que do ponto de vista das ciências policiais, estas dinâmicas podem ser compreendidas de várias formas. Do ponto de vista criminológico, a Teoria da Atividade de Rotina permite enquadrar a convergência

entre ofensores motivados, alvos vulneráveis e a ausência de guardiões eficazes como explicação para o aumento da probabilidade de ocorrência de crime (Cohen & Felson, 1979). Em áreas turísticas, existe a convergência entre os três fatores referidos, sendo que esta condição é frequentemente reforçada pela posse de bens de valor e pela menor vigilância situacional em contexto de lazer e deslocação, todos identificados na literatura como cruciais na vitimização turística (Brás & Rodrigues, 2010; Vakhitova et al., 2024).

A teoria do *Hotspot* é igualmente aplicável ao contexto turístico e sustenta que a atividade criminosa se distribui de forma desigual no território, concentrando-se em locais de elevada atratividade e circulação, onde se enquadram centros históricos, zonas de lazer e terminais de transportes públicos (Crotts, 1996). Em alguns estudos recentes os autores identificam uma associação entre a pressão turística e o risco de roubo, verificando-se uma elevada concentração espacial do fenómeno em áreas específicas e com implicações diretas para estratégias de prevenção (Valente & Medina-Ariza, 2024).

2.3. Turista enquanto alvo do crime

A literatura demonstra que os turistas, ao encontrarem-se afastados do seu ambiente habitual, revelam-se alvos especialmente vulneráveis, quer pela visibilidade acrescida que assumem nos espaços que visitam, quer devido ao desconhecimento do contexto local, o que lhes dificulta reconhecer situações ou áreas de risco (Chesney-Lind & Lind, 1986). Esta condição de vulnerabilidade é relevante não apenas do ponto de vista da exposição ao crime, projetando-se também sobre a necessidade de orientação, apoio e proteção institucional em contextos turísticos urbanos.

Neste sentido, a atuação das forças de segurança em áreas turísticas não se pode limitar à repressão da criminalidade. A cultura organizacional policial, a qualidade do serviço prestado e a forma como a segurança é comunicada e operacionalizada no espaço público podem influenciar diretamente a confiança do visitante, a sua perceção de proteção institucional e a avaliação global da segurança do destino (Zou & Yu, 2022).

Apesar disso, a perceção de insegurança pode ser amplificada pela circulação mediática de incidentes envolvendo turistas, condicionando a imagem externa do destino e a sua recuperação ao nível da reputação, mesmo quando a frequência objetiva de criminalidade é reduzida (Brás & Rodrigues, 2010). Alguns estudos reforçam que a segurança no turismo integra atualmente dimensões sociais, emocionais e psicológicas, para além da ameaça física, ampliando assim as exigências colocadas ao garante da segurança e à intervenção policial em contextos turísticos complexos (Nas, 2024).

Com efeito, em destinos urbanos intensamente visitados, a complexa relação entre o turismo e a segurança torna-se particularmente evidente, uma vez que a concentração de visitantes, a diversidade cultural e a pressão sobre o espaço público aumentam a exposição a riscos e exigem modelos de gestão mais integrados (Ghaderi et al., 2017). A literatura sublinha que a capacidade de antecipar e mitigar vulnerabilidades, através de estratégias de prevenção e de coordenação institucional, constitui um fator determinante para a sustentabilidade do destino e para a preservação da sua imagem internacional (Brás & Rodrigues, 2010).

Deste modo, à medida que o turismo urbano se intensifica e se internacionaliza, a segurança assume uma função estruturante na sustentabilidade do destino, não apenas por razões de controlo do crime, mas porque condiciona a confiança do visitante e a imagem externa do território. Efetivamente, alguns autores sugerem que mesmo quando a criminalidade ocorre com baixa frequência, pode produzir efeitos desproporcionais na perceção de segurança do destino, influenciando decisões de viagem e reputação internacional (Brás & Rodrigues, 2010; George, 2010).

Por conseguinte, a literatura recente sobre “externalidades urbanas” associadas ao turismo e à transformação do uso residencial aponta alguns fatores adicionais como o crescimento exponencial do alojamento local que pode associar-se a aumentos posteriores de violência em bairros, não por maior fluxo de turistas em si, mas por erosão de dinâmicas sociais locais e capacidade de controlo informal (Ke et al., 2021). A relação entre o turismo e o crime é por isso empiricamente estudada como um fenómeno multidimensional e dependente do contexto, cujos resultados dependem do desenho metodológico e indicadores utilizados, reforçando a necessidade de leituras estratégicas e situacionais na intervenção (Baş & Bayraktaroğlu, 2024).

No entanto, importa reconhecer que as estatísticas oficiais podem não refletir integralmente os crimes sofridos por turistas, não necessariamente por ausência de ocorrência, mas porque os padrões de denúncia podem variar entre residentes e não residentes. Neste sentido, a estatística criminal tende a oferecer apenas uma aproximação parcial à realidade efetivamente vivida pelos visitantes, exigindo prudência na sua interpretação.

A investigação tem evidenciado que os turistas, nomeadamente os internacionais, tendem a apresentar menor propensão para reportar certos tipos de crime às autoridades, o que ajuda a explicar parte dessa discrepância. De acordo com Buil-Gil e Mawby (2023), num estudo realizado em Barcelona, os turistas internacionais revelam, em média, menor

tendência para denunciar determinados crimes do que os residentes, observando-se ainda diferenças em função do tipo de crime em causa. Esta realidade reforça a necessidade de articular a leitura dos dados policiais com dados recolhidos por inquérito, com o objetivo de captar diferentes dimensões da experiência criminal.

Em paralelo, a análise da incidência criminal e do risco em turismo enfrenta limites de mensuração associados à definição e contabilização da “população em risco” no destino, sendo que vários estudos sublinham que estatísticas tradicionais de procura (por exemplo, dormidas em alojamentos oficialmente registados) podem não refletir na realidade a presença turística. Vários autores apontam para as estadias em modalidades informais ou o caso de visitantes que vão embora do país no mesmo dia, como fatores que introduzem enviesamentos quando se pretende relacionar crime e exposição turística (Nyns & Schmitz, 2022; Vergori et al., 2025).

Por essa razão, a investigação tem recorrido de forma consistente a inquéritos por questionário para recolher evidência sobre experiências, atitudes e perceções de segurança, precisamente porque estes instrumentos permitem captar dimensões como risco percebido, preocupação e medo do crime que não se esgotam nas estatísticas da criminalidade registada (Buil-Gil & Mawby, 2023). Adicionalmente, este tipo de recolha de dados permite lidar com diferenças entre grupos populacionais, incluindo variações na propensão para denunciar (ou não denunciar) determinados tipos de crimes às autoridades, reforçando a utilidade dos dados de inquéritos (Buil-Gil & Mawby, 2023).

A discrepância anteriormente referida na denúncia de crimes sustenta as estratégias de segurança proativas, como a criação de unidades policiais especializadas em turismo e a disseminação de informação sobre como fazer as denúncias, diretamente nas unidades hoteleiras (Buil-Gil & Mawby, 2023). A relevância destas medidas estratégicas justifica-se, sobretudo, pelo facto de a segurança ser um determinante crítico da lealdade do turista, isto é, visitantes com elevada perceção de segurança não só avaliam os atributos do destino de forma mais positiva, como apresentam uma probabilidade significativamente superior de visitar e recomendar o local (George, 2003, citado por Ding & Wu, 2022; Wang & Zheng, 2015, citado por Ding & Wu, 2022).

Consequentemente, o acesso à informação clara e fiável, bem como a capacidade de a compreender e utilizar em tempo útil, assume especial relevância na experiência de segurança do visitante.

2.4. Acesso à informação e barreira linguística

O acesso do turista a conteúdos informativos adequados e confiáveis, designadamente relativos a locais, percursos e condições de permanência no destino, constitui um direito consagrado no Código Mundial de Ética do Turismo, o qual estabelece, no seu Artigo 6.º, n.º 5, que os governos dos países de acolhimento devem assegurar aos visitantes informação clara, válida e acessível no âmbito dos serviços turísticos prestados (World Tourism Organization, 1999). Deste modo, a informação assume-se não apenas como um recurso funcional, mas como um instrumento normativo de proteção do turista, cuja responsabilidade recai diretamente sobre os Estados anfitriões.

De facto, a vulnerabilidade do visitante em contexto turístico não se reduz ao risco de sofrer crimes contra o património, incluindo também a dificuldade do turista em se orientar num ambiente não familiar, interpretar sinais e costumes e aceder, em tempo útil, a informação e assistência adequadas. Estes elementos integram dimensões relevantes da segurança turística e podem influenciar comportamentos de autoproteção e exposição ao risco (Wassler & Kuteynikova, 2020; Xie et al., 2025).

Nesse sentido, a literatura recente indica que a disponibilização de informação de segurança credível e orientada para a ação, articulada com canais acessíveis de assistência e orientação durante a deslocação, pode reduzir experiências de vulnerabilidade em contextos não familiares e promover comportamentos de autoproteção, sendo que a forma como a informação de risco é comunicada influencia o processamento da mensagem e os comportamentos de segurança adotados pelos turistas (Wassler & Kuteynikova, 2020; Xie et al., 2025).

Esta perspetiva revela-se coerente com abordagens contemporâneas que sublinham a importância da informação no próprio destino enquanto suporte da experiência de segurança do visitante, sobretudo no momento de chegada e durante a permanência (Zou & Yu, 2022). A literatura indica que a perceção de segurança do turista é fortemente influenciada quer pela informação prática que lhe é disponibilizada, quer pela qualidade das interações que estabelece com os atores locais (Zou & Yu, 2022).

Neste quadro, instrumentos como panfletos informativos ou aplicações móveis, contendo informação sobre leis e regulamentos locais, contactos policiais, serviços de saúde, transportes, regras de circulação e normas culturais, podem contribuir para reforçar o sentimento de segurança após a chegada ao destino (Zou & Yu, 2022).

Para além disso, quando essas orientações são disponibilizadas por entidades públicas reconhecidas e difundidas através de canais acessíveis no próprio destino, tendem a associar-se a maior legitimidade percebida das instituições e a uma maior capacidade do visitante para tomar decisões informadas e atuar com segurança em contextos de risco (Ghaderi et al., 2017; World Tourism Organization, 1999).

Do mesmo modo, a existência de um contexto urbano percebido como acolhedor e orientado para o visitante constitui um fator relevante na construção de confiança e na redução da ansiedade associada à permanência em espaços desconhecidos (Zou & Yu, 2022).

Concomitantemente, outras investigações demonstram que o modo como os turistas avaliam a segurança de um destino depende, em larga medida, das fontes informativas a que recorrem ao longo do processo de planeamento e deslocação (Ghaderi et al., 2017). A informação veiculada por organismos governamentais ou entidades do setor público é, em regra, interpretada como mais credível do que a proveniente dos meios de comunicação social, os quais tendem a enfatizar ou distorcer episódios de insegurança (Ghaderi et al., 2017). No entanto, a cobertura mediática continua a exercer uma influência significativa na formação de expectativas sobre o destino durante a fase prévia à viagem (Brown, 2015).

Desta forma, a relação do visitante com o espaço público é também moldada pela forma como vai percebendo a sua segurança ao longo da experiência turística. Essa percepção não permanece estável, e vai-se alterando em função da percepção anterior à viagem, das vivências no destino e da avaliação que delas resulta posteriormente (Zou & Yu, 2022).

Neste sentido, a interação de um turista que seja vítima de crime com os serviços policiais e com o sistema de justiça pode ser condicionada por fatores como a barreira linguística (com impacto na comunicação inicial, na recolha de declarações e no acesso a informação relevante) e as dificuldades em compreender procedimentos formais num ordenamento jurídico que lhe é estranho (Hunter et al., 2022; Jerónimo, 2025). A isto acresce que, em casos em que o visitante sofre um crime no país de destino, existem orientações consulares que sublinham frequentemente a necessidade de denunciar a ocorrência antes do regresso ao país de origem e a possibilidade de serem necessárias diligências adicionais (por exemplo, prestar declarações ou depor), o que pode colidir com a limitação temporal típica das estadias turísticas (Foreign, Commonwealth & Development Office [FCDO], 2023).

Por conseguinte, estudos recentes sobre a denúncia de crimes por parte de turistas reforçam que estes constrangimentos podem contribuir para subnotificação (as denominadas “cifras negras”) e sustentam a utilidade de mecanismos que reduzam as dificuldades, por exemplo informação clara sobre como efetuar uma denúncia a partir do alojamento ou

unidades especializadas e serviços dedicados de apoio a vítimas visitantes (Buil-Gil & Mawby, 2023; Council of the European Union, 2025).

Esta realidade tem implicações diretas para a atuação policial, nomeadamente no acesso ao apoio institucional e no reforço da comunicação e orientação, e o caso português não é exceção. Brás e Rodrigues (2010) sublinham que a interação entre turista e sistema de segurança pode ser dificultada pela barreira linguística e pela não familiaridade com o enquadramento local, recomendando medidas assentes em informação preventiva clara, capacidade de encaminhamento e cooperação institucional para mitigar vulnerabilidades e melhorar a eficácia da resposta.

Assim sendo, a redução do crime em áreas turísticas deve assentar num conjunto articulado de medidas orientadas para a segurança e bem-estar do visitante, começando pela implementação de uma política de informação que assegure comunicação clara e objetiva sobre eventuais problemas de segurança, mecanismos de controlo de riscos associados à prática turística e disponibilidade de serviços de apoio em emergências (Brás & Rodrigues, 2010).

Os mesmos autores acrescentam que essa estratégia deve ser acompanhada pela existência de forças de segurança com capacidade para intervir e resolver problemas dos turistas sempre que necessário, reforçando uma lógica de prontidão operacional em contextos de elevada circulação e exposição (Brás & Rodrigues, 2010). Defendem também que a polícia deve desempenhar um papel ativo na produção e difusão de informação sobre criminalidade dirigida a turistas, incluindo a identificação e divulgação de zonas de maior risco (*hotspots*), reforçando a dimensão preventiva e estratégica do policiamento em territórios turísticos (Brás & Rodrigues, 2010).

Neste quadro, a forma como a segurança é gerida no destino assume particular relevância, sendo que a adoção de estratégias estruturadas como sistemas de aviso, regras públicas claras, mecanismos de resposta a incidentes, serviços de socorro de emergência e planos de gestão de crise, contribuem para reduzir a incerteza e mitigar os efeitos psicológicos do risco em contextos turísticos urbanos (Becken & Hughey, 2013; Rittichainuwat, 2013). Em alguns destinos internacionais, estas abordagens conduziram à criação de unidades policiais especializadas em turismo, destinadas a responder de forma mais ajustada às especificidades da atividade turística e às necessidades dos visitantes (Tyagi et al., 2016).

No caso de Portugal, esta orientação traduziu-se na institucionalização de respostas policiais especializadas no contexto turístico, com a previsão formal de esquadras de turismo

na estrutura da PSP, designadamente em Lisboa, Porto e Cascais, nos termos da Portaria n.º 434/2008, de 18 de junho, posteriormente alterada e republicada pela Portaria n.º 2/2009, de 2 de janeiro.

Em paralelo, a expansão das plataformas digitais e das redes sociais tem reforçado a construção de imagens detalhadas e personalizadas dos destinos turísticos, influenciando a perceção de risco através de conteúdos partilhados por utilizadores e produtores de informação não institucional (Marine-Roig & Huertas, 2020). Por isso, destaca-se também o papel das redes interpessoais uma vez que relatos e experiências transmitidos por familiares, amigos ou outros visitantes constituem uma fonte relevante na consolidação do sentimento de segurança antes da visita (Duffy, 2015).

Desta forma, considerando que muitos visitantes recorrem a plataformas digitais para procurar aconselhamento, a articulação com esses canais (juntamente com a existência de mecanismos oficiais de orientação em tempo real) pode ajudar a reforçar a confiança do visitante antes da viagem (Brown, 2015; Marine-Roig & Huertas, 2020). Porém, estas estratégias têm limites de exequibilidade e aceitação social, designadamente quando os residentes manifestam atitudes divergentes face ao turismo ou a visitantes de outras culturas ficando a avaliação do turista enviesada pelos fatores contextuais (o que faz, onde circula e com quem interage), exigindo-se cautela na formulação e operacionalização de mensagens e medidas (Barnes, 2018; Moufakkir, 2014).

Assim, deve salientar-se que a literatura enfatiza o facto de as estratégias de proteção exigirem cooperação interorganizacional, incluindo troca de informação, educação e sensibilização e mecanismos que reforcem infraestruturas de segurança e apoio ao visitante, compondo um quadro em que a componente informativa passa a ser tratada como parte integrante da arquitetura preventiva (Rostami & Faghani, 2025). É, por isso, particularmente importante assegurar a credibilidade da fonte, escolher o momento adequado e seleccionar o canal mais eficaz, de modo a reduzir ruído informacional e incerteza, sem gerar, inadvertidamente, sinais de alarme ou perceções de fragilidade da ordem pública (Zou & Yu, 2022).

No âmbito das estratégias de prevenção do crime em áreas turísticas, Rostami e Faghani (2025) salientam a implementação de estruturas policiais especializadas como uma expressão recente de adaptação institucional dirigida à proteção e ao apoio ao visitante. De acordo com os autores, a criação de departamentos e unidades dedicadas, alinhada com as recomendações da Organização Mundial do Turismo, visa reforçar a capacidade de intervenção em contextos turísticos, destacando-se pela maior eficácia na comunicação com

turistas (na sua língua materna ou numa língua internacional), pela gestão de ocorrências envolvendo visitantes e, por essa via, pelo contributo para a consolidação da reputação turística no longo prazo (Rostami & Faghani, 2025; World Tourism Organization, 1996; Sharifi, 2015, citado por Rostami & Faghani, 2025).

Os mesmos autores indicam ainda que a resposta a situações comuns em contexto de mobilidade turística, como acidentes, avarias ou furtos, requer melhorias nas condições comunicacionais e a disponibilização de recursos humanos aptos a interagir com públicos de diferentes nacionalidades, sobretudo porque os visitantes podem experienciar dificuldades de navegação e de compreensão do enquadramento local (Rostami & Faghani, 2025). Nesse sentido, os autores defendem a necessidade de reforçar a consciencialização do turista quanto a locais suscetíveis de risco, integrar avisos e recomendações de precaução, bem como proceder à identificação geral de zonas consideradas inseguras, incluindo informação relativa a áreas de maior incidência criminal nas proximidades de estabelecimentos turísticos e de espaços públicos frequentemente utilizados por visitantes (Rostami & Faghani, 2025).

Face a este quadro, em que a segurança do destino é vivida e avaliada através de perceções construídas ao longo da experiência, a dimensão comunicacional e, em particular, a competência linguística, devem ser encaradas como condições centrais para a eficácia da intervenção em áreas turísticas, e não como meros complementos assistenciais ao visitante (Rostami & Faghani, 2025). Nesta perspetiva, a confiança entre turistas e forças de segurança assume particular relevância, devendo ser moldada por uma “mentalidade orientada para a segurança”, dependente, em larga medida, da cultura policial, entendida como o conjunto de práticas, regulamentos, valores e princípios aplicados com consistência na atuação quotidiana (Ziaei Beigdeli, 2010, citado por Rostami & Faghani, 2025).

Do mesmo modo, alguns autores referem que muitos viajantes tendem a avaliar previamente a fiabilidade das forças de segurança, a sua cultura de atuação e os próprios indicadores associados à criminalidade antes de tomarem decisões de deslocação, o que atribui à comunicação institucional um papel estratégico na credibilização da resposta policial (Abbaspour, 2022, citado por Rostami & Faghani, 2025).

Capítulo III – Transformação digital nas forças policiais

3.1. Policiamento digital

No contexto atual, o policiamento enfrenta uma alteração estrutural na medida em que uma grande parte da vida social, económica e comunicacional da comunidade decorre em ambientes digitais, o que desloca interações, conflitos e oportunidades criminais para plataformas *online* (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025). Consequentemente, a missão policial de prevenção, dissuasão e proteção deixa de poder ser pensada como exclusivamente territorial e física, exigindo uma capacidade de presença e intervenção proporcional também no espaço digital. (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025). Esta transição tem relevância porque a ausência de resposta eficaz no *online* tende a ampliar riscos, aumentar perceções de impunidade e fragilizar a confiança do público na capacidade de proteção do Estado (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

Desta forma, o conceito de policiamento digital pode ser delimitado como o conjunto de práticas, capacidades e serviços através dos quais a polícia exerce funções de prevenção, comunicação institucional, contacto com cidadãos, recolha de informação e apoio à investigação em ecossistemas digitais, em articulação com o policiamento “tradicional” do espaço público físico (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025). Esta delimitação implica reconhecer que o digital não é apenas um meio técnico, mas um domínio onde se materializam relações entre polícia e comunidade, exigindo transparência, legitimidade e adequação procedimental para que o serviço seja reconhecido como confiável e eficaz (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025; Jackson et al., 2025). Em termos práticos, a forma como canais digitais são desenhados e utilizados pode influenciar a experiência do utilizador e as avaliações de justiça e confiança, tornando a dimensão relacional um elemento crítico na prestação do serviço policial por via digital (Jackson et al., 2025).

Concomitantemente, as orientações europeias destacam que a modernização tecnológica deve ser entendida como transformação de capacidades e não como mera adoção de ferramentas, incluindo a necessidade de desenvolver uma presença estruturada em comunidades *online*, melhorar canais de contacto e integrar soluções de inteligência artificial de forma responsável (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2024; European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025). Neste sentido, a

transformação digital no setor público e no campo policial mostra que estes processos envolvem mudanças organizacionais, reconfiguração de rotinas e sistemas, pelo que os ganhos de eficiência dependem de integração, interoperabilidade e gestão da mudança (Afzal & Panagiotopoulos, 2024; Gritt et al., 2024).

De facto, a digitalização acelerada da vida social e económica tem deslocado uma parte crescente das interações, serviços e riscos para o espaço *online*, o que obriga as forças de segurança a ajustarem a sua atuação para manterem relevância operacional e legitimidade pública (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025). Nesta linha, a EUROPOL (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation) sustenta que a migração de práticas sociais para o digital cria um “*relevance gap*” quando a capacidade policial não acompanha o ritmo da transformação, defendendo que a polícia deve desenvolver presença e intervenção proporcionais nos ambientes digitais para prevenir a consolidação de “zonas de impunidade”, proteger direitos e garantir a segurança dos cidadãos (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

No entanto, esta transformação não se projeta apenas na presença policial *online*, sendo também influenciada pela crescente centralidade da informação eletrónica nas investigações criminais contemporâneas, num contexto em que a própria União Europeia tem vindo a enquadrar como prioritário o reforço do acesso efetivo e lícito a dados para fins de aplicação da lei (European Commission, 2025a). É precisamente por isso que a EUROPOL insiste que o desafio não é apenas “mais tecnologia”, mas também a criação de modelos organizacionais, capacidades e serviços que permitam atuação consistente em ecossistemas digitais, incluindo padrões de presença, comunicação e resposta alinhados com expectativas dos utilizadores e com a proteção de direitos fundamentais (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

Apesar de tudo, importa notar que quando a digitalização se traduz em canais digitais de contacto com o público (portais, formulários, aplicações móveis e de denúncia *online*), a evidência recente sugere que o desempenho técnico não é suficiente para garantir aceitação e confiança, porque a legitimidade do contacto digital depende também dos “sinais relacionais” (justiça procedimental, comunicação pós-contacto e perceções prévias de confiança na polícia) que influenciam a experiência do utilizador (Jackson et al., 2025).

De uma forma convergente, uma revisão sistemática de aplicações móveis de policiamento identificou variações substanciais na arquitetura de confiança (exigência de registo, anonimato, transparência de políticas de privacidade), alertando que uma aplicação

com um *interface* deficitário pode amplificar a desconfiança e comprometer objetivos operacionais do policiamento digital (Elphick et al., 2021).

3.2. O caso nacional

A transformação digital da PSP é formalizada por instrumentos institucionais como o PESI2, que sistematiza uma agenda de modernização orientada para elevar a eficiência e a qualidade do serviço e reforçar a satisfação de utilizadores internos e externos, através do desenvolvimento e aposta na tecnologia e melhoramento de processos e respetivas aplicações de suporte (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

Este documento define prioridades, eixos e iniciativas com o propósito de alinhar tecnologia, processos e prestação de serviços, e de criar condições organizacionais para operacionalizar o policiamento digital de forma integrada e consistente (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023). No seu diagnóstico, o PESI2 identifica constrangimentos que afetam diretamente a prestação de serviços ao exterior, incluindo falta de integração entre sistemas, fraca cobertura aplicacional, ausência de soluções de comunicação externa, morosidade/complexidade processual, debilidades de qualidade de dados e insuficiência de ferramentas de análise e apoio à decisão (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

A proposta estratégica é estruturada em cinco eixos (+Digital, +Auto-Serviço, +Cooperação, +Infraestruturas e +Eficácia), explicitando que a implementação das iniciativas visa a transformação digital e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como a colaboração com outras entidades (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023). Desta forma, o PESI2 define princípios orientadores que são particularmente relevantes para soluções dirigidas a utilizadores externos: autonomia, ao prever soluções padrão e intuitivas que possam ser usadas por qualquer utilizador externo ou interno, incluindo acesso a informação pública (estatísticas e georreferenciação); *Mobile-Ready*, ao recomendar soluções acessíveis “em mobilidade”, centradas na experiência do utilizador e na acessibilidade e usabilidade (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023). E ainda a orientação para BYOD (*Bring Your Own Device*) “com medidas de segurança”, admitindo o uso de dispositivos pessoais como complemento aos institucionais, o que reforça a centralidade do desenho *mobile* e do acesso seguro em ecossistemas digitais (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

Com base nestes eixos e princípios, o PESI2 permite enquadrar (em termos de arquitetura institucional) uma eventual aplicação móvel dirigida a utilizadores externos, incluindo turistas estrangeiros enquanto destinatários de serviço público, como uma

extensão lógica de iniciativas já previstas para ponto único de acesso e para conteúdos públicos (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

Efetivamente, no Eixo 1 (+Digital), a Iniciativa 1.2 (Balcão Único Online PSP) prevê a conversão do portal externo num ponto único de acesso a serviços para cidadãos, entidades e parceiros, definido como “*web-first*” (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023). Esta iniciativa explicita autenticação nacional e europeia, aumento de segurança na autenticação e segmentação por perfis internos e externos, e conformidade com normas de acessibilidade e usabilidade, dimensões diretamente compatíveis com a lógica “autonomia + *mobile-ready*” de uma solução móvel institucional (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

É também no Eixo 1 que a Iniciativa 1.1 (Revisão dos conteúdos de informação pública) estabelece a disponibilização de *dashboards* de informação pública atualizada e de georreferenciação pública (incluindo esquadras e número de ocorrências por zona geográfica), permitindo que o utilizador externo possa filtrar, analisar e extrair informação de forma autónoma (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

No mesmo documento, a relevância dos Sistemas de Informação Geográfica (SIG) surge no *benchmarking* como tecnologia aplicada à segurança pública e como base para plataformas de apoio a operações em contextos específicos, o que permite compreender tecnicamente como a georreferenciação e a visualização territorial de informação pública podem ser operacionalizadas em soluções digitais (Inetum & Polícia de Segurança Pública, 2023).

Assim, o “digital” deixa de ser apenas um suporte técnico e passa a constituir um plano de atuação policial, porque a presença institucional, a prestação de serviço e a própria produção de segurança são mediadas por *interfaces*, fluxos de dados e atos comunicacionais que o público interpreta como sinais de intenção, competência e justiça (Henry, 2024; Jackson et al., 2025). Para além disso, a própria orientação europeia para o policiamento *online* enfatiza que a atuação no digital deve ser identificável e transparente (presença e propósito declarados), assente em verdade baseada em evidências e desenhada para reduzir o limiar de contacto, o que implica gerir cuidadosamente o modo como a informação é apresentada e como circula nos canais digitais (European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

Desta forma, o PESI2 ao prever um ponto único de acesso externo (Balcão Único Online) e a revisão de conteúdos públicos com *dashboards* e georreferenciação, não está apenas a “digitalizar” procedimentos, mas a estruturar uma camada informacional que pode funcionar como interface pública de orientação e de relação com utilizadores externos. Em

ambientes urbanos com elevada mobilidade e presença de não residentes, essa camada ganha particular relevância porque, para muitos utilizadores temporários, a interação com a polícia ocorre primeiro (e frequentemente) através de informação pública, recomendações e canais remotos, sendo a qualidade e consistência dessa informação determinante para reduzir incerteza e orientar comportamentos (Chan et al., 2025; European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025; Jackson et al., 2025).

Concomitantemente, a proposta de desenvolvimento de uma solução digital orientada ao apoio do turista estrangeiro encontra-se em clara consonância com o relançamento estratégico do Programa Hospitalidade Segura 2026, na medida em que ambos partem de um mesmo diagnóstico: o turista constitui uma população particularmente vulnerável em contexto urbano, exigindo respostas policiais que articulem proximidade, prevenção, apoio qualificado e comunicação eficaz. Neste sentido, a presente investigação não introduz uma lógica exógena ao quadro operacional da PSP, antes prolonga uma orientação já assumida, que visa reforçar a proteção do visitante através de uma abordagem integrada, mais tecnológica, mais próxima e mais ajustada às exigências concretas do contexto turístico contemporâneo (Polícia de Segurança Pública, 2025c).

3.3. Importância da comunicação polícia-turista

No plano da comunicação de segurança em destinos turísticos, a literatura recente enquadra a *tourism risk communication* como o conjunto de processos através dos quais organizações e autoridades transmitem informação relevante sobre riscos (crime, saúde pública, incidentes) e recomendações de autoproteção, recorrendo a múltiplos canais e formatos, com efeitos na perceção de risco, na confiança institucional e no comportamento do visitante (Liu et al., 2023). Em contextos de crise, e particularmente em ecossistemas digitais, estudos centrados em organizações de gestão e marketing de destinos mostram que a comunicação tende a articular a coordenação com fontes oficiais para assegurar consistência e credibilidade e o uso intensivo de redes sociais para manter diálogo contínuo com o público (Casal-Ribeiro et al., 2025; Mele et al., 2023). Nesta lógica, sistemas institucionais de aviso e aconselhamento ao viajante constituem um instrumento formal de comunicação de risco, sendo a adesão dos utilizadores influenciada por determinantes como a eficácia percebida da resposta e gravidade percebida, com impacto na intenção de cumprir recomendações de segurança (Tsang & Wong, 2021).

De igual modo, o desenvolvimento de uma eventual aplicação está também em concordância com os objetivos operacionais do programa Hospitalidade Segura 2026 no que

respeita ao reforço da comunicação, da rapidez de resposta e da continuidade do acompanhamento. O programa prevê expressamente a institucionalização de canais dedicados, a criação de mecanismos de contacto direto, a adoção de plataformas seguras de comunicação e a sistematização de registos que aumentem a eficácia, a rastreabilidade e o valor operacional da informação recolhida. Neste enquadramento, uma aplicação da PSP para turistas estrangeiros pode ser interpretada como desenvolvimento coerente dessa mesma lógica, ao procurar reduzir tempos de reação, facilitar o acesso a informação útil, estruturar a comunicação de ocorrências e aproximar o cidadão turístico do dispositivo policial de referência (Polícia de Segurança Pública, 2025c).

A evidência empírica também indica que a decisão de viajar, adiar, cancelar ou evitar um destino não depende apenas da existência objetiva de risco, mas do modo como o risco é interpretado e comparado com um limiar individual de “risco aceitável”(Williams et al., 2022). Para além disso, análises do processo de decisão turística mostram que diferentes tipologias de risco (incluindo criminalidade, instabilidade e saúde) podem ter um peso distinto na escolha do destino e variar por segmentos de turistas, reforçando a necessidade de tratar a comunicação de segurança como variável estratégica e observável no comportamento do visitante (Karl et al., 2020).

Nesta perspetiva, estudos experimentais recentes demonstram que o enquadramento (*framing*) das mensagens de risco (por exemplo mensagens que amplificam ou atenuam o risco) afeta o processamento da informação e, por essa via, influencia comportamentos de segurança e intenções relacionadas com a viagem. Simultaneamente, o *framing* e as variáveis contextuais, nomeadamente a distância ao “centro” do risco, surgem associados a alterações na intenção de viajar (Zhang et al., 2023). Por isso, é perceptível que a escolha do conteúdo, do tom e do momento da comunicação institucional seja relevante para gerir os efeitos comportamentais desejáveis (adoção de medidas de autoproteção) e potenciais impactos na avaliação do destino, especialmente considerando que os turistas acedem a informação por canais concorrentes ou imprecisos (Casal-Ribeiro et al., 2025; Mele et al., 2023).

A estratégia de comunicação da polícia parte do diagnóstico claro de que no contexto atual de “sociedade da informação”, marcado pela digitalização, a qualidade da comunicação enquanto estratégia e enquanto gestão de processos, procedimentos e conteúdos é tratada como condição de sucesso organizacional (Polícia de Segurança Pública, 2020). A PSP assume que uma estratégia de comunicação deve servir simultaneamente a valorização da cultura organizacional, a melhoria da comunicação interna e externa e o reforço da imagem

e reputação institucionais perante a comunidade que serve (Polícia de Segurança Pública, 2020).

Em termos práticos a norma de execução permanente (NEP) n.º ASDDN/GDN/01/01, rege a atuação da PSP no plano da comunicação, e refere que esta é uma responsabilidade transversal, dependente de envolvimento e comprometimento ao longo dos vários níveis hierárquicos, visando maximizar visibilidade, credibilidade e coesão institucional através de práticas comunicacionais consistentes e de uma linguagem clara, objetiva e acessível aos diferentes públicos (Polícia de Segurança Pública, 2020). No domínio digital, a NEP n.º ASDDN/GDN/01/01 reconhece que o crescimento exponencial das redes sociais abre oportunidades relevantes para estabelecer e manter contacto com os cidadãos, mas é também potenciador de riscos ao nível institucional bem como da reputação, razão pela qual o uso (institucional e individual) da internet e das redes sociais deve ser disciplinado por regras explícitas (Polícia de Segurança Pública, 2020).

A comunicação organizacional em ambiente digital é enquadrada como meio para assegurar rapidez comunicacional, aumentar a confiança na PSP e promover proximidade e empatia, bem como para sensibilizar para comportamentos responsáveis de segurança, alertar para perigos e incentivar a denúncia e a colaboração do público (Polícia de Segurança Pública, 2020).

Com efeito, no plano da comunicação externa, a NEP n.º ASDDN/GDN/01/01 é inequívoca ao afirmar que a PSP tem a obrigação de fornecer informação “atual e verdadeira” à população, e que a ausência de comunicação sobre ocorrências concretas tende a potenciar especulação, desinformação e procura de fontes não oficiais, cenário que deve ser evitado (Polícia de Segurança Pública, 2020). O documento acrescenta ainda que o não comunicar, ou fazê-lo sem oportunidade, credibilidade e proatividade, constitui uma opção de risco, dada a probabilidade de apropriação distorcida ou hostil por terceiros (Polícia de Segurança Pública, 2020).

Assim, a comunicação externa é orientada, entre outros propósitos, para solicitar e obter informação relevante do público, informar de modo a mitigar riscos e constrangimentos, corrigir ou clarificar informação inexata, incrementar perceção de segurança e confiança e contribuir para a transparência do desempenho institucional (Polícia de Segurança Pública, 2020).

Desta forma, importa ainda notar que a dimensão tecnológica e digital da comunicação é assumida como prioridade operacional corrente no Plano de Atividades de 2025, onde a PSP descreve que prevê “otimizar” novas tecnologias de comunicação e

plataformas eletrónicas para reforçar e simplificar a comunicação institucional com a comunidade, com a finalidade de incrementar o sentimento de segurança (Polícia de Segurança Pública, 2025b). Assim sendo, é perceptível que a comunicação não é um mero suporte, mas uma componente operacional do serviço policial, com implicações diretas na prevenção, na orientação do público e na confiança no sistema de segurança, dimensões que em contexto turístico (e não só), se tornam particularmente sensíveis devido à exposição a múltiplas fontes de informação e à necessidade de mensagens claras, acionáveis e credíveis (Casal-Ribeiro et al., 2025; Polícia de Segurança Pública, 2020).

3.4. Aplicações móveis de segurança

A ideia de uma aplicação móvel dirigida ao turista não representa apenas uma inovação tecnológica abstrata, podendo ser entendida como expressão concreta da transição para um policiamento turístico mais inteligente, mais monitorizável e mais centrado no utilizador, em linha com a aposta institucional da PSP em instrumentos digitais de proximidade e gestão operacional, como descrito em programas como o Hospitalidade Segura 2026 (Polícia de Segurança Pública, 2025c).

Neste contexto, importa então delimitar conceptualmente o que se entende por aplicação móvel. Uma aplicação móvel (*mobile app*) consiste num programa desenvolvido para funcionar em dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*, permitindo ao utilizador aceder à informação e a serviços de forma rápida e em mobilidade (Ogata et al., 2019; Zohud & Zein, 2019). O seu valor prático decorre, em grande medida, de duas características que são a disponibilidade quase contínua (porque o dispositivo acompanha o utilizador) e a capacidade de explorar funcionalidades do próprio equipamento, por exemplo, a ligação à internet e, em muitos casos, a localização (Ogata et al., 2019). Por essa razão, as aplicações móveis podem implicar recolha e tratamento de dados potencialmente sensíveis, o que torna a privacidade e a segurança dimensões centrais no seu desenho, sobretudo quando o objetivo é prestar um serviço público e gerar confiança no utilizador (Ebrahimi et al., 2021; Ogata et al., 2019).

Não obstante, as aplicações podem ser desenvolvidas de formas diferentes (por exemplo, específicas para cada sistema operativo ou com componentes partilhadas), mas, independentemente da abordagem técnica, a arquitetura escolhida influencia a experiência de utilização, as capacidades disponíveis e os requisitos de proteção de dados, devendo por isso ser considerada quando se discute a adoção de soluções digitais, sobretudo por forças policiais (Ogata et al., 2019; Tiwari et al., 2020; Zohud & Zein, 2019).

No panorama internacional, as aplicações móveis desenvolvidas por forças policiais (e por entidades parceiras, públicas ou privadas) têm sido conceptualizadas como instrumentos de operacionalização do policiamento digital, na medida em que deslocam para canais “*always-on*” um conjunto de funções que, historicamente, dependiam de contacto presencial, telefonemas ou formulários administrativos (Elphick et al., 2021; European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2025).

A investigação mostra que estas *apps* tendem a concentrar-se em quatro núcleos funcionais: contacto e comunicação polícia–cidadão, denúncia das ocorrências, informação preventiva e gestão de segurança pública, e mecanismos de participação comunitária. Segundo o estudo de Elphick (2021) que analisou sistematicamente centenas de *apps* de comunicação polícia–cidadão foi possível perceber que apesar de existirem objetivos declarados de proximidade e cooperação, a materialização técnica varia muito entre soluções e jurisdições, em termos de arquitetura de acesso, desenho de confiança e capacidade efetiva de interação (Elphick et al., 2021).

No entanto, importa salientar que o ecossistema digital relevante para a segurança pública não é composto apenas por soluções institucionais, incluindo também plataformas e aplicações com funcionalidades de partilha bidirecional de informação e alertas em tempo real, que influenciam a forma como o risco é percecionado e gerido no quotidiano.

A este propósito, análises a aplicações móveis no mercado como *bSafe*, *Citizen* e *Nextdoor* sugerem que estes produtos tendem a apresentar a violência e a vitimação como traços rotineiros e imprevisíveis do espaço urbano, promovendo respostas centradas no indivíduo e na “gestão privatizada” do risco, com reforço de práticas de vigilância “horizontal” e responsabilização dos utilizadores (Andrejevic, 2006; Koskela, 2011a; O’Malley, 2010, citados por Kennedy & Coelho, 2022).

No caso específico da *Citizen*, a análise de materiais promocionais e de um volume elevado de *reviews* indica que muitos utilizadores descrevem a aplicação como educativa e útil para evitar zonas problemáticas e ajustar rotas de circulação. Os autores responsáveis pela análise identificam que a exposição constante a incidentes mapeados pode reforçar e intensificar ansiedade e paranoia, embora o próprio desenho do estudo não permita concluir se esse efeito se traduz, de forma generalizada, em mudanças comportamentais (Kennedy & Coelho, 2022).

Esta discussão articula-se com evidência empírica de que muitas aplicações de “segurança pessoal” assentam sobretudo no rastreio, registo e suporte à recolha de prova, intervindo durante ou após o evento, e raramente se orientam para educar o utilizador na

identificação e prevenção de ameaças, pelo que podem reduzir medo percebido sem reduzir necessariamente vulnerabilidade dos utilizadores (Maxwell et al., 2020).

Numa perspetiva mais diretamente ligada ao trabalho policial, Turner e Milburn caracterizam a aplicação *Citizen* como uma plataforma de mapeamento e “*personal safety app*” que permite denunciar ocorrências, mapear rotas e aceder a dados georreferenciados alimentados por *media* e *police scanners*, sendo apresentada como um sistema “de duas vias” que promete *empowerment* e autoproteção (Turner & Milburn, 2025). Deste modo, argumentam que, longe de ser apenas uma solução técnica, o modelo operacional e de diálogo da plataforma pode funcionar como mecanismo de expansão do *police power* à escala individual (Turner & Milburn, 2025).

Esta leitura torna-se particularmente útil quando se considera que a relação entre polícia e público foi, durante muito tempo, marcada por uma circulação de informação predominantemente unidirecional, aspeto que ajuda a interpretar as reconfigurações introduzidas pelas plataformas digitais (Heverin & Zach, 2010).

Deste modo, um traço comum identificado foi a procura de redução de fricção operacional, isto é, em vez de o utilizador ter de “saber como” entrar no sistema (quem contactar, onde ir, que passos cumprir), a aplicação móvel funciona como porta de entrada única para necessidades típicas como denunciar, pedir ajuda ou localizar uma esquadra (Elphick et al., 2021). Porém, a mesma literatura mostra que este ganho potencial não é automático, uma vez que muitas aplicações introduzem “barreiras” de entrada (registo obrigatório, autenticação pesada, pouca transparência sobre dados recolhidos) que podem resultar numa redução na utilização precisamente nos cenários em que a resposta rápida e o baixo custo de interação seriam mais relevantes (Elphick et al., 2021).

De facto, a possibilidade de denúncia de crimes surge como um fator importante, suportando-se na georreferenciação, uma vez que a localização “exata” (ou, pelo menos, suficientemente precisa) é um elemento crítico no despacho de meios para o local, bem como na “triagem” das ocorrências e orientação do cidadão.

Outro exemplo recente é o *iSafeButuan*, desenvolvido para melhorar comunicação cidadão–polícia e acesso a serviços de emergência, integrando GPS para localizar a esquadra mais próxima e permitir que os agentes identifiquem a localização do requerente com maior precisão (Verzosa et al., 2025). Segundo a descrição do sistema, a solução inclui ainda valências típicas deste tipo de aplicações, designadamente a denúncia de incidentes via *interface* dedicada, contacto direto com a polícia “na área de jurisdição” do utilizador e

acesso simplificado a linhas de emergência, com a avaliação de aceitação e experiência de uso reportada como positiva (Verzosa et al., 2025).

Este tipo de aplicação materializa uma lógica de “encaminhamento operacional” (*operational routing*) em que a informação mínima necessária (o que aconteceu, onde, e como contactar) é recolhida de forma estruturada e pode ser direcionada para o destinatário mais adequado, reduzindo tempos de decisão e erros associados a descrições verbais incompletas (Verzosa et al., 2025). A relevância destas soluções não é apenas tecnológica, é também processual, pois depende de como a denúncia é integrada, de como se responde à mesma e de como se evita a degradação do canal (Verzosa et al., 2025).

Um outro exemplo das valências de uma aplicação móvel policial é a integração explícita entre *front-end* móvel (cidadão) e *back-end* web (operadores/gestores). O estudo de Barrionuevo e Ticona (2025) descreve uma solução com integração *mobile + web* orientada para a prevenção do crime, enquadrada numa lógica de sistema e não apenas de aplicação isolada, precisamente para assegurar continuidade entre submissão (no terreno) e leitura e gestão (no serviço), reforçando a importância de existir a capacidade institucional de usar a informação recebida (Barrionuevo & Ticona, 2025). Neste caso, a grande vantagem é a criação de um canal de informação que engloba uma receção estruturada da informação, a sua validação e gestão de modo a dar a melhor resposta (Barrionuevo & Ticona, 2025).

3.4.1. Confidencialidade e confiança na utilização

A confiança no canal digital não advém apenas de “ser oficial”, depende, de forma muito concreta, de escolhas de desenho (*design choices*) que o utilizador interpreta como sinais de legitimidade, transparência e proteção. No seu estudo, Elphick (2021) mapeou cerca de 240 aplicações móveis de comunicação polícia–cidadão e outras relevantes de terceiros e identificou três resultados com implicações diretas para projetos orientados ao público: 82% exigiam registo ou credenciais de *login*, entre as que disponibilizavam mecanismos de denúncia, 55% permitiam que esta fosse anónima, e apenas 10% apresentavam uma política de privacidade considerada “compreensível” para o utilizador (Elphick et al., 2021). Com estes resultados o autor sustenta a ideia de que muitas aplicações deste género introduzem fricções que podem ser incompatíveis com cenários de urgência, medo, vulnerabilidade ou baixa literacia digital (Elphick et al., 2021).

A confiança num canal digital de segurança tende a formar-se através de um “cálculo” (implícito) entre benefícios e custos, isto é, se por um lado existe a expectativa de obter orientação, resposta e proteção, por outro, revela-se a perceção de intrusão associada

à recolha e ao tratamento de dados pessoais (Fox et al., 2024). Neste sentido, a forma como a entidade promotora explica finalidades, necessidades e garantias (incluindo controlo percebido pelo utilizador) torna-se parte do próprio “desenho” do serviço digital, porque condiciona a interpretação do utilizador sobre legitimidade e proteção dos seus dados (Fox et al., 2024).

Num estudo com utilizadores de transportes públicos sobre aplicações de segurança pessoal, verificou-se que a predisposição para descarregar e usar a aplicação varia de acordo com fatores como envolvimento com tecnologia, escolaridade e, de forma particularmente relevante, preocupações de privacidade (McCarthy et al., 2016). Além disso, a inclusão de uma funcionalidade de partilha de localização em situação de emergência foi associada a maior resistência em grupos mais jovens, e as preocupações de privacidade tenderam a reduzir a probabilidade de adoção sobretudo entre mulheres (McCarthy et al., 2016). O mesmo estudo observa ainda que a “monitorização policial” (quando apresentada como funcionalidade) pode ser avaliada como reforço de segurança percebida, evidenciando que a aceitação depende de como o utilizador lê o equilíbrio entre proteção e intrusão (McCarthy et al., 2016).

3.4.2. Funcionalidades

Depois de delimitar o policiamento digital e de rever o estado da arte das aplicações móveis policiais, torna-se metodologicamente necessário “descer” do plano conceptual para o plano funcional, isto é, identificar que componentes concretas estas soluções tendem a disponibilizar ao utilizador e de que modo essas componentes configuram a prestação de serviço policial por via digital.

Evidentemente, apesar de muitas *apps* declararem objetivos de proximidade, participação e cooperação, existe heterogeneidade substantiva quanto à arquitetura de acesso, aos mecanismos de interação e aos instrumentos de confiança incorporados, o que impede extrapolações simples e exige uma síntese comparada (Elphick et al., 2021). Desta forma, revisões sobre *apps* de “segurança pessoal” e de prevenção alertam que a funcionalidade “visível” (alerta, geolocalização, denúncia) pode coexistir com limitações de eficácia demonstrada e com externalidades relevantes, incluindo efeitos indesejáveis na perceção de risco e problemas de privacidade, pelo que a seleção de funcionalidades deve ser tratada como uma decisão com implicações operacionais e sociais (Maxwell et al., 2020; Wood et al., 2022).

Não obstante, apresenta-se a tabela de funcionalidades (Tabela 1), organizada em formato categoria-funcionalidade–descrição–fonte, com o objetivo de sistematizar as opções já observadas em aplicações policiais e em soluções de segurança pública analisadas na literatura. Esta síntese permite alinhar o levantamento das funcionalidades com determinantes conhecidos da aceitação de tecnologia em serviços digitais (Dwivedi et al., 2019; Venkatesh et al., 2012, 2016).

Tabela 1

Categorias, funcionalidades e respetiva descrição

Emergência	Botão SOS geolocalizado	Acionamento de emergência a partir da <i>app</i> , com envio automático da localização para o centro competente; em alguns casos, inclui gravação automática de áudio para contextualizar o pedido e apoiar a decisão.	(Ministerio del interior, 2014)
Emergência	Partilha de localização com contactos de confiança	Partilha de localização com contactos definidos, permitindo ao utilizador enviar e receber posições e criar mecanismos de apoio informal (rede de segurança pessoal).	(Ministerio del interior, 2014)
Emergência	Acompanhamento/ “modo guardião” em eventos	Subscrição de um modo de acompanhamento em eventos (por exemplo, corridas ou concertos), com envio periódico de posição para facilitar localização/assistência em emergência.	(Ministerio del interior, 2014)

Contacto/Chat	<i>Chat</i> direto polícia– cidadão	Canal de contacto assíncrono (<i>chat</i>) com forças policiais/centros de emergência, permitindo interação rápida e criação de rasto comunicacional (mensagens).	(Ministerio del interior, 2014)
Contacto/Chat	Envio de multimédia no contacto	Possibilidade de anexar fotografias, vídeos, áudio e localização no chat/ocorrência, aumentando densidade informacional para tomada de decisão e eventual recolha de prova.	(Ministerio del interior, 2014)
Contacto/Chat	Tradução automática no canal de contacto	Integração de tradução automática no chat para mitigar barreiras linguísticas; em alguns sistemas, a cobertura é anunciada como muito elevada, com utilidade acrescida para utilizadores não residentes.	(Ministerio del interior, 2014)
Contacto/Chat	<i>Chat</i> em tempo real com atendimento em várias línguas (turista)	<i>Chat</i> dedicado com operadores e suporte em várias línguas, orientado a assistência a visitantes e redução de fricção no pedido de ajuda.	(Public Relations Department, 2025)
Denunciar incidentes	Denúncia/participação por categorias (ícones)	Registo de uma denúncia com seleção estruturada do tipo de incidente (por	(Ministerio del interior, 2014)

		ícones/categorias), reduzindo ambiguidade e facilitando triagem e encaminhamento.	
Denunciar incidentes	Portal de submissão de informação (“ <i>tip-offs</i> ”)	Mecanismos para submeter informação à polícia (resposta a apelos, envio de possíveis indícios), integrados no ecossistema da <i>app</i> e orientados à cooperação.	(SGSecure, 2026)
Denunciar incidentes	Denúncia de incidentes com GPS e encaminhamento	Submissão de pedido/ocorrência com GPS e envio/encaminhamento subsequente para a polícia local; pode incluir <i>upload</i> de fotografia e outros anexos.	(Public Relations Department, 2025)
Denunciar incidentes	Formulário/serviço de “ <i>Tourism Police</i> ” integrado em <i>app</i> policial	Acesso a um serviço específico de “polícia turística” dentro de uma <i>app</i> policial mais ampla (submissão de queixa ou pedido via formulário).	(Husain, 2022)
Denunciar incidentes	Denúncia anónima	Opção de anonimato na denúncia	(Elphick et al., 2021)
Alertas e orientação	Alertas geolocalizados (<i>geofencing</i>)	Receção de avisos associados à zona geográfica do utilizador, ativados por período e encaminhados para o centro de gestão definido	(Ministerio del interior, 2014)

		para a área; requer geolocalização ativa.	
Alertas e orientação	Alertas comunitários (<i>push/in-app</i>)	Receção de alertas sobre segurança comunitária (avisos, ocorrências relevantes), com notificação no dispositivo para aumentar rapidez de difusão.	(SGSecure, 2026)
Alertas e orientação	Localizador da esquadra/posto mais próximo	Função baseada na posição atual, reduzindo custos de procura e facilitando contacto/encaminhamento.	(Public Relations Department, 2025; SGSecure, 2026)
Alertas e orientação	“Zonas de risco” e informação situacional para o turista	Informação contextual (por exemplo, zonas de risco e orientação situacional), combinada com localização de esquadras/apoio, desenhada para utilizadores temporários no território.	(Public Relations Department, 2025)
Alertas e orientação	Contactos e localização da embaixada/consulado	Acesso a contactos e mapa da embaixada/consulado competente, com atalhos para chamadas e georreferenciação.	(Ministry of foreign affairs of Denmark, n.d; Swiss Federal Department of Foreign

			Affairs, 2026)
Privacidade e controle	Autenticação/conta e barreiras de acesso	Requisitos de registo/ <i>login</i> ; pode aumentar responsabilização e proteção, mas também criar fricção em urgência e reduzir adoção imediata.	(Elphick et al., 2021)
Privacidade e controle	Transparência/legibilidade da política de privacidade	Clareza e legibilidade da política de privacidade e tratamento de dados (incluindo localização)	(Elphick et al., 2021)

Capítulo IV – Método

4.1. Desenho metodológico

De acordo com a literatura metodológica, a solidez de um estudo depende, em larga medida, da coerência interna entre a questão de investigação, o enquadramento teórico, as opções metodológicas, as técnicas de recolha e os procedimentos de análise adotados (Bryman, 2016; Creswell & Creswell, 2018; Field, 2018; Saunders et al., 2019; Tashakkori & Teddlie, 2010). Assim, o método não deve ser entendido apenas como um conjunto de procedimentos técnicos, mas como a estrutura que permite transformar um problema teórico em evidência empírica suscetível de análise rigorosa.

Uma vez delimitado o problema de investigação e clarificados o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo, torna-se assim necessário definir um desenho metodológico coerente com a natureza do objeto em análise e com o tipo de resposta que se pretende produzir.

O presente estudo adota um delineamento quantitativo e não experimental orientado para a produção de evidência empírica sobre a segurança de turistas estrangeiros em Lisboa (Bryman, 2016; Creswell & Creswell, 2018; Saunders et al., 2019). Em termos temporais, o desenho integra duas componentes distintas: uma componente documental, relativa à criminalidade registada entre 2022 e 2025, e uma componente transversal, correspondente ao inquérito por questionário aplicado a turistas estrangeiros não residentes durante a sua

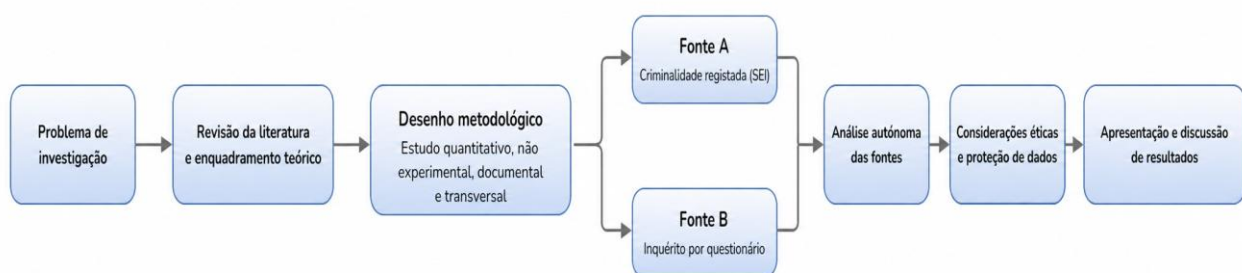
permanência em Lisboa. A escolha desta estratégia decorre da necessidade de trabalhar sobre dimensões observáveis, mensuráveis e comparáveis, sem manipulação deliberada de variáveis independentes, privilegiando-se antes a recolha sistemática de dados passíveis de descrição, organização e análise estatística (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2020; Saunders et al., 2019).

A natureza quantitativa do estudo justifica-se, por isso, pela intenção de produzir indicadores empíricos sobre duas dimensões centrais da investigação que são por um lado, a expressão da criminalidade registada, através do registo formal, e por outro, as perceções, experiências, dificuldades e predisposição dos turistas inquiridos relativamente a uma eventual aplicação móvel oficial de apoio e segurança.

Nesta medida, o estudo estrutura-se em torno de duas fontes de dados distintas. A Fonte A corresponde a um levantamento estatístico dos dados registados no Sistema Estratégico de Informação (SEI), incidindo sobre criminalidade registada contra turistas não residentes e de nacionalidade não portuguesa em Lisboa. A Fonte B corresponde a um inquérito por questionário aplicado a turistas estrangeiros não residentes, com vista à recolha de informação sobre perceções de segurança, experiências de exposição ao crime durante a visita, comportamentos de denúncia, necessidades concretas de apoio e predisposição para utilização de uma eventual aplicação institucional da PSP.

Figura 1

Esquema do desenho metodológico da investigação



Conforme representado na Figura 1, importa explicitar que o recurso a estas duas fontes não visa estabelecer relações estatísticas diretas entre elas, nem proceder ao cruzamento dos dados. Embora ambas integrem o mesmo estudo e sejam relevantes para os

seus objetivos, a sua utilização obedece a uma lógica de leitura complementar do fenómeno, permitindo confrontar, de forma interpretativa e prudente, a criminalidade registada com as perceções, necessidades e expectativas expressas pelos turistas inquiridos.

Deste modo, a Fonte A tem por base da sua utilização descrever a criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros em Lisboa, enquanto a Fonte B é utilizada para caracterizar a perspetiva dos turistas não portugueses sobre segurança, denúncia e utilidade de uma eventual solução digital. A opção metodológica adotada assenta, assim, na análise autónoma de cada fonte, em função da sua natureza, da informação que disponibiliza e dos objetivos específicos a que mais diretamente responde.

Com efeito, a análise da Fonte A centra-se na descrição de padrões de criminalidade registada, nomeadamente quanto à evolução temporal, às tipologias criminais predominantes e ao perfil das vítimas. No caso da Fonte B, a análise incide sobre perceções, experiências e avaliações dos turistas, permitindo observar dimensões que não se tornam diretamente visíveis através do registo institucional, como o sentimento de segurança, os principais receios associados à estadia, os motivos de não denúncia e a predisposição para utilizar uma solução digital de apoio.

Respeitando esta arquitetura metodológica, o presente capítulo organiza-se em quatro subcapítulos. No seu primeiro subcapítulo, apresenta-se o desenho metodológico geral do estudo. Em seguida, descrevem-se separadamente os procedimentos relativos à Fonte A e à Fonte B, incluindo a origem dos dados, os critérios de inclusão, os instrumentos de recolha, os procedimentos adotados e as opções de análise. Por fim, enunciam-se as principais considerações éticas e de proteção de dados observadas ao longo da investigação.

4.2. Fonte A – Levantamento estatístico da criminalidade registada

A Fonte A assenta num levantamento estatístico baseado em dados provenientes do SEI, incidindo sobre ocorrências criminais com vítimas classificadas como turistas não residentes e de nacionalidade não portuguesa, no território de Lisboa, no período compreendido entre 2022 e 2025.

A opção por esta fonte decorre da sua pertinência para observar, no plano institucional, a expressão formal da criminalidade registada contra turistas estrangeiros, permitindo identificar padrões de ocorrência, tipologias criminais predominantes, distribuição temporal e algumas características das vítimas associadas aos registos analisados. Em termos metodológicos, o recurso a estes dados revela-se ajustado quando se pretende trabalhar com informação já existente, produzida em contexto organizacional e

passível de tratamento sistemático para fins de análise descritiva, desde que se reconheçam os limites inerentes à sua origem e função primária (Bryman, 2016; Creswell & Creswell, 2018; Saunders et al., 2019).

O universo desta componente corresponde ao conjunto de registos que preencham cumulativamente os critérios definidos no pedido institucional de extração de dados, sendo que, atendendo à estrutura desta fonte, a análise incide quer sobre os registos de ocorrência criminal, quer sobre os registos individuais de vítima que lhes estão associados. A delimitação temporal entre 2022 e 2025 justifica-se essencialmente pela necessidade de excluir o período mais diretamente afetado pelas alterações abruptas da mobilidade turística associadas à pandemia de COVID-19, preservando maior estabilidade e comparabilidade analítica no contexto pós-pandémico (Eurostat, 2023; OECD, 2022).

Importa sublinhar que esta fonte traduz exclusivamente criminalidade denunciada e registada, não podendo, por isso, ser tomada como medida exaustiva correspondente aos números reais. Efetivamente, em populações turísticas, a propensão para denunciar pode variar em função de fatores como barreiras linguísticas, duração da estadia, desconhecimento dos procedimentos e perceção de utilidade do reporte, o que impõe prudência interpretativa na leitura dos resultados (Buil-Gil & Mawby, 2023).

4.2.1. *Fonte e critérios de extração de dados*

A obtenção dos dados foi precedida de um pedido formal de colaboração institucional dirigido à estrutura competente da PSP, no âmbito da presente investigação académica. Na sequência da autorização concedida, foi solicitada a extração dos registos constantes do SEI, de acordo com critérios previamente definidos em função dos objetivos do estudo. As solicitações relativas ao pedido de extração e o respetivo despacho autorizador constam dos Anexos A, B, C e D da presente dissertação.

A população-alvo desta fonte foi delimitada a partir da identificação cumulativa de vítimas classificadas como não residentes e de nacionalidade não portuguesa, em ocorrências registadas no território de Lisboa entre 2022 e 2025. Esta opção metodológica procurou aproximar a base empírica da realidade dos turistas estrangeiros visados pela investigação. Embora a condição de “turista” não corresponda, em sentido estrito, a uma categoria administrativa autónoma na base de dados utilizada, a combinação entre nacionalidade não portuguesa e residência fora de Portugal constituiu o critério disponível mais adequado para circunscrever a população de interesse de forma consistente com o objeto do estudo.

Foram considerados como critérios de inclusão: ocorrências criminais registadas no período temporal definido; registos referentes a vítimas não residentes; vítimas de nacionalidade não portuguesa; e ocorrências localizadas no território de Lisboa. Em contrapartida, foram excluídos da análise os registos correspondentes a duplicações administrativas, os casos sem informação mínima necessária para tratamento estatístico e as categorias que, devido a insuficiência de detalhe ou a problemas de comparabilidade interna, não permitiam uma utilização analítica suficientemente robusta.

A definição destes critérios procurou assegurar coerência entre a população visada pelo estudo e a base empírica efetivamente analisada. Ao mesmo tempo, permitiu reduzir e limitar o impacto de fragilidades inerentes ao registo administrativo, reforçando a consistência interna desta componente metodológica.

4.2.2. *Variáveis e tratamento dos dados*

As variáveis consideradas na Fonte A foram selecionadas em função da sua relevância para os objetivos do estudo e da sua disponibilidade na extração autorizada. Entre as principais, incluíram-se a data da ocorrência, a classificação estatística do crime, o tipo de ocorrência, a localização em níveis compatíveis com os requisitos de proteção de dados e as características não identificativas da vítima, nomeadamente sexo, idade e nacionalidade. A seleção destas variáveis permitiu construir uma leitura descritiva da criminalidade registada, orientada tanto para a caracterização das ocorrências como para a identificação de perfis predominantes das vítimas.

Após a sua receção, os dados foram sujeitos a um processo de preparação prévia, indispensável para garantir condições mínimas de consistência e comparabilidade antes da análise. Esse processo incluiu a verificação de duplicações, a identificação de valores omissos, o controlo da coerência temporal e categorial dos registos e, sempre que necessário, a harmonização ou agregação de categorias com vista a estabilizar a base empírica.

Estes procedimentos correspondem a operações metodologicamente correntes na preparação de bases quantitativas para análise, sobretudo quando se trabalha com dados secundários produzidos para finalidades operacionais e não originalmente estruturados para investigação científica (Bryman, 2016; Field, 2018). Neste sentido, a fase de tratamento dos dados constituiu uma etapa necessária para assegurar maior robustez à leitura descritiva subsequente.

4.2.3. Procedimentos de análise

Os dados da Fonte A foram organizados e analisados em *Microsoft Excel*. A escolha desta ferramenta justificou-se pela natureza predominantemente descritiva desta componente do estudo e pela necessidade de proceder à organização, limpeza, sistematização e exploração estatística. Embora não se trate de um software estatístico avançado, o *Excel* revelou-se adequado às exigências analíticas desta fonte, permitindo tratar a informação de forma funcional e consistente com os objetivos definidos.

A análise realizada assumiu natureza descritiva e centrou-se na identificação de padrões básicos da criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros em Lisboa. Para esse efeito, recorreu-se sobretudo a operações de contagem, agregação, categorização e comparação interna entre registos, com vista à construção de tabelas de frequência e de distribuições por categorias relevantes. Entre as principais dimensões analisadas incluíram-se a evolução anual do número de ocorrências, a sua distribuição mensal, a concentração por classificação estatística, os tipos de ocorrência mais frequentes e o perfil das vítimas em função do sexo, da idade e da nacionalidade.

A opção por uma análise descritiva decorre da própria natureza da base empírica e da função que esta fonte desempenha no desenho global da investigação. Efetivamente, esta escolha metodológica é coerente com o objetivo específico de proceder ao levantamento estatístico dos crimes sofridos por turistas estrangeiros em Lisboa e com a necessidade de delimitar com precisão o alcance analítico desta componente do estudo.

Não obstante a sua utilidade, importa reconhecer que os resultados obtidos a partir desta fonte permanecem dependentes da qualidade do registo administrativo, dos critérios de codificação adotados pela organização e da própria propensão das vítimas para formalizar denúncia. Por esse motivo, a Fonte A constitui uma base relevante para descrever a criminalidade registada, mas não deve ser lida como medida exaustiva da criminalidade turística na cidade. O seu contributo reside na compreensão e caracterização da criminalidade contra turistas estrangeiros em Lisboa.

4.3. Fonte B – Inquérito por questionário

A Fonte B assenta num inquérito por questionário dirigido a turistas estrangeiros não residentes presentes em Lisboa durante o período de recolha de dados. Nesta componente do estudo, a unidade de análise corresponde ao indivíduo, sendo o objetivo central recolher informação diretamente junto dos próprios turistas sobre perceções de segurança,

experiência no caso de já terem sido vítimas de crime, comportamentos de denúncia, necessidades de apoio e predisposição para utilizar uma eventual solução digital da PSP.

O recurso ao questionário revelou-se adequado à natureza desta componente empírica, na medida em que permitiu observar percepções e comportamentos de forma padronizada, assegurando comparabilidade entre respostas e viabilizando o seu posterior tratamento estatístico. Deste modo, esta fonte tornou possível captar dimensões subjetivas e experienciais da segurança turística que não se tornam diretamente visíveis através do registo administrativo, designadamente a percepção de risco, os receios associados à permanência na cidade, os obstáculos à denúncia e a avaliação de utilidade de uma eventual aplicação institucional de apoio (Creswell & Creswell, 2018; Dillman et al., 2014; Fowler, 2014; Groves et al., 2009).

4.3.1. Instrumento de recolha de dados

O instrumento utilizado foi um questionário estruturado, aplicado através da plataforma *Google Forms* e disponibilizado aos participantes por *QR code*. A opção por este instrumento justifica-se pela sua adequação à recolha padronizada de dados quantitativos, permitindo uniformidade na administração, comparabilidade entre respostas e posterior tratamento estatístico dos dados (Creswell & Creswell, 2018; Dillman et al., 2014; Fowler, 2014; Groves et al., 2009).

O questionário foi construído predominantemente com questões fechadas, questões de escolha múltipla e escalas do tipo Likert, respeitando princípios metodológicos fundamentais de clareza, neutralidade, simplicidade de formulação e correspondência entre cada item e a dimensão analítica que se pretendia observar (Dillman et al., 2014; Hill & Hill, 2008). Esta estrutura permitiu recolher informação sobre o perfil dos inquiridos, a sua experiência da cidade, a percepção de segurança, a eventual vitimação criminal e a avaliação do potencial de uma aplicação móvel institucional de apoio ao turista.

Em termos de organização interna, o questionário foi distribuído por vários blocos temáticos articulados com os objetivos específicos da investigação, conforme se pode observar no Apêndice A.

O primeiro bloco incluiu a apresentação do estudo, o consentimento informado e um conjunto de variáveis de caracterização sociodemográfica e de perfil digital, designadamente idade, género, idioma preferido para informação de segurança, frequência de utilização de aplicações no quotidiano e eventual experiência prévia com aplicações ligadas a forças de segurança.

O segundo bloco incidiu sobre o perfil da visita, incluindo o motivo principal da deslocação, a duração da estadia, o modo de viagem e a eventual realização de visitas anteriores a Lisboa.

O terceiro bloco centrou-se na perceção de segurança em Lisboa, integrando itens sobre segurança geral, segurança durante o dia e segurança durante a noite, bem como nos principais receios associados à permanência na cidade, como furto, burla, roubo, agressão ou perda de documentos.

O quarto bloco foi dedicado à experiência de vitimação e aos comportamentos de denúncia, incluindo itens sobre eventual tipologia do incidente sofrido, apresentação ou não de denúncia junto de entidade oficial, entidade contactada e motivos subjacentes à não denúncia.

Por fim, o quinto bloco incidiu sobre a predisposição para utilização de uma eventual aplicação móvel oficial da PSP, contemplando intenção de instalação, preferências relativas à partilha de localização, fatores de confiança institucional e utilidade atribuída a diferentes funcionalidades.

Antes da aplicação definitiva, o questionário foi submetido a um pré-teste com 10 turistas estrangeiros não residentes, selecionados no contexto do estágio curricular desenvolvido na freguesia do Parque das Nações. O pré-teste teve como finalidade avaliar a clareza e compreensibilidade dos itens, a adequação da linguagem a um público não residente, a sequência das secções e o tempo médio de preenchimento, permitindo identificar ambiguidades e proceder aos ajustamentos necessários antes do início da recolha principal (Dillman et al., 2014; Hill & Hill, 2008; Willis, 2005).

4.3.2. Amostra e critérios de inclusão

O universo da investigação compreende os turistas estrangeiros em visita a Lisboa durante o período de recolha de dados, realizado entre março e abril de 2026. À data da investigação, os dados oficiais mais recentes disponíveis evidenciavam a elevada dimensão dos fluxos turísticos associados a Lisboa, quer pelo volume nacional de 31,6 milhões de hóspedes e 80,4 milhões de dormidas registados em Portugal em 2024, quer pelas mais de 14 milhões de dormidas observadas na região de Lisboa no acumulado de janeiro a agosto de 2025, correspondentes a 23,3 % do total nacional (Associação de Turismo de Lisboa, 2025; Instituto Nacional de Estatística, 2025).

Embora estes indicadores não correspondam ao número exato da população-alvo presente na cidade durante o trabalho de campo, confirmam que se trata de uma população

móvel, temporária e de grande dimensão, podendo ser tratada para efeitos práticos de dimensionamento amostral, como suficientemente extensa ou aproximadamente infinita. Esta opção não ignora a realidade empírica da população-alvo, traduzindo apenas o reconhecimento de que a correção para população finita deixa de produzir efeitos substantivos no cálculo da amostra de referência (Cochran, 1977; Lohr, 2021).

Face às limitações de acesso direto à população-alvo, à inexistência de um *frame* amostral completo e ao tempo disponível para a recolha, foi adotada uma amostragem não probabilística por conveniência, complementada por interceção em pontos estratégicos de circulação turística. Este procedimento é frequente em estudos aplicados ao turismo, sobretudo quando se trabalha com populações móveis, temporárias e de difícil enumeração, como sucede com visitantes internacionais em contexto urbano (Beaman et al., 2004; Bryman, 2016; Saunders et al., 2019). No presente estudo, procurou-se reduzir a arbitrariedade inerente a este tipo de amostragem através da recolha em locais de elevada afluência turística e em diferentes momentos do trabalho de campo, favorecendo maior heterogeneidade empírica entre os participantes incluídos.

Para efeitos de elegibilidade, considerou-se participante elegível todo o indivíduo com nacionalidade não portuguesa, residência habitual fora de Portugal e idade igual ou superior a 18 anos, encontrando-se em Lisboa durante o período de recolha. Estes critérios procuraram assegurar coerência entre a população-alvo definida na investigação e os participantes efetivamente incluídos na amostra, circunscrevendo a análise ao segmento de turistas estrangeiros não residentes que constitui o foco substantivo do estudo.

Tomou-se como referência o cálculo clássico do tamanho amostral para estimativa de proporções em populações extensas, amplamente utilizado em investigação por questionário (Cochran, 1977; Lohr, 2021). Assumindo um nível de confiança de 95%, uma margem de erro de 7% e um $p = 0,50$, correspondente ao cenário mais conservador, obtém-se um tamanho amostral mínimo de 196 casos. Em estudos de turismo, a discussão sobre erro aceitável, precisão, fiabilidade e suficiência amostral tem sublinhado precisamente a necessidade de ajustar estes parâmetros às condições reais de recolha e ao tipo de inferência pretendida (Beaman et al., 2004). Importa, contudo, explicitar que este cálculo foi utilizado apenas como referência operacional para aferir a suficiência mínima da amostra, não permitindo sustentar inferência estatística probabilística para o universo dos turistas estrangeiros em Lisboa, dada a natureza não probabilística da amostragem adotada.

A amostra obtida no presente estudo, constituída por 205 respostas válidas, ultrapassa esse limiar mínimo de referência, permitindo sustentar análises descritivas e a exploração de associações simples entre variáveis, em linha com os objetivos centrais desta investigação.

4.3.3. Procedimentos de recolha e análise de dados

A recolha de dados foi realizada presencialmente em Lisboa, durante os meses de março e abril de 2026, em zonas de elevada afluência turística, designadamente Belém, Baixa-Chiado, Terreiro do Paço e Esquadra de Turismo. Os potenciais participantes foram abordados de forma breve no terreno e convidados a aceder ao questionário no seu próprio dispositivo móvel, através de *QR code*. Este procedimento procurou compatibilizar a necessidade de recolha estruturada com o contexto específico da experiência turística, reduzindo a intrusão, simplificando o acesso ao instrumento e assegurando condições mínimas de padronização no contacto com os participantes.

A verificação da elegibilidade foi efetuada no momento da abordagem, antes do acesso ao questionário. Sempre que necessário, os potenciais participantes eram previamente esclarecidos quanto ao âmbito do estudo, sendo apenas convidados a responder os indivíduos que preenchem cumulativamente os critérios definidos. A participação foi voluntária e precedida de informação clara sobre os objetivos do estudo, o caráter anónimo das respostas e a utilização exclusivamente académica dos dados. O questionário não recolheu identificadores diretos dos participantes, podendo o preenchimento ser interrompido a qualquer momento sem qualquer consequência.

Após a recolha, os dados exportados do *Google Forms* foram sujeitos a um processo de preparação e limpeza, incluindo verificação de respostas incompletas, controlo de consistência interna, exclusão de registos inválidos e codificação das variáveis para tratamento estatístico. A base final de análise ficou constituída por 205 respostas válidas.

Antes da realização das análises estatísticas, procedeu-se à organização analítica do questionário em blocos coerentes com os objetivos específicos da investigação e com a natureza das dimensões empíricas observadas.

Para esse efeito, os itens foram revistos, codificados e agrupados no SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) de acordo com a sua função analítica, distinguindo-se, por um lado, variáveis de caracterização sociodemográfica, de perfil da visita e de experiência de contacto com o crime durante a visita e, por outro, variáveis centrais para a análise da aceitação da aplicação.

Sempre que os itens apresentavam proximidade conceptual e incidiam sobre a mesma dimensão substantiva, foram agregados em variáveis compostas, designadamente a percepção de segurança em Lisboa e os diferentes índices de funcionalidades da eventual aplicação móvel.

Em contrapartida, as questões de item único ou os blocos cuja natureza analítica não justificava agregação foram mantidos autonomamente para efeitos de análise descritiva e inferencial. A Tabela 2 sintetiza esta estrutura analítica do questionário, identificando o agrupamento dos itens e a respetiva correspondência com as variáveis consideradas no tratamento estatístico subsequente. As questões individuais que integram cada variável encontram-se discriminadas no Apêndice A.

Tabela 2

Variáveis e estrutura do questionário

Variável	Questões	Descrição
	Q1 a Q4	Dados sociodemográficos
	Q5 e Q6	Familiaridade com <i>apps</i>
	Q7 a Q10	Perfil da visita
V1	Q11.1 + Q11.2 + Q11.3	Percepção de segurança em Lisboa
	Q12	Principais receios em Lisboa
	Q13 a Q17	Experiência de vitimação e denúncia
	Q18	Probabilidade de instalar <i>app</i> da PSP
	Q19 + Q20.1 + Q20.2 + Q20.3 + Q20.4	Confiança na PSP e Predisposição para partilha de localização na <i>app</i> da PSP
V2	Q21.1 + Q21.2 + Q21.3	Utilidade das funcionalidades de emergência

V3	Q22.1 + Q22.2 + Q22.3	Utilidade das funcionalidades de contacto e comunicação com a PSP
V4	Q23.1 + Q23.2 + Q23.3	Utilidade das funcionalidades de denúncia de incidentes
V5	Q24.1 + Q24.2 + Q24.3	Utilidade das funcionalidades de alertas e notificações de segurança
V6	Q25.1 + Q25.2	Utilidade das funcionalidades de orientação e contactos úteis
V7	Q26.1 + Q26.2 + Q26.3	Utilidade das funcionalidades de privacidade e controlo
	Q27	Funcionalidades consideradas mais essenciais

Para assegurar a coerência interpretativa das análises estatísticas, as variáveis ordinais e as variáveis compostas foram codificadas de acordo com o sentido substantivo das dimensões em análise. Assim, nas escalas relativas à perceção de segurança, confiança institucional, intenção de instalação e utilidade das funcionalidades, valores mais elevados correspondem a níveis mais elevados da dimensão observada, designadamente maior perceção de segurança, maior confiança, maior probabilidade de instalação ou maior utilidade atribuída.

As variáveis compostas V1 a V7 foram construídas através da agregação dos respetivos itens, preservando o mesmo sentido interpretativo. No caso das variáveis categóricas utilizadas como fatores de comparação, como o idioma preferido, a experiência de vitimação, o uso prévio de aplicações de forças de segurança e o acompanhamento na viagem, a codificação teve apenas função identificativa dos grupos, não implicando uma hierarquia substantiva entre categorias. A variável Q5, relativa à frequência de utilização de aplicações móveis, foi igualmente codificada em sentido crescente, correspondendo valores mais baixos a menor frequência de utilização e valores mais elevados a maior frequência de utilização.

Nos testes U de *Mann-Whitney* e *Kruskal-Wallis*, a interpretação dos resultados foi efetuada com recurso aos postos médios, uma vez que estes testes se baseiam na ordenação conjunta das observações e não na comparação direta de médias aritméticas. Assim, quando

a variável dependente se encontra codificada em sentido positivo, um posto médio mais elevado indica que esse grupo tende a apresentar valores superiores na dimensão analisada.

No caso do teste de *Kruskal-Wallis*, o valor de H permite verificar a existência de diferenças globais entre grupos. Contudo, na ausência de comparações múltiplas *post hoc*, a leitura dos postos médios deve ser entendida como orientação descritiva da direção do padrão observado, e não como identificação estatisticamente confirmada de todas as diferenças par-a-par.

Com efeito, os dados foram inicialmente organizados em formato *Excel* e posteriormente tratados em SPSS. A utilização combinada destas ferramentas permitiu assegurar, numa primeira fase, a estruturação da base de dados e, numa segunda, a sua limpeza, recodificação e análise estatística. A análise assumiu natureza predominantemente descritiva, incidindo sobre a caracterização da amostra, o perfil da visita, as perceções de segurança, os receios identificados, as experiências de vitimação, os comportamentos de denúncia e a predisposição para utilização da aplicação. Para esse efeito, recorreu-se a frequências absolutas e relativas e, quando adequado, a medidas de tendência central aplicáveis a escalas ordinais (Field, 2018; Fowler, 2014).

Sempre que a estrutura empírica dos dados o justificou, procedeu-se ainda à exploração de associações simples entre variáveis, com o objetivo de aprofundar a leitura de padrões observados na amostra, sem ultrapassar o alcance analítico compatível com a natureza não probabilística da recolha. Deste modo, e de acordo com o referido anteriormente, a análise da Fonte B foi orientada para produzir uma leitura empiricamente informada das perceções, experiências e expectativas dos turistas estrangeiros inquiridos, preservando a prudência necessária quanto ao alcance inferencial dos resultados.

4.4. Considerações éticas e proteção de dados

Em ambas as fontes, foram observados princípios básicos de ética em investigação e de proteção de dados. No caso da Fonte B, a participação foi voluntária, antecedida de informação sobre os objetivos do estudo, o caráter académico da investigação, o anonimato das respostas e a liberdade de não participação ou de interrupção do preenchimento. O questionário não recolheu identificadores diretos dos participantes, tendo a informação sido tratada exclusivamente para fins científicos.

No caso da Fonte A, por se tratar de uma base administrativa obtida por via institucional para fins académicos, a análise incidiu sobre dados compatíveis com os princípios de minimização, confidencialidade e proteção da identidade dos envolvidos. Em

ambos os casos, o tratamento da informação foi orientado pela necessidade de garantir que a produção de conhecimento empírico não colidisse com exigências éticas elementares de confidencialidade e responsabilidade científica (Bryman, 2016; Creswell & Creswell, 2018; Saunders et al., 2019).

Capítulo V – Apresentação e discussão de resultados

O presente capítulo apresenta e discute os resultados empíricos obtidos no estudo, em articulação direta com os objetivos definidos e com o enquadramento teórico anteriormente desenvolvido. Atendendo ao desenho metodológico adotado, a exposição organiza-se em função das duas fontes de dados mobilizadas. Num primeiro momento, analisam-se os resultados da Fonte A, relativos à criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros não residentes em Lisboa. Num segundo momento, apresentam-se os resultados da Fonte B, respeitantes às perceções de segurança, aos receios identificados, aos comportamentos de denúncia, à valorização funcional de uma eventual aplicação móvel da PSP e à predisposição para a sua utilização. Esta organização procura assegurar uma leitura empiricamente sustentada nas duas dimensões complementares do problema em estudo, a expressão institucional do fenómeno e a perspetiva dos turistas.

5.1. Fonte A

A análise da Fonte A incide sobre a criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros não residentes em Lisboa, no período compreendido entre 2022 e 2025. Tendo em conta a natureza da fonte, os resultados apresentados permitem identificar padrões objetivos da ocorrência de crimes que chegaram ao conhecimento formal das autoridades, designadamente em matéria de volume de ocorrências, categorias criminais predominantes, distribuição temporal e perfil das vítimas. Ainda assim, a leitura destes dados deve ser feita com prudência, uma vez que a criminalidade registada não esgota todos os casos efetivamente ocorridos, podendo subsistir situações não denunciadas ou não formalmente registadas. Nesta medida, a Fonte A permite descrever o fenómeno tal como ele emerge do registo policial, constituindo uma base relevante para caracterizar a sua configuração empírica, mas não para o tomar como medida exaustiva da criminalidade turística em Lisboa.

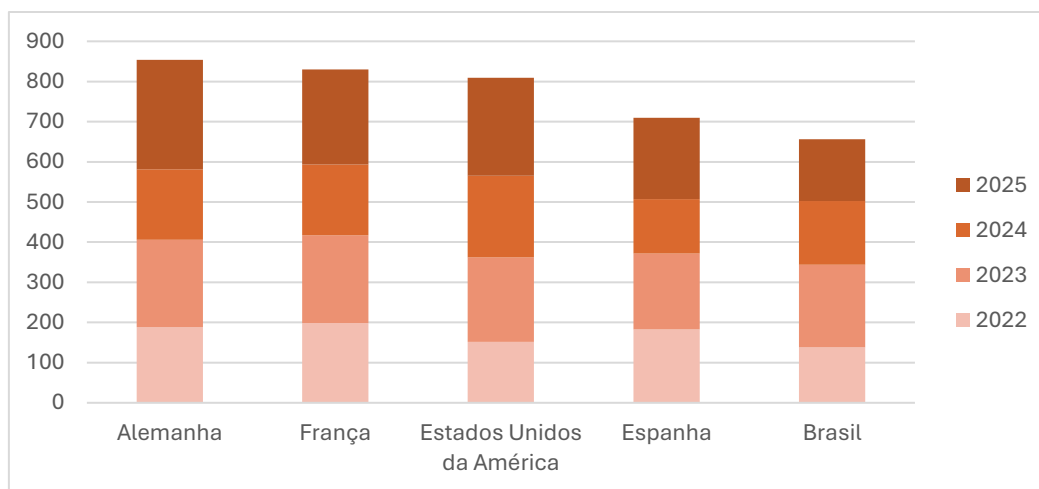
5.1.1. Número de vítimas por nacionalidade

No que respeita à distribuição das vítimas por nacionalidade, os dados evidenciam maior frequência de registos em cinco países de origem específicos: Alemanha (842 vítimas), França (820), Estados Unidos da América (801), Espanha (703) e Brasil (648). Entre estes, os alemães surgem como os mais representados, seguidos de muito perto pelos franceses e norte-americanos, observando-se depois valores inferiores, embora ainda expressivos, para Espanha e Brasil.

Importa, contudo, sublinhar que um maior número de vítimas registadas de determinada nacionalidade não permite, por si só, concluir pela existência de maior risco relativo associado a esse grupo. Em larga medida, estes valores poderão refletir também o peso diferencial dos principais mercados emissores na estrutura dos fluxos turísticos de Lisboa, isto é, a maior presença de visitantes dessas nacionalidades no destino. Desta forma, os dados da Figura 2 descrevem a distribuição das vítimas registadas por nacionalidade, mas não permitem fazer inferências diretas sobre a propensão comparativa de cada grupo para sofrer crime.

Figura 2

Variação do número de vítimas por nacionalidade de 2022 a 2025



Ainda assim, a decomposição anual das barras sugere alguma estabilidade na presença destas nacionalidades ao longo do período em análise, não se observando alterações abruptas na hierarquia dos grupos mais representados. Esse padrão reforça a ideia de que não se trata de uma distribuição pontual ou circunstancial, mas de uma configuração relativamente persistente da criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa.

5.1.2. Número de crimes por ano e a sua variação

Relativamente à evolução anual do número de crimes registados, observa-se na Tabela 3 uma trajetória oscilante, com tendência de crescimento no período em análise. Em 2022, foram registadas 1749 ocorrências; em 2023, esse número aumentou para 2155, correspondendo a uma variação positiva de 23,21 %. Em 2024, verificou-se uma descida para 1929 ocorrências, o que representa uma redução de 10,49 % face ao ano anterior. Já em 2025, observa-se novo aumento expressivo, atingindo-se 2568 ocorrências, o que traduz uma subida de 33,13 % relativamente a 2024.

Este comportamento sugere que a criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa não evoluiu de forma linear ao longo do período em estudo. Pelo contrário, apresenta flutuações que poderão estar associadas à intensidade e recomposição dos fluxos turísticos, a alterações na exposição das vítimas em determinados contextos urbanos e, eventualmente, a variações nos padrões de denúncia ou de registo. Ainda assim, importa sublinhar que a presente fonte não permite determinar o peso relativo de cada um destes fatores, nem estabelecer relações causais diretas entre eles. O dado mais relevante é, por isso, o facto de 2025 surgir como o ano com maior número de ocorrências registadas, superando claramente os anos anteriores.

Tabela 3

Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa de 2022 a 2025

Ano	Nº de crimes	Variação anual
2022	1749	
2023	2155	+23,21%
2024	1929	-10,49%
2025	2568	+33,13%
TOTAL	8401	

A variação anual mostra que o número de crimes contra turistas estrangeiros registado em Lisboa é dinâmico e sensível a mudanças contextuais, exigindo, por isso, uma leitura longitudinal. Mais do que identificar apenas o número de crimes, importa perceber que o

fenómeno revela capacidade de crescimento e persistência, sobretudo em anos de maior pressão turística e de maior circulação de visitantes em espaço urbano.

5.1.3. Crimes mais comuns por classificação estatística

A distribuição das ocorrências por classificação estatística revela um padrão fortemente concentrado, na medida em que os crimes contra o património representam 7675 ocorrências, correspondendo a 91,73 % do total. Seguem-se, a grande distância, os crimes contra as pessoas, com 385 casos (4,60 %), e os crimes previstos em legislação avulsa, com 295 casos (3,53 %). As restantes categorias assumem expressão residual: crimes contra a vida em sociedade, com 12 ocorrências (0,14 %), e crimes contra a paz, a identidade cultural e a integridade pessoal, com 6 ocorrências (0,07 %).

A distância entre a categoria patrimonial e as restantes é suficientemente expressiva para delimitar com nitidez um padrão dominante. Assim, os resultados permitem afirmar que a criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros em Lisboa assume uma natureza marcadamente patrimonial, sendo os números das restantes categorias criminais pouco expressivos, como é possível perceber pela análise da Tabela 4.

Tabela 4

Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa por classificação estatística

	2022	2023	2024	2025	Total do nº de crimes	%
	Nº de crimes	Nº de crimes	Nº de crimes	Nº de crimes		
Crimes contra o património	1616	1975	1770	2342	7675	91,73%
Crimes contra as pessoas	82	104	85	114	385	4,60%
Crimes previstos em legislação avulsa	47	70	70	108	295	3,53%
Crimes contra a vida em sociedade	4	4	2	2	12	0,14%
Crimes contra a paz, a identid. cultural e integrid. pessoal	0	2	2	2	6	0,07%

A concentração quase total dos registos na esfera patrimonial é coerente com o que a literatura tem vindo a apontar em matéria de crimes no âmbito turístico. O turista, sobretudo em contexto urbano, tende a surgir como alvo atrativo em função da mobilidade, da visibilidade, da posse de bens de valor, da desatenção situacional e do desconhecimento do meio (Chesney-Lind & Lind, 1986). Neste sentido, os resultados da Fonte A reforçam a ideia de que os crimes registados contra turistas estrangeiros em Lisboa assumem predominantemente a forma de crimes de oportunidade e apropriação ilícita de bens, mais do que de criminalidade violenta ou de outras tipologias de menor incidência (Brás & Rodrigues, 2010).

5.1.4. Crimes mais comuns por tipo de ocorrência

A análise por tipo de ocorrência permite aprofundar a leitura anterior e identificar com maior precisão as formas como o crime ocorre. Através da análise da tabela 5, é possível destacar, de forma muito expressiva, o furto por carteirista, com 2428 ocorrências no total do período. Seguem-se o roubo a pessoas na via pública (exceto esticção), com 873 casos, o furto de oportunidade/objetos não guardados, com 826 casos, o furto em residência com arrombamento, escalamento ou chaves falsas, com 655 casos, e, por fim, outros crimes contra a propriedade, com 591 ocorrências.

Tabela 5

Variação anual do número de crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa por tipo de ocorrência

	2022	2023	2024	2025	Total do nº de crimes
	Nº de crimes	Nº de crimes	Nº de crimes	Nº de crimes	
Furto por carteirista	488	575	537	832	2428
Roubo a pessoas na via pública (excepto esticção)	159	240	230	244	873
Furto de oportunidade/objectos não guardados	161	238	165	264	826
Furto em residência com arrombamento, escalamento ou chaves falsas	148	179	174	155	655
Outros crimes contra a propriedade	131	162	119	179	591

O dado mais relevante é o claro destaque do furto por carteirista, que surge como a mais frequente entre as tipologias apresentadas. Esta predominância é particularmente significativa porque remete para contextos de elevada concentração de pessoas, distração, proximidade física e dificuldade de controlo situacional, características muito associadas às zonas turísticas urbanas (Brás & Rodrigues, 2010; Crotts, 1996).

Também o peso do roubo na via pública e do furto de oportunidade reforça a ideia de que a vitimação turística observada nesta fonte se organiza em torno de oportunidades situacionais. O padrão não sugere um fenómeno dominado por violência extrema, mas antes uma criminalidade funcionalmente adaptada à mobilidade turística e à exposição acrescida de vítimas que transportam consigo objetos valiosos, por vezes em contexto de lazer, distração ou desconhecimento do território.

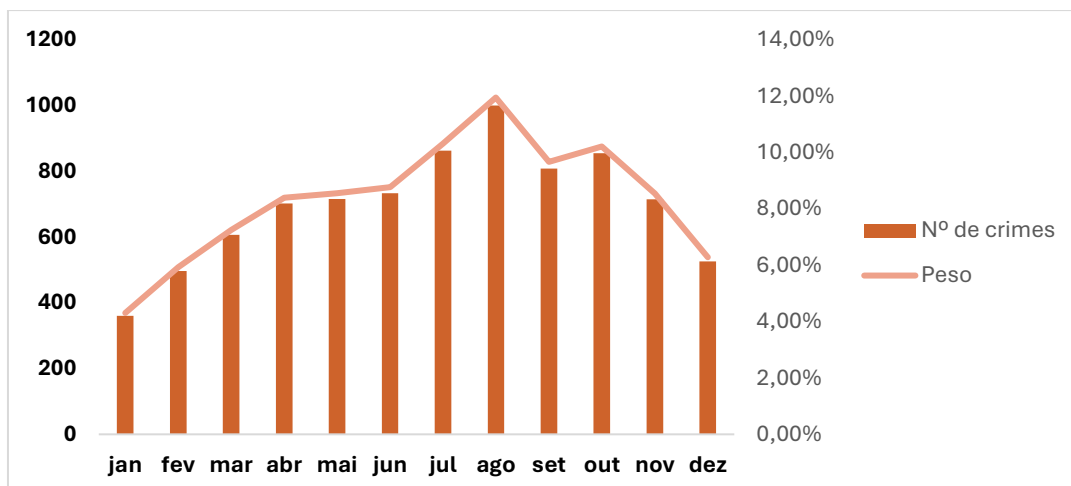
Importa ainda destacar a presença de furtos em residência, que embora em número sejam inferiores aos furtos em espaço público, não é despicienda. Este dado pode estar relacionado com estadias em alojamentos temporários e revela que a vulnerabilidade do turista não se esgota na rua ou nos espaços de circulação intensa, podendo também projetar-se sobre os locais de permanência e pernoita.

5.1.5. Meses com mais criminalidade

A distribuição mensal das ocorrências verificada na figura 3 demonstra que os valores mais baixos foram observados em janeiro e fevereiro, seguindo-se uma trajetória de crescimento progressivo ao longo da primavera e início do verão.

Figura 3

Variação mensal da criminalidade contra turistas estrangeiros em Lisboa, de 2022 a 2025



A criminalidade atinge o seu pico em agosto, mês que apresenta o valor mais elevado de todo o período analisado. Depois desse máximo, verifica-se uma ligeira redução em setembro, mantendo-se, porém, valores ainda elevados em outubro, antes de nova descida mais acentuada em novembro e dezembro.

Este comportamento sugere uma componente sazonal bastante marcada, compatível com o aumento da presença turística em Lisboa nos meses de maior procura. O facto de agosto concentrar o maior número de ocorrências não surpreende, uma vez que corresponde, em regra, a um dos períodos de maior afluência de visitantes, maior ocupação dos espaços públicos e maior intensidade de circulação em zonas de interesse turístico. Assim, a distribuição temporal observada parece refletir, pelo menos em parte, a ligação entre pressão turística e aumento das oportunidades criminais (Crotts, 1996; Valente & Medina-Ariza, 2024).

É igualmente relevante notar que os valores permanecem elevados não apenas no pico do verão, mas também em meses como julho, setembro e outubro, o que sugere que a exposição ao risco não se limita à chamada “época alta”, prolongando-se por uma parte significativa do ano.

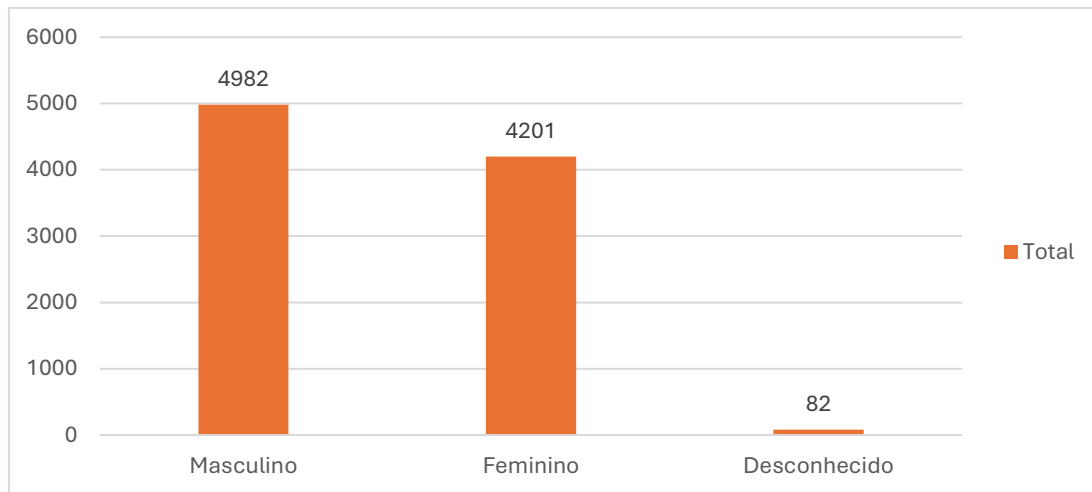
5.1.6. Perfil da vítima: idade, sexo e nacionalidade

A caracterização do perfil das vítimas registadas na Fonte A assume particular relevância na medida em que permite identificar, em termos descritivos, quais os grupos que surgem com maior frequência nos registos e, por essa via, tornar mais inteligível a configuração predominante da criminalidade sofrida por turistas estrangeiros em Lisboa. A análise centra-se, para esse efeito, em três variáveis particularmente relevantes, sexo, idade e nacionalidade, cuja leitura conjunta possibilita a construção de um retrato sintético da vítima que emerge dos dados.

No que respeita ao sexo, através da análise da figura 4, observa-se uma predominância de vítimas do sexo masculino (4982), face ao sexo feminino (4201), registando-se ainda 82 casos classificados como desconhecidos.

Figura 4

Variação do sexo dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa

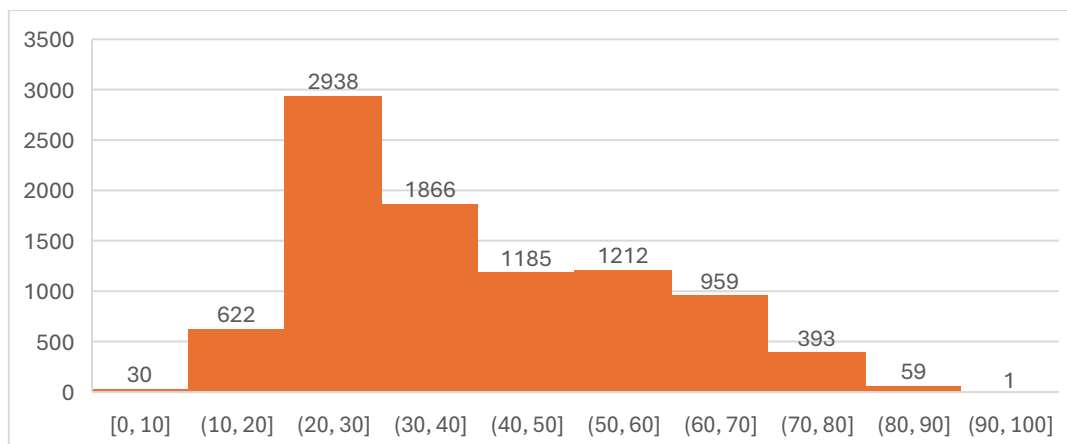


No que toca à idade, a faixa etária mais representada na figura 5 é a dos 20 aos 30 anos, com 2938 vítimas, seguida da faixa dos 30 aos 40 anos, com 1866. Surgem depois, com valores ainda significativos, os grupos dos 50 aos 60 anos (1212), dos 40 aos 50 anos (1185) e dos 60 aos 70 anos (959). As restantes faixas etárias apresentam expressão bastante inferior, nomeadamente os grupos etários mais jovens e os de idade mais avançada.

Os dados das figuras 5 e 6 mostram uma predominância de vítimas do sexo masculino, bem como uma maior concentração na faixa etária dos 20 aos 30 anos.

Figura 5

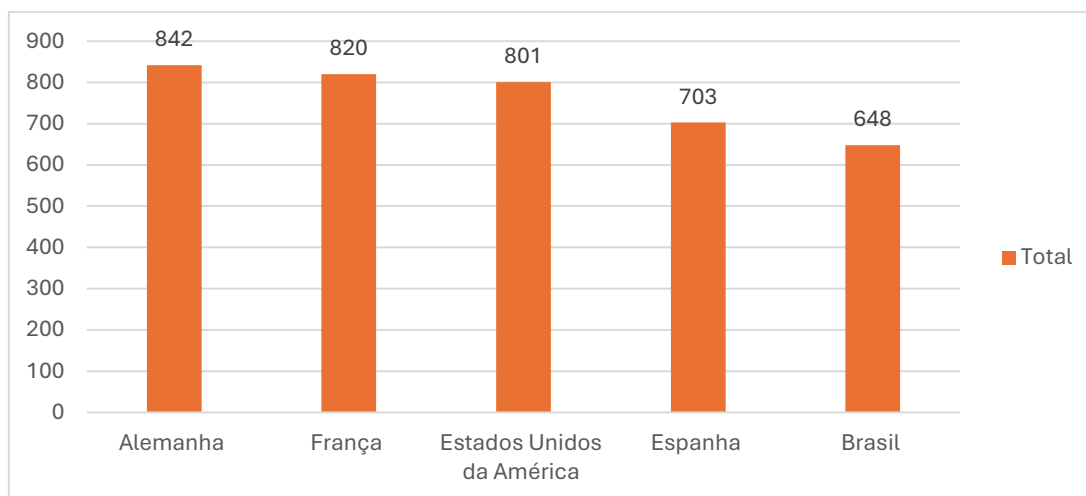
Variação das faixas etárias dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa



Em paralelo, entre as nacionalidades com maior expressão na base analisada, a nacionalidade alemã surge como a mais representada, como é possível verificar na figura 6.

Figura 6

Variação das nacionalidades dos turistas estrangeiros vítimas de crime em Lisboa



Lidos em conjunto, estes resultados permitem identificar, em termos descritivos, um perfil dominante das vítimas registadas: homem, de nacionalidade alemã, situado na faixa etária dos 20 aos 30 anos.

Importa sublinhar que não se pretende fixar um perfil absoluto ou universal da vítima turística em Lisboa, mas antes condensar, a partir dos dados disponíveis, a configuração que surge com maior frequência no conjunto dos registos analisados. O seu interesse analítico reside precisamente em permitir transformar distribuições dispersas num retrato sintético dos dados em análise, tornando mais inteligível quem é, em termos predominantes, a vítima que “emerge” da criminalidade registada.

5.2. Fonte B

No presente capítulo, apresenta-se e analisa-se o conjunto de resultados obtidos a partir dos dados recolhidos, tendo o respetivo tratamento estatístico sido realizado com recurso ao software SPSS. Esta etapa revela-se fundamental, na medida em que permite examinar empiricamente a informação obtida e relacioná-la com os objetivos definidos para a investigação, contribuindo para uma compreensão mais sustentada do objeto em estudo.

Para esse efeito, recorreu-se ao coeficiente alpha de Cronbach, aplicado às variáveis compostas consideradas centrais nesta investigação, designadamente a perceção de segurança e os índices de funcionalidades da aplicação. Em contrapartida, este procedimento não foi aplicado às variáveis de item único, como a intenção de instalar, a duração da estadia, a experiência de vitimação ou a idade por não constituírem escalas compostas suscetíveis de avaliação da consistência interna.

5.2.1. Caracterização sociodemográfica e perfil dos inquiridos

Antes da análise da consistência interna das variáveis compostas e da exploração das relações entre variáveis, importa apresentar, de forma sintética, a caracterização sociodemográfica dos inquiridos que integram a Fonte B. Esta opção permite delimitar com maior clareza a base empírica efetivamente analisada e contextualizar os resultados apresentados nas secções seguintes.

A amostra é constituída por 205 participantes. Em termos etários, observa-se maior concentração na faixa dos 25 aos 34 anos (30,73%), seguindo-se os grupos dos 18 aos 24 anos (20,00%) e dos 35 aos 44 anos (18,54%). As restantes faixas etárias apresentam expressão progressivamente inferior, correspondendo a 15,61% entre os 45 e os 54 anos, 9,76% entre os 55 e os 64 anos e 5,37% no grupo dos 65 ou mais anos. Estes dados mostram que a amostra é composta maioritariamente por adultos jovens e por participantes em idade ativa, conforme ilustrado na Figura 7, constante do Apêndice B1.

Quanto ao género, verifica-se uma distribuição relativamente equilibrada, embora com ligeira predominância do sexo feminino (51,71%), face ao sexo masculino (47,32%). As categorias “outro” e “prefiro não responder” apresentam expressão residual (0,49% cada). Assim, embora sem assimetrias muito acentuadas, a amostra revela uma presença ligeiramente superior de participantes do sexo feminino, de acordo com a Figura 8, que consta do Apêndice B1.

No que respeita ao idioma preferido para receber informação de segurança, destaca-se claramente o inglês (33,66%), seguido do espanhol (20,00%) e do alemão (17,07%). Surgem depois o francês (13,17%) e o português (12,68%), enquanto o italiano (2,44%) e a categoria “outro” (0,98%) assumem expressão reduzida. Este resultado sugere que, para a amostra analisada, a disponibilização de informação multilingue assume particular relevância, sobretudo em inglês, sem prejuízo da importância de outros idiomas com peso expressivo entre os inquiridos. A Figura 9, apresentada no Apêndice B1, permite observar com maior detalhe a distribuição do idioma preferido para receber informações de segurança da amostra em causa.

Em termos globais, a caracterização sociodemográfica permite identificar um perfil dominante de participante correspondente a um adulto jovem, com distribuição de género relativamente equilibrada e com preferência predominante pelo inglês como idioma de receção de informação de segurança. Embora estes dados não permitam generalização estatística ao universo total dos turistas estrangeiros em Lisboa, constituem um

enquadramento empírico útil para a leitura das perceções, receios e preferências funcionais observadas nas análises subsequentes.

5.2.2. *Frequências descritivas das variáveis*

Antes de avançar para a análise das associações entre variáveis, justifica-se a apresentação de um primeiro conjunto de resultados cuja relevância ultrapassa o plano meramente descritivo, por incidir sobre aspetos especialmente centrais para o problema de investigação. Com efeito, a observação dos principais receios manifestados pelos turistas durante a permanência em Lisboa e das funcionalidades que estes consideram mais importantes numa eventual aplicação móvel da PSP permite aproximar desde logo a análise empírica das duas dimensões nucleares do estudo, isto é, a experiência subjetiva de vulnerabilidade e a utilidade atribuída a uma resposta digital orientada para apoio e segurança.

Foi, por isso, deliberadamente escolhido incluir neste capítulo estes resultados, conforme se pode verificar na tabela 6, não apenas por traduzirem frequências com interesse analítico imediato, mas também porque oferecem uma leitura substantiva do objeto em estudo e ajudam a enquadrar a análise subsequente.

Assim sendo, no que respeita aos principais receios em Lisboa, observa-se que o receio mais frequentemente assinalado foi o furto por carteirista, selecionado por 148 participantes (72,2%). Seguem-se a perda de documentos ou bagagem (38,5%), a burla ou enganar (34,6%) e o roubo (32,2%). A agressão apresenta um valor inferior (20,0%), enquanto a categoria “outro” assume expressão mais reduzida (11,7%). Este padrão mostra que os receios dos inquiridos se concentram sobretudo em formas de vitimação de natureza patrimonial e oportunística, o que se revela coerente com o enquadramento teórico e, em particular, com os resultados da Fonte A, onde a criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa é dominada por crimes contra o património e onde o furto por carteirista surge como tipologia de ocorrência especialmente saliente.

Tabela 6

Frequência dos principais receios dos inquiridos

Receios	n	% dos casos
Furto por carteirista	148	72,2

Perda de documentos/bagagem	79	38,5
Burla/enganos	71	34,6
Roubo	66	32,2
Agressão	41	20,0
Outro	24	11,7

Já no que respeita às funcionalidades consideradas mais essenciais, como podemos ver na tabela 7, o destaque vai de forma muito expressiva para o botão SOS com localização, selecionado por 131 participantes (63,9%). Num patamar bastante inferior, mas ainda relevante, surgem o modo guardião (28,8%), a tradução automática no chat (28,3%), o atalho para 112/PSP (27,8%) e as zonas de risco e recomendações (27,3%).

Tabela 7

Frequência das funcionalidades mais selecionadas pelos inquiridos

Funcionalidade	n	% dos casos
Botão SOS com localização	131	63,9
Modo guardião	59	28,8
Tradução automática no chat	58	28,3
Atalho 112/PSP	57	27,8
Zonas de risco e recomendações	56	27,3

Em sentido inverso, as funcionalidades menos selecionadas foram o controlo de localização (2,0%), a privacidade clara (2,9%), o contacto com embaixada/consulado (4,4%), a denúncia anónima (5,4%) e o acompanhamento do estado da denúncia (5,4%), registando-se ainda empate com contactos úteis (5,4%). Em termos interpretativos, este padrão sugere que os participantes atribuem prioridade sobretudo a funcionalidades de

resposta imediata, proteção em deslocação, contacto rápido e orientação situacional, relegando para segundo plano funcionalidades mais administrativas, informativas ou relacionadas com gestão posterior da ocorrência. A distribuição destas respostas encontra-se disposta na tabela que se segue.

Tabela 8

Frequência das funcionalidades menos seleccionadas pelos inquiridos

Funcionalidade	n	% dos casos
Controlo de localização	4	2,0
Privacidade clara	6	2,9
Embaixada/consulado	9	4,4
Denúncia anónima	11	5,4
Acompanhar estado da denúncia	11	5,4

Em conjunto, estes resultados são particularmente relevantes para o problema de investigação, pois mostram, por um lado, que os receios dos turistas incidem sobretudo sobre riscos patrimoniais concretos e, por outro, que a valorização funcional da aplicação tende a concentrar-se em mecanismos de apoio imediato e utilidade prática em contexto de vulnerabilidade situacional.

5.2.3. Análise da consistência interna

Ainda antes da exploração das relações entre variáveis, tornou-se necessário avaliar a consistência interna das variáveis compostas construídas a partir do questionário, uma vez que a sua utilização analítica pressupõe que os itens que as integram apresentem níveis aceitáveis de coerência entre si. Neste contexto, a análise da consistência interna permite verificar se cada conjunto de itens mede, de forma suficientemente homogénea, a dimensão empírica que se pretende observar, reforçando a robustez das variáveis compostas posteriormente mobilizadas na análise estatística (Cronbach, 1951).

Para esse efeito, recorreu-se ao coeficiente alpha de Cronbach nas escalas relativas à percepção de segurança em Lisboa e aos diferentes índices de funcionalidades da eventual

aplicação móvel da PSP. Esta verificação incidiu exclusivamente sobre variáveis compostas, não sendo aplicável às variáveis de item único, cuja natureza não permite este tipo de avaliação (Cronbach, 1951). Assim, demonstram-se os valores obtidos para o coeficiente na tabela seguinte.

Tabela 9

Teste de fiabilidade das Variáveis com recurso ao Alpha de Cronbach

Variável	Estatística(a)	Nº de Itens	Consistência Interna
V1	0,817	3	Boa
V2	0,788	3	Aceitável
V3	0,697	3	Abaixo do limiar de aceitabilidade
V4	0,753	3	Aceitável
V5	0,840	3	Boa
V6	0,763	2	Aceitável
V7	0,684	3	Abaixo do limiar de aceitabilidade

De acordo com Tavakol & Dennick (2011), valores de alpha de Cronbach superiores a 0,70 são geralmente considerados aceitáveis, superiores a 0,80 bons e superiores a 0,90 excelentes. Com base nesses critérios, as variáveis V1 e V5 apresentam boa consistência interna, enquanto as variáveis V2, V4 e V6 revelam consistência interna aceitável. Por sua vez, as variáveis V3 e V7 situam-se ligeiramente abaixo do limiar de aceitabilidade de 0,70, o que recomenda maior prudência na interpretação dos resultados nelas baseados.

Ainda assim, seguindo a advertência de Streiner (2003), a interpretação do coeficiente alpha não deve ser feita de forma rígida ou descontextualizada, devendo atender

à finalidade analítica da escala e às características do instrumento utilizado. Em termos globais, os resultados obtidos permitem considerar que as variáveis compostas apresentam níveis de consistência interna globalmente adequados para a prossecução das análises subsequentes, sem prejuízo de cautela acrescida na leitura das escalas com valores mais baixos.

5.2.4. *Teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov*

Com o objetivo de avaliar a adequação das variáveis compostas ao pressuposto da normalidade, recorreu-se ao teste de *Kolmogorov-Smirnov*. Este procedimento é frequentemente utilizado para verificar se a distribuição empírica de uma variável se afasta de forma estatisticamente significativa de uma distribuição normal, sendo que valores de significância inferiores a 0,05 conduzem, em regra, à rejeição da hipótese nula de normalidade (Ghasemi & Zahediasl, 2012).

A tabela seguinte apresenta os resultados obtidos para as variáveis compostas consideradas nesta investigação.

Tabela 10

Teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov

Variável	Estatística(a)	N	Sig. (p)
V1	0,162	205	<0,001
V2	0,186	205	<0,001
V3	0,182	205	<0,001
V4	0,182	205	<0,001
V5	0,249	205	<0,001
V6	0,244	205	<0,001
V7	0,218	205	<0,001

Os resultados do teste de *Kolmogorov-Smirnov* indicam valores de significância inferiores a 0,001 para todas as variáveis compostas analisadas, o que permite rejeitar a hipótese nula de normalidade em todos os casos (Ghasemi & Zahediasl, 2012). Deste modo, conclui-se que as distribuições observadas não cumprem o pressuposto da normalidade, justificando-se a adoção de testes não paramétricos nas análises subsequentes. Não obstante, importa assinalar que os testes formais de normalidade podem revelar elevada sensibilidade em amostras de maior dimensão, pelo que os resultados devem ser lidos com a prudência metodológica recomendada na literatura (Ghasemi & Zahediasl, 2012).

5.2.5. Relação entre percepção de segurança e intenção de instalar a app

Com vista à análise da relação entre a percepção de segurança e a probabilidade de instalar uma eventual aplicação, recorreu-se ao coeficiente de correlação de *Spearman*, por se tratar de uma associação entre variáveis ordinais e por não se verificar normalidade nas variáveis compostas analisadas. Os resultados evidenciaram uma correlação negativa de magnitude praticamente nula entre a percepção de segurança e a probabilidade de instalar a aplicação, ρ de Spearman = -0,012, $p = 0,864$ e $n = 205$. Deste modo, não se observou uma associação estatisticamente significativa entre estas variáveis, nem indícios de uma relação com relevância analítica na amostra considerada, como se verifica na tabela 11.

Tabela 11

Teste de Correlação de Spearman entre V1 e Q18

Variáveis	ρ de Spearman	p	n
V1 + Q18	-0,012	0,864	205

5.2.6. Relação entre duração da estadia e probabilidade de instalar a app

No que respeita à análise da relação entre a duração da estadia e a probabilidade de instalar uma *app* oficial, recorreu-se também ao coeficiente de correlação de *Spearman*, por serem duas variáveis ordinais. Os resultados expostos na tabela 12 evidenciaram uma correlação positiva de magnitude muito fraca entre a duração da estadia e a probabilidade de instalar a aplicação, ρ de *Spearman* = 0,060, $p = 0,389$, $n = 205$. Deste modo, não se observou uma associação estatisticamente significativa entre estas variáveis, nem indícios de uma relação com relevância analítica na amostra considerada.

Tabela 12

Teste de Correlação de Spearman entre Q8 e Q18

Variáveis	ρ de Spearman	p	n
Q8 + Q18	0,060	0,389	205

5.2.7. Experiência como vítima e probabilidade de instalar a app

Para analisar se a probabilidade de instalar uma eventual solução digital da PSP difere consoante a experiência de vitimação, recorreu-se ao teste U de *Mann-Whitney*, por se pretender comparar uma variável ordinal entre dois grupos independentes (Field, 2018).

Distinguiram-se, para esse efeito, os participantes que referiram ter sido vítimas daqueles que não relataram qualquer experiência de vitimação.

Tendo em conta os resultados na tabela 13, revelaram-se diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos, $U = 1195,500$, $p = 0,001$. A análise dos postos médios mostra que os participantes que referiram ter sido vítimas apresentam valores superiores de predisposição para instalar a aplicação (posto médio = 140,16) quando comparados com os que não relataram terem sido vítimas de crime ou tentativa de crime (posto médio = 98,53). Estes resultados sugerem que, na amostra considerada, a experiência de vitimação se encontra associada a uma maior predisposição para instalar a aplicação.

Tabela 13

Tendência da probabilidade de instalar a app em função de já ter sido vítima ou não

Variáveis	Vítima	n	Posto Médio	U de Mann-Whitney	p
Q18	Sim	22	140,16	1195,500	0,001
	Não	183	98,53		

5.2.8. Idade e probabilidade de instalar a app

Relativamente à idade, procurou-se verificar se a progressão etária dos participantes se associava à probabilidade de instalar uma possível *app* da polícia. Para esse efeito, recorreu-se ao coeficiente de correlação de *Spearman*, uma vez que se tratava de duas variáveis ordinais. Os resultados evidenciaram uma correlação positiva de magnitude muito fraca, ρ de *Spearman* = 0,093, p = 0,183, n = 205, não se observando uma associação estatisticamente significativa entre as variáveis, como podemos verificar na tabela 14.

Tabela 14

Teste de Correlação de Spearman entre Q2 e Q18

Variáveis	ρ de Spearman	p	n
Q2 + Q18	0,093	0,183	205

5.2.9. Frequência de uso de apps e probabilidade de instalar a app

No que se refere à frequência de utilização de aplicações móveis, procurou-se apurar se esse hábito de uso se associava à probabilidade de instalar uma eventual aplicação móvel da PSP.

Para esse efeito, recorreu-se ao coeficiente de correlação de *Spearman*, por estarem em causa duas variáveis ordinais. Os resultados evidenciaram uma associação estatisticamente significativa, embora de fraca magnitude, entre a frequência de utilização de aplicações móveis e a probabilidade de instalar a aplicação, ρ de *Spearman* = -0,182, p = 0,009, n = 205. Considerando que a variável Q5 foi codificada em sentido crescente, em que valores mais baixos correspondem a menor frequência de utilização e valores mais elevados a maior frequência de utilização, o sinal negativo da correlação indica que, na amostra analisada, os participantes que utilizam aplicações móveis com maior frequência tendem a apresentar menor predisposição para instalar uma eventual aplicação oficial da PSP. Ainda assim, a reduzida magnitude da associação recomenda uma leitura prudente, limitada à tendência observada na amostra analisada.

Tabela 15

Teste de Correlação de Spearman entre Q5 e Q18

Variáveis	ρ de Spearman	p	n
Q5 + Q18	-0,182	0,009	205

5.2.10. Uso prévio de apps de forças de segurança e probabilidade de instalar a app

Procurou-se ainda verificar se a utilização prévia de aplicações associadas a forças de segurança distinguia os participantes quanto à probabilidade de instalar uma eventual aplicação móvel da PSP.

Para esse efeito, recorreu-se ao teste U de *Mann–Whitney*, por se tratar da comparação de uma variável ordinal entre dois grupos independentes. Consideraram-se, assim, dois grupos: os participantes com experiência prévia de utilização deste tipo de aplicações e os participantes sem qualquer utilização anterior.

Os resultados apresentados na tabela 16 não evidenciaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, $U = 1957,500$, $Z = -0,526$, $p = 0,599$. A análise dos postos médios mostra valores muito próximos entre os participantes sem utilização prévia deste tipo de aplicações (posto médio = 102,26) e aqueles que referiram utilização prévia (posto médio = 108,89). Deste modo, não se observam indícios de que a utilização prévia de aplicações associadas a forças de segurança esteja relacionada, na amostra analisada, com níveis distintos de predisposição para instalar a aplicação.

Tabela 16

Tendência da probabilidade de instalar a app em função do uso prévio de apps de forças de segurança

Variáveis	Uso prévio de apps de forças de segurança	n	Posto Médio	U de Mann-Whitney	p
Q18	Sim	23	108,89	1957,500	0,599
	Não	182	102,26		

5.2.11. *Confiança institucional na PSP e probabilidade de instalar a app*

Relativamente à confiança acrescida na aplicação caso esta fosse desenvolvida pela PSP, procurou-se verificar se essa perceção se associava à probabilidade de instalação.

Para esse efeito, recorreu-se ao coeficiente de correlação de *Spearman*, por estarem em causa duas variáveis ordinais. Os resultados apontam para uma correlação positiva, fraca, mas estatisticamente significativa, entre a confiança atribuída à aplicação por esta ser da PSP e a probabilidade de a instalar, ρ de *Spearman* = 0,203, $p = 0,004$, $n = 205$. Deste modo, os dados sugerem que níveis mais elevados de confiança institucional tendem a associar-se a maior predisposição para instalar a aplicação na amostra analisada, como podemos verificar na tabela 17.

Tabela 17

Teste de Correlação de Spearman entre Q20.1 e Q18

Variáveis	ρ de Spearman	p	n
Q20.1 + Q18	0,203	0,004	205

5.2.12. *Idioma preferido para informações de segurança e valorização das funcionalidades*

Atendendo à reduzida dimensão de algumas categorias linguísticas, procedeu-se à agregação de determinados idiomas em grupos analiticamente mais amplos, com o objetivo de assegurar maior estabilidade estatística nas comparações realizadas. Para analisar se a valorização das funcionalidades varia em função do idioma preferido para receber informações de segurança, recorreu-se ao teste de *Kruskal-Wallis*, por se pretender comparar uma variável composta entre três ou mais grupos independentes. Os resultados deste teste podem ser verificados na tabela 20 que consta do apêndice C1.

Os resultados evidenciaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos linguísticos na valorização do índice funcional de denúncia, $H = 32,816$, $p < 0,001$. Uma vez que o teste de *Kruskal-Wallis* opera sobre postos e não sobre médias aritméticas, os postos médios foram utilizados para orientar a leitura substantiva da distribuição dos grupos.

Considerando que V4 foi codificada em sentido positivo, postos médios mais elevados correspondem a maior valorização das funcionalidades de denúncia. Assim, de acordo com a Tabela 18, é perceptível que os participantes que preferem receber informação de segurança em português apresentam a valorização mais elevada deste índice funcional, com posto médio de 145,48, seguindo-se os participantes que preferem inglês, com posto médio de 115,59, e o grupo “outros”, com posto médio de 103,36. Em sentido inverso, os grupos francês, espanhol e alemão apresentam valores inferiores, sendo que o grupo que prefere o idioma alemão é aquele que regista o posto médio mais baixo, com 69,13. Esta leitura permite identificar a direção geral do padrão observado, mas deve ser interpretada com prudência, uma vez que, na ausência de testes post hoc, o resultado global de *Kruskal-Wallis* apenas confirma a existência de diferenças entre grupos, não determinando quais os pares de grupos que diferem estatisticamente entre si.

Em termos comparativos, foi precisamente o índice de denúncia que revelou o contraste global mais acentuado entre grupos linguísticos, razão pela qual foi destacado neste capítulo. Com efeito, embora outros índices funcionais também tenham evidenciado diferenças estatisticamente significativas em função do idioma, nenhum apresentou um valor de *H* tão elevado, o que sugere que o idioma está mais fortemente associado à valorização das funcionalidades de denúncia do que às restantes dimensões funcionais analisadas.

Tabela 18

Valorização do índice funcional de denúncia em função do idioma preferido para receber informações de segurança

Variável	Idioma	n	Posto Médio	<i>H de Kruskal- Wallis</i>	p
V4	Inglês	69	115,59	32,816	<0,001
	Português	26	145,48		
	Espanhol	41	86,52		
	Francês	27	98,74		

Alemão	35	69,13
Outros	7	103,36

5.2.13. Grau de autonomia na viagem e valorização das funcionalidades

Com vista a explorar se a valorização das funcionalidades varia em função do grau de autonomia dos participantes durante a viagem, recorreu-se ao teste de *Kruskal-Wallis*, tomando como variável de agrupamento o modo de acompanhamento na estadia.

Esta análise procurou verificar se o acompanhamento se associa a diferentes níveis de valorização funcional da aplicação. Em termos comparativos, foi o índice de privacidade e controlo que evidenciou o contraste global mais acentuado entre grupos, razão pela qual é destacado neste capítulo. O resultado do teste global com todos os índices funcionais encontra-se disposto na tabela 21, constante do apêndice C2.

Os resultados revelaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na valorização do índice funcional de privacidade e controlo, $H = 22,869$, $p < 0,001$. Considerando que V7 foi codificada em sentido positivo, postos médios mais elevados correspondem a maior valorização das funcionalidades de privacidade e controlo.

Tendo em conta a tabela abaixo, a análise dos postos médios sugere que esta valorização é mais elevada entre os participantes que viajavam sozinhos, com posto médio de 124,91, seguindo-se os que viajavam com família, com posto médio de 109,03, e em casal, com posto médio de 107,03. Em contraste, os participantes que viajavam com amigos e, sobretudo, em grupo organizado apresentaram postos médios inferiores, respetivamente 81,70 e 58,19.

Este padrão sugere que os turistas com maior autonomia durante a viagem tendem a valorizar mais funcionalidades associadas à privacidade, controlo e gestão individual da informação. Ainda assim, esta interpretação deve ser entendida como leitura descritiva da direção do padrão observado, uma vez que o teste global de *Kruskal-Wallis* não identifica, por si só, quais os grupos que diferem estatisticamente entre si.

Tabela 19

Valorização do índice funcional de privacidade e controlo em função do acompanhamento na viagem

Variável	Acompanhamento	n	Posto Médio	<i>H de Kruskal- Wallis</i>	p
V7	Sozinho(a)				
	Em casal	41	124,91		
	Com família	49	107,03		
	Com amigos	65	109,03	22,869	<0,001
	Em grupo	32	81,70		
	organizado	18	58,19		

Capítulo VI – Conclusão

O presente capítulo destina-se à sistematização das principais conclusões da investigação, retomando o problema de investigação que orientou o estudo e articulando-o com os resultados obtidos a partir das duas fontes de dados mobilizadas. Procura-se, assim, avaliar em que medida os dados recolhidos permitiram responder à pergunta de investigação inicialmente formulada, bem como confirmar o alcance dos objetivos definidos no início do trabalho. A conclusão visa integrar os dados numa leitura final, coerente com o enquadramento teórico e com o desenho metodológico adotado.

Importa recordar que o presente estudo incidiu sobre o potencial de uma aplicação móvel da PSP orientada para o apoio e a segurança dos turistas estrangeiros em Lisboa, analisando, por um lado, a expressão institucional da criminalidade registada e, por outro, a perspetiva dos próprios turistas quanto à perceção de segurança, às dificuldades sentidas, às funcionalidades valorizadas e à predisposição para utilizar uma solução digital oficial. Nesta medida, o capítulo que agora se apresenta procura fechar o percurso analítico da dissertação, explicitando o que foi possível concluir a partir da evidência produzida.

6.1. Confirmação dos objetivos

O presente estudo tinha como objetivo geral avaliar o potencial de uma aplicação móvel da PSP para apoio e segurança de turistas estrangeiros em Lisboa, considerando a criminalidade registada, as perceções de segurança, as necessidades de apoio, as funcionalidades úteis e a aceitação pelos utilizadores. Em face dos resultados obtidos, considera-se que este objetivo foi globalmente alcançado. A investigação permitiu reunir evidência empírica suficiente para sustentar que existe potencial para o desenvolvimento de uma solução digital institucional com esta finalidade, ainda que esse potencial deva ser entendido não como prova automática de eficácia futura, mas como indicação consistente de pertinência funcional, aceitação plausível e ajustamento às necessidades concretas identificadas junto da população-alvo.

No que respeita ao primeiro objetivo específico, relativo à identificação dos principais desafios e dificuldades de segurança percecionados pelos turistas em Lisboa, os dados recolhidos permitiram observar que os receios dos inquiridos se concentram sobretudo no furto por carteirista, que se destacou de forma particularmente expressiva das restantes categorias, seguido da perda de documentos ou bagagem, da burla e do roubo.

Estes resultados são relevantes porque mostram que a experiência subjetiva de insegurança do turista não se organiza prioritariamente em torno de cenários extremos de violência, mas antes em torno de riscos concretos, frequentes e compatíveis com contextos urbanos de elevada circulação, distração e exposição situacional.

O segundo objetivo específico consistia em proceder ao levantamento estatístico do número de crimes sofridos por turistas estrangeiros em Lisboa. Também este objetivo foi atingido. A análise da Fonte A permitiu descrever a expressão institucional da criminalidade registada envolvendo turistas estrangeiros e identificar o seu padrão dominante.

Nesse plano, os resultados apontaram de forma clara para o predomínio da criminalidade patrimonial, com destaque muito expressivo para o furto por carteirista, seguido por outras formas de subtração oportunística, como o roubo na via pública e o furto de oportunidade. Deste modo, a leitura da Fonte A reforçou empiricamente a ideia de que os crimes contra turistas observados em Lisboa encontram-se sobretudo associados a crimes de oportunidade e apropriação ilícita de bens, mais do que a formas de violência grave.

Quanto ao terceiro objetivo específico, centrado na identificação e priorização das funcionalidades consideradas mais úteis e essenciais para uma eventual aplicação móvel oficial da PSP, os resultados permitiram estabelecer uma hierarquia relativamente nítida. Entre as funcionalidades propostas, destacou-se de forma expressiva o botão SOS com localização, muito acima das restantes opções. Surgiram ainda como particularmente relevantes o modo “guardião”, a tradução automática no contacto, o atalho rápido para canais de emergência e a disponibilização de zonas de risco e recomendações.

Em sentido inverso, funcionalidades como o controlo de localização, a explicitação da política de privacidade, o acesso a contactos consulares, a denúncia anónima ou o acompanhamento do estado da denúncia foram menos frequentemente assinaladas como essenciais. Em termos substantivos, este padrão mostra que os participantes tendem a privilegiar mecanismos de resposta imediata, apoio prático e redução de vulnerabilidade em tempo real.

Por fim, o quarto objetivo específico visava avaliar a aceitação da aplicação pelos turistas, considerando a perceção das funcionalidades, a confiança no uso e a intenção de instalação e utilização. Também neste plano o objetivo foi cumprido, na medida em que a análise permitiu verificar que a predisposição para instalar a aplicação parece não variar de forma estatisticamente significativa em função da perceção geral de segurança em Lisboa, nem da duração da estadia, da idade ou da utilização prévia de aplicações associadas a forças de segurança.

Em contrapartida, surgiram associações estatisticamente significativas com a experiência de vitimação, com a frequência de uso de aplicações móveis e, de forma particularmente relevante, com a confiança acrescida na aplicação por esta ser desenvolvida pela PSP, embora a associação relativa ao uso de aplicações móveis se tenha revelado negativa e de fraca magnitude. Estes resultados sugerem que a aceitação da solução pode depender menos da avaliação abstrata da segurança do destino e mais de fatores ligados à experiência concreta do utilizador, aos seus hábitos digitais e à confiança institucional.

Em conjunto, a confirmação dos objetivos específicos permite sustentar o cumprimento do objetivo geral. A investigação mostrou que existe uma base empírica consistente para compreender a segurança turística em Lisboa como realidade marcada por riscos patrimoniais e por necessidades concretas de orientação e apoio. Complementarmente, evidenciou que uma eventual aplicação móvel da PSP poderá encontrar utilidade e aceitação, sobretudo se for desenhada em função de funcionalidades simples, imediatas, operacionais e sustentadas na confiança do utilizador.

6.2. Resposta à Pergunta de Investigação

A pergunta de investigação que orientou a presente dissertação procurava apurar qual o potencial para o desenvolvimento, pela PSP, de uma aplicação móvel destinada a apoiar a segurança dos turistas estrangeiros na área de Lisboa. Tendo em conta os resultados obtidos, é possível responder que esse potencial existe e revela-se empiricamente sustentado, embora deva ser entendido com prudência metodológica. Os dados não permitem concluir que uma aplicação desta natureza produzirá, por si só, ganhos automáticos de segurança objetiva. No entanto, permitem afirmar que há indícios consistentes da sua pertinência enquanto instrumento complementar de apoio, orientação e resposta rápida em contexto turístico urbano.

Essa conclusão apoia-se na convergência entre a Fonte A, que mostrou que a criminalidade registada contra turistas estrangeiros em Lisboa apresenta um perfil fortemente patrimonial e oportunístico, com destaque claro para o furto por carteirista, e a Fonte B, que revelou que os receios dos turistas se concentram precisamente em riscos do mesmo tipo e que as funcionalidades mais valorizadas são aquelas que oferecem apoio imediato em situações de vulnerabilidade.

Não obstante, o potencial identificado não reside em qualquer solução digital indistinta, mas numa aplicação oficial que reúna determinadas características. Em primeiro

lugar, deverá privilegiar simplicidade de utilização, reduzindo fricção no acesso e evitando complexidade desnecessária.

Em segundo lugar, deverá centrar-se em funcionalidades de utilidade operacional imediata, capazes de responder a necessidades concretas do turista em mobilidade.

Em terceiro lugar, deverá assentar na credibilidade institucional da PSP, uma vez que a confiança na entidade promotora parece poder estar associada a maior predisposição para instalação. Noutros termos, o valor potencial da aplicação não decorre apenas do formato tecnológico, mas do modo como esse formato incorpora confiança, clareza, acessibilidade e adequação situacional.

Em síntese, a investigação permite concluir que uma solução digital oficial da PSP orientada para turistas estrangeiros em Lisboa apresenta potencial real enquanto mecanismo complementar de apoio à segurança, especialmente no plano da orientação, da gestão de risco percebido, do acesso rápido a ajuda e da redução de vulnerabilidades práticas em contexto urbano. A sua pertinência é reforçada pela centralidade turística de Lisboa, pelo padrão de criminalidade observado e pela recetividade evidenciada pelos participantes quanto a determinadas funcionalidades e quanto ao papel da confiança institucional na adoção. Assim, a resposta à pergunta de investigação é afirmativa: existe potencial para o desenvolvimento desta solução, desde que o seu desenho seja funcionalmente seletivo, centrado no utilizador e coerente com as necessidades empiricamente identificadas.

6.3. Reflexões finais

Em termos de reflexão final, a presente investigação permitiu reforçar a ideia de que a segurança turística em Lisboa exige uma leitura que ultrapasse abordagens redutoras ou unidimensionais. Ao longo do estudo, tornou-se evidente que esta matéria não se esgota na criminalidade registada, nem pode ser adequadamente pensada através da simples projeção de soluções tecnológicas. Pelo contrário, os resultados apontam para uma realidade mais complexa, em que se cruza a criminalidade registada, perceções de risco, necessidades concretas de apoio e confiança na resposta institucional. É neste enquadramento que uma eventual aplicação policial poderá assumir pertinência, não como resposta autónoma ou suficiente, mas como instrumento complementar de proximidade, comunicação e assistência ao turista estrangeiro em contexto urbano.

Os dados analisados mostram, por um lado, que os registos dos crimes contra turistas estrangeiros em Lisboa se concentram sobretudo em formas de criminalidade patrimonial e oportunística e, por outro, que os receios mais salientes dos inquiridos acompanham esse

mesmo padrão. Em simultâneo, a hierarquização funcional observada na Fonte B demonstra que os participantes atribuem maior valor a funcionalidades de resposta imediata, contacto rápido, orientação prática e apoio em situações de vulnerabilidade concreta, relegando para segundo plano as componentes mais administrativas ou menos diretamente acionáveis. Esta convergência entre criminalidade registada, vulnerabilidade percebida e preferências funcionais reforça a ideia de que uma solução digital poderá revelar utilidade, desde que assente em simplicidade, rapidez, clareza e credibilidade institucional.

Importa ainda sublinhar que a investigação não demonstra que uma aplicação, por si só, resolva problemas de segurança turística, nem permite antecipar automaticamente ganhos operacionais diretos. O que os dados permitem afirmar é que existe pertinência empírica para pensar uma aplicação da PSP como mecanismo complementar de apoio ao turista estrangeiro.

Por fim, importa assinalar que a presente investigação contribui para densificar a reflexão sobre o lugar que as soluções digitais podem ocupar no quadro da segurança turística e da atuação policial em Portugal. Ao identificar necessidades concretas, funcionalidades valorizadas e indícios de aceitação de uma eventual aplicação, o estudo abre espaço para pensar a inovação tecnológica não como fim em si mesmo, mas como instrumento potencial de reforço da proximidade, da confiança e da capacidade de resposta institucional em contexto turístico urbano.

6.4. Limites à Investigação

Apesar da utilidade analítica dos resultados obtidos, importa reconhecer algumas limitações do presente estudo. Desde logo, no que respeita à Fonte B, a opção por uma amostragem não probabilística por conveniência impede a extrapolação estatística dos resultados para o universo total dos turistas estrangeiros em Lisboa, devendo os dados ser lidos como indicativos das tendências observadas na amostra efetivamente inquirida. Acresce que a recolha foi realizada em locais específicos e num intervalo temporal delimitado, circunstância que poderá ter condicionado, em alguma medida, o perfil dos participantes e as respostas obtidas.

A própria recolha de dados apresentou dificuldades práticas relevantes. A abordagem presencial em espaço público, associada ao acesso ao questionário através de *QR code* no dispositivo móvel dos participantes, gerou por vezes desconfiança inicial e alguma resistência à participação. Em vários casos, essa hesitação pareceu relacionar-se menos com o conteúdo do estudo e mais com a prudência dos turistas perante interações inesperadas e o

uso do próprio telemóvel no scan do *QR code*. Esta circunstância poderá ter introduzido um viés na seleção dos inquiridos, favorecendo a participação de indivíduos mais disponíveis, mais confiantes ou com maior familiaridade com ferramentas digitais.

6.5. Investigações Futuras

As limitações identificadas permitem apontar algumas linhas relevantes para investigação futura. Em primeiro lugar, seria pertinente aprofundar o estudo através da construção e teste de um protótipo funcional, permitindo passar do plano das intenções declaradas para o plano da utilização efetiva. Uma abordagem desta natureza possibilitaria avaliar aspetos como usabilidade, clareza funcional, confiança no sistema, facilidade de navegação e utilidade real das funcionalidades em contexto de utilização.

Em segundo lugar, faria sentido replicar o estudo com amostras mais extensas e diversificadas, em diferentes momentos do ano e, se possível, noutros contextos territoriais com expressão turística relevante. Esse alargamento permitiria aferir se os padrões aqui identificados se mantêm em realidades distintas e se existem variações relevantes em função do destino, da sazonalidade ou do perfil dos visitantes.

Por fim, seria igualmente útil complementar esta abordagem quantitativa com metodologias qualitativas, nomeadamente através de entrevistas com turistas, elementos policiais e outros atores ligados ao acolhimento e apoio ao visitante. Esse aprofundamento permitiria compreender com maior detalhe as razões subjacentes às preferências funcionais identificadas, as reservas relativas ao uso de uma aplicação institucional e as condições concretas que poderiam favorecer a sua adoção e integração num modelo mais amplo de apoio à segurança turística.

Referências

- Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2024). Coping with digital transformation in frontline public services: A study of user adaptation in policing. *Government Information Quarterly*, 41(4), 101977. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101977>
- Associação de Turismo de Lisboa. (2025). *Lisboa: Números do turismo (outubro 2025)*.
- Bardus, M., Al Daccache, M., Maalouf, N., Al Sarih, R., & Elhajj, I. H. (2022). Data management and privacy policy of COVID-19 contact-tracing apps: Systematic review and content analysis. *JMIR mHealth and uHealth*, 10(7), e35195. <https://doi.org/10.2196/35195>
- Barnes, J. C. (2018). A constructivist view of race in modern criminology. *Journal of Criminal Justice*, 59, 81–86. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2017.07.005>
- Barrionuevo, E., & Ticona, W. (2025). Integration of mobile and web applications to prevent crime. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 19(2), 111–125. <https://doi.org/10.3991/ijim.v19i02.52839>
- Baş, E., & Bayraktaroğlu, E. (2024). Crime in tourism: A systematic literature review and bibliometric analysis. *Journal of Penal Law and Criminology / Ceza Hukuku ve Kriminoloji Dergisi*, 12(2), 247–274. <https://doi.org/10.26650/JPLC2024-1501843>
- Beaman, J. G., Huan, T.-C., & Beaman, J. P. (2004). Tourism surveys: Sample size, accuracy, reliability, and acceptable error. *Journal of Travel Research*, 43(1), 67–74. <https://doi.org/10.1177/0047287504265514>
- Becken, S., & Hughey, K. F. D. (2013). Linking tourism into emergency management structures to enhance disaster risk reduction. *Tourism Management*, 36, 77–85. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.11.006>
- Brás, M. (2025). Linking risk perception and tourist safety: A study of security concerns among European tourists visiting the Algarve. *Internal Security*, 16(2), 19–39. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0055.0879>
- Brás, M., & Rodrigues, V. (2010). Turismo e crime: Efeitos da criminalidade na procura turística. *Tourism & Management Studies*, 6, 59–68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3887960>

- Brown, C. B. (2015). Tourism, crime and risk perception: An examination of broadcast media's framing of negative Aruban sentiment in the Natalee Holloway case and its impact on tourism demand. *Tourism Management Perspectives*, 16, 266–277.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.12.001>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Buil-Gil, D., & Mawby, R. I. (2023). Do tourists report crime to the police? An exploratory analysis in Barcelona. *Current Issues in Tourism*, 26(18), 2931–2947.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2105198>
- Caleia, N., Guimarães, Á., Botinas, L., & Ribeiro, P. (2024). *Economia de Lisboa em números 2024*. Câmara Municipal de Lisboa.
- Casal-Ribeiro, M., Peres, R., & Boavida-Portugal, I. (2025). DMOs and social media crisis communication in low-responsibility crisis: #VisitPortugal response strategies during COVID-19. *Tourism and Hospitality*, 6(1), Article 49.
<https://doi.org/10.3390/tourhosp6010049>
- Chan, A., Bradford, B., & Stott, C. (2025). A systematic review and meta-analysis of procedural justice and legitimacy in policing: The effect of social identity and social contexts. *Journal of Experimental Criminology*, 21(2), 349–406. <https://doi.org/10.1007/s11292-023-09595-5>
- Chesney-Lind, M., & Lind, I. Y. (1986). Visitors as victims: Crimes against tourists in Hawaii. *Annals of Tourism Research*, 13(2), 167–191. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(86\)90036-8](https://doi.org/10.1016/0160-7383(86)90036-8)
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588–608. <https://doi.org/10.2307/2094589>
- Council of the European Union. (2024, 13 de junho). *Victims' rights: Council finalises position on strengthened EU law*. Consilium. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2024/06/13/victims-rights-council-finalises-position-on-strengthened-eu-law/>

- Council of the European Union. (2025, 10 de dezembro). *The EU strengthens the protection and support of victims of crime*. Consilium. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2025/12/10/the-eu-strengthens-the-protection-and-support-of-victims-of-crime/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Crotts, J. C. (1996). Theoretical perspectives on tourist criminal victimisation. *The Journal of Tourism Studies*, 7(1), 2–9.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method* (4th ed.). Wiley.
- Ding, G., & Wu, J. (2022). Influence of tourism safety perception on destination image: A case study of Xinjiang, China. *Sustainability*, 14(3), 1663. <https://doi.org/10.3390/su14031663>
- Drammeh, F. Y. (2024). Managing tourism during the COVID-19 pandemic: A systematic review of crisis management in the tourism industry. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2311955. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2311955>
- Duffy, A. (2015). Friends and fellow travelers: Comparative influence of review sites and friends on hotel choice. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(2), 127–144. <https://doi.org/10.1108/JHTT-05-2014-0015>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Ebrahimi, F., Tushev, M., & Mahmoud, A. (2021). Mobile app privacy in software engineering research: A systematic mapping study. *Information and Software Technology*, 133, 106466. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2020.106466>
- Elphick, C., Philpot, R., Zhang, M., Stuart, A., Walkington, Z., Frumkin, L. A., Pike, G., Gardner, K., Lacey, M., Levine, M., Price, B., Bandara, A., & Nuseibeh, B. (2021). Building trust in

- digital policing: A scoping review of community policing apps. *Police Practice and Research*, 22(5), 1469–1491. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1861449>
- European Commission. (n.d.). *Digital transition of tourism*. Recuperado em 4 de maio de 2026, de https://transport.ec.europa.eu/tourism/transition-eu-tourism_en
- European Commission. (2025a, 24 de junho). *Commission presents roadmap for effective and lawful access to data for law enforcement*. https://home-affairs.ec.europa.eu/news/commission-presents-roadmap-effective-and-lawful-access-data-law-enforcement-2025-06-24_en
- European Commission. (2025b, 10 de dezembro). *Commission welcomes agreement on stronger EU rules ensuring victims' rights*. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_3017
- European Union Agency for Law Enforcement Cooperation. (2024). *AI and policing: The benefits and challenges of artificial intelligence for law enforcement*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2813/0321023>
- European Union Agency for Law Enforcement Cooperation. (2025). *Policing in an online world: Relevance in the 21st century*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2813/4083983>
- Eurostat. (2023, 18 de janeiro). *Tourism in 2022 approaches pre-pandemic levels*. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230118-1>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE.
- Foreign, Commonwealth & Development Office. (2023, 16 de novembro). *Reporting a crime abroad and getting help*. GOV.UK. <https://www.gov.uk/guidance/victim-of-crime-abroad>
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE.
- Fox, G., Van Der Werff, L., Rosati, P., & Lynn, T. (2024). Investigating citizens' acceptance of contact tracing apps: Quantitative study of the role of trust and privacy. *JMIR mHealth and uHealth*, 12, e48700. <https://doi.org/10.2196/48700>

- George, R. (2010). Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town. *Tourism Management*, 31(6), 806–815.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.011>
- Ghaderi, Z., Saboori, B., & Khoshkam, M. (2017). Does security matter in tourism demand? *Current Issues in Tourism*, 20(6), 552–565.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1161603>
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489.
<https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Gritt, E., Forsgren, E., & Pandza, K. (2024). Liminal digital transformation in public sector: The case of UK policing. *The Journal of Strategic Information Systems*, 33(3), 101851.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2024.101851>
- Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (2nd ed.). Wiley.
- Hanway, P., & Hambly, O. (2023, 28 de agosto). *Public perceptions of policing: A review of research and literature*. Home Office. <https://www.gov.uk/government/publications/public-perceptions-of-policing-a-review-of-research-and-literature/public-perceptions-of-policing-a-review-of-research-and-literature>
- Henry, A. (2024). Digital ritual: Police–public social media encounters and “authentic” interaction. *The British Journal of Criminology*, 64(2), 452–467. <https://doi.org/10.1093/bjc/azad036>
- Heverin, T., & Zach, L. (2010). Twitter for city police department information sharing. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47(1), 1–7.
<https://doi.org/10.1002/meet.14504701277>
- Hill, M. M., & Hill, A. (2008). *Investigação por questionário* (2.^a ed.). Edições Sílabo.
- Hunter, G., Bhardwa, B., Dinisman, T., Moroz, A., Anastassiou, A., Lynall, A., & Giles, E. (2022). *Language barriers in the criminal justice system*. Institute for Crime & Justice Policy Research; Victim Support; Centre for Justice Innovation.

https://www.victimsupport.org.uk/wp-content/uploads/2022/03/Language-barriers-in-cjs_Final-Report.pdf

Husain, Z. (2022, 29 de abril). Visiting the UAE soon? Here is how tourists can seek help from Dubai Tourism Police. *Gulf News*. <https://gulfnews.com/living-in-uae/safety-security/visiting-the-uae-soon-here-is-how-tourists-can-seek-help-from-dubai-tourism-police-1.1651210998434>

Inetum, & Polícia de Segurança Pública. (2023). *Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2 (PESI2): Relatório síntese*. [https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Plano%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Sistemas%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20\(2\)%20da%20PSP%20%E2%80%93%20PESI2/PESI2%20-%20Relat%C3%B3rio%20S%C3%ADntese.pdf](https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Plano%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Sistemas%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20(2)%20da%20PSP%20%E2%80%93%20PESI2/PESI2%20-%20Relat%C3%B3rio%20S%C3%ADntese.pdf)

Instituto Nacional de Estatística. (2025). *Estatísticas do turismo: 2024*. https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=685752376&att_display=n&att_download=y

Jackson, J., Bradford, B., Chan, A., & Lee, Y. (2025). When trust turns digital: Why relational cues matter in online crime-reporting portals. *Journal of Experimental Criminology*. <https://doi.org/10.1007/s11292-025-09713-5>

Jerónimo, P. (2025). Legal translation and the challenges of overcoming language barriers in court practice: Evidence from Portuguese courts. *International Journal for the Semiotics of Law – Revue Internationale de Sémiotique Juridique*, 38(8), 2613–2638. <https://doi.org/10.1007/s11196-025-10304-w>

Johnson, B., & Christensen, L. B. (2020). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (7th ed.). SAGE.

Karl, M., Muskat, B., & Ritchie, B. W. (2020). Which travel risks are more salient for destination choice? An examination of the tourist's decision-making process. *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100487. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100487>

- Ke, L., O'Brien, D. T., & Heydari, B. (2021). Airbnb and neighborhood crime: The incursion of tourists or the erosion of local social dynamics? *PLOS ONE*, 16(7), e0253315.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253315>
- Kennedy, L., & Coelho, M. (2022). Security, suspicion, and surveillance? There's an app for that. *Surveillance & Society*, 20(2), 127–141. <https://doi.org/10.24908/ss.v20i2.14536>
- Khalilzadeh, J. (2021). Predictive policing in hospitality and tourism venues: The case of Orlando. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100535.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100535>
- Kontogianni, A., & Alepis, E. (2020). Smart tourism: State of the art and literature review for the last six years. *Array*, 6, 100020. <https://doi.org/10.1016/j.array.2020.100020>
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. Aprova a orgânica da Polícia de Segurança Pública. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 168, 6065–6074. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/53-2007-641142>
- Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto. Aprova a Lei de Segurança Interna. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 167, 6135–6141. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/53-2008-453479>
- Liu, W., Xu, C., Peng, Y., & Xu, X. (2023). Evolution of tourism risk communication: A bibliometric analysis and meta-analysis of the antecedents of communicating risk to tourists. *Sustainability*, 15(12), 9693. <https://doi.org/10.3390/su15129693>
- Lohr, S. L. (2021). *Sampling: Design and analysis* (3rd ed.). Chapman and Hall/CRC.
<https://doi.org/10.1201/9780429298899>
- Marine-Roig, E., & Huertas, A. (2020). How safety affects destination image projected through online travel reviews. *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100469.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100469>
- Marteache, N., & Trinidad, A. (2024). Theft victimization in urban settings: Comparison of tourist and resident case profiles. *Crime & Delinquency*, 70(11), 3102–3126.
<https://doi.org/10.1177/00111287231163100>

- Maxwell, L., Sanders, A., Skues, J., & Wise, L. (2020). A content analysis of personal safety apps: Are they keeping us safe or making us more vulnerable? *Violence Against Women*, 26(2), 233–248. <https://doi.org/10.1177/1077801219832124>
- McCarthy, O. T., Caulfield, B., & O'Mahony, M. (2016). How transport users perceive personal safety apps. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 43, 166–182. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2016.10.005>
- Mele, E., Filieri, R., & De Carlo, M. (2023). Pictures of a crisis: Destination marketing organizations' Instagram communication before and during a global health crisis. *Journal of Business Research*, 163, 113931. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113931>
- Ministerio del Interior. (2014). *About AlertCops*. AlertCops. <https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/en/sobre-alertcops.html>
- Ministry of Foreign Affairs of Denmark. (n.d.). *Travel app*. Recuperado em 4 de maio de 2026, de <https://um.dk/filippinerne/en/travel-and-residence/before-travelling-to-the-philippines/travel-app>
- Moufakkir, O. (2014). What's immigration got to do with it? Immigrant animosity and its effects on tourism. *Annals of Tourism Research*, 49, 108–121. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.08.008>
- Nas, Z. (2024). The importance of security on tourism. *Sarhad Journal of Management Sciences*, 10(2), 275–287. <https://doi.org/10.31529/sjms.v10i2.1068>
- Nyns, S., & Schmitz, S. (2022). Using mobile data to evaluate unobserved tourist overnight stays. *Tourism Management*, 89, 104453. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104453>
- OECD. (2022). *OECD tourism trends and policies 2022*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a8dd3019-en>
- OECD. (2024). *OECD tourism trends and policies 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en>
- Ogata, M., Franklin, J., Voas, J., Sritapan, V., & Quirolgico, S. (2019). *Vetting the security of mobile applications* (NIST Special Publication 800-163 Revision 1). National Institute of Standards and Technology. <https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-163r1>

- Page, S. J., & Duignan, M. (2023). Progress in tourism management: Is urban tourism a paradoxical research domain? Progress since 2011 and prospects for the future. *Tourism Management*, 98, 104737. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104737>
- Polícia de Segurança Pública. (2020). *Norma de execução permanente n.º ASDDN/GDN/01/01: Comunicação interna e externa*. Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública.
- Polícia de Segurança Pública. (2025a). *Estratégia 2025–2027*.
<https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Documentos%20Estrat%C3%A9gicos/Estrat%C3%A9gia%20da%20PSP%202025-2027.pdf?lang=pt>
- Polícia de Segurança Pública. (2025b). *Plano de atividades da PSP 2025*.
<https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Plano%20de%20Atividades/2025%20-%20Plano%20de%20Atividades%20da%20PSP.pdf>
- Polícia de Segurança Pública. (2025c). *Programa Hospitalidade Segura: Projeto de relançamento estratégico 2026*. Comando Metropolitano de Lisboa, Esquadra de Turismo.
- Portaria n.º 2/2009, de 2 de janeiro. Altera e republica a Portaria n.º 434/2008, de 18 de junho, que define a estrutura dos comandos territoriais de polícia e aprova as respetivas subunidades. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 1, 2–11.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/2-2009-396944>
- Portaria n.º 434/2008, de 18 de junho. Define a estrutura dos comandos territoriais de polícia e aprova as respetivas subunidades. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 116, 3488–3491.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/434-2008-449444>
- Public Relations Department. (2025, 2 de janeiro). *Tourists advised to download “Tourist Police” application for worry-free travels in Thailand*. The Government Public Relations Department. <https://thailand.prd.go.th/en/content/category/detail/id/2078/iid/352419>
- Rittichainuwat, B. N. (2013). Tourists’ and tourism suppliers’ perceptions toward crisis management on tsunami. *Tourism Management*, 34, 112–121.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.03.018>

- Romero-García, L. E., Aguilar-Gallegos, N., Morales-Matamoras, O., Badillo-Piña, I., & Tejeida-Padilla, R. (2019). Urban tourism: A systems approach—State of the art. *Tourism Review*, 74(3), 679–693. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2018-0085>
- Rostami, S., & Faghani, R. (2025). Tourism law and crime prevention measures in the tourism industry. *Interdisciplinary Studies in Society, Law, and Politics*, 4(2), 178–188. <https://doi.org/10.61838/kman.isslp.4.2.16>
- Saunders, M., Thornhill, A., & Lewis, P. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson.
- SGSecure. (2026, 3 de março). *What can I do*. <https://www.sgsecure.gov.sg/what-can-we-do/what-can-i-do/>
- Streiner, D. L. (2003). Starting at the beginning: An introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99–103. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA8001_18
- Sustacha, I., Baños-Pino, J. F., & Del Valle, E. (2023). The role of technology in enhancing the tourism experience in smart destinations: A meta-analysis. *Journal of Destination Marketing & Management*, 30, 100817. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100817>
- Swiss Federal Department of Foreign Affairs. (2026, 1 de fevereiro). *Travel Admin*. <https://www.eda.admin.ch/en/travel-admin-app-en>
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds.). (2010). *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research* (2nd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506335193>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Tiwari, A., Prakash, J., Groß, S., & Hammer, C. (2020). A large scale analysis of Android–Web hybridization. *Journal of Systems and Software*, 170, 110775. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2020.110775>
- Tsang, N. K. F., & Wong, O. (2021). Traveler's adoption of travel advisory system: A case of Hong Kong's outbound travel alert system. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 38(2), 213–231. <https://doi.org/10.1080/10548408.2021.1884637>

- Turismo de Portugal. (2025, 20 de novembro). *Tourism outlook: September 2025*. TravelBI.
<https://travelbi.turismodeportugal.pt/turismo-portugal/turismo-numeros-setembro-2025/>
- Turner, J., & Milburn, T. (2025). Citizen empowerment as a police force multiplier: Reproducing social domination through a 21st century personal safety app. *Crime, Media, Culture: An International Journal*, 21(1), 27–45. <https://doi.org/10.1177/17416590241231232>
- Tyagi, A., Dhar, R. L., & Sharma, J. (2016). Police culture, tourists and destinations: A study of Uttarakhand, India. *Tourism Management*, 52, 563–573.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.08.008>
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84–99. <https://doi.org/10.1177/0002716203262627>
- Vakhitova, Z. I., Mawby, R. I., & Helps, N. (2024). Exploring the value of holiday preferences and routine activities for understanding tourist victimisation while on holiday. *Security Journal*, 37(4), 1526–1545. <https://doi.org/10.1057/s41284-024-00430-8>
- Valente, R., & Medina-Ariza, J. (2024). Mobility, nonstationary density, and robbery distribution in the tourist metropolis. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 30(1), 85–107. <https://doi.org/10.1007/s10610-022-09528-4>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., & Hu, P. J. H. (2016). Managing citizens' uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87–111. <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0612>
- Vergori, A. S., Colacchio, G., & Suppa, D. (2025). Accommodation statistics and unobserved inbound tourism: The Italian case study. *Italian Economic Journal*.
<https://doi.org/10.1007/s40797-025-00328-3>
- Verzosa, D. B., Raz, M. R. O., & Ortuyo, M. B. J. M. (2025). iSafeButuan: A GPS-enabled Android mobile application enhancing citizen-police collaboration for incident reporting and

- emergency response. *Proceedings of International Exchange and Innovation Conference on Engineering & Sciences*, 11, 1430–1436. <https://doi.org/10.5109/7395697>
- Wassler, P., & Kuteynikova, M. (2020). Living travel vulnerability: A phenomenological study. *Tourism Management*, 76, 103967. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.103967>
- Williams, A. M., Chen, J. L., Li, G., & Baláz, V. (2022). Risk, uncertainty and ambiguity amid COVID-19: A multi-national analysis of international travel intentions. *Annals of Tourism Research*, 92, 103346. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103346>
- Willis, G. B. (2005). *Cognitive interviewing: A tool for improving questionnaire design*. SAGE Publications.
- Wood, M. A., Ross, S., & Johns, D. (2022). Primary crime prevention apps: A typology and scoping review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 23(4), 1093–1110. <https://doi.org/10.1177/1524838020985560>
- World Tourism Organization. (1996). *Tourism safety and security: Practical measures for destinations*.
- World Tourism Organization. (1999). *Global code of ethics for tourism*. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>
- Xie, C., Wang, M., Zhang, J., Huang, S. S., & Yu, J. (2025). The tourist metasafety framework (TMF): Toward a holistic understanding of tourist safety. *Tourism Management*, 107, 105071. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.105071>
- Zhang, J., Xie, C., Lin, Z., & Huang, S. (2023). Effects of risk messages on tourists' travel intention: Does distance matter? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 55, 169–184. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.03.020>
- Zohud, T., & Zein, S. (2019). A systematic mapping study of cross-platform mobile apps. *Journal of Computer Science*, 15(4), 519–536. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2019.519.536>
- Zou, Y., & Yu, Q. (2022). Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 24, 100708. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100708>

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

2026

Caro participante,

Este questionário pretende caracterizar a perceção de risco e segurança durante a visita a Lisboa e avaliar o potencial uso de uma aplicação móvel oficial da PSP de apoio ao turista.

A participação é voluntária, anónima e confidencial. Obrigado



* Obrigatória

Dados sociodemográficos

1. Li a informação inicial e concordo em participar voluntariamente neste estudo, sabendo que as respostas são anónimas, confidenciais e usadas apenas para fins académicos. *

☐ Sim

☐ Não

2. Que idade tem? *

☐ 18-24

☐ 25-34

☐ 35-44

☐ 45-54

☐ 55-64

☐ 65+

3. Qual o seu género? *

☐ Feminino

☐ Masculino

☐ Outro

☐ Prefiro não responder

4. Qual o seu idioma preferido para receber informação de segurança? *

- ☐ Inglês
- ☐ Português
- ☐ Espanhol
- ☐ Francês
- ☐ Alemão
- ☐ Italiano
- ☐ Mandarim
- ☐ Outro

5. Com que frequência usa aplicações no dia a dia (mapas, transportes, reservas, etc.)? *

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre

6. Já alguma vez usou uma app de uma força de segurança? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Perfil da visita

7. Qual o motivo principal da viagem? *

- ☐ Lazer
- ☐ Trabalho
- ☐ Visita a familiares/amigos
- ☐ Estudo
- ☐ Outro

8. Qual a duração da sua estadia em Lisboa? *

- ☐ 1-2 dias
- ☐ 3-4 dias
- ☐ 5-7 dias
- ☐ 8-14 dias
- ☐ Mais de 14 dias

9. Está a viajar... *

- ☐ Sozinho(a)
- ☐ Em casal
- ☐ Com família
- ☐ Com amigos
- ☐ Em grupo organizado

10. É a sua primeira visita a Lisboa? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Perceção de segurança em Lisboa

Instruções:

1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Nem concordo nem discordo | 4 - Concordo | 5 - Concordo totalmente

11. Responda pensando na sua experiência até agora nesta visita. *

	1	2	3	4	5
No geral, senti-me seguro(a) em Lisboa.	☐	☐	☐	☐	☐
Senti-me seguro(a) durante o dia.	☐	☐	☐	☐	☐
Senti-me seguro(a) à noite.	☐	☐	☐	☐	☐

12. Quais são os seus principais receios em Lisboa? (assinale até 3) *

Selecione, no máximo, 3 opções.

- ☐ Furto por carteirista
- ☐ Burla/enganos
- ☐ Roubo
- ☐ Agressão
- ☐ Perda de Documentos/bagagem
- ☐ Outro

Experiência de vitimação e denúncia

13. Durante esta visita, foi vítima de crime ou tentativa de crime? *

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não responder

14. De que tipo de crime foi vítima? *

- ☐ Furto
- ☐ Roubo
- ☐ Burla/Enganos
- ☐ Agressão
- ☐ Outro

15. Denunciou a ocorrência a alguma entidade oficial? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

16. Com que entidade contactou para fazer a denúncia? *

- ☐ Polícia
- ☐ 112
- ☐ Hotel/Alojamento
- ☐ Embaixada/Consulado
- ☐ Outro

17. Qual foi o motivo para não denunciar? *

Selecione, no máximo, 3 opções.

- ☐ Falta de tempo
- ☐ Não sabia como/onde denunciar
- ☐ Barreiras linguísticas
- ☐ Achei que não valia a pena
- ☐ Medo/desconforto
- ☐ Outro

Intenção de uso da app da PSP

18. Se existisse uma app oficial da PSP, eu instalaria.

1- Muito improvável | 2 - Improvável | 3 - Neutro | 4 - Provável | 5 - Muito Provável

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. Quanto à localização, eu aceitaria partilhar a minha localização...

- ☐ Nunca
- ☐ Apenas durante um pedido de ajuda
- ☐ Durante um "modo guardião" (partilha temporária de localização durante deslocação)
- ☐ Sempre

20. Tendo em conta esta escala, responda às seguintes afirmações.

1 - Discordo totalmente | 2 - Discordo | 3 - Nem concordo nem discordo | 4 - Concordo | 5 - Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
Eu confiaria mais numa app se fosse claramente identificada como oficial (PSP).	☐	☐	☐	☐	☐
A app deve estar disponível no meu idioma.	☐	☐	☐	☐	☐
Eu usaria a app para contactar a PSP por chat (se disponível).	☐	☐	☐	☐	☐
Eu hesitaria em usar a app se recolhesse localização continuamente.	☐	☐	☐	☐	☐

Utilidade das funcionalidades da app

Imagine que existe uma aplicação oficial da PSP para apoio e segurança dos turistas.
Avalie a utilidade de cada funcionalidade de acordo com esta escala:

1- Nada útil | 2 - Pouco útil | 3 - Moderadamente útil | 4 - Muito útil | 5 - Extremamente útil

21. Emergência (pedido de ajuda imediato) *

	1	2	3	4	5
Botão SOS com envio de localização	☐	☐	☐	☐	☐
Modo guardião (partilha temporária de localização)	☐	☐	☐	☐	☐
Atalho para ligar 112/PSP	☐	☐	☐	☐	☐

22. Contacto e comunicação com a PSP *

	1	2	3	4	5
Chat com a PSP	☐	☐	☐	☐	☐
Tradução automática no chat	☐	☐	☐	☐	☐
Enviar fotos/vídeo no chat	☐	☐	☐	☐	☐

23. Denunciar incidentes (denúncia/participação) *

	1	2	3	4	5
Denunciar incidente com localização (GPS)	☐	☐	☐	☐	☐
Denúncia anónima (quando aplicável)	☐	☐	☐	☐	☐
Acompanhar o estado da denúncia	☐	☐	☐	☐	☐

24. Alertas e notificações *

	1	2	3	4	5
Alertas na minha zona (notificações de segurança)	☐	☐	☐	☐	☐
Esquadra/posto mais próximo (mapa/rota)	☐	☐	☐	☐	☐
Zonas de risco e recomendações por zona	☐	☐	☐	☐	☐

25. Orientação e contactos *

	1	2	3	4	5
Contactos úteis (112, hospitais)	☐	☐	☐	☐	☐
Embaixada/consulado (contactos e mapa)	☐	☐	☐	☐	☐

26. Privacidade e controlo *

	1	2	3	4	5
Controlo de quando a localização é partilhada	☐	☐	☐	☐	☐
Política de privacidade clara e fácil de entender	☐	☐	☐	☐	☐
Usar sem conta (funções básicas)	☐	☐	☐	☐	☐

Funcionalidades essenciais

27. Assinale as funcionalidades mais essenciais para si (máximo 3).



Selecione, no máximo, 3 opções.

- ☐ Botão SOS com localização
- ☐ Modo guardião
- ☐ Atalho 112/PSP
- ☐ Chat com a PSP
- ☐ Tradução automática no chat
- ☐ Enviar fotos/vídeo no chat
- ☐ Reportar incidente com GPS
- ☐ Denúncia anónima
- ☐ Acompanhar estado da denúncia
- ☐ Alertas na minha zona
- ☐ Esquadra/posto mais próximo
- ☐ Zonas de risco e recomendações
- ☐ Contactos úteis
- ☐ Embaixada/consulado
- ☐ Controlo de localização
- ☐ Privacidade clara
- ☐ Usar sem conta

Apêndice B – Análise descritiva

B1- Caracterização sociodemográfica

Figura 7

Distribuição dos inquiridos por faixa etária

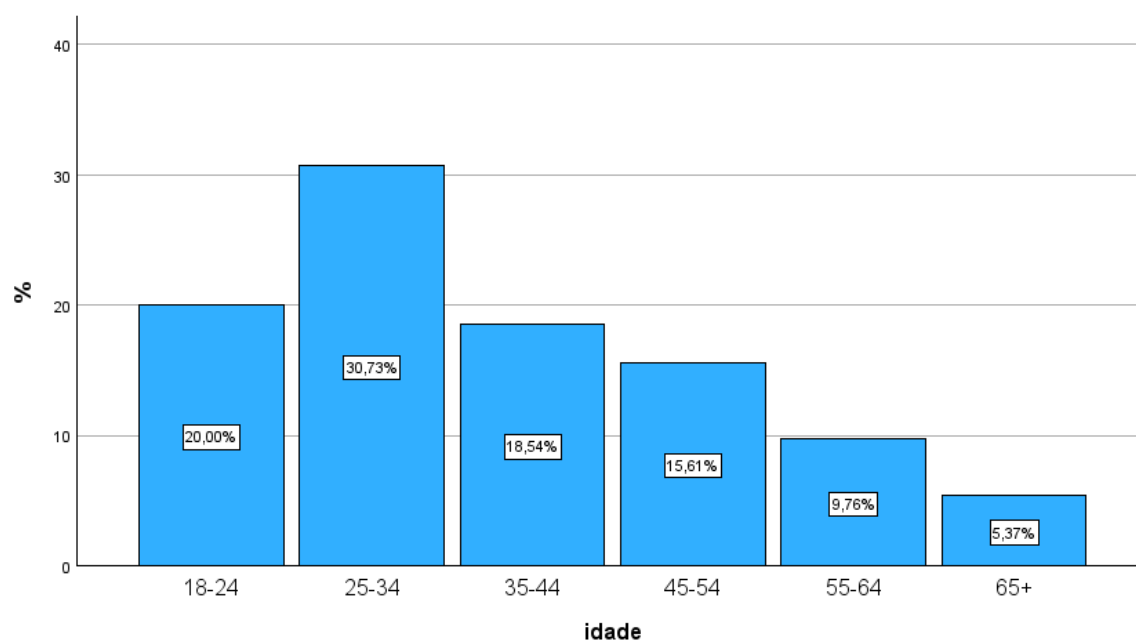


Figura 8

Distribuição dos inquiridos por género

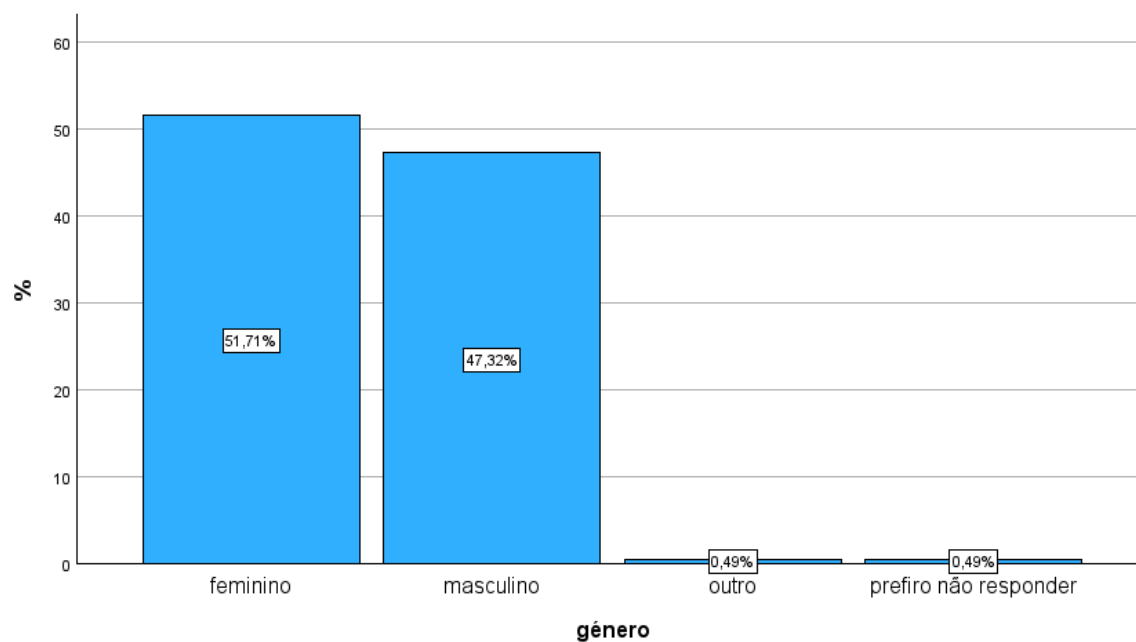
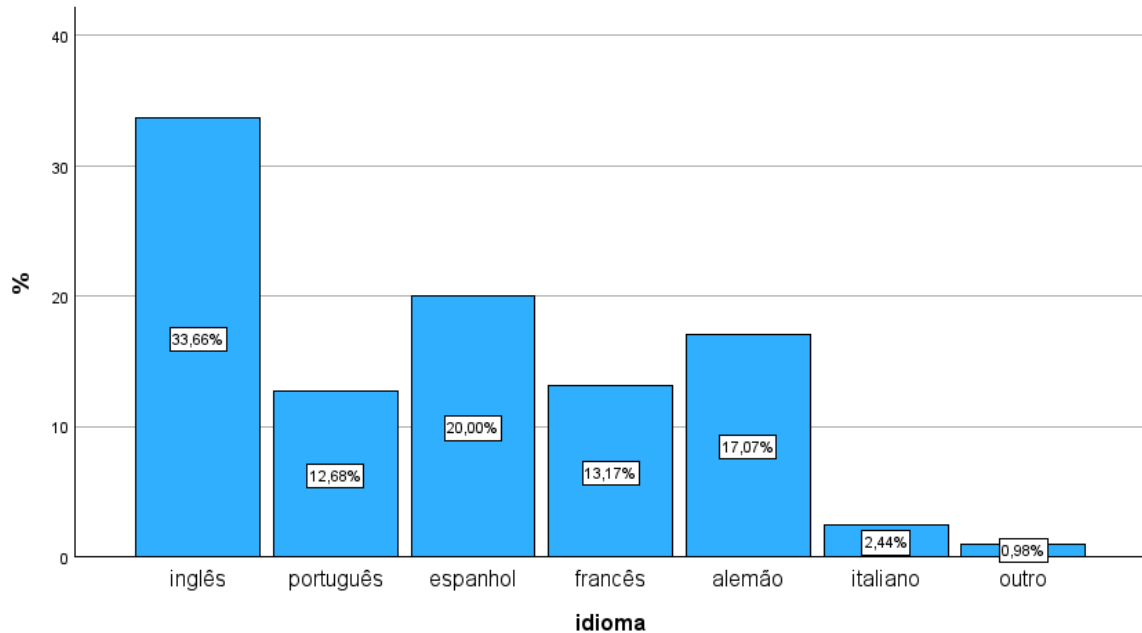


Figura 9

Distribuição dos inquiridos por idioma preferido para receber informações de segurança



Apêndice C – Análise inferencial das variáveis

C1- Valorização dos índices funcionais em função do idioma preferido para receber informações de segurança

Tabela 20

Resultados do teste de Kruskal-Wallis para os índices funcionais da app em função do idioma preferido para receber informação de segurança

Índice funcional	H de Kruskal-Wallis	GI (df)	p	
V2 — Emergência	14,517	5	0,013	Significativo

Índice funcional	H de Kruskal–Wallis	Gl (df)	p	
V3 — Contacto e comunicação com a PSP	11,781	5	0,038	Significativo
V4 — Denúncia de incidentes	32,816	5	< 0,001	Significativo
V5 — Alertas e notificações de segurança	6,228	5	0,285	Não Significativo
V6 — Orientação e contactos úteis	17,769	5	0,003	Significativo
V7 — Privacidade e controlo	7,031	5	0,218	Não Significativo

Nota. A variável de agrupamento corresponde ao idioma preferido para receber informação de segurança, após agregação das categorias *italiano* e *outro* em **Outros**.

C2- Valorização dos índices funcionais em função do acompanhamento na viagem

Tabela 21

Resultados do teste de Kruskal-Wallis para os índices funcionais da app em função do acompanhamento na viagem

Índice funcional	H de Kruskal–Wallis	gl	p	
V2 — Emergência	15,080	4	0,005	Significativo
V3 — Contacto e comunicação com a PSP	12,543	4	0,014	Significativo
V4 — Denúncia de incidentes	15,609	4	0,004	Significativo

Índice funcional	H de Kruskal– Wallis	gl	p	
V5 — Alertas e notificações de segurança	6,195	4	0,185	Não Significativo
V6 — Orientação e contactos úteis	5,895	4	0,207	Não Significativo
V7 — Privacidade e controlo	22,869	4	< 0,001	Significativo

Nota. A variável de agrupamento corresponde ao modo de acompanhamento na viagem: sozinho(a), em casal, com família, com amigos e em grupo organizado.

ANEXOS

Anexo A – Solicitação de colaboração dirigida ao DNAUORH

Solicitação de colaboração AOP João Martins M159153

João Filipe Neves Martins

sex 27-02-2026 19:10

Para: ISCP SI - Direcção Ensino <de.iscpsi@psp.pt>;

Cc: Artur Miguel Soares Pestana <ampestana@psp.pt>;

📎 2 anexos (360 KB)

Extracção dados SEI.pdf; solicitação de colaboração (1).pdf;

Exmo. Sr. Diretor Nacional Adjunto, para a UORH,
MI Superintendente-chefe Ismael Pereira Gaspar Jorge,

Boa tarde.

Venho por este meio remeter, em anexo, a solicitação de disponibilização de documentação relativa ao Programa Hospitalidade Segura e ao Programa de Desenvolvimento da Esquadra de Turismo da Divisão de Segurança a Transportes Públicos, bem como a solicitação de extração de dados no SEI, no âmbito da minha dissertação de mestrado intitulada “Aplicação Móvel da PSP para Apoio e Segurança dos Turistas em Lisboa: Potencial e Desafios”.

Segue igualmente em anexo o respetivo formulário para a extração de dados no SEI, para os devidos efeitos.

Sem outro assunto de momento,

Cordialmente,

João Filipe Neves Martins

Aspirante a Oficial de Polícia

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Rua 1.ª de Maio, n.º 3 | 1349-040 Lisboa | PORTUGAL

Tel: (+351) 21 902 06 00 | Fax: (+351) 21 902 06 99

Email: jfmartins@psp.pt



policiasegurancapublica | iscpsi.policia



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

www.psp.pt | www.iscpsi.pt



Anexo B – Solicitação de disponibilização de documentação e extração de dados do SEI



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA

Exmo. Sr. Diretor Nacional Adjunto, para a UORH,
MI Superintendente-chefe Ismael Pereira Gaspar Jorge

Assunto: Solicitação de disponibilização de documentação e extração de dados no SEI

Eu, João Filipe Neves Martins, Aspirante a Oficial de Polícia finalista do Curso de Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da dissertação de mestrado intitulada **“Aplicação Móvel da PSP para Apoio e Segurança dos Turistas em Lisboa: Potencial e Desafios”**, sob orientação do Professor Especialista Pedro Francisco Manique Silva Moita, venho mui respeitosamente solicitar a V. Ex.ª:

1. A disponibilização dos documentos e/ou elementos enquadradores do Programa Hospitalidade Segura, relevantes para fins de consulta e enquadramento da investigação;
2. A disponibilização dos documentos e/ou elementos enquadradores do Programa de Desenvolvimento da Esquadra de Turismo da Divisão de Segurança e Transportes Públicos, igualmente para fins de consulta e enquadramento metodológico do estudo;
3. A extração de dados do SEI, necessários à componente empírica da dissertação, conforme formulário em anexo, solicitando-se que o respetivo despacho de autorização permita o tratamento dos dados estritamente para fins académicos, nos termos ali indicados.

Esclarece-se que a informação a extrair se destina exclusivamente a tratamento estatístico e análise agregada, não sendo pretendido qualquer acesso a dados pessoais identificáveis. Comprometo-me a assegurar a confidencialidade da informação disponibilizada e a utilizá-la apenas no âmbito da elaboração e discussão da dissertação, respeitando integralmente os deveres éticos e legais aplicáveis, incluindo o RGPD e a legislação nacional de proteção de dados.

Pede deferimento.



Assinado por: João Filipe
Neves Martins
Identificação: 830770765
Data: 2025-02-27 às 19:58:57

Anexo C – Formulário do pedido de extração de dados do SEI

 MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DIRECÇÃO NACIONAL UNIDADE ORGÂNICA DE OPERAÇÕES E SEGURANÇA DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÕES POLICIAIS		
PEDIDO EXTERNO DE EXTRACÇÃO DE DADOS DO SEI		
OBJECTIVO		
ÂMBITO DA EXTRACÇÃO DGPJ	REGISTO DA OCORRÊNCIA ☒ DATA OCORRÊNCIA ☒ HORA OCORRÊNCIA ☒ NATUREZA CRIME ☒ TIPO OCORRÊNCIA ☒ SUBTIPO OCORRÊNCIA ☒ CLASSIFICAÇÃO ESTATÍSTICA ☐ MODUS OPERANDI 1	ITEM PESSOA ☐ SUSPEITOS ☒ VÍTIMAS ☒ SEXO ☒ IDADE ☒ NACIONALIDADE ☐ HABILITAÇÕES LITERÁRIAS ☐ SITUAÇÃO PROFISSIONAL ☐ PROFISSÃO ☐ DISTRITO RESIDÊNCIA ☐ CONCELHO RESIDÊNCIA
PERÍODO TEMPORAL ☐ POR ANO _____ ☐ POR MÊS _____ ☒ POR PERÍODO 01-01-2022 A 31-12-2024	ITEM LOCAL ☐ DISTRITO ☐ CONCELHO ☐ FREGUESIA ☐ LOCALIDADE ☐ ARRUAMENTO	Utilizar apenas para entidades externas à PSP
CONTABILIZAÇÃO ☒ SUBUNIDADE DE REGISTO ☐ AÇORES ☐ MADEIRA ☒ LISBOA ☐ PORTO ☐ AVEIRO ☐ BEJA ☐ BRAGA ☐ BRAGANÇA ☐ CASTELO BRANCO ☐ COIMBRA ☐ ÉVORA ☐ FARO ☐ GUARDA ☐ LEIRIA ☐ PORTALEGRE ☐ SANTARÉM ☐ SETÚBAL ☐ VIANA DO CASTELO ☐ VILA REAL ☐ VISEU		
OUTRAS CONDIÇÕES / OBSERVAÇÕES - O objetivo do pedido é recolher o número de turistas que foram vítimas de crimes, e para os crimes, na cidade de Lisboa (item local); - Interessam vítimas simultaneamente não residentes e não portugueses		

Anexo D – Despacho autorizador do DNAUORH

De: DN DF - Núcleo de Cooperação e Assessoria Técnica <ncat.df@psp.pt>

Enviada: 10 de março de 2026 10:22

Para: ISCPSI - Direção Ensino <de.iscpsi@psp.pt>

Cc: DN DO <depop@psp.pt>; João Filipe Neves Martins <jfmartins@psp.pt>

Assunto: FW: Solicitação de colaboração: Dissertação de mestrado em Segurança Pública / AOP João Martins

Exmo. Senhor
Diretor do ISCPSI

Relativamente ao assunto em epígrafe encarrega-me o Exmo. Senhor Diretor do Departamento de Formação, Superintendente Nuno Poiães, de remeter a V. Ex.^a o despacho de Sua Excelência o Diretor Nacional Adjunto (UORH), Superintendente-Chefe Ismael Jorge i.e.:

“Autorizado, mediante disponibilidade do DO para cedência dos dados.”

Com os melhores cumprimentos

“Presente pela Proximidade, Próxima na Segurança!” – Estratégia PSP 2025-2027