



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
VI CURSO DE COMANDO E DIREÇÃO POLICIAL

Trabalho Individual Final

**Policimento de Proximidade: Uma Abordagem
Estratégica de Comunicação com as Novas Minorias**

Auditor/a

Jorge Alberto da Cunha Magalhães

Lisboa, 15 de outubro de 2025

VICTORIA DISCENTIUM

Índice

Resumo	iii
.....	
Abstract	iv
.....	
1. Formulação do Problema	1
.....	
2. Enquadramento Teórico	2
.....	
2.1. Policiamento de Proximidade: Da Conceptualização à Contemporaneidade	4
...	
2.2. Novas Minorias: Novos Desafios	7
.....	
2.2.1. Da Indefinição Conceptual à Desigualdade	
2.2.2. As Perceções das Minorias	
2.3. Comunicação: Desafios da Interculturalidade	10
.....	
2.3.1. Comunicação, Barreiras e Novas Minorias	
2.3.2. Comunicação Inclusiva e Interculturalidade	
3. Metodologia	12
.....	
3.1. Objetivo Metodológico	12
.....	
3.2. Instrumento de Recolha de Dados	13
.....	
3.3. Processo Amostral	13
.....	
3.4. Ética	14
.....	
3.5. Análise e Discussão dos Resultados	14
.....	
3.5.1. Experiências de Comunicação com a PSP	

3.5.2. Conhecimento e Perceções sobre o MIPP	
3.5.3. Propostas de Melhoria	
4. Plano de Comunicação da PSP de Braga com as Novas Minorias	20
.....	
4.1. Diagnóstico Situacional	20
.....	
4.1.1. Problemas Identificados	
4.1.2. Necessidades Detetadas	
4.2. Estratégias e Ações Propostas	21
.....	
4.2.1. Formação e Capacitação Linguística e Intercultural	
4.2.2. Rede de Mediadores Comunitários	
4.2.3. Campanhas Informativas Multilingues	
4.2.4. Criação da Esquadra Virtual Interativa	
4.2.5. Contratos Locais de Segurança e Parcerias	

4.2.6. Fóruns Comunitários de Segurança	
4.2.7. Manual de Acolhimento	
4.2.8. Aprofundamento Comunitário do MIPP	
4.3. Ações Prioritárias	25
.....	
4.4. Canais e Ferramentas de Comunicação	25
.....	
4.5. Avaliação e Monitorização	26
.....	
4.5.1. Indicadores Qualitativos	
4.5.2. Indicadores Quantitativos	
4.6. Responsabilidade	26
.....	
4.6.1. Entidade Responsável	
4.6.2. Entidades Parceiras	
Conclusão	28
.....	
Referências Bibliográficas	30
.....	
Apêndices	34
.....	

Resumo

O concelho de Braga tem registado uma crescente diversidade cultural, impulsionada sobretudo por fluxos migratórios provenientes da América Latina, África Lusófona e Ásia do Sul. Esta realidade coloca novos desafios à Polícia de Segurança Pública (PSP), especialmente na prevenção criminal, na prestação de um serviço público de qualidade e na comunicação com as novas minorias.

A comunicação, pilar estruturante do policiamento de proximidade (PP), assume um papel determinante na promoção do diálogo, da empatia e da coprodução da segurança, fundamentais à construção de relações sustentadas com estas comunidades.

Neste contexto, este estudo qualitativo analisa o PP como estratégia de comunicação intercultural e avalia a eficácia do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP) no reforço da proximidade, na construção de confiança, na prevenção criminal e no envolvimento em questões de segurança.

A análise das entrevistas revelou padrões comunicacionais, perceções sobre o MIPP e propostas que sustentaram a elaboração de um Plano de Comunicação da PSP com as Novas Minorias, visando reforçar a atuação policial e consolidar a afirmação do modelo. Os resultados evidenciam progressos na comunicação entre a PSP e estas comunidades, embora persistam desafios, como barreiras linguísticas, desconhecimento da legislação, limitações comunicacionais e dificuldades na afirmação do MIPP.

Palavras-chave: Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade; Policiamento de Proximidade; Comunicação Intercultural; Novas Minorias; Braga.

Abstract

The municipality of Braga has been experiencing increasing cultural diversity, mainly driven by migratory flows from Latin America, Lusophone Africa, and South Asia. This reality presents new challenges for the *Polícia de Segurança Pública* (PSP), especially in terms of crime prevention, delivering quality public service, and communicating with emerging minority groups.

Communication, a foundational pillar of community policing, plays a key role in fostering dialogue, empathy, and the co-production of security, which are essential for building sustainable relationships with these communities.

In this context, this qualitative study analyses community policing as a strategy for intercultural communication and assesses the effectiveness of the Integrated Community Policing Model (*Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade* - MIPP) in strengthening proximity, building trust, preventing crime, and engaging with security issues.

The analysis of interviews revealed communication patterns, perceptions about the MIPP, and proposals that supported the development of a PSP Communication Plan with the new minority groups, aiming to enhance police action and consolidate the model's affirmation. The results highlight progress in communication between the PSP and these communities, although challenges remain, such as language barriers, lack of legal awareness, communication limitations, and difficulties in affirming the MIPP.

Keywords: Integrated Community Policing Model; Community Policing; Intercultural Communication; New Minorities; Braga.

1. Formulação do Problema

Nas últimas décadas, o distrito de Braga tem registado um aumento significativo de residentes oriundos de contextos migratórios diversos, com particular expressão em comunidades oriundas da Ásia do Sul, América Latina e África lusófona. Este crescimento da diversidade cultural e linguística coloca novos desafios à atuação da Polícia de Segurança Pública (PSP), sobretudo no domínio da comunicação e da construção de relações de confiança com as novas minorias. Diversos estudos sublinham que falhas na comunicação institucional podem acentuar perceções de desconfiança, distanciamento e exclusão social por parte das minorias, bem como limitar a eficácia da ação policial em contextos multiculturalmente sensíveis.

O presente estudo propõe-se analisar o papel do policiamento de proximidade (PP) enquanto instrumento operacional de comunicação com as novas minorias. Pretende-se avaliar até que ponto o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP) tem conseguido responder de forma eficaz e acompanhar as transformações securitárias e comunicacionais no âmbito da proximidade, tendo em conta as especificidades linguísticas, culturais e religiosas dos públicos visados.

Torna-se, por isso, fundamental compreender de forma aprofundada as perceções e experiências comunicacionais de diversos intervenientes - profissionais da PSP, membros das novas minorias, dirigentes associativos, líderes religiosos, dirigentes institucionais e autarcas - com o objetivo de conceber um plano de comunicação operacional, culturalmente sensível, eficaz e adaptado à realidade específica de Braga.

Objetivo:

Reforçar os canais e os mecanismo de comunicação entre a PSP e as novas minorias do distrito de Braga, promovendo a confiança mútua, a prevenção de conflitos e a coprodução de segurança, através de estratégias culturalmente sensíveis, inclusivas e sustentadas.

2. Enquadramento Teórico

A investigação assenta nos contributos teóricos das abordagens do PP e da comunicação intercultural em contextos de diversidade. O MIPP valoriza a criação de vínculos de confiança entre a PSP e as comunidades, defendendo uma atuação preventiva, participativa e territorialmente ancorada. A comunicação, neste contexto, não é apenas funcional, mas uma ferramenta estratégica de mediação social, capaz de prevenir conflitos, desconstruir estereótipos e fomentar a coprodução da segurança. Por outro lado, os estudos de comunicação intercultural alertam para as múltiplas barreiras que surgem em contextos marcados pela diferença linguística, religiosa e cultural, apontando para a necessidade de estratégias comunicacionais adaptadas, que combinem escuta ativa, multilinguismo, literacia institucional e mediação cultural.

O presente estudo reveste-se de especial pertinência no concelho de Braga, cuja evolução demográfica tem sido fortemente influenciada pelo aumento dos fluxos migratórios e pela persistência de novas minorias. Esta tendência é evidenciada pelos 21 098 cidadãos estrangeiros residentes em 2023, número que representa um aumento de 41,2 % face a 2022 (AIMA, 2024) e equivale a 10,46 % da população total do concelho.

No ano letivo de 2024/2025, os estabelecimentos de ensino público acolhiam alunos migrantes provenientes de 109 nacionalidades, refletindo a crescente diversidade cultural do contexto educativo local. Restringindo a análise aos agrupamentos de escolas situados em freguesias do centro urbano e da periferia da cidade - maioritariamente sob a responsabilidade da PSP - constata-se que, em média, os alunos migrantes representavam 25,1 % do total de alunos matriculados. Ou seja, um em cada quatro alunos era de origem migrante (Câmara Municipal de Braga, 2025).

A Tabela 1 ilustra a diversidade das origens migratórias no sistema educativo público do concelho de Braga, apresentando as 15 nacionalidades estrangeiras mais representadas. Em conjunto, estas correspondem a 86,06 % do total de alunos migrantes matriculados no ensino público, com destaque para comunidades provenientes da América Latina, África Lusófona e Ásia do Sul.

Tabela 1

Nacionalidades mais representadas entre alunos migrantes do ensino público em Braga (2024/2025)

Nacionalidade	N.º de alunos	Percentagem
Brasil	3.037	55,75%
Angola	368	6,75%
Colômbia	172	3,16%
Argentina	164	3,01%
Paquistão	164	3,01%
Venezuela	163	2,99%
Itália	105	1,93%
Ucrânia	98	1,80%
Estados Unidos	90	1,65%
Rússia	86	1,58%
Índia	80	1,47%
França	61	1,12%
Cuba	51	0,94%
China	41	0,75%
Moçambique	30	0,55%

Nota: Dados adaptados de Observatório: Dados de monitorização (Câmara Municipal de Braga, 2025), disponível em <https://educacao.cm-braga.pt/observatorio/dados-de-monitorizacao>

Esta tendência, marcada por incertezas quanto à “integração de imigrantes” e ao seu potencial enquanto “possível foco de tensões sociais” (REPLAN, 2025, p. 43), mas também por oportunidades “únicas de crescimento e revitalização” (REPLAN, 2025, p. 42), é igualmente destacada na nota introdutória do Diretor Nacional da PSP, no documento Estratégia 2025-2027, onde se sublinha a necessidade de reforçar a capacitação institucional da PSP “para continuar a responder com eficácia e eficiência aos desafios atuais e emergentes” (PSP, 2025, p. 1).

A realidade local de Braga reflete de forma particularmente evidente estes desafios, onde a crescente diversidade cultural e social exige estratégias de comunicação adaptadas às novas minorias, muitas vezes em situação de vulnerabilidade, sem descurar a missão legal e constitucional atribuída à PSP, nomeadamente garantir a ordem e a segurança públicas (Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto).

2.1. Policiamento de Proximidade: Da Conceptualização à Contemporaneidade

A ligação entre a polícia e a comunidade, frequentemente percebida como um conceito recente associado ao PP, possui, na verdade, raízes profundas na história da segurança pública em Portugal (Fernandes, 2014, p. 176). O Decreto de 2 de julho de 1867, que instituiu o Corpo de Polícia Civil de Lisboa e do Porto, já preconizava um vínculo relacional sustentado na confiança e na empatia entre os agentes da lei e os cidadãos (Cerezales, 2011, citado por Fernandes, 2014, p. 176).

Todavia, essa iniciativa foi interrompida no final do século XIX devido a “contingências políticas, sociais e económicas”. Apenas no início da década de 1990 surgiram novas experiências de proximidade no seio da Polícia de Segurança Pública (PSP) (Fernandes, 2014, p. 176).

Na viragem dos anos 2000, emergiu em Portugal um movimento com dinâmicas semelhantes às observadas anteriormente noutros países europeus, em particular no Reino Unido, onde as experiências de policiamento comunitário (PC) se inspiraram nos princípios definidos por Sir Robert Peel (Fernandes, 2014, pp. 175-176). Entre os fatores identificados em território nacional destacavam-se o agravamento das tensões sociais, o aumento da delinquência juvenil, a crescente utilização de armas de fogo na prática de crimes, a crítica à reduzida interação entre a polícia e a população e a percepção generalizada de um aumento do sentimento de insegurança por parte da sociedade (Guinote, comunicação pessoal, 15 de setembro de 2025).

Em 2005, esse paradigma da aproximação entre polícia e comunidade foi revitalizado pelo Programa do XVII Governo Constitucional, que fixou como objetivos “inverter a curva ascendente da criminalidade e reforçar o sentimento de segurança” (Governo de Portugal, 2005, p. 148), através de uma política integrada que incidisse, de forma articulada, tanto sobre as causas como sobre as consequências do crime, priorizando “políticas contra a exclusão social” (Governo de Portugal, 2005, p. 147).

Foi assim lançado o desafio de romper com o ciclo de afastamento da polícia relativamente ao cidadão e o de implementar um novo modelo de governança em segurança - o PP -, em contraponto à “ineficácia do modelo profissional de polícia, de resposta reativa” (Oliveira, 2006, p. 308). Esta nova abordagem colocava o agente policial no centro da estratégia, enquanto elemento chave para o seu sucesso. Em resposta, a PSP formalizou, por meio da Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio, o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), mais tarde rebatizado como Modelo Integrado de

Policiamento de Proximidade (MIPP) - diretiva que Guinote (2021, p. 29) reconhece como o verdadeiro marco do PP em Portugal.

Programas já existentes, como o “Segurança a Idosos”, o “Comércio Seguro”, o “INOVAR” (David, 2014, p. 31) e o já estabelecido Programa Escola Segura (PES), foram integrados no MIPP, conferindo-lhe coerência funcional e orientação estratégica. Esta integração veio reforçar uma filosofia de atuação centrada na prevenção, na proximidade e na articulação com a comunidade (Polícia de Segurança Pública [PSP], 2006).

Inspirado no modelo francófono, o PP centra-se na proteção das pessoas, com especial atenção aos mais vulneráveis, privilegiando a interação com comunidades e atores sociais. Assenta na prevenção proativa da criminalidade, através de soluções criativas para problemas concretos, reforçando a segurança e a confiança entre a polícia e os cidadãos (PSP, 2006).

Importa, contudo, distinguir entre PP e PC. Embora o PP se inspire no PC (Durão, 2012, p. 128) e partilhe com este alguns princípios orientadores, trata-se de abordagens que, apesar de frequentemente confundidas, apresentam características distintas. O PC, de matriz anglo-saxónica, distingue-se por um maior envolvimento direto dos cidadãos na identificação dos problemas de segurança e na participação ativa na construção de soluções. Apesar da inexistência de uma definição unívoca do conceito (Durão, 2012, p. 128), Fernandes (2014, p. 180) observa que, em Portugal, o PC foi designado como PP. Assim, e por uma questão de coerência terminológica, adota-se neste estudo a designação oficialmente utilizada pela PSP.

Vários autores sublinham, de forma direta ou indireta, a importância da comunicação entre polícia e cidadãos, como elemento estruturante do PP.

Bayley (1999, p. 125) considera que o PP assenta num relacionamento sólido entre a polícia e as comunidades, sustentado por um modelo menos coercivo, mais dialogante e atento às necessidades locais. De forma convergente, Oliveira (2006, pp. 115, 297) define o PP como uma forma de gestão da segurança centrada na prevenção e na inserção da polícia no seio da sociedade. O Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo (2009, p. 13) destaca que esta abordagem exige escuta ativa e envolvimento próximo com os cidadãos, permitindo identificar precocemente fatores de risco, evitar a escalada de conflitos e fortalecer a confiança na polícia.

Durão (2012, p. 128) salienta que os processos relacionais são essenciais para a coprodução de segurança, a prevenção criminal e o desenvolvimento de empatia e confiança. Lisboa e Teixeira Dias (2008, pp. 3–4) reforçam esta perspetiva, sublinhando a importância

de uma colaboração efetiva entre polícia e cidadãos, sustentada em processos comunicacionais de partilha e construção conjunta de soluções. Fernandes (2014, p. 179) sintetiza o PP como uma filosofia e estratégia organizacional baseada no contacto próximo e empático, capaz de gerar confiança e estimular a participação comunitária na definição de respostas de segurança.

Por sua vez, Oxholm e Glaser (2023, p. 876) atualizam esta visão, evidenciando que o PP se funda na construção de relações de confiança através de parcerias formais e informais e de um trabalho colaborativo com diversos atores sociais. Acrescentam que a forma como os polícias comunicam com os cidadãos influencia diretamente a perceção de justiça, a legitimidade da instituição policial e o grau de satisfação da população.

Partindo do princípio de que tanto a prevenção da criminalidade como a resolução dos problemas que afetam a comunidade exigem uma abordagem multidimensional e integrada - resultante da conjugação de diversos fatores sociais, culturais e, quando aplicável, criminológicos -, o PP procura intervir de forma precoce, não apenas na vertente preventiva, mas também na identificação e sinalização de situações de natureza eminentemente social, encaminhando-as para as entidades competentes (PSP, 2006, p. 5).

Esta orientação traduz uma visão alargada da segurança que, sem perder o enfoque securitário, se afasta de pretensões assistencialistas e respeita as competências das demais entidades (PSP, 2006). Integra, assim, uma abordagem humanizada e alinhada com a missão da PSP, promovendo simultaneamente a mobilização dos parceiros institucionais e a corresponsabilização individual e coletiva. Garante ainda o acompanhamento técnico-policial contínuo, sustentado numa atuação colaborativa e integrada.

De igual modo, o PP consagra o princípio de que a responsabilidade pela segurança não é exclusiva das forças policiais, mas antes partilhada entre múltiplos atores, encontrando sustentação na Lei de Segurança Interna (2008, art.º 5.º, n.º 1). Neste sentido, Clemente (2006, p. 22) sublinha que “a dimensão positiva de segurança não pertence exclusivamente ao poder público”, enquanto Bowling, Iyer, Reiner e Sheptycki (2016, p. 5) acrescentam que a legitimidade do policiamento democrático assenta menos na força coerciva e mais na capacidade de comunicar, persuadir e mobilizar a cooperação dos cidadãos.

Apesar dos avanços institucionais promovidos pelo MIPP, dos contributos e do reconhecimento público de alguns programas especiais, com destaque para o PES, o PP em Portugal não está isento de críticas. Durão (2012, pp. 101–133) sustenta que o modelo tende a operar de forma unidirecional, projetando-se predominantemente da polícia para a sociedade, o que condiciona a efetiva partilha e a genuína participação comunitária.

Adicionalmente, a mesma autora destaca que a fraca valorização da comunidade tende a prejudicar a partilha de informação e a dificultar o seu envolvimento pleno nas questões de segurança pública. Frequentemente, a comunicação limita-se à gestão de emergências ou à mediação pontual de conflitos, sobressaindo a sua instrumentalização, em linha com um *ethos* policial mais tradicional e reativo (Durão, 2008a; 2012).

Durão (2012, p. 118) assinala que o PP tem enfrentado dificuldades persistentes em estabelecer proximidade com determinadas comunidades, incluindo minorias étnicas. Do mesmo modo, Oxholm e Glaser (2023, p. 881) destacam que a relação entre a polícia e grupos étnico-raciais é particularmente sensível, sendo fortemente condicionada pelas atitudes individuais dos agentes e pelo contexto social em que atuam. Estes autores defendem que os polícias desempenham um papel crucial enquanto verdadeiros embaixadores das relações públicas, com a responsabilidade de criar pontes, fomentar o diálogo e promover uma comunicação eficaz com as comunidades que servem - uma noção que pode, e deve, ser estendida à interação com as chamadas novas minorias.

2.2. Novas Minorias: Novos Desafios

2.2.1. Da Indefinição Conceptual à Desigualdade

A definição de “minorias” continua a suscitar debate académico e institucional. Moreira (2012, p. 471) sublinha que “não existe uma definição universalmente aceite de minoria”, dado que estas não são comparáveis entre si, variando quanto à identidade coletiva, herança histórica e cultural, traços distintivos, autonomia económica e distribuição geográfica. De forma convergente, as Nações Unidas reconhecem que “nenhuma definição satisfatória e universal do conceito de minoria se revelou aceitável” (Comissão Nacional, 2008, p. 17).

Ainda assim, admite-se, de forma geral, que uma minoria corresponde a um grupo não dominante que partilha características étnicas, nacionais, religiosas ou linguísticas distintas da maioria. Adicionalmente, grupos como migrantes, refugiados e apátridas - mesmo sem nacionalidade ou identidade cultural dominante - podem viver em condições análogas às das minorias (Comissão Nacional, 2008, p. 18), o que os torna especialmente vulneráveis à discriminação, estigmatização e exclusão.

Apesar da ausência de uma definição consensual, as minorias podem ser agrupadas em duas categorias: as minorias nacionais (ou históricas), autóctones do país onde residem; e as novas minorias, associadas a fluxos migratórios motivados por guerras, perseguições,

crises económicas, desastres naturais ou epidémicos (Moreira, 2012, p. 474; REPLAN, 2025, p. 36).

A relação entre grupos minoritários e majoritários revela-se desigual, tanto em termos de tratamento como de poder. A tensão entre o “Eu (Nós)” e o “Outro (Eles)” (Mendes, 2013, p. 299) intensifica-se, segundo Duque (2017, p. 222), com a globalização, que tem promovido o nivelamento e a individualização das identidades, afetando particularmente as minorias, cuja menor capacidade impositiva dificulta a preservação da sua identidade cultural.

Para além das dimensões culturais e económicas, Cabecinhas e Cunha (2008, p. 8) destacam a importância das representações sociais, isto é, das perceções que os grupos constroem sobre si próprios e sobre os outros. Esta desigualdade simbólica, muitas vezes invisível, molda as relações interculturais e contribui para situações de vulnerabilidade múltipla.

Ainda que “tangível, facilmente identificada e frequentemente denunciada” (Cabecinhas et al., 2008, p. 8), a desigualdade manifesta-se quotidianamente de forma persistente. Como salientam Moreira (2012, p. 474) e Mendes (2013, p. 303), as minorias continuam a ser tratadas de forma menos favorável, por razões subjetivas e baseadas em perceções de diferenças étnicas, nacionais ou culturais. A opressão e a discriminação das minorias, quando negligenciadas face às suas necessidades, tendem a gerar tensões com a maioria ou entre diferentes grupos minoritários, originando potenciais focos de instabilidade (Moreira, 2012, p. 470).

Face aos significativos fluxos migratórios, Duque (2017, p. 221) observa que a Europa tem revelado dificuldades em lidar eficazmente com a crise migratória, comprometendo valores fundamentais como a liberdade, a equidade, a cidadania e o respeito pela diferença e pela diversidade cultural.

2.2.2. As Perceções das Minorias

As perceções que as minorias têm sobre a polícia são determinantes para compreender os níveis de confiança institucional, a predisposição para cooperar com a autoridade e a forma como experienciam a vida em comunidade nos países de acolhimento. Essas representações, de natureza volitiva e emocional, influenciam a aceitação da autoridade policial e a qualidade da relação com as forças de segurança, condicionando o contacto, a intervenção e a cooperação (Weitzer e Tuch, 1999; Vicente, 2021; Magano, Mendes e Nicolau, 2023).

Entre os grupos minoritários, essas percepções tendem a ser mais acentuadas, frequentemente sustentadas em experiências de tratamento desigual e numa desconfiança generalizada quanto à imparcialidade das instituições policiais. Práticas discriminatórias e manifestações de racismo estrutural contribuem para reforçar e perpetuar essas visões (Weitzer e Tuch, 1999, pp. 498-499, 502-503).

Em Portugal, Vicente (2021) identifica essa realidade em contextos urbanos como a Alta de Lisboa, onde moradores racializados - entre os quais se destacam imigrantes brasileiros e africanos - expressam desconfiança e sentimentos de injustiça perante a atuação policial. Tais percepções estão associadas a práticas discriminatórias baseadas na cor da pele e na zona de residência (p. 74), bem como a abordagens hostis fundadas em estereótipos raciais (p. 75). Casos reportados de linguagem depreciativa, vigilância intensiva e fiscalizações diferenciadas reforçam o sentimento de injustiça e dificultam o estabelecimento de relações de proximidade e cooperação com a polícia (p. 87).

Magano, Mendes e Nicolau (2023, p. 7) reiteram que a seletividade das ações de controlo e fiscalização policial sobre determinadas comunidades minoritárias reforça sentimentos de discriminação e exclusão social. Essas percepções resultam de um conjunto de fatores interligados, como a comunicação ineficaz ou insensível ao contexto, as experiências de tratamento desigual, a estigmatização histórica, as vulnerabilidades socioeconómicas e as falhas nos mecanismos de integração, cuja convergência fragiliza a confiança nas forças de segurança e dificulta a aproximação às novas minorias.

Apesar dos avanços no plano discursivo, materializados na promoção do princípio da interculturalidade, entendido como a “coexistência pacífica de diferentes comunidades [...] no cruzamento e miscigenação cultural, sem aniquilamentos nem imposições” (Farmhouse, 2008, p. 14), continuam a verificar-se lacunas significativas entre o ideal proclamado e a prática efetiva. Duque (2017, p. 224) adverte para o risco de este princípio permanecer como uma narrativa simbólica, sem tradução concreta nas dinâmicas quotidianas. Daí decorre a necessidade de investir numa formação contínua em interculturalidade e direitos humanos, sustentada em medidas que fomentem o diálogo e reforcem os laços de confiança (Comissão Nacional, 2008, p. 24).

2.3. Comunicação: Desafios da Interculturalidade

2.3.1. Comunicação, Barreiras e Novas Minorias

A comunicação - definida como “um processo de transferência de informações e ideias, conhecimento ou sentimentos entre pessoas” (Teixeira, 1998, p. 159) - é também reconhecida como “a chave para muitos problemas e o aproveitamento de muitas oportunidades” (Cunha, Rego, Campos, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007, p. 434).

A comunicação permeia todos os domínios da existência humana - consciente ou inconsciente, intencional ou não - estando permanentemente exposta a estímulos. Grande parte das mensagens é assimilada de modo automático, sem elaboração consciente (Equinet, 2021, p. 4).

A sua complexidade é evidente quando entendemos que não se limita ao plano linguístico; envolve sinais não-verbais, expressões emocionais e processos de interpretação mútua (Kamal Bahrain et al., 2023, p. 1489). De acordo com Watzlawick et al. (1967), citados por Cunha et al. (2007), “todo o comportamento numa relação interacional tem valor de mensagem (ou seja, é comunicação)” (p. 436), o que realça a importância dos elementos não verbais. Estes autores argumentam ainda que as mensagens não-verbais podem ser o aspecto mais complexo da comunicação, pela subjetividade e pela carga cultural que acarream (p. 447).

Por isso, qualquer manifestação humana - ação ou omissão, palavra ou silêncio, postura corporal, indumentária, gestos, olhar, tom de voz - integra o universo comunicacional, transmitindo sentido e moldando percepções alheias.

A comunicação é um processo dinâmico e complexo de codificação e decodificação entre emissor e receptor, cuja eficácia depende da fidelidade com que a mensagem é interpretada (Teixeira, 1998, p. 159). Em contextos interculturais, onde coexistem diferentes estilos comunicacionais e valores culturais, esse desafio intensifica-se. Cunha et al. (2007, p. 477) alertam que atos comunicacionais com pessoas de outras culturas enfrentam obstáculos que não ocorrem na comunicação monocultural.

As barreiras comunicacionais podem surgir em qualquer etapa do processo, sendo entendidas como formas de entropia que dificultam a transmissão eficaz de ideias e conceitos, frequentemente gerando mal-entendidos, conflitos ou perda de clareza (Teixeira, 1998, pp. 167 – 168). Para Kamal Bahrain et al. (2023, p. 1490), elas correspondem a “características e condições que impedem a comunicação eficiente”, perturbando o fluxo de informação, ideias e pensamentos.

Diversas tipologias dessas barreiras são apontadas na literatura; neste trabalho destacamos três:

- Barreiras linguísticas: segundo Easy Management Notes (n.d.), citadas por Kamal Bahrain et al. (2023, p. 1493), são “uma das maiores barreiras à comunicação eficiente”, expressas em diferenças idiomáticas, jargões técnicos, linguagem ambígua ou vocabulário não partilhado (Teixeira, 1998).
- Barreiras culturais: relativas às idiossincrasias dos interlocutores - crenças, estereótipos, expectativas - que dificultam a compreensão mútua (Shachi, 2022, citado por Kamal Bahrain et al., 2023, p. 1493).
- Barreiras religiosas: decorrem de práticas, códigos de conduta ou símbolos associados à fé. Embora amplamente respeitadas em Braga, justificam a manutenção de diálogos interconfessionais para promover a inclusão e o respeito pela diversidade (CMB, 2025, p. 302).

Estas barreiras têm impacto particular sobre pessoas de nacionalidades diversas residentes em países terceiros, especialmente quando vulneráveis - com fraco domínio da língua veicular, baixos níveis de literacia ou em situações de infoexclusão - condições típicas das chamadas novas minorias.

2.3.2. Comunicação Inclusiva e Interculturalidade

Em sociedades marcadas pela pluralidade humana, a comunicação intercultural constitui um instrumento essencial para uma convivência pautada por valores universais como a inclusão, a liberdade, a dignidade humana e os direitos que precedem qualquer jurisdição estatal (Duque, 2017, p. 221). Ao contrário da multiculturalidade, a interculturalidade não se limita à mera coexistência de culturas num mesmo espaço geográfico ou social, exigindo aprendizagem mútua e participação equitativa entre os diferentes atores (Equinet, 2021, p. 16).

Assente em princípios de honestidade, acessibilidade e adaptabilidade, a comunicação intercultural promove a paz, o diálogo e o respeito pela diferença, tornando as mensagens mais claras e reforçando o sentido de pertença, a equidade e a confiança nas instituições (Equinet, 2021, p. 4). No contexto do PP, assume particular relevância na mediação com as novas minorias, na identificação de problemas, na prevenção de tensões e na construção de laços de confiança.

Um estudo recente de Dobson, Dittmann e Yeager (2025) demonstra que o PP favorece interações mais positivas entre a polícia e a comunidade, promovendo confiança e legitimidade institucional. Os autores sublinham que uma comunicação transparente e empática contribui para reduzir perceções de ameaça e reforçar a confiança pública, sendo

que, em alguns contextos, o simples ato de um agente esclarecer que atua no âmbito do PP adquire um valor simbólico de abertura junto de comunidades historicamente “superpolicizadas”.

Quando a atuação policial é percebida como justa e respeitosa, os cidadãos tendem a confiar mais, cooperar e reconhecer maior legitimidade institucional (Dobson et al., 2025). Nesse sentido, é essencial que a comunicação policial se baseie na escuta ativa, na empatia e no respeito mútuo, integrando práticas de transparência e partilha de informação que reforcem a legitimidade e promovam relações mais equilibradas com as comunidades (Oxholm e Glaser, 2023, pp. 884 - 886).

Por fim, a Equinet (2021, p. 4) propõe uma matriz de cinco dimensões para a comunicação inclusiva: por que comunicamos, como comunicamos, quando e onde comunicamos, o que transmitimos (incluindo as mensagens implícitas) e a quem nos dirigimos. Esta estrutura oferece uma base conceptual robusta para práticas comunicativas transformadoras na segurança pública, coerentes com os objetivos do PP - prevenção, mediação intercultural e reforço da confiança mútua.

3. Metodologia

A revisão bibliográfica permitiu identificar os principais contributos teóricos e empíricos do PP, a conceptualização das novas minorias, a comunicação intercultural e a relação entre as forças de segurança e as comunidades. Este enquadramento fundamenta a metodologia adotada e orienta a análise empírica desenvolvida no concelho de Braga.

3.1. Objetivo Metodológico

O estudo, de natureza qualitativa, procura compreender as experiências de comunicação entre a PSP e as novas minorias, bem como as perceções e o grau de conhecimento sobre o MIPP. Visa igualmente identificar propostas de melhoria da comunicação, constituindo a base empírica para a elaboração do Plano de Comunicação da PSP de Braga com as Novas Minorias.

3.2. Instrumento de Recolha de Dados

A recolha de dados qualitativos foi realizada através da técnica de entrevistas semiestruturadas. As perguntas, formuladas com base no guião de entrevista (Apêndice B), foram de natureza aberta, permitindo adaptações ao contexto específico e aos distintos perfis dos participantes.

3.3. Processo Amostral

A presente investigação recorreu a uma amostragem não probabilística por conveniência, orientada por critérios de relevância e acessibilidade, com o objetivo de integrar diferentes perspetivas no âmbito da comunicação entre a PSP e as novas minorias.

Procurou-se, ainda, assegurar a diversidade interna da amostra, considerando fatores como a heterogeneidade de género, faixa etária, origem étnica, nacionalidade e perfil profissional; a variedade linguística e os diferentes níveis de proficiência em língua portuguesa; bem como a diversidade de experiências comunicacionais com a PSP.

A amostra incidiu em quatro subgrupos fundamentais:

- Profissionais da PSP do Comando Distrital de Braga - polícias com funções no âmbito do MIPP;
- Representantes do poder local - um membro do executivo municipal e um autarca de freguesia com responsabilidades nas áreas de apoio social e comunitário;
- Mediadores e dirigentes associativos - representantes de organizações da sociedade civil, incluindo associações de migrantes, instituições particulares de solidariedade social (IPSS), estabelecimentos de ensino e entidades religiosas;
- Membros de comunidades minoritárias - cidadãos residentes no concelho de Braga oriundos da América Latina, de países da África Lusófona e do Sul da Ásia, grupos imigrantes com maior expressão local.

A caracterização detalhada dos participantes da amostra encontra-se sintetizada na Tabela 2

Tabela 2

Caracterização dos entrevistados segundo o perfil

Entrevistado	Perfil do entrevistado
1	Profissional da PSP
2	Profissional da PSP
3	Diretor(a) de Agrupamento Escolar
4	Autarca de Junta de Freguesia
5	Membro do Executivo Municipal
6	Responsável por Estruturas de Acolhimento Institucional
7	Dirigente Associativo na Área de Apoio a Migrantes – Migrante da América do Sul
8	Representante de Mesquita de Comunidades de África, da Ásia do Sul e do Médio Oriente – Migrante de África Lusófona
9	Psicóloga em Contexto Educativo
10	Migrante da América Latina
11	Migrante da Ásia do Sul
12	Representante Religioso da Igreja Católica em Braga

Nota: Elaboração própria, a partir das entrevistas realizadas.

3.4. Ética

A participação dos entrevistados foi voluntária, tendo sido previamente informados, de forma clara e acessível, sobre o direito de interromper ou desistir a qualquer momento, sem qualquer prejuízo, bem como sobre os objetivos do estudo e a garantia de total confidencialidade dos dados recolhidos através de gravação áudio, conforme descrito no Termo de Consentimento Informado (Apêndice A), que assinaram. Considerando a diversidade de origens e os diferentes níveis de proficiência linguística dos participantes, o processo de recolha de dados contou com apoio linguístico sempre que necessário.

3.5. Análise e Discussão dos Resultados

A presente secção apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas aos diferentes intervenientes.

O *corpus* empírico, composto por relatos ricos e contextualizados sobre representações sociais, sentimentos e práticas comunicativas, foi submetido a uma técnica de análise de conteúdo.

Esta abordagem visou identificar padrões discursivos e significados partilhados acerca dos mecanismos de comunicação entre a PSP e as novas minorias, bem como avaliar a sua influência na construção da confiança mútua, na prevenção de conflitos e na coprodução de segurança.

Com base na Tabela 3 de categorização elaborada, os dados foram organizados em três pré-categorias: (A) Experiências de comunicação com a PSP, (B) Conhecimento e percepções sobre o MIPP, (C) Propostas de melhoria. Cada pré-categoria subdivide-se em categorias e indicadores específicos, cuja frequência e riqueza qualitativa permitiram evidenciar regularidades e divergências entre os discursos.

Tabela 3

Categorização da análise de conteúdo das entrevistas e contabilização de indicadores

Pré-categorias (PC)	Categorias (C)	Indicadores (I)	Unidade de registo (UR)	
			Subtotal (I)	Subtotal (C)
A Experiências de comunicação com a PSP	A1 Comunicação PSP-Comunidade	A1.1 Evolução da PSP	3	14
		A1.2 Proximidade minorias	5	
		A1.3 Desconfiança / distanciamento institucional	6	
	A2 Canais de comunicação	A2.1 Adequados	9	25
		A2.2 Inadequados	2	
		A2.3 Uso de redes sociais	7	
		A2.4 Mensagem pouco direcionada para as minorias	3	
		A2.5 Direcionados para as minorias	4	
	A3 Dificuldades	A3.1 Barreiras linguísticas	9	27
		A 3.2 Barreiras culturais e religiosas	8	
		A3.3 Desconhecimento da lei portuguesa	4	
		A3.4 Falta de literacia institucional	6	
	Subtotal (PC) A: 66			
B Conhecimento e percepções sobre o MIPP	B1 Percepções	B1.1 Conhecimento do MIPP	8	12
		B1.2 Desconhecimento do MIPP	4	
	B2 Vantagens do MIPP	B2.1 Criar e manter relações com as minorias	4	15
		B2.2 Elo de ligação	4	
		B2.3 Resposta rápida a ocorrências com minorias	4	
		B2.4 Confiança na instituição	3	
Subtotal (PC) B: 27				
C Propostas de melhoria	C1 Estratégias	C1.1 Formação técnica (linguística e cultural)	10	41
		C1.2 Disponibilização de tradutor	2	
		C1.3 Parcerias com escolas, autarquias, associações...	8	
		C1.4 Criação de rede de mediadores comunitários	4	
		C1.5 Criação de linhas diretas de atendimento: "Esquadra Virtual"	5	
		C1.6 Criação de um manual de acolhimento	3	
		C1.7 Recrutamento multicultural na PSP	1	
		C1.8 Fóruns comunitários de Segurança	8	
		Subtotal (PC) C: 41		

Nota: Elaboração própria, a partir das entrevistas realizadas.

A discussão que se segue procura não apenas descrever os resultados, mas interpretá-los criticamente, articulando as diferentes perspetivas recolhidas e destacando implicações

para o reforço da proximidade policial em contextos interculturais envolvendo as novas minorias.

3.5.1. Experiências de Comunicação com a PSP

As experiências de comunicação entre as novas minorias e a PSP em Braga são, na sua maioria, positivas, traduzindo-se numa perceção de proximidade, disponibilidade e imparcialidade por parte dos polícias. Diversos entrevistados assinalam que a polícia tem demonstrado maior disponibilidade (Indicador A1.2), intervindo de forma célere e eficaz em situações críticas - respostas que, em alguns casos, ainda remetem para o modelo de policiamento tradicional.

Paralelamente, vários participantes referem que a comunicação “faz-se de forma natural” e que “sempre que é preciso, a comunidade consegue falar com a polícia sem dificuldade” (Entrevistado 8). Apesar disso, o contacto direto e regular com as novas minorias ainda é limitado, com maior expressão apenas no contexto escolar.

Neste domínio, as escolas são percecionadas como “portas de entrada”, e as Equipas do Programa Escola Segura (EPES) como um recurso estável e acessível, cuja presença e atuação preventiva transmitem confiança e proximidade. Esta perceção de acessibilidade emerge como fator crucial para a construção de confiança institucional, sendo de destacar algum reconhecimento de evolução organizacional (Indicador A1.1).

Contudo, a análise revela também sinais de desconfiança “residual” associados a experiências negativas nos países de origem (Indicador A1.3). Uma entrevistada venezuelana afirmou: “Desde pequena sempre tive medo da polícia. Na Venezuela, a polícia só aparecia em casos de crime e não para ajudar as pessoas. Aqui em Portugal percebi que é diferente” (Entrevistado 10). Este testemunho ilustra como memórias coletivas e referências culturais moldam perceções iniciais da PSP, embora, em Braga, o contacto prolongado tenda a gerar maior aproximação.

No que toca aos canais de comunicação, estes são geralmente considerados adequados (Indicador A2.1), incluindo contacto presencial, telefone e presença nas escolas. Também as redes sociais (*Facebook, Instagram, WhatsApp*) foram apontadas, sobretudo pelos mais jovens, como meios preferenciais de interação e informação.

Ainda assim, subsistem críticas quanto à fiabilidade e eficácia de um dos canais disponibilizados pela PSP de Braga: “o telefone muitas vezes não funciona” (Entrevistado 4), evidenciando limitações especialmente em situações que requerem resposta rápida. Para

além disso, subsiste a percepção de que a comunicação institucional é pouco direcionada às novas minorias (Indicador A2.4).

No que respeita às dificuldades (Categoria A3), as barreiras linguísticas (Indicador A3.1) surgem como um dos obstáculos mais recorrentes, registando nove ocorrências na Tabela 3. Muitos participantes sublinharam que a limitação em compreender e expressar-se em português afeta significativamente a comunicação com a PSP. Uma entrevistada explicou: “Existem algumas barreiras linguísticas. Eu falo espanhol e, por vezes, tenho dificuldade em expressar-me em português porque não conheço todas as palavras. Isso faz com que nem sempre consiga transmitir exatamente o que quero dizer” (Entrevistado 10).

Para além da língua, foram identificados desafios decorrentes de diferenças culturais (Indicador A3.2). Um representante da comunidade indiana relatou que “alguns objetos afiados fazem parte de rituais religiosos, oferecidos no batismo, mas a posse pode ser mal interpretada pela polícia” (Entrevistado 11). Estas situações evidenciam como o desconhecimento cultural pode gerar percepções de risco ou mesmo conflitos com a legislação portuguesa (Indicador A3.3).

No domínio religioso, contudo, não se registam problemas significativos na comunidade bracarense: segundo um participante muçulmano, “os empregadores respeitam a prática religiosa, permitindo que as pessoas saiam para orar” (Entrevistado 8).

Ainda que a maioria dos entrevistados reconheçam abertura e respeito por parte da PSP, destaca-se a ausência de tradutores – “mesmo quando existem, estes não trabalham à noite, o que compromete a resposta em situações de emergência” (Entrevistado 7) –, a formação intercultural e o receio institucional por parte de migrantes em situação irregular como entraves relevantes à comunicação plena.

Em síntese, a comunicação quotidiana com a PSP é descrita, na maioria dos casos, como acessível e satisfatória. Contudo, experiências passadas de desconfiança e a insuficiente adequação cultural de algumas mensagens institucionais revelam fragilidades, que importa colmatar.

3.5.2. Conhecimento e Percepções sobre o MIPP

A análise das entrevistas evidencia que o conhecimento acerca do MIPP é desigual. Alguns participantes demonstram conhecimento aprofundado e familiaridade com o modelo, reconhecendo o seu valor, enquanto outros, sobretudo migrantes ou membros da comunidade sem participação regular nas atividades do MIPP, revelam desconhecimento total ou parcial. Nos casos de desconhecimento parcial, ainda que não conheçam o nome nem os

fundamentos do modelo, reconhecem e valorizam algumas das práticas associadas ao PP. Entre os alunos migrantes, as referências ao MIPP surgem sobretudo através do PES. Por exemplo, um entrevistado destacou que o MIPP é “uma ferramenta útil na criação de relações de confiança e proximidade entre a PSP e as comunidades, especialmente as minoritárias” (Entrevistado 2). Já no contexto escolar, outros referiram conhecer apenas o PES, mas reconheceram nele um instrumento essencial para sensibilização e construção de confiança entre jovens (Entrevistado 9).

Os discursos apontam ainda que o MIPP é percebido como uma oportunidade para a polícia assumir uma postura preventiva e colaborativa, distinta da atuação meramente reativa. Quando implementado de forma consistente, é visto como promotor de relações estáveis (Indicador B2.1), diálogo e maior visibilidade da PSP no quotidiano comunitário.

O MIPP é igualmente percebido como uma ferramenta útil pela sua capacidade de criar elos de ligação (Indicador B2.2) e de fomentar parcerias entre a PSP e as entidades locais, incluindo associações representativas das novas minorias. Desta forma, promove relações de confiança e colaboração e contribui, em simultâneo, para a proteção de pessoas e bens, através da intervenção direta na resolução, encaminhamento e monitorização dos problemas que mais afetam as novas minorias.

Em síntese: parte significativa dos entrevistados (4 registos) desconhece o MIPP. Esta lacuna de divulgação e implementação limita o impacto do modelo junto das novas minorias em situação de vulnerabilidade, que poderiam beneficiar de forma mais eficaz da proximidade, da proteção policial e da garantia de segurança pública.

3.5.3. Propostas de Melhoria

As propostas de melhoria constituem a categoria com maior diversidade e riqueza de contributos. A tabela identifica 41 indicadores, entre os quais se destacam a necessidade de formação técnica em línguas e cultura (Indicador C1.1), como prioridade, de modo a reduzir mal-entendidos e garantir uma abordagem mais sensível às especificidades culturais e religiosas.

A importância da formação contínua foi enfatizada, não apenas em aspetos técnicos, mas sobretudo no desenvolvimento de competências humanas e interculturais. Como destacou um entrevistado ligado à Igreja, “a formação humana e humanitária é a linguagem que todos compreendem” (Entrevistado 12). Este testemunho sublinha que a confiança institucional nasce da capacidade da polícia de se colocar em diálogo, respeitando a dignidade e diversidade dos cidadãos. Nesse sentido, foi enfatizada a necessidade de integrar

nos programas formativos noções das ciências humanas e sociais, como ferramentas essenciais para uma abordagem empática e culturalmente inclusiva por parte da PSP.

Importa sublinhar que muitos migrantes não dominam a língua portuguesa. Pese embora a língua inglesa afigurar-se muitas vezes como uma solução, a verdade é que nem todos os polícias, bem como migrantes, a dominam. Como relatou um entrevistado (Entrevistado 12), “nem sempre o inglês resolve os problemas de comunicação, o que gera sofrimento e perda de rendimentos em situações de integração”, pelo que se evidencia a necessidade de disponibilização de tradutores (Indicador C3.2).

Também foi amplamente sugerida a criação de uma rede de mediadores comunitários (Indicador C1.4), constituída por elementos das próprias comunidades migrantes, com o objetivo de facilitar a tradução linguística e cultural no contacto com a PSP. Estas figuras surgem como pontes essenciais para a compreensão mútua e para a mediação de conflitos em contextos multiculturais.

A par disso, diversos entrevistados defenderam a criação de manuais de acolhimento em várias línguas (Indicador C1.6), com informação clara e acessível sobre os direitos e deveres dos cidadãos, o funcionamento da PSP e normas básicas de convivência social. Estes materiais seriam disponibilizados tanto em formato físico como digital, com especial utilidade para recém-chegados.

No que respeita ao Indicador C1.5 – Criação de linhas diretas de atendimento e “esquadras virtuais”, um entrevistado destacou que “a criação de um canal direto de comunicação entre a polícia e estas comunidades, semelhante a um serviço “SOS”, transmitiria claramente a ideia de apoio, disponibilidade e proximidade” (Entrevistado 5). No mesmo âmbito, o Entrevistado 1 propôs a criação de uma esquadra virtual interativa, inspirada no modelo em desenvolvimento pela polícia da Catalunha. Esta plataforma permitiria atendimento em tempo real, via chat ou videochamada, em várias línguas, facilitando o esclarecimento de dúvidas, a apresentação de queixas e a mediação de situações sensíveis. De carácter abrangente, esta esquadra, ao funcionar de forma contínua, seria inclusiva e acessível a toda a população, promovendo a equidade no contacto com a PSP e transformando-a numa força policial digital e mais próxima dos cidadãos, garantindo simultaneamente facilidade de acesso, comunicação multicanal e segurança da informação (Generalitat de Catalunya, 2024).

O fortalecimento das parcerias com escolas, autarquias e associações (Indicador C1.3) também foi reiterado, destacando-se o papel da articulação interinstitucional como fator determinante na prevenção de conflitos e na promoção da cidadania. Como referiu um

representante associativo: “Defendo a necessidade de um maior diálogo entre a PSP, as associações e outras instituições. Muitas vezes basta uma simples descodificação cultural para evitar mal-entendidos” (Entrevistado 7).

Por fim, foram defendidos por vários participantes a realização regular de fóruns comunitários de segurança (Indicador C1.8), como espaços participativos de escuta ativa, onde representantes da PSP, comunidade e entidades locais possam dialogar, partilhar preocupações e construir soluções.

Em suma, as propostas convergem na ideia de que a proximidade deve ser acompanhada por instrumentos concretos de apoio, de modo a transformar boas intenções em práticas sustentadas, coerentes e culturalmente inclusivas.

4. Plano de Comunicação da PSP de Braga com as Novas Minorias

A seguir apresenta-se o Plano de Comunicação da PSP de Braga com as Novas Minorias, elaborado com base na análise de conteúdo das entrevistas semiestruturadas, as quais permitiram identificar padrões comunicacionais, perceções sobre o MIPP e propostas de melhoria. Esses elementos, recolhidos junto de personalidades pertencentes às novas minorias ou com experiência direta e envolvimento quotidiano com estas comunidades, sustentam um plano adaptado à realidade local e orientado para o reforço da proximidade, a construção de confiança, a prevenção criminal e um maior envolvimento social em matérias de segurança.

4.1. Diagnóstico Situacional

4.1.1. Problemas Identificados

- Fraca literacia institucional e desconhecimento da legislação nacional;
- Barreiras linguísticas e culturais na comunicação entre a PSP e as novas minorias;
- Conhecimento reduzido do MIPP, sobretudo entre novas minorias e cidadãos sem contacto direto com o modelo;
- Desconfiança institucional associada a experiências negativas nos países de origem;
- Ausência de uma proximidade efetiva entre a PSP e as novas minorias.

4.1.2. Necessidades Detetadas

- Reforço da formação contínua dos agentes da PSP em competências linguísticas e interculturais;
- Inclusão de mediadores comunitários no policiamento de proximidade;
- Disponibilização de tradutores, incluindo em horário noturno;
- Promoção de campanhas informativas acessíveis, multilingues e culturalmente adaptadas;
- Criação de espaços participativos regulares e inclusivos (fóruns comunitários, reuniões e ações de sensibilização);
- Modernização dos canais de contacto com a PSP (esquadra virtual, linhas diretas);
- Aprofundamento comunitário do MIPP junto das novas minorias;
- Parcerias e Contratos Locais de Segurança (CLS; Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2023, 2023).

4.2. Estratégias e Ações Propostas

4.2.1. Formação e Capacitação Linguística e Intercultural

Tabela 4

Formação e Capacitação Linguística e Intercultural

Componente	Descrição
Ação	Formação contínua de atualização em línguas, comunicação intercultural, diversidade religiosa, direitos humanos e mediação.
Metodologia	Aulas de reforço linguístico, análise de casos práticos, simulações e participação ativa de representantes das novas minorias. Programas de cooperação internacional entre polícias, privilegiando países e forças policiais representativos das novas minorias com maior expressão local.
Objetivo	Desenvolver competências linguísticas e comunicacionais, empatia relacional e sensibilidade cultural.

Nota: Elaboração própria.

4.2.2. Rede de Mediadores Comunitários

Tabela 5

Rede de Mediadores Comunitários

Componente	Descrição
Ação	Recrutar e formar mediadores oriundos das minorias.
Funções	Sinalizar e encaminhar situações de especial vulnerabilidade, apoiar o atendimento policial, mediar interações e prevenir conflitos, promover a coprodução de segurança, apoiar ações preventivas e traduzir e interpretar contextos linguísticos e culturais.
Recrutamento	Em parceria com a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA), Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM), autarquias, associações de migrantes, IPSS e outras entidades da comunidade local.

Nota: Elaboração própria.

4.2.3. Campanhas Informativas Multilíngues

Tabela 6

Campanhas Informativas Multilíngues

Componente	Descrição
Ação	Produzir conteúdos informativos em português simples, inglês, crioulo, árabe, bengali, nepalês e espanhol.
Temas	Direitos e deveres cívicos, formas de contacto com a PSP, missão e competências da instituição, funcionamento do sistema de justiça e integração social.
Canais	Redes sociais, cartazes, folhetos, vídeos, rádio comunitária, jornais regionais e plataformas digitais.

Nota: Elaboração própria.

4.2.4. Criação da Esquadra Virtual Interativa

Tabela 7

Criação da Esquadra Virtual Interativa

Componente	Descrição
Ação	Criar uma esquadra virtual interativa - plataforma digital com atendimento multicanal (chat e videochamada), acessível 24/7 e disponível em múltiplas línguas.
Funcionalidades	Atendimento permanente, esclarecimento de dúvidas, registo de ocorrências, mediação cultural e apoio preventivo, com um carácter abrangente e inclusivo, destinada ao público em geral.
Inspiração	Modelo em desenvolvimento, da Generalitat de Catalunya.

Nota: Elaboração própria.

4.2.5. Contratos Locais de Segurança e Parcerias

Tabela 10

Contratos Locais de Segurança e Parcerias

Componente	Descrição
Ação	Celebrar CLS e parcerias com entidades relevantes da comunidade.
Finalidade	Potenciar os CLS como instrumentos de cooperação e corresponsabilização institucional da segurança pública; Envolver entidades e os parceiros locais; Reforçar a coprodução na segurança;
Objetivos	Operacionalizar e implementar as estratégias e ações previstas no presente Plano de Comunicação da PSP de Braga com as Novas Minorias. Potenciar as sinergias específicas de cada entidade parceira.

Nota: Elaboração própria.

4.2.6. Fóruns Comunitários de Segurança

Tabela 8

Fóruns Comunitários de Segurança

Componente	Descrição
Ação	Realizar de fóruns, reuniões, ações de sensibilização policial e contactos individuais de segurança, com representantes e membros das novas minorias, líderes religiosos, associações e escolas.
Objetivo	Identificar problemas, promover escuta ativa, gerar propostas e reforçar confiança institucional.

Nota: Elaboração própria.

4.2.7. Manual de Acolhimento

Tabela 9

Manual de Acolhimento

Componente	Descrição
Ação	Elaborar um guia em várias línguas com informações essenciais sobre convivência cívica, legislação básica e formas de contacto com os principais serviços públicos locais.
Distribuição	PSP, AIMA, CLAIM, estabelecimentos de saúde, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, estabelecimentos de ensino (básico, secundário, universitário e profissional), centros de emprego, serviços da Segurança Social, repartições de Finanças, associações de migrantes e em formato digital.

Nota: Elaboração própria

4.2.8. Aprofundamento Comunitário do MIPP

Tabela 11

Aprofundamento Comunitário do MIPP

Componente	Descrição
Ação	Reforçar a presença, a proximidade e a interação direta da PSP, junto das novas minorias.

Nota: Elaboração própria.

4.3. Ações Prioritárias

- Desenvolvimento de canais de comunicação e interação recíproca com as novas minorias e com entidades públicas e privadas, orientados para a corresponsabilização, coprodução de segurança e a prevenção criminal.
- Aprofundamento do policiamento de proximidade junto das novas minorias;
- Potenciar e intensificar o uso estratégico das redes sociais.
- Criação da Esquadra Virtual Interativa.

4.4. Canais e Ferramentas de Comunicação

Apresentam-se de seguida na tabela 12 os canais e ferramentas de comunicação considerados estratégicos para o reforço da proximidade entre a PSP de Braga e as novas minorias.

Tabela 12

Canais e Ferramentas de Comunicação

Canal	Objetivo	Frequência
Fóruns comunitários, reuniões, ações de sensibilização e contactos individuais de segurança.	Escuta ativa, partilha de preocupações, conselhos em matéria de segurança e coprodução de soluções.	Fóruns, reuniões e ações: Trimestral Contactos individuais: Semanal
Parcerias institucionais e contratos locais de segurança	Envolvimento de parceiros locais e corresponsabilização na segurança pública.	Permanente
Rádio comunitária, jornais regionais	Aprofundamento comunitário do MIPP; sensibilização e aproximação cultural.	Mensal
Cartazes e folhetos multilingues	Aprofundamento comunitário do MIPP; esclarecimento de direitos e deveres.	Atualização semestral
Redes sociais (Facebook, Instagram, WhatsApp)	Informação em tempo real, acessível e inclusiva; envolvimento do público jovem e da comunidade em geral.	Contínua
Linha direta / WhatsApp multilingue	Apoio rápido, confidencial e culturalmente sensível; ideal para situações não emergentes.	Permanente
Esquadra Virtual Interativa (plataforma digital)	Atendimento acessível, imediato e multicanal (chat/video) com opção multilingue	Permanente (24/7)
E-mail institucional	Comunicação formal, envio de documentos, pedidos oficiais, e contactos institucionais.	Conforme necessidade

Nota: Elaboração própria.

4.5. Avaliação e Monitorização

4.5.1. Indicadores Qualitativos

- Nível de satisfação das comunidades, aferido através de inquéritos e grupos focais;
- Redução percebida de conflitos interculturais;
- Perceção de melhoria da proximidade e da relação com a PSP;
- Aumento percebido do conhecimento e reconhecimento do MIPP;
- Relevância e impacto percebidos dos conteúdos informativos (campanhas, manuais, fóruns, etc.).

4.5.2. Indicadores Quantitativos

- Número de ações de formação realizadas e taxa de participação dos agentes da PSP;
- Número de mediadores comunitários recrutados e em atividade;
- Número de conteúdos informativos produzidos e distribuídos (redes sociais, folhetos, vídeos, rádio, etc.).
- Número de campanhas realizadas;
- Número de acessos/utilizações à Esquadra Virtual;
- Número de atendimentos com mediação comunitária;
- Número de fóruns comunitários, reuniões, ações de sensibilização e contactos individuais de segurança realizados, e respetiva participação;
- Número de CLS e de parcerias celebrados.

4.6. Responsabilidade

4.6.1. Entidade Responsável

- PSP de Braga.

4.6.2. Entidades Parceiras

- AIMA;
- Câmara Municipal de Braga;
- Juntas de Freguesia;
- Estabelecimentos de ensino (básico, secundário, universitário e profissional);
- IPSS;
- CLAIM;
- Associações de migrantes;

– Entidades religiosas.

Conclusão

O MIPP valoriza a criação de vínculos de confiança entre a PSP e as comunidades, promovendo uma atuação preventiva, participativa e territorialmente ancorada.

O presente estudo permitiu compreender o papel essencial do MIPP enquanto instrumento operacional de comunicação com as novas minorias, num contexto de crescente diversidade cultural, tomando como referência empírica o concelho de Braga. Através de uma metodologia qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas a profissionais da PSP, membros das novas minorias, dirigentes associativos, líderes religiosos, dirigentes institucionais e autarcas, identificaram-se perceções, dificuldades e propostas que revelam a complexidade da comunicação entre a PSP e uma sociedade cada vez mais diversa.

A análise demonstrou que, embora o MIPP tenha contribuído para uma maior abertura e humanização da atuação policial em contextos interculturais, persistem desafios estruturais e operacionais significativos na comunicação com as novas minorias. A comunicação institucional continua a ser percecionada como pouco direcionada a estas comunidades; mantêm-se barreiras linguísticas e culturais, associadas à ausência de tradutores e mediadores; e verifica-se um défice de literacia institucional e dificuldades na afirmação do MIPP junto das minorias. Estes fatores limitam o potencial do modelo, dificultam a plena inserção da PSP nas comunidades e restringem a participação ativa dos seus membros em assuntos de segurança, o bem-estar e o sentimento de segurança e de pertença.

Paralelamente, o trabalho empírico evidenciou o papel central das escolas na mediação entre a PSP e as comunidades migrantes, funcionando como espaços privilegiados de igualdade, diálogo e integração social. O PES foi amplamente reconhecido como um elo de proximidade e promotor de segurança, especialmente entre jovens e, através destes, entre as famílias imigrantes.

As propostas resultantes das entrevistas convergem na necessidade de modernizar a comunicação policial com as novas minorias, através da criação de estruturas e ferramentas inovadoras: formação técnica e intercultural contínua, rede de mediadores comunitários, serviços de tradução permanentes e uma esquadra virtual interativa multilingue, que garanta acessibilidade, rapidez e transparência. Acresce a importância de reforçar o recurso à figura do CLS e a parcerias institucionais - com escolas, universidades, autarquias, IPSS e associações de migrantes, entre outras - e de promover fóruns comunitários de segurança e ações de sensibilização que favoreçam a escuta ativa e a corresponsabilização cívica.

Conclui-se que a consolidação do MIPP em contextos interculturais exige um esforço comunicacional e uma mudança cultural sustentada em práticas de diálogo, empatia e equidade. Uma polícia que comunica com clareza, compreende as diferenças, adapta-se à diversidade, torna-se mais próxima, mais legítima e mais eficaz.

Não obstante os contributos alcançados, o estudo apresenta limitações associadas à extensão do trabalho e à reduzida dimensão da amostra (12 entrevistados). Embora a diversidade de perfis entrevistados tenha permitido recolher perspetivas ricas e representativas, os resultados não serão suficientemente generalizáveis. Importa ainda salientar que, no decurso das entrevistas, não foram identificadas manifestações significativas de preconceito, discriminação ou estereótipos, o que sugere uma relação globalmente positiva entre a PSP e as comunidades minoritárias, mas que requer aprofundamento em futuras investigações com uma amostra mais ampla e diversificada, abrangendo mais contextos socioculturais.

Assim, o MIPP deverá afirmar-se, cada vez mais, como um modelo de governança securitária e relacional, integrando a comunicação inclusiva como eixo estratégico da segurança pública, promotor de verdadeira proximidade, respeito pela dignidade humana, confiança mútua e corresponsabilização coletiva na construção da segurança comum.

Referências Bibliográficas

- Agência para a Integração, Migrações e Asilo. (2024). *Relatório de Migrações e Asilo 2023*. <https://www.aima.gov.pt/documents/rma-2023.pdf>
- Bayley, D. H. (1999). *Polícia para o futuro* (S. Costa, Trad.). São Paulo: Edusp.
- Bowling, B., Iyer, S., Reiner, R., & Sheptycki, J. (2016). Policing: Past, present, and future. In R. Matthews (Ed.), *What is to be done about crime and punishment?* (pp. 123–158). Palgrave Macmillan. <http://eprints.lse.ac.uk/67086/>
- Cabecinhas, R., & Cunha, L. (Eds.). (2008). *Comunicação intercultural: Perspectivas, dilemas e desafios*. Campo das Letras.
- Câmara Municipal de Braga. (2025). *Carta das Religiões: Locais de Culto em Braga* [Manuscrito não publicado]. Documento interno fornecido pela CMB.
- Câmara Municipal de Braga. (2025). *Observatório: Dados de monitorização*. Portal da Educação do Município de Braga. <https://educacao.cm-braga.pt/observatorio/dados-de-monitorizacao>
- Clemente, P. J. L. (2006). *A Polícia em Portugal*. Oeiras: INA – Instituto Nacional de Administração.
- Comissão Europeia contra o Racismo e a Intolerância [ECRI]. (2025). *Relatório da ECRI sobre Portugal – Sexto ciclo de controlo*. Conselho da Europa. <https://rm.coe.int/sixth-report-on-portugal-translation-in-portuguese-/1680b6668f>
- Comissão Nacional para as Comemorações do 50.º Aniversário da Declaração Universal dos Direitos do Homem e Década das Nações Unidas para a Educação em Matéria de Direitos Humanos. (2008). *Os direitos das minorias* (Ficha informativa n.º 18). https://dcjri.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha_informativa_18_direitos_minorias.pdf
- David, M. A. C. (2014). *Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade: Funcionalidades, problemas e potencialidades* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. <https://comum.rcaap.pt/bitstreams/ab8e89e3-ad85-40ce-b10d-efda40d04f79/download>
- Dobson, K. S. H., Dittmann, A. G., & Yeager, D. S. (2025). A transparency statement improves trust in community–police interactions. *Nature Communications*, *16*, 2285. <https://doi.org/10.1038/s41467-024-55709-6>
- Duque, E. J. (2017). *Cultura, educação e identidade na sociedade multicultural*. *Indagatio Didactica*, *9*(2), 218-236.

- Durão, S. (2012). Policiamento de proximidade em Portugal: Limites de uma metáfora mobilizadora. In S. Durão & M. Darck (Eds.), *Polícia, segurança e ordem pública: Perspectivas portuguesas e brasileiras* (pp. 101–133). Imprensa de Ciências Sociais.
- Farmhouse, R. (2008). Diversidade e diálogo intercultural. In R. Cabecinhas & L. C. Cunha (Eds.), *Comunicação intercultural: Perspectivas, dilemas e desafios* (pp. 13–17). Campo das Letras.
- Fernandes, L. F. (2014). *Intelligence e segurança interna*. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Generalitat de Catalunya. (2024). *Transformació digital del servei policial al ciutadà – Comissaria Virtual*. Direcció General de la Policia. Cofinancado pela União Europeia. Recuperado de https://interior.gencat.cat/ca/arees_dactuacio/policia/transformacio_digital/
- Governo de Portugal. (2005). *Programa do XVII Governo Constitucional (2005–2009)*. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.
- Guinote, H. B. (2021). Policiamento de proximidade na PSP. *Revista Polícia Portuguesa, V Série (1)*, 22–29. Direção Nacional da PSP.
- Kamal Bahrain, N. N., Sakrani, S. N. R., & Maidin, A. (2023). Communication Barriers in Work Environment: Understanding Impact and Challenges. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(11), 1489–1503. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i11/19498>
- Lisboa, M., & Teixeira Dias, A. L. (2008). *Organizações e meio envolvente: O caso do “Policiamento de Proximidade”*. Comunicação apresentada no VI Congresso Português de Sociologia, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Magano, O., Mendes, M. M., & Nicolau, L. (2023). Antigypsyism in Portugal: Expressions of hate and racism. *Social Sciences*, 12(9), 511. <https://doi.org/10.3390/socsci12090511>
- Mendes, M. M. (2013). Ciganos e escola: Contextos e eventos percebidos como discriminatórios. In M. C. Silva & J. M. Sobral (Eds.), *Etnicidade, nacionalismo e racismo: Migrações, minorias étnicas e contextos escolares* (pp. 299–315). Edições Afrontamento.
- Moreira, V. (2012). Os direitos das minorias. In V. Moreira & C. M. Gomes (Eds.), *Compreender os Direitos Humanos: Manual de Educação para os Direitos Humanos* (pp. 467–500). IGC / Comissão de Direitos Humanos da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. https://www.igc.fd.uc.pt/manual/pdfs/manual_completo.pdf

- Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo. (2009). *Manual de policiamento comunitário: Polícia e comunidade na construção da segurança*. NEV/USP.
- Oliveira, J. F. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento: A emergência do policiamento de proximidade*. Almedina.
- Oxholm, P. D., & Glaser, J. (2023). Goals and outcomes of police officer communication: Evidence from in-depth interviews. *Social Psychology Quarterly*, 86(2), 875–890. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/13684302221121585>
- Pina e Cunha, M., Rego, A., Campos e Cunha, R., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. RH.
- Polícia de Segurança Pública. (2006). *Diretiva estratégica n.º 10/2006: Programa integrado de policiamento de proximidade*. Polícia de Segurança Pública.
- Polícia de Segurança Pública. (2020, agosto 26). *Norma de Execução Permanente: Estratégia de comunicação da PSP – Comunicação interna e externa*. Polícia de Segurança Pública.
- Polícia de Segurança Pública. (2025). *Estratégia 2025–2027 da Polícia de Segurança Pública*. Polícia de Segurança Pública.
- Polícia de Segurança Pública & Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (2016). *Protocolo de cooperação – Programa “Juntos por Todos”*. (Protocolo celebrado em 01 de julho de 2016).
- Portugal. (2007). *Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto — Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública*. *Diário da República*. https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1079&tabela=leis
- Portugal. (2008). *Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto — Lei de Segurança Interna*. *Diário da República*. https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1012&tabela=leis
- REPLAN. (2025). *Megatendências 2050 – O mundo em mudança: Impactos em Portugal*. REPLAN. <https://www.planapp.gov.pt/>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2023. (2023, agosto 9). *Diário da República: 1.ª série*, n.º 154. <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2023/08/15400/0012400167.pdf>
- Teixeira, S. (1998). *Gestão das organizações*. McGraw-Hill.
- Vicente, H. C. (2021). *Perceções das minorias étnicas sobre a atuação policial: O caso da Alta de Lisboa* [Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL)]. https://repositorio.iscteuiul.pt/bitstream/10071/24199/1/master_henrique_cardoso_vicente.pdf

Weitzer, R., & Tuch, S. A. (1999). Race, class, and perceptions of discrimination by the police. *Crime & Delinquency*, 45(4), 494–507.
<https://doi.org/10.1177/0011128799045004006>

Apêndices

Apêndice A

Termo de Consentimento Informado

Fui informado(a) de que o Comissário Jorge Alberto da Cunha Magalhães, no âmbito da pós-graduação em Curso de Comando e Direção Policial, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, está a desenvolver o estudo intitulado “*Policimento de Proximidade: Uma Abordagem Estratégica de Comunicação com Minorias*”.

A entrevista tem como objetivo recolher dados qualitativos sobre perceções, dificuldades e sugestões relativas à comunicação entre a PSP e as comunidades migrantes.

A minha participação consistirá numa entrevista individual semiestruturada, a realizar-se presencialmente, com gravação áudio apenas para fins de análise. As gravações serão eliminadas após a sua transcrição. Será assegurado apoio linguístico, sempre que necessário.

Os dados recolhidos serão tratados com total confidencialidade e utilizados exclusivamente para fins científicos. A identidade dos participantes será protegida através de codificação e anonimização das informações.

A minha participação é voluntária. Poderei recusar responder a qualquer pergunta, interromper ou desistir da entrevista a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. Não existirá qualquer compensação financeira ou encargo associado.

Declaro que fui devidamente informado(a) sobre os objetivos e procedimentos do estudo, compreendi o conteúdo deste termo e autorizo a minha participação. Concordo, ainda, com a gravação da entrevista, nos termos acima descritos.

Braga, ___ de _____ de 2025

O investigador

O entrevistado(a)

Jorge Magalhães, M 140586

Apêndice B

Guião de Entrevista Semiestruturada

Este guião orienta entrevistas individuais semiestruturadas com participantes de perfis distintos, incluindo profissionais da PSP, representantes de comunidades minoritárias, mediadores associativos, dirigentes institucionais, entidades religiosas e autarcas. As perguntas são abertas e ajustáveis ao contexto de cada entrevistado.

1. Experiências de comunicação com a PSP.

- Como avalia, de forma geral, a comunicação entre a PSP e a comunidade que representa ou com a qual tem contacto (nomeadamente com as chamadas novas minorias)?
- Na sua opinião, os canais de comunicação utilizados pela PSP são adequados e acessíveis a diferentes comunidades?
- Pode partilhar algum exemplo concreto de uma situação em que a comunicação com a PSP tenha sido positiva ou, pelo contrário, problemática? O que aprendeu dessa experiência?

2. Conhecimento e perceções sobre o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP).

- Conhece o policiamento de proximidade da PSP, designado por Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP)?
- (Se a resposta for afirmativa, prosseguir com as perguntas seguintes:)
- Considera que o MIPP constitui uma ferramenta útil na construção de relações de confiança, comunicação eficaz e proximidade entre os polícias e as comunidades, especialmente as minoritárias?
- Já teve contacto ou experiência com iniciativas ligadas ao MIPP? Como as avalia?

3. Barreiras culturais e linguísticas.

- Que dificuldades culturais ou linguísticas identifica na comunicação entre os polícias e pessoas pertencentes às novas minorias?
- Na sua opinião, a falta de conhecimento sobre o funcionamento institucional, por parte de alguns cidadãos migrantes, poderá estar na origem de uma menor procura de ajuda e apoio junto da PSP?

- Que canais de comunicação (por exemplo, redes sociais, WhatsApp, reuniões presenciais) considera mais úteis e acessíveis para melhorar o contacto entre a PSP e as comunidades culturalmente diversas?

4. Propostas de melhoria.

- Que estratégias ou medidas considera importantes para melhorar a comunicação entre os polícias e pessoas de comunidades culturalmente diversas?
- De que forma poderão os parceiros da PSP (como associações, escolas, juntas de freguesia ou a Câmara Municipal) contribuir para reforçar a proximidade e melhorar a comunicação entre a PSP e estas comunidades?
- Que tipo de formação, recursos ou mudanças considera importantes para tornar a comunicação da PSP mais eficaz e inclusiva?
- Conhece ou participou em iniciativas anteriores de diálogo/comunicação entre a PSP e as comunidades? Como avalia a sua eficácia?

Apêndice C

Tabela C1

Frequência de indicadores por entrevistado

Indicadores (I)		Entrevistados												Unidades de registo		
		E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	E.7	E.8	E.9	E.10	E.11	E.12	Subtotal (I)	Subtotal (C)	Subtotal (PC)
A1.1	Evolução da PSP	X							X			X		3	14	134
A1.2	Proximidade das Minorias	X	X	X	X					X				5		
A1.3	Desconfiança/Distância Institucional				X		X	X		X	X	X		6		
A2.1	Adequados	X		X	X	X	X			X	X	X	X	9	25	
A2.2	Inadequados		X					X						2		
A2.3	Uso de redes sociais	X		X	X	X	X			X				7		
A2.4	Mensagem pouco direcionada para as minorias		X			X		X						3		
A2.5	Direcionados para as minorias	X			X					X	X			4		
A3.1	Barreiras Linguísticas	X	X		X	X	X	X			X	X	X	9	27	
A3.2	Falta de conhecimento cultural/religioso	X	X	X		X	X		X	X		X		8		
A3.3	Desconhecimento da Lei Portuguesa					X	X	X		X				4		
A3.4	Falta de literacia institucional	X		X	X				X	X		X		6		
B1.1	Conhecimento do MIPP	X	X	X	X	X	X					X	X	8	12	
B1.2	Desconhecimento do MIPP							X	X	X	X			4		
B2.1	Criar e manter relações com as minorias	X	X		X		X							4	15	
B2.2	Elo de Ligação		X	X	X		X							4		
B2.3	Resposta rápida a ocorrências com minorias	X		X	X	X								4		
B2.4	Confiança na Instituição	X	X		X									3		
C1.1	Formação técnica (linguística/cultural)	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	10	41	
C1.2	Disponibilização de tradutor		X									X		2		
C1.3	Parcerias com escolas / municípios / associações	X	X	X	X	X	X	X		X				8		
C1.4	Criação de Rede de Mediadores Comunitários	X	X	X				X						4		
C1.5	Criação de linhas diretas de atendimento – “Esquadra Virtual”	X		X	X	X							X	5		
C1.6	Criação de um manual de acolhimento	X				X	X							3		
C1.7	Recrutamento multicultural na PSP					X								1		
C1.8	Fóruns Comunitários de Segurança	X	X	X			X	X		X	X	X		8		

Nota: Elaboração própria.

Apêndice D

Tabela D1

Contabilização total por unidades de registo

Pré-categorias	A			B		C
Σ U.R.	66			27		41
Categorias	A1	A2	A3	B1	B2	C1
	14	25	27	12	15	41
Total de U.R.	134					

Nota: Elaboração própria.