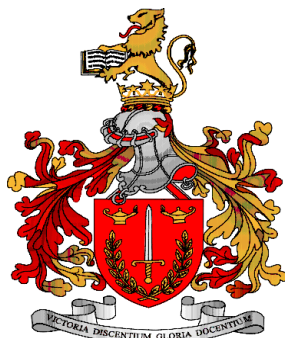


INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



HUGO MARCOS PAULA CORREIA  
Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais**  
XXV Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**PSP E TURISMO:  
PARADIGMA DA PROXIMIDADE NO ACOLHIMENTO AO TURISTA -  
CIDADE DO PORTO**

Orientador:  
INTENDENTE PEDRO NUNO RESENDE MELO COELHO DE MOURA

LISBOA, 24 DE ABRIL DE 2013





**Estabelecimento de Ensino:**

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

**Autor:**

Hugo Marcos Paula Correia

**Curso:**

XXV Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Título da obra:**

PSP e Turismo: Paradigma da Proximidade no Acolhimento ao Turista - Cidade do Porto

**Orientador:**

Intendente Pedro Nuno Resende Melo Coelho de Moura

**Local e data de edição:**

Lisboa, 24 de Abril de 2013

Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais.

## Dedicatória

Aos meus Pais, Manuel e Paula,  
Aos meus Irmãos, Catarina, André e Ricardo,  
À minha Noiva e futura mulher, Rita,  
Por me terem acompanhado nesta caminhada.

## Agradecimentos

A todos aqueles que contribuíram para a realização deste trabalho de investigação, gostaria de expressar aqui os meus sinceros agradecimentos:

Ao Intendente Pedro Moura, orientador do trabalho, pela experiência transmitida, pelo forte incentivo e pela constante disponibilidade demonstrada;

- Ao Dr. Eduardo Franco, pelo precioso auxílio na análise dos questionários;
- À Dra. Susana Ribeiro, pelos fundamentais conselhos de partida;
- À minha mãe e irmãos, pelo importante alicerce e porto de abrigo que sempre representaram e representarão na minha vida;
- À Marina Ferreira, minha tia madrinha e segunda mãe, pela constante presença e total apoio em todas as fases da minha vida, pessoal e profissional;
- Ao Ricardo Alves, meu cúmplice e leal seguidor;
- À Ana Carvalho, pelo impressionante espírito de prontidão e amizade que sempre lhe foram característicos;
- À Raquel Sousa, Andreia Correia e Ana Teresa, pelo insubstituível papel que desempenham na minha vida;
- Ao Diogo Silva, à Marta Costa, ao Diogo Cardoso e à Joana Gomes, por partilharem comigo o verdadeiro significado de irmandade; e
- À Olga Maria, pelo seu apoio, compreensão e carinho.

Os meus agradecimentos vão ainda para todos aqueles que me apoiaram na recolha de informação e incentivaram na elaboração do trabalho.

Um eterno sentido de gratidão e amor para com a Rita de Pinho, minha melhor amiga e cara-metade, por tudo o que me deu, em todos os pequenos grandes momentos desta Nossa etapa. Obrigado por me amares.

Por fim, ao Manuel Encarnação, pai e fiel companheiro ao longo de todas as etapas desta obra, da minha jovem carreira profissional e da minha vida pessoal, tendo-me indicado sempre o caminho da Luz.

A todos o meu mais profundo agradecimento.

## Resumo

A presente investigação tem por objectivo analisar a relação entre a Polícia de Segurança Pública (PSP) e o desenvolvimento do sector do turismo, nomeadamente no que diz respeito ao paradigma da proximidade no acolhimento ao turista, partindo do caso concreto da cidade do Porto e, em particular, da Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (ETP). Como ponto de partida, concretiza-se uma análise do sector do turismo, no âmbito internacional, nacional, regional e da cidade do Porto. Posteriormente, esclarece-se o posicionamento da PSP perante o fenómeno turístico na cidade. A metodologia da investigação envolve uma componente teórica, onde se adopta um método descritivo/expositivo, e uma componente prática, na qual se procede à realização de um inquérito, concebido através da aplicação de um questionário a turistas estrangeiros em visita à cidade do Porto. A aplicação do questionário permite diagnosticar o policiamento direccionado ao turista na ETP, avaliar o sentimento de segurança percebido pelos turistas, perscrutar hiatos existentes neste tipo de policiamento e propor medidas que reforcem o carácter proactivo do mesmo. Apesar da actual conjuntura de elevada incerteza económica a nível nacional e internacional, o sector do turismo tem demonstrado a sua resiliência, alicerçada num crescimento forte e sustentado. Neste contexto, a PSP apresenta-se como um dos organismos públicos responsáveis pela construção, defesa e transmissão do sentimento de segurança percebido pelos turistas estrangeiros que elegem a cidade do Porto como destino turístico. Da análise dos resultados obtidos da aplicação do questionário pode-se concluir que: uma presença policial constante nos pontos de maior afluência/presença de turistas potencia o seu sentimento de segurança; o sentimento de segurança percebido pelo turista aquando da sua visita à cidade do Porto é positivo, considerando-a um destino turístico seguro; a segurança constitui-se como um factor preponderante na escolha do destino; após a sua visita à cidade do Porto, o turista avalia o serviço proporcionado pela ETP como actual, presente e prestável, contribuindo sobremaneira para a divulgação de uma imagem positiva e acolhedora da PSP e do Porto.

**Palavras-chave:** Turismo; segurança; proximidade; polícia; e sentimento de segurança.

## Abstract

This research aims to analyze the relationship between the PSP (Pólicia de Segurança Pública) and the development of the tourism sector, mainly with regard to the paradigm of the host proximity to the tourist, from the specific case of Oporto city and, in particular, the ETP (Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto). As a starting point, it is performed an analysis of the tourism sector in the following slopes: international, national, regional and city of Oporto. Then, the PSP positioning before the phenomenon of tourism in the city is enlightened. The research methodology involves a theoretical component, which adopts a descriptive/expository method, and a practical component in which it a survey is constructed, designed by the application of a questionnaire to foreign tourists visiting the city of Oporto. The questionnaire allows diagnosing policing provided to the tourist by the ETP, evaluating the sense of security perceived by tourists, peering existing gaps in this type of policing and proposing measures to enhance the proactive nature of it. Despite the current high national and international economic uncertain reality, the tourism sector has shown its resilience, underpinned by a strong and sustained growth. In this context, the PSP presents itself as one of the public bodies responsible for the construction, defense and transmission of the sense of security perceived by foreign tourists who choose the city of Oporto as their tourist destination. The results arising from the application of the questionnaire prove that: a constant police presence in the main points for tourism enhances tourist perceived sense of security; the sense of security perceived by tourists during their visit to the city of Oporto is positive, considering it as a safe tourist destination; security is a key factor in choosing a destination; after his visit to the city of Oporto, the tourist evaluates the service provided by the ETP as current, present and helpful, and considers that the result of ETP performance contributes to the dissemination of a positive and welcoming image of the PSP and the city of Oporto.

**Keywords:** Tourism, security, proximity, police and sense of security.

## Índice

Dedicatória .....	iii
Agradecimentos.....	iv
Resumo .....	v
Abstract .....	vi
Índice.....	vii
Lista de siglas e abreviaturas.....	ix
Lista de figuras .....	x
Lista de gráficos.....	x
Lista de tabelas.....	xi
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Turismo.....	5
1.1 Conceito e evolução .....	5
1.2 Portugal .....	8
1.2.1 Plano Estratégico Nacional do Turismo .....	13
1.2.2 Revisão do PENT no horizonte de 2015 .....	15
1.3 Norte de Portugal.....	17
1.4 Cidade do Porto.....	21
Capítulo 2 – Polícia de Segurança Pública e Policiamento de Proximidade.....	25
2.1 Polícia de Segurança Pública .....	25
2.2 Policiamento de Proximidade.....	28
2.2.1 Directiva Estratégica n.º 10/2006 .....	30
2.3 Comando Metropolitano do Porto .....	32
2.3.1 Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade .....	34
2.4 Esquadra de Turismo.....	36
2.4.1 Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto .....	37
2.4.1.1 Estatística operacional - 2012 .....	40
Capítulo 3 – Turismo e Segurança.....	42
3.1 Inquérito aos turistas na cidade do Porto .....	42
3.1.1 Metodologia .....	42
3.1.2 Análise de Resultados .....	43
3.1.3 Conclusões .....	60

Conclusão.....	63
Bibliografia.....	68
Anexos .....	75
<b>Anexo 1</b> – Pedido de autorização para aplicação de questionários.....	75
<b>Anexo 2</b> – Declaração para aplicação de questionários em parceria com a Câmara Municipal do Porto .....	76
<b>Anexo 3</b> – Questionário (Português) .....	77
<b>Anexo 4</b> – Questionário (Inglês).....	80
<b>Anexo 5</b> – Questionário (Castelhano) .....	83
<b>Anexo 6</b> – Questionário (Francês) .....	86
<b>Anexo 7</b> – Resultados directos dos questionários .....	89
<b>Anexo 8</b> – Resultados dos cruzamentos entre variáveis e questões dos questionários .....	103
<b>Anexo 9</b> – Organigrama de uma Esquadra de Competência Territorial Integrada .....	114
<b>Anexo 10</b> – Modelo de Actuação Policial. ....	115
<b>Anexo 11</b> – Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP.....	116
<b>Anexo 12</b> – Organigrama do Comando Metropolitano. ....	121
<b>Anexo 13</b> – Anexo 2 do Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP: Funções do Comando Metropolitano. ....	122
<b>Anexo 14</b> – Organigrama da Esquadra de Turismo. ....	141
<b>Anexo 15</b> – Anexo 7.12 do Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP: .....	142
<b>Anexo 16</b> – Panfleto informativo “10 passos para uma estadia agradável na cidade do Porto”. ....	147
<b>Anexo 17</b> – Panfleto informativo “Evite os carteiristas”.....	149
<b>Anexo 18</b> – Panfleto informativo “ <i>Portugal, Safer Place</i> ” .....	150
<b>Anexo 19</b> – Fotografias .....	151

## Lista de siglas e abreviaturas

**AFSC:** Aeroporto Francisco Sá Carneiro

**CED:** *World Centre of Excellence for Destinations* (Centro Mundial de Excelência de Destinos)

**CMP:** Câmara Municipal do Porto

**COMETPOR:** Comando Metropolitano do Porto

**DE:** Directiva Estratégica

**EPAV:** Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima

**EPES:** Equipas do Programa Escola Segura

**ETP:** Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto

**LOPSP:** Lei Orgânica da PSP

**MIPP:** Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

**OMT:** Organização Mundial do Turismo

**PENT:** Plano Estratégico Nacional do Turismo

**PIB:** Produto Interno Bruto

**PIPP:** Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

**PSP:** Polícia de Segurança Pública

**TP:** Turismo de Portugal

**UNESCO:** *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Esquadra de Competência Territorial Integrada.....	114
<b>Figura 2:</b> Modelo de Actuação Policial .....	115
<b>Figura 3:</b> Organigrama do Comando Metropolitano .....	121
<b>Figura 4:</b> Organigrama da Esquadra de Turismo .....	141
<b>Figura 5:</b> Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (1).....	151
<b>Figura 6:</b> Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (2).....	151
<b>Figura 7:</b> Apoio policial prestado ao turista no interior da ETP .....	152
<b>Figura 8:</b> Apoio prestado ao turista nas ruas do Porto, por elemento da ETP .....	152
<b>Figura 9:</b> Policiamento de visibilidade proactivo no Centro Histórico do Porto .....	153
<b>Figura 10:</b> Colete reflector com a inscrição “Polícia – Tourism Patrol”. .....	153

## Lista de gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Caracterização dos inquiridos quanto ao sexo .....	44
<b>Gráfico 2:</b> Caracterização dos inquiridos quanto à idade .....	45
<b>Gráfico 3:</b> Caracterização dos inquiridos quanto às habilitações literárias .....	45
<b>Gráfico 4:</b> Caracterização dos inquiridos quanto ao país de proveniência .....	46
<b>Gráfico 5:</b> Caracterização dos inquiridos quanto à visita.....	46
<b>Gráfico 6:</b> Caracterização dos inquiridos quanto ao meio de transporte .....	47
<b>Gráfico 7:</b> Caracterização dos inquiridos quanto ao n.º de dias passados na cidade .....	47
<b>Gráfico 8:</b> Caracterização dos inquiridos quanto aos motivos da escolha do destino Porto.....	48
<b>Gráfico 9:</b> Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto .....	48
<b>Gráfico 10:</b> Ponderei o factor segurança aquando da escolha do destino Porto .....	49
<b>Gráfico 11:</b> A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança .....	49
<b>Gráfico 12:</b> Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto .....	50
<b>Gráfico 13:</b> Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo.....	50
<b>Gráfico 14:</b> Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista .....	51
<b>Gráfico 15:</b> A segurança é um factor importante na escolha do destino.....	51

## Lista de tabelas

<b>Tabela 1:</b> Classificação do apoio prestado pela Polícia ao turista vítima de crime .....	52
<b>Tabela 2:</b> Cruzamento entre o motivo segurança e a segurança enquanto factor importante na escolha do destino .....	54
<b>Tabela 3:</b> Cruzamento entre o sentimento de segurança durante a estadia e a constatação da presença da Polícia nas ruas .....	54
<b>Tabela 4:</b> Cruzamento entre o sentimento de segurança durante a estadia e a aprovação do serviço prestado pela Polícia .....	55
<b>Tabela 5:</b> Cruzamento entre a ponderação sobre o factor segurança na escolha do destino Porto e a importância do factor segurança na escolha de um destino .....	56
<b>Tabela 6:</b> Cruzamento entre o sentimento de segurança que advém da presença da Polícia nas ruas e a constatação dessa presença na cidade do Porto .....	57
<b>Tabela 7:</b> Cruzamento entre a importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo e o apoio prestado pela ETP a turistas vítimas de crime .....	58
<b>Tabela 8:</b> Cruzamento entre os turistas vítimas de crime e a comunicação à Polícia .....	59
<b>Tabela 9:</b> Cruzamento entre os turistas vítimas de crime e o apoio prestado pela ETP. .	59
<b>Tabela 10:</b> Distribuição dos inquiridos por sexo .....	89
<b>Tabela 11:</b> Distribuição dos inquiridos por idade .....	89
<b>Tabela 12:</b> Distribuição dos inquiridos por habilitações literárias .....	89
<b>Tabela 13:</b> Distribuição dos inquiridos por país de proveniência .....	90
<b>Tabela 14:</b> Distribuição dos inquiridos por cidade de proveniência.....	91
<b>Tabela 15:</b> Distribuição dos inquiridos por meio de transporte utilizado para viajar para a cidade .....	95
<b>Tabela 16:</b> Distribuição dos inquiridos por duração da estadia .....	95
<b>Tabela 17:</b> Clima como motivo da escolha do destino.....	95
<b>Tabela 18:</b> Descanso e bem-estar como motivo da escolha do destino .....	96
<b>Tabela 19:</b> Hospitalidade como motivo da escolha do destino .....	96
<b>Tabela 20:</b> Segurança como motivo da escolha do destino.....	96
<b>Tabela 21:</b> História e cultura como motivo da escolha do destino .....	96
<b>Tabela 22:</b> Trabalho como motivo da escolha do destino .....	97
<b>Tabela 23:</b> Beleza da cidade como motivo da escolha do destino.....	97
<b>Tabela 24:</b> Caracterização do sentimento de segurança.....	97
<b>Tabela 25:</b> Ponderação do factor segurança aquando da escolha do destino Porto .....	98
<b>Tabela 26:</b> Sentimento de segurança derivado da presença da Polícia nas ruas .....	98
<b>Tabela 27:</b> Presença da Polícia nas ruas da cidade do Porto.....	98
<b>Tabela 28:</b> Importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo .....	99

<b>Tabela 29:</b> Qualificação do serviço prestado pela Polícia ao turista .....	99
<b>Tabela 30:</b> Segurança enquanto factor importante na escolha do destino.....	99
<b>Tabela 31:</b> Turistas vítimas de crime .....	100
<b>Tabela 32:</b> Comunicação do crime à Polícia .....	100
<b>Tabela 33:</b> Classificação do serviço prestado quanto ao atendimento .....	100
<b>Tabela 34:</b> Classificação do serviço prestado quanto à celeridade processual.....	101
<b>Tabela 35:</b> Classificação do serviço prestado quanto à resolução do problema .....	101
<b>Tabela 36:</b> Inquiridos que admitem regressar à cidade do Porto.....	101
<b>Tabela 37:</b> Inquiridos que recomendam a cidade do Porto.....	102
<b>Tabela 38:</b> Cruzamento entre os três países de maior representatividade na cidade do Porto e restantes variáveis e questões. ....	103
<b>Tabela 39:</b> Cruzamento entre o sexo e restantes variáveis e questões .....	105
<b>Tabela 40:</b> Cruzamento entre a idade e as restantes variáveis e questões .....	107
<b>Tabela 41:</b> Cruzamento entre as habilitações literárias e as restantes variáveis e questões.....	110
<b>Tabela 42:</b> Cruzamento entre as questões 9.1, 9.4, 96 e 19 e as questões 13 e 14.....	112

*“Para ser grande, sê inteiro: nada  
Teu exagera ou exclui.  
Sê todo em cada coisa. Põe quanto és  
No mínimo que fazes.  
Assim em cada lago a lua toda  
Brilha, porque alta vive.”*

*Fernando Pessoa (1933)*

---

## Introdução

No âmbito da Dissertação Final de Mestrado pretende-se desenvolver um trabalho cuja investigação tem como objectivo principal proceder a um estudo da relação entre a Polícia de Segurança Pública (PSP) e o desenvolvimento do sector do turismo, nomeadamente no que respeita ao paradigma da proximidade no acolhimento ao turista, partindo do caso concreto da cidade do Porto, em particular da Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (ETP).

Nos dias que correm, apesar de todas as contrariedades, o sector do turismo tem demonstrado a sua resiliência, apresentando um crescimento forte e sustentado. Desse modo, tem-se revelado como um dos principais vectores do crescimento económico e social. Contudo, a par da constante necessidade de alteração e/ou adequação de paradigmas no que ao sector do turismo diz respeito, é essencial que se verifique um acompanhamento proporcional e adequado no domínio da segurança, nomeadamente por parte da PSP.

É sabido que os riscos que afectam a indústria do turismo são vários e distintos. De entre esses riscos emerge o factor segurança, constituindo-se como um importante valor a preservar, de modo a evitar que o sector do turismo saia lesado e, conseqüentemente, os efeitos da sua falência se revelem prejudiciais. Neste contexto surge a PSP, enquanto um dos actores responsáveis pelo garante e transmissão do sentimento de segurança, seja ele percepcionado pelos cidadãos nacionais ou pelos turistas que visitam Portugal.

Desde os atentados de 11 de Setembro, dos ataques bombistas em Londres, ou dos ataques na Noruega, que “os critérios de escolha de destinos por parte dos viajantes incluem o factor segurança” (Drakopoulos, 2012, p. 18), forçando os destinos e os demais actores responsáveis pelo domínio da segurança a tomar decisões congruentes com a necessidade de manter e aperfeiçoar os níveis de segurança, qualidade e proximidade direccionados especificamente ao turismo.

Neste sentido, “a segurança constitui-se elemento indissociável da rede de ofertas e serviços relacionados com o acolhimento turístico, configurando-se como um factor relevante na construção da imagem de um destino turístico” (Braggio, 2007, p.11).

Quando um destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista apercebe-se que àquele destino encontram-se associados determinados riscos e tende a alterar a sua escolha, optando por destinos que lhe apresentem condições mais viáveis

de segurança. Os “visitantes fugirão de locais onde não seja possível transmitir um sentimento de segurança” (Tarlow, 2008, p. 76).

Numa era em que turismo, terrorismo e crime facilmente se envolvem, originando consequências verdadeiramente nefastas para as comunidades onde essa fusão se faz sentir, a segurança no turismo transformou-se num factor central deste sector.

É neste prisma de necessidade de especialização dos serviços prestados ao turista, em particular no que diz respeito à segurança e à PSP, que é criada a ETP.

Sendo a PSP um dos primeiros pontos de contacto entre o turista e o destino turístico por ele escolhido, é facilmente compreensível a importância que a transmissão de uma imagem de uma polícia actual, proactiva e bem conceituada possui.

No que concerne à dissertação, tendo-se procedido à contextualização temática e ao esclarecimento da problemática de investigação, a mesma será elaborada tendo em vista os seguintes objectivos específicos:

- Diagnosticar o policiamento direccionado ao turista na Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto;
- Avaliar o sentimento de segurança dos turistas que visitam a cidade do Porto;
- Perscrutar hiatos existentes no que diz respeito a este tipo de policiamento e apresentar possíveis soluções para os mesmos; e
- Propor medidas que reforcem o carácter proactivo deste tipo de policiamento.

Pretende-se ainda dar resposta às seguintes questões: Em que moldes se encontra hoje implementado o policiamento direccionado ao turista na Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto? Qual a percepção do turista face ao modelo hoje implementado? Que importância reveste a sua aplicação face à actual realidade social, cultural e económica do nosso país? Quais as principais lacunas deste tipo de policiamento e que soluções podem ser adoptadas para o melhorar?

Para esse efeito levantam-se as seguintes hipóteses:

- 1) Uma presença policial constante nos pontos de maior afluência/presença de turistas potencia o sentimento de segurança dos mesmos;
- 2) O sentimento de segurança percebido pelo turista aquando da sua visita à cidade do Porto é positivo, considerando a cidade um destino turístico seguro;
- 3) A segurança constitui-se como um factor preponderante na escolha do destino turístico;

- 4) Após a sua visita à cidade do Porto, o turista avalia a PSP (ETP) como uma força de segurança actual, presente e prestável; e
- 5) A ETP, fruto da sua actuação, contribui para a divulgação de uma imagem positiva e acolhedora da PSP e do Porto.

Compreendendo-se por metodologia o “estudo sistemático dos métodos, concretizados em diferentes técnicas válidas e validadas permanentemente, métodos aqueles que devem ser planeados e apropriados aos objectos de análise de cada disciplina, em ordem à revisão permanente e crítica do conhecimento científico” (Santo, 2010, p. 11), proceder-se-á agora à descrição da metodologia adoptada.

Assim, tendo como base a articulação e explanação das referidas matérias, o trabalho versará sobre uma pesquisa exploratória e será desenvolvida com base em conteúdos relacionados em bibliografia distinta nas áreas de Turismo e Segurança.

Quanto à divisão metodológica do trabalho, o mesmo divide-se em três grandes momentos: a conceptualização; a construção; e a verificação. A conceptualização compreende os processos de identificação do problema, exploração e formulação do mesmo. O segundo momento compreende a construção do modelo de análise. Por fim, no que diz respeito à verificação, a mesma inclui três fases distintas, desde logo: a recolha de informações; a análise das informações; e as conclusões (Pereira e Poupa, 2004).

Segundo Barañano (2004), no que toca à recolha de informação, há que distinguir entre dois tipos de dados: dados primários e dados secundários. Os dados primários são dados passíveis de serem criados. Por outro lado, os dados secundários ou estatísticas são dados previamente recolhidos por outras entidades, apresentando como vantagens o facto de permitirem a comparação entre sectores de actividade (como é o caso do turismo) e possibilitarem analisar amostras consideráveis.

Neste sentido, recorrer-se-á às estatísticas (dados secundários) e a inquéritos (dados primários). De acordo com Barañano (2004), o inquérito pode recorrer-se de duas técnicas: a entrevista e/ou o questionário. Assim, tendo em conta os objectivos do trabalho, no sentido de conferir a fluidez necessária para a sua desenvoltura, utilizar-se-á o questionário como meio de obtenção de informação em primeira mão.

Através da aplicação do questionário e da conseqüente análise dos seus resultados, pretende-se reunir as condições necessárias tendentes à verificação ou não verificação das hipóteses formuladas à partida.

Face aos objectivos da investigação, o trabalho divide-se em três capítulos.

No primeiro capítulo, intitulado de “Turismo”, dissecam-se o sector do turismo. Partindo do geral para o particular, como aliás se verifica em qualquer um dos três capítulos que se seguem, opta-se por dissertar inicialmente acerca da noção de turismo, apresentando a sua evolução e alguns números relevantes quanto ao turismo internacional. Seguidamente aplica-se o mesmo método ao turismo nacional, ao turismo no Norte de Portugal e, finalmente, ao turismo na cidade do Porto. Através deste capítulo, verifica-se a vital importância que envolve o sector do turismo, enquanto vector do crescimento económico e da coesão social.

O segundo capítulo, denominado de “PSP e Policiamento de Proximidade” começa por apresentar a Instituição e o modo como surge o Policiamento de Proximidade. Neste capítulo apresentam-se ainda os aspectos mais relevantes da Directiva Estratégica [DE] n.º 10/2006, de 15 de Maio – propõe a implementação de um Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP). Seguidamente, antes de apresentar a ETP e o serviço desenvolvido nesta subunidade, discorre-se um pouco acerca do Comando Metropolitano do Porto (COMETPOR), no sentido de contextualizar a ETP no Comando do qual faz parte. Ultrapassada esta fase, desmonta-se o serviço especializado prestado pela ETP, qualitativa e quantitativamente. No presente capítulo constata-se a importância que o paradigma da proximidade na actuação policial.

O terceiro capítulo – “Turismo e Segurança” – expõe o modo como os questionários são aplicados e os resultados obtidos. Enquanto que os dois primeiros capítulos são essencialmente teóricos, este, por sua vez, diz respeito à vertente prática do presente trabalho. Daí decorre que somente através do complemento da fase teórica com a fase prática se afigura possível alcançar os objectivos traçados. A vertente teórica que envolve o trabalho desenvolvido serve essencialmente de alicerce para tal empreendimento, sendo que, é com a parte prática que verdadeiramente se atingem os objectivos inicialmente propostos. Aliás, é através da aplicação do questionário e da consequente análise dos seus resultados que se reúnem as condições necessárias tendentes à verificação das hipóteses anteriormente formuladas.

Por fim, no espaço reservado aos anexos agrupa-se, essencialmente, informação pertinente para a investigação, como é o caso: do questionário; dos resultados que advêm da sua aplicação; de alguns diplomas relevantes para o desenrolar do trabalho; dos três folhetos informativos criados à luz de parcerias estabelecidas entre a PSP e outras entidades; e do conjunto de fotografias relacionadas com o serviço da ETP.

## Capítulo 1 – Turismo

### 1.1 Conceito e evolução

O n.º 1, do art. 7º, do Código Mundial de Ética do Turismo, afirma o direito ao turismo e à liberdade das deslocações turísticas. Segundo o supramencionado artigo:

A possibilidade de aceder, directa e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser obstaculizada (Organização Mundial do Turismo [OMT]<sup>1</sup>, 1999, p. 11).

O conceito de turismo sofreu alterações significativas ao longo dos tempos. Em 1942, os professores Walter Hunziker e Kurt Krapf estabeleceram uma elaborada definição de turismo ao considerarem-no como “o conjunto das relações e fenómenos originados pela deslocação e permanência de pessoas fora do seu local habitual de residência, desde que tais deslocações e permanências não sejam utilizadas para o exercício de uma actividade lucrativa principal” (Cunha, 2009, p. 29).

De acordo com o glossário *Understanding Tourism: Basic Glossary*<sup>2</sup>, citado pela OMT, o turismo deve ser percebido, hoje, como “um fenómeno social, cultural e económico que implica o movimento de pessoas para países ou locais situados fora do seu ambiente habitual, por motivos de lazer, profissionais ou de negócios e outros” (2012, p. 1). O mesmo documento clarifica que estas pessoas devem ser entendidas como visitantes e que, por sua vez, é considerado turista o visitante cuja viagem inclua uma pernoita (OMT, 2012).

Deste modo, o turismo permite o estabelecimento de contactos directos, espontâneos e não mediatizados entre homens e mulheres de culturas e modos de vida

---

<sup>1</sup> A Organização Mundial do Turismo é a agência especializada das Nações Unidas responsável pela promoção de um turismo responsável, sustentável e universalmente acessível e a principal organização internacional no campo do turismo. Atua como um fórum global para assuntos de políticas de turismo e como uma fonte de conhecimento nesta área.

<sup>2</sup> Glossário criado pela OMT com o objectivo de facultar alguns conceitos e esclarecimentos na área do turismo.

diferentes, representando “uma força viva ao serviço da paz, bem como um factor de amizade e compreensão entre os povos do mundo” (OMT, 1999, p. 1).

O crescimento rápido e contínuo da actividade turística produz poderosos efeitos no ambiente, economia e sociedade dos países de origem e destino, nas comunidades locais e populações autóctones, e nas relações e trocas internacionais. (OMT, 1999).

No que diz respeito aos principais motivos que levam o turista a viajar, dados disponibilizados pela OMT (2012) indicam que o grupo constituído por “Lazer, Diversão e Férias” encerra as principais razões evocadas pelo turista para encetar viagem, correspondendo a 51% dos turistas mundiais. Em segundo plano, detentor de uma parcela de 27% do total, surge o conjunto composto por “Visitar família e amigos, Saúde e Outros”. O terceiro lugar cabe aos “Motivos Profissionais e Negócios”, encetando 15% do todo, enquanto que os restantes 7% se prendem com motivos não especificados.

É importante ter em conta que o turismo evoluiu imenso nos últimos anos e encontra-se hoje em constante transformação, deparando-se com um forte crescimento em diversos locais no mundo. Para além do aumento da esperança média de vida, Neto aponta três alterações estruturais no sector na última década. Desde logo (2011):

As profundas alterações no transporte aéreo que conduziram à crise das companhias tradicionais, à explosão das companhias *low-cost* e ao declínio dos voos *charter* na Europa;

A alteração de posicionamento e de mudança para novos mercados dos grandes operadores internacionais, paralelamente a grandes investimentos imobiliário-turísticos; e

A generalização imparável da internet e das redes sociais, que alteram os mecanismos de intermediação comercial do turismo no mundo, universalizando a oferta e facilitando a procura.

Um ano depois, o autor vem salientar ainda a “alteração qualitativa do perfil e dos comportamentos das novas gerações de turistas em geral: estamos hoje perante turistas mais informados, mais exigentes, mais curiosos e interessados, turistas que viajam mais e com estadias mais curtas” (2012, p. 43).

Contudo, apesar das diversas transformações que o sector tem sofrido, Neto mostra-se de certa forma surpreso, alegando que o turismo não cessa de surpreender e fascinar, demonstrando assim a sua forte resiliência. No seu ponto de vista, “as crises económicas, os desastres naturais e as guerras sucedem-se por esse mundo fora, mas ele ressurgue sempre, pujante, reabrindo as portas a visitantes disponíveis para

experiências novas e dando ânimo, alegria e vida renovada a quem os recebe” (2011, p. 42). Para o autor, o sector do turismo reflecte uma “actividade económica tão extraordinária, que consegue vencer os erros e a displicência dos homens, a proverbial falta de visão dos decisores políticos, que ignoram e subestimam a especificidade e a complexidade daquela que é uma autêntica «constelação de serviços»” (2011, p. 42).

Na opinião de Fernandes, os turistas procuram hoje, associadas a um valor justo, experiências únicas e diversas que sejam autênticas do lugar de destino. O autor revela ainda que “os produtos turísticos vão tornar-se mais flexíveis, menos estruturados e mais personalizáveis” (2011, p. 48). Como que a complementar esta ideia, há que ter a clara noção de que, nos dias que correm, “não basta ter «coisas boas» dispersas, é preciso que haja qualidade, facilidade de fruição, em programas originais e com continuidade” (Neto, 2008, p. 56).

É sabido que a indústria turística mundial “tem muito a ganhar em desenvolver-se num meio que favoreça a economia de mercado, a empresa privada e a liberdade do comércio, permitindo-lhe otimizar os seus efeitos benéficos em termos de criação de actividade e empregos” (OMT, 1999, p. 2). Face a estes pressupostos, Tarlow chama à atenção os responsáveis do turismo, alertando-os para o caso de estarem “novamente a lidar com o facto de o sector não estar separado do mundo, mas tratar-se sim de uma indústria onde os rendimentos estão altamente dependentes dos efeitos secundários das variações económicas” (2011, p. 27).

Perante estes sinais, “os países e as cidades estão a aumentar a sofisticação da sua oferta, competindo em todo o ciclo do turista (notoriedade/promoção, motivações, acessibilidade, experiência local) para atrair e fidelizar turistas” (Turismo de Portugal, 2007, p. 41).

O turismo tem contribuído de forma significativa para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, representando um papel fundamental no enriquecimento pessoal (Verheugen, 2008). Verheugen alega que o turismo se tornou num dos “principais condutores do crescimento económico e criação de emprego na Europa, e um activo em termos de comércio externo” (2008, p. 80). Nesta linha de ideias, Trindade ressalta ainda o forte contributo do turismo para a manutenção e acentuação da coesão social e territorial (2011).

Um dos vectores a adoptar passa pela aposta na diversificação da oferta e no aumento da sua atractividade, reforçando os pilares da qualidade e inovação (Verheugen, 2008). Verheugen afirma que para nos posicionarmos na vanguarda do turismo, teremos

que “ser capazes de construir sinergias entre o desenvolvimento da competitividade deste produto e a sua sustentabilidade” (2008, p. 80).

Um outro vector de relevo prende-se com o valor das parcerias. Drakopoulos refere categoricamente que “os agentes do turismo devem trabalhar em conjunto para poderem alcançar os seus objectivos” (2012, p. 20). Neste sentido, Rifai afirma que “manter um trabalho de contínua integração e cooperação entre todos os intervenientes na cadeia de valor do turismo para aumentar a competitividade e responder eficazmente aos desafios revela-se cada vez mais importante” (2011, p. 18).

Hoje, apesar das inúmeras contrariedades que advêm do ambiente de incerteza económica global, o turismo internacional tem vindo a crescer a cada ano. Segundo dados da OMT, para além do sector ter crescido 4% em 2012, um bilião de turistas viajou pelo mundo durante esse ano, estabelecendo um novo recorde para o turismo internacional - um sector que responde por um em cada 12 empregos, é responsável por 30% das exportações mundiais de serviços e por 6% do comércio mundial. Representando 9% do Produto Interno Bruto (PIB) global, o sector do turismo afirmou-se como um dos maiores e mais importantes sectores económicos, tendo inclusive um peso de 8% no total das exportações dos países menos desenvolvidos.

Os riscos que podem afectar a indústria do turismo são vários e distintos. “O desafio é saber como enfrentar essas situações, pois o turismo tem sido capaz de crescer, apesar das circunstâncias adversas” (Rifai, 2012, p. 16). Rifai afirma mesmo que o turismo desempenha um papel basilar nos desafios de crescimento actuais, acrescentando que este crescimento deve ser justo, inclusivo e sustentável (2011). Ascensão afiança que a tendência de crescimento do sector do turismo é cada vez mais clara, garantindo que “nos próximos anos o turismo continuará a ser uma das indústrias de maior crescimento, com valores elevados ao nível das chegadas, receitas e emprego” (2011, p. 22).

## **1.2 Portugal**

Portugal é conhecido e reconhecido fora de portas pela diversidade da sua oferta turística. Numa área com 92000 km<sup>2</sup>, encontra-se uma das nações mais antigas do continente europeu. Detentor de riqueza e heterogeneidade inegáveis, oferecendo uma ampla diversidade de tradições e um forte orgulho no seu passado marítimo, Portugal é um país à beira mar semeado, um destino de contrastes onde a história mora ao lado do futuro.

Mas falar de Portugal não é só falar de história e do passado. A hospitalidade das nossas gentes é elogiada por todos. Um país onde podemos encontrar a natureza no seu estado primordial, onde a grandiosidade da paisagem compete com a multiplicidade da fauna. Portugal tem 850 km de costa e praias banhadas pelo Oceano Atlântico e pelo sol todo o ano. Um país multicultural com uma enorme diversidade gastronómica aliada a alguns dos melhores vinhos do mundo (Salazar et al., 2011, p. 38).

Portugal possui potencialidades turísticas extraordinárias, afirmando-se como um caso de sucesso em todo o mundo, tendo conseguido crescer e adquirir prestígio internacional durante décadas. É um facto inegável (Neto, 2011).

É com base nas características ímpares de um país pleno de tradição que o portal de viagens *Globe Spots* posiciona Portugal no 1º lugar dos países a visitar em 2013.

Nas últimas décadas, o turismo tornou-se num dos sectores mais preponderantes na economia nacional e internacional. “A indústria turística é muito importante para o desenvolvimento social e económico e para a criação de emprego em Portugal” (Fernandes, 2011, p. 48). De acordo com o Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto, consciente da crescente importância do sector do turismo na economia nacional, o XVII Governo Constitucional assume o turismo como área de intervenção prioritária para Portugal. Através do supracitado diploma, o Programa do Governo estabelece a necessidade de adopção de uma lei de bases do turismo que consagre os princípios orientadores e os objectivos<sup>3</sup> de uma política nacional de turismo.

Contudo, apesar dos objectivos até então traçados, subsiste ainda um extenso caminho a percorrer de modo a conjugar esforços para otimizar e maximizar a utilidade

---

<sup>3</sup> Constituem objectivos da Política Nacional de Turismo: aumentar os fluxos turísticos, bem como a permanência e o gasto médio dos turistas nacionais e estrangeiros no país, através da promoção e do apoio ao desenvolvimento dos produtos e destinos turísticos regionais; contribuir para o desenvolvimento económico e social do país, para a criação de emprego, para o crescimento do produto interno bruto e para a redução de assimetrias regionais; promover o reforço da organização regional do turismo, contribuindo para uma efectiva aproximação às comunidades locais e às empresas; promover a generalização do acesso dos Portugueses aos benefícios do turismo; promover a acessibilidade às actividades e empreendimentos turísticos de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade condicionada; estimular a competitividade internacional da actividade turística portuguesa através da qualificação da oferta e, nomeadamente, do incentivo à inovação e à criatividade; criar as condições mais favoráveis para o aumento do investimento privado no turismo; construir uma identidade turística nacional e uma atitude de hospitalidade transversal a todo o país; estimular a concretização de parcerias público-privadas na prossecução da política de turismo e no seu financiamento; e introduzir mecanismos de compensação em favor das comunidades locais pela conversão do uso do solo e pela instalação de empreendimentos turísticos em zonas territoriais não destinadas previamente a uma finalidade turística.

dos recursos associados à oferta turística portuguesa. Estratégias de segmentação mais aprimoradas e concordantes com as necessidades e preferências dos turistas, uma aposta contínua e apurada “nos parâmetros da excelência e qualidade, um maior desenvolvimento de novos produtos e serviços ou mesmo o desenvolvimento de uma imagem de marca mais forte junto aos turistas cada vez mais exigentes, constituem algumas das orientações do PENT” (2º Congresso Internacional de Turismo, 2011).

É fulcral definir uma estratégia correcta e estabelecer objectivos prioritários. Para tal, a primeira condição passa por “ter consciência da nossa real dimensão territorial e localização geográfica em relação aos mercados emissores potenciais, e da verdadeira força dos recursos endógenos – naturais, históricos, culturais e humanos – favoráveis à construção de uma oferta turística original e de qualidade” (Neto, 2011, p. 44).

Na perspectiva de Mário Gonçalves (2012), a política para o turismo, para além de ter que realinhar a promoção, requalificar a oferta e definir com transparência a missão do turismo na diplomacia económica, terá necessariamente que assumir o sector como principal veículo para o crescimento económico de Portugal e reformar a imagem e a marca de Portugal como destino amigável, ameno, surpreendente e seguro.

Júdice, por sua vez, defende que o turismo tem um efeito triplamente benéfico para as contas públicas: é gerador de receitas de impostos de consumo que escapam ao Estado quando um bem é exportado para o estrangeiro; tem um impacto positivo directo ao fortalecer as empresas nacionais através do apoio ao emprego, pelo efeito multiplicador que tem noutros sectores; e possui ainda um efeito indirecto, uma vez que ao haver uma transferência de consumo turístico de fora para dentro do país, estamos a manter em “casa” os nossos preciosos euros (2011). Aos olhos da autora, “a principal saída para a crise está identificada por todos os economistas: temos de exportar mais. Ora bem, o turismo é um dos nossos principais sectores exportadores” (2001, p. 46). Eis uma razão óbvia para não descurar o crescente investimento que tem vindo a ser feito neste sector, aprimorando o modo como este é aplicado, numa óptica de maximização dos proveitos daí decorrentes.

A edição 2013 do *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013*, referindo-se ao ano de 2012, dispõe Portugal na 20ª posição entre 140 países, no que toca à competitividade do sector do turismo. De acordo com este relatório, estima-se que em 2012 o turismo tenha sido responsável por cerca de 15,4% do PIB nacional.

De facto, assumindo-se como um dos sectores da economia que maior crescimento tem ostentado, o turismo nacional, em 2012, continuou a evidenciar a tendência de

crescimento de 2011. De acordo com dados publicados pelo Banco de Portugal, com um aumento das exportações em 460 milhões de euros, o turismo foi responsável por 19,2% do aumento total das exportações portuguesas de bens e serviços. Os gastos dos turistas estrangeiros em Portugal atingiram um novo recorde em 2012, atingindo os 8,6 mil milhões de euros, representando um aumento de 5,6% das receitas face a 2011. Este valor, juntamente com o valor alcançado através da venda de passagens aéreas no estrangeiro, culmina num total de 11,4 mil milhões de euros, o que representa um aumento de 6,7% em relação a 2011.

Se, por um lado, em comparação com o ano de 2011, as receitas aumentaram, por outro, segundo dados avançados pelo Turismo de Portugal (TP)<sup>4</sup>, as despesas diminuíram cerca de 2,9 mil milhões de euros em 2012, representando um decréscimo de 0,9%. Deste modo, o saldo da balança turística situou-se nos 5,6 mil milhões de euros, o que representa um aumento global de 9,4%. Estes números evidenciam o marcante peso do sector do turismo para a economia nacional, “que em profundo ambiente de crise, consegue demonstrar força para crescer, e por isso, deve efectivamente ser considerado não só como um sector estratégico, mas acima de tudo, prioritário para a recuperação económica de Portugal” (Gonçalves, 2012, p. 22).

É verdade que “a crise que Portugal e o Mundo enfrentam actualmente obriga a que todos os sectores de actividade se adaptem e tomem medidas” (Salazar et al., 2011, p. 38). Contudo, Hesselmann defende que cortes nos orçamentos turísticos podem revelar-se contraproducentes, afirmando que, “com os cortes orçamentais, o potencial do sector de turismo em contribuir para a revitalização da economia portuguesa não é aproveitado ao máximo” (2012, p. 92).

Para que Portugal ganhe uma maior competitividade no contexto mundial do turismo, “é urgente criar condições para que possamos concorrer num mercado global, onde, até 2020, segundo as previsões a longo prazo publicadas pela OMT, o número de turistas internacionais irá atingir os 1.6 mil milhões” (Costa, 2011, p. 3).

A propósito da competitividade nacional, sobressai o relevo atribuído pelo Fórum Económico Mundial que, através do Relatório de Competitividade do Sector de Viagens e Turismo de 2012, alusivo ao ano de 2011, coloca Portugal no 18º lugar do ranking num total de 139 países.

---

<sup>4</sup> O Instituto de Turismo de Portugal é a entidade pública central responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da actividade turística.

Neste sentido, embora Portugal se trate de um destino turístico competitivo e maduro, não deve nem pode esquecer as suas condicionantes: “a dimensão do país e da sua oferta turística, e a sua posição geográfica numa Europa que constitui o maior [destino turístico mais procurado com 51% dos turistas mundiais e principal emissor do globo, com 53% dos turistas, segundo dados da OMT, alusivos ao ano de 2012], mas, também, o mais competitivo mercado turístico do mundo” (Neto, 2008, p. 56).

A comunicação da qualificação da oferta e uma proposta de valor integrada e alicerçada na diferenciação do destino devem constituir elementos fundamentais na estratégia a adoptar, sendo que a atenção ao mercado, a inovação e a antecipação de propostas demonstrar-se-ão decisivas (Trindade, 2011).

De acordo com Costa, condições como o “equilíbrio entre a oferta e a procura, a aposta nos mercados internacionais e uma promoção racional e eficiente, são vistas como fundamentais para uma recuperação equilibrada do sector do turismo, obtendo-se assim vantagens competitivas para a nossa economia” (2011, p. 3). Coelho acrescenta que é impreterível “projectar a nossa cultura, a nossa paisagem, a nossa gastronomia e os nossos projectos hoteleiros de excelência” (2011, p. 14).

“O turismo em Portugal soube ser líder na recuperação e pioneiro na saída da crise” (Trindade, 2011, p. 8). Como sublinha Trindade, tendo em conta que, acompanhado de um imprevisível desenvolvimento da tecnologia, o comportamento do consumidor se encontra em constante evolução, “a manutenção da competitividade e a afirmação do destino constituem desafios decisivos para o turismo nacional” (2011, p. 9).

Na perspectiva de Coelho, aliado a estes factores é absolutamente necessário adoptar medidas que potenciem a economia, que igualmente possam vir a reduzir o endividamento externo, fomentando a entrada em Portugal de investimento, isto é, de turistas (2011, p.14). De facto, contribuindo fortemente para a recuperação económica do nosso país, “a relevância do turismo internacional proporciona-nos um importante volume de recursos financeiros do exterior para a nossa economia, advindo do consumo de bens e serviços pelos turistas” (Coelho, 2011, p. 14).

Assim, facilmente se depreende que toda esta dinâmica que envolve o turismo revela-se geradora de novos empregos e oportunidades de negócio, concorrendo igualmente para a valorização e recuperação do património cultural e natural de Portugal, para o desenvolvimento sustentado das suas cidades e comunidades locais, e para a difusão e valorização dos nossos bens imateriais (Coelho, 2011).

Portugal, como destino turístico, insere-se na região da Europa do sul/Mediterrâneo, zona que se assume como o maior destino turístico do mundo. “A concorrência de produtos, de oferta e de preços, será cada vez mais dura e até implacável. Aí só vencerá quem tiver os preços mais baixos, mas quem for genuíno, verdadeiro, original, diferente” (Neto, 2011, p. 44). Nos anos que se avizinham Portugal terá que ser melhor e mais competitivo.

### **1.2.1 Plano Estratégico Nacional do Turismo**

De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, o Programa do XVII Governo Constitucional destaca o turismo nacional como uma área nevrálgica para o desenvolvimento sustentável dos domínios ambiental, económico e social. Este diploma patenteia a necessidade do turismo se afirmar como um sector estratégico para o país, constituindo um forte contributo para o aumento das receitas externas, para a cobertura do défice da nossa balança comercial e para o combate ao desemprego. Do mesmo modo, exalta o importante papel do sector no reforço da imagem externa de Portugal, valorizando o património cultural e natural do país. Desta forma, o turismo deve contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos portugueses e para a promoção da coesão territorial, reforçando aquela que é a sua identidade nacional.

O supramencionado diploma vem ainda afirmar que, para a prossecução dos objectivos acima expostos, o Governo define como objectivos estratégicos o aumento da contribuição do turismo para o PIB nacional e para o emprego qualificado e a dinamização do turismo interno, elementos fundamentais para a melhoria da qualidade de vida dos portugueses. Assim, o turismo, entendido como uma actividade complexa, diferenciada no tipo de oferta, na dimensão e no grau de desenvolvimento regional, na velocidade de crescimento e na variedade, pressupõe uma visão e estratégia nacionais capazes de integrar de forma coerente todas estas diversidades. Tal concepção concretizou-se na definição de um plano estratégico nacional do turismo.

Na sequência da definição das linhas orientadoras e eixos de intervenção que norteiam a estratégia a adoptar para o turismo nacional, o Governo incumbiu o TP de elaborar o PENT. Deste modo, nos termos da alínea g), do art. 199º, da Constituição da República Portuguesa, o Conselho de Ministros resolveu aprovar os objectivos e principais linhas de desenvolvimento do referido plano, assim como encarregar o citado instituto de o implementar e de promover a articulação entre todas as entidades públicas para a sua plena concretização.

“A evolução do sector a nível mundial possibilita um forte crescimento do sector do Turismo em Portugal, mas requer uma estratégia de actuação que permita responder à sofisticação da procura e das ofertas concorrenciais” (TP, 2007, p. 35).

Neste sentido, apresentaram-se como principais oportunidades e desafios para o turismo nacional (TP, 2007):

- a) A evolução das tendências do consumidor (aceleração do crescimento do número de turistas internacionais em todo o mundo; envelhecimento da população europeia; aumento do número de viagens de curta duração; aumento dos gastos com a estadia e redução dos gastos com a viagem; procura de experiências diversificadas; e aumento do *do it yourself* e diminuição das viagens organizadas);
- b) A transformação dos modelos de negócio (desintermediação entre a procura e a oferta possibilitada pela internet; desenvolvimento das *low cost*; e sofisticação do negócio hoteleiro com segmentação de experiências e enfoque dos grandes grupos nas actividades de *marketing* e de gestão hoteleira); e
- c) O ambiente concorrencial entre destinos (organização de megaeventos mediáticos para promover e gerar notoriedade de destino; desenvolvimento de infra-estruturas/conteúdos e eventos regulares para dar resposta a múltiplas motivações; criação de condições para o desenvolvimento de *low cost* e desenvolvimento das ligações ferroviárias de alta velocidade; e actuação a vários níveis para melhorar a experiência local englobando urbanismo, ambiente, animação e conteúdos culturais).

O PENT (2007) estabeleceu que a proposta de valor para Portugal deve apostar na combinação dos elementos diferenciadores e dos elementos qualificadores do país. Os primeiros constituem os recursos turísticos que distinguem o país de outros destinos concorrentes – clima e luz; história; cultura e tradição; hospitalidade; e diversidade concentrada. Por sua vez, os segundos são os que se afiguram necessários para qualificar Portugal no leque de opções dos turistas – autenticidade moderna; segurança; e excelência na relação qualidade/preço.

O TP (2007) propôs o crescimento nacional anual de 5% no número de turistas, atingindo os 20 milhões em 2015 e de cerca de 9% no que toca às receitas, ultrapassando o patamar dos 15 mil milhões de euros nesse ano. Desta forma, o turismo representaria, em 2015, mais de 15% do PIB e 15% do emprego nacional.

### 1.2.2 Revisão do PENT no horizonte de 2015

Ao dia 10 de Janeiro de 2013 foram aprovadas, em reunião de Conselho de Ministros, as linhas gerais da revisão do PENT no horizonte de 2015. Esta revisão, elaborada pelo TP, resultou da necessidade de adaptar o PENT em vigor às alterações estratégicas aprovadas pelo Programa do XIX Governo, ajustando-o assim ao período de instabilidade nos mercados financeiros e ao deveras moderado crescimento económico da economia europeia, primordial emissora de turistas para Portugal.

Desde a anterior revisão do PENT, em 2011, verificou-se um conjunto de alterações no sector. Deste modo, fez-se sentir: a instabilidade económica e financeira da Europa; a alteração do perfil do consumidor; a revolução das tecnologias de informação e comunicação, que veio transformar os modelos de negócio; e a emergência, proliferação e consolidação de novos destinos emergentes (TP, 2013).

Assim, fruto desse conjunto de metamorfoses, parte dos objectivos definidos no PENT revelaram-se desadequados face à realidade actual, tendo-se verificado uma discrepância entre os resultados obtidos e os esperados. Consoante os dados gerados até 2012, verifica-se que, se por um lado as receitas turísticas ficaram 21,5% aquém do objectivo traçado, por outro, o número de hóspedes internacionais situou-se 13% abaixo do esperado, com menos 1,1 milhões de turistas. De referir que o turismo interno ficou 44 mil hóspedes e 515 mil dormidas aquém das expectativas (TP, 2013).

Nesta senda de reajustamento dos objectivos, a última revisão do PENT vem instituir uma visão para o “Destino Portugal”, assente em 3 pilares (TP, 2013):

- a) Portugal deve ser um dos destinos na Europa com crescimento mais alinhado com os princípios do desenvolvimento sustentável, alavancado numa proposta de valor suportada em características distintivas e inovadoras do país;
- b) O turismo deve desenvolver-se com base na qualidade do serviço e competitividade da oferta, tendo como motor a criação de conteúdos autênticos e experiências genuínas, na excelência ambiental e urbanística, na formação dos recursos humanos e na dinâmica e modernização empresarial e das entidades públicas; e
- c) A importância do turismo na economia deve ser crescente, constituindo-se como um dos motores do desenvolvimento social, económico e ambiental a nível regional e nacional.

Se, no que toca à aposta nos elementos diferenciadores e qualificadores do país, se mantenha o previsto no PENT (2007), no que diz respeito aos objectivos estratégicos até 2015, as previsões revelaram-se desadequadas. Neste sentido, renovaram-se as metas outrora definidas e estabeleceu-se o seguinte: quanto às dormidas, crescer a uma média anual de 3,1%; ao nível das receitas, sustentáculo da rentabilidade e sustentabilidade das empresas, crescer 6,3% ao ano; em relação ao saldo da balança turística, evoluir a uma taxa de crescimento médio anual de 9,5% até 2015 (TP, 2013).

Importa referir que os produtos definidos no PENT (Sol e Mar, *Touring Cultural* e Paisagístico, *City Break*, Turismo de Negócios, Turismo de Natureza, Turismo Náutico, Saúde e Bem-estar, Golfe, *Resorts* integrados e Turismo Residencial, e Gastronomia e Vinhos) continuam válidos, fortalecendo a importância da estabilidade da oferta na percepção externa do destino. Contudo, a visão assenta em: valorizar os recursos naturais, paisagísticos e culturais; introduzir maior segmentação no turismo de natureza, náutico e de saúde; individualizar o turismo religioso nos circuitos turísticos; e desenvolver o domínio do turismo residencial (TP, 2013).

De acordo com o TP (2013, p. 48), “a estratégia definida procura a sustentabilidade dos destinos, alavancando efeitos positivos e atenuando os que possam ter impactos negativos nas regiões e populações, a vários níveis”: da sustentabilidade do desenvolvimento; da sustentabilidade económica do sector; da aposta na inovação e desenvolvimento de um modelo de gestão da sazonalidade; do urbanismo; da sustentabilidade do ambiente; e das paisagens naturais e culturais.

É fundamental melhorar a eficácia da informação/comunicação ao mercado, através do contacto directo e eficaz com um maior número de potenciais consumidores, devendo a promoção do “Destino Portugal” assentar em três pilares nevrálgicos: desenvolvimento da promoção e distribuição na Internet; redistribuição do investimento em promoção por mercado e produto; e adequação da variedade de instrumentos de promoção à capacidade de conhecimento dos critérios de decisão do consumidor (TP, 2013).

Do mesmo modo, pautando pela qualidade do serviço e competitividade da oferta, revela-se fundamental proceder a algumas remodelações no que aos recursos humanos diz respeito. Esta renovação deverá passar por: reforçar as competências na vertente do atendimento, serviço, gestão, empreendedorismo e desenvolvimento do negócio; intensificar as competências em áreas críticas; proporcionar uma base de formação comum e transversal a todos os profissionais do sector; melhorar a formação; alargar a

formação a outros profissionais que interagem com o turista; e definir políticas de educação e formação para o turismo (TP, 2013).

Ao mesmo tempo é fundamental que se proceda a uma capacitação das empresas e apoio ao investimento, a uma aposta na acessibilidade aérea, sistematizando as linhas de orientação relacionadas com o transporte aéreo e a uma organização administrativa mais cuidada (TP, 2013).

Por fim, tenha-se em linha de conta que a revisão do PENT para 2015 define oito programas<sup>5</sup> de implementação das suas linhas mestras, através dos quais se ajustará a estratégia definida com a realidade actual (TP, 2013).

### **1.3 Norte de Portugal**

O turismo é hoje líder nas exportações, na sustentabilidade, na inovação e na criação de emprego, tendo conquistado um papel central na economia portuguesa e contribuindo, “como nenhuma outra actividade, para a correcção de assimetrias e para a criação de emprego, sendo já um dos principais motores do desenvolvimento regional em Portugal” (TP, 2011, p. 5).

Portugal tem tudo. Reúne óptimas condições climatéricas, não tem aeroportos fechados devido ao mau tempo, é um destino seguro e acolhedor, tem cidades que começam a concorrer com as principais praças europeias e está nas rotas internacionais de cruzeiros. Segundo Coelho, é vital “colocar mãos à obra e criarmos as condições para um melhor e mais eficaz desenvolvimento das nossas regiões com potencial turístico” (2011, p. 13). Na verdade, “Portugal tem o desafio não só de consolidar e (re)qualificar as principais regiões destino, mas também de diversificar a oferta turística, nomeadamente através do desenvolvimento de outras áreas com excepcional aptidão e vocação turística” (Fazenda, 2011, p. 54), como é o caso do Norte de Portugal.

O turismo pode e deve constituir uma actividade com especial relevo para o desenvolvimento e diversificação das economias regionais. A materialização de

---

<sup>5</sup> São eles: o Programa de Promoção e Venda, que visa afirmar Portugal como destino turístico de eleição no mercado das viagens e turismo e nas opções de compra dos turistas; o Programa de Conteúdos e Experiências, que pretende inovar na forma como o cliente interage com o produto; com o Programa de Produtos Estratégicos, que pretende criar e desenvolver produtos que atraiam e respondam à procura dos clientes; o Programa de Destinos Turísticos, que atenta em desenvolver destinos turísticos acessíveis e sustentáveis; o Programa de Capacitação Financeira e Modernização, que surge com o intuito de capacitar e modernizar as empresas para o exercício da actividade turística; o Programa de Qualificação e Emprego, que aponta à qualificação dos profissionais de turismo para a excelência do serviço e da gestão; o Programa de Plataformas e Canais de Distribuição, que foca novas formas de apresentar o produto, contactar e dialogar com o cliente; e o Programa de Inteligência de Mercado e I&DT, que tem por objectivo identificar novos clientes ou necessidades não servidas e novos parceiros.

---

estratégias regionais de turismo fortes constitui uma questão primordial que deve ser considerada por aqueles que detêm a responsabilidade de implementar uma política nacional de turismo em Portugal (Fazenda, 2011). Para Fazenda, “este é um desafio que se coloca aos actores político-institucionais de âmbito nacional e regional” (2011, p. 56).

De acordo com o mesmo autor, o turismo é, essencialmente, um fenómeno regional. As regiões de Portugal possuem especificidades próprias, o que leva a que a realidade turística se revele distinta de região para região. Desta forma, Fazenda defende que as prioridades de desenvolvimento turístico devem ser ajustadas aos desafios inerentes a cada região. É, por isso, neste nível – nível regional –, que tem lugar o planeamento estratégico e integrado numa visão nacional (2011).

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 67/2008, de 10 de Abril, foram criadas cinco áreas regionais, que reflectem as áreas abrangidas pelas unidades territoriais utilizadas para fins estatísticos – Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, e Algarve. Do mesmo modo, foram criados os pólos de desenvolvimento turístico, integrados nas áreas regionais – Douro, Serra da Estrela, Leiria-Fátima, Oeste, Litoral Alentejano e Alqueva.

Releva para a feitura do presente trabalho a Região Norte de Portugal que, envolvendo um território com enorme potencial turístico, agrupa três regiões: Douro Litoral; Minho; e Trás-os-Montes (Vanez et al., 2004).

Aqueles que optam por visitar as terras do Norte de Portugal e da Galiza deparam-se com uma orla marítima que, à medida que se caminha para norte, se apresenta progressivamente mais recortada, cheia de baías e enseadas. Se por um lado, a costa representa um dos grandes atractivos, “o interior não é menos deslumbrante e o grande potencial turístico da história, das festas, da gastronomia e da cultura das cidades justifica uma visita” (Vanez et al., 2004, p. 13). No que às suas gentes diz respeito, os habitantes do Norte de Portugal são pessoas francas, expansivas e alegres. São pessoas acolhedoras e hospitaleiras, que gostam de receber, de partilhar e de uma boa conversa. A agricultura (vinha, frutas e cereais) e a criação de gado têm um forte peso na economia da região. Junto às grandes cidades e no litoral, o sector terciário é o mais desenvolvido e o turismo é cada vez mais uma aposta levada muito a sério (Vanez et al., 2004).

Envolvendo o Parque Nacional da Peneda-Gerês e os Parques Naturais de Montesinho, do Douro Internacional e do Alvão, a Região Norte de Portugal detém uma mancha verde notável, dotada de uma grande diversidade paisagística. Grande parte dessa área é protegida institucionalmente, de modo a salvaguardar a riqueza da sua fauna e flora, em muitos casos únicas (Vanez et al., 2004).

No que toca à gastronomia regional, no Norte de Portugal os comeres e beberes revelam-se ricos em qualidade e diversidade. Desde os pratos que acabaram por ser perfilhados por todo o país, como o cozido à portuguesa e o cabrito assado, ambos de origem transmontana, juntam-se especialidades regionais como os rojões à minhota, as tão afamadas tripas à moda do Porto ou as famosas postas barrosã e mirandesa, os enchidos e fumeiros e as riquíssimas sobremesas. Nos peixes, o rei é o bacalhau, compondo inúmeros pratos tradicionais, como é o caso do bacalhau assado na brasa (Vanez et al., 2004). E quando se fala em gastronomia, este termo deve ser entendido no seu sentido mais abrangente, isto é, não releva somente a cozinha mas também os vinhos, que ano após ano, têm logrado prestigiosos prémios internacionais.

De facto, “quando um turista vem a Portugal, a lembrança mais grata que costuma levar é gastronómica. A par da reconhecida hospitalidade portuguesa, esta será, talvez, a marca mais diferenciadora que o país tem capacidade para produzir” (Luz et al., 2011, p. 70). Exemplo da crescente aposta na área gastronómica encontra-se em pleno Vale do Douro, no coração de um património UNESCO<sup>6</sup>, onde se ergue a Quinta Nova de Nossa Senhora do Carmo, albergando o seu Hotel Rural, o primeiro hotel vínico em Portugal, edifício emblemático com uma vocação turística e cultural, local apropriado para beber um bom vinho ou degustar o melhor da gastronomia regional (Salazar et al., 2011).

Enquadrado numa estratégia de construção de elementos comunicacionais diferenciadores encontra-se o programa de divulgação internacional da nossa gastronomia “Prove Portugal”. Através deste programa, “pretende-se que Portugal passe a ser conhecido também pela sua gastronomia riquíssima e que esta constitua motivação de visita ao nosso país, adicionando, deste modo, um factor competitividade à nossa oferta turística” (Trindade, 2011, p. 9).

O Rio Douro é um factor incontornável na definição da paisagem e da economia das duas regiões que percorre – Douro e Trás-os-Montes. “Desde que entra em Portugal, atravessa planaltos e montanhas agrestes, vales íngremes cobertos de vinhas e pequenas aldeias isoladas, até chegar à histórica e cosmopolita cidade do Porto” (Vanez et al., 2004, p. 45).

---

<sup>6</sup> A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura é uma agência especializada que trabalha para criar as condições de diálogo entre civilizações, culturas e povos, com base no respeito pelos valores partilhados.

O vale do Douro foi o primeiro destino turístico no mundo a ser objecto de avaliação pelo Centro Mundial de Excelência dos Destinos<sup>7</sup>. Obteve também o reconhecimento da *National Geographic Society*, na 6ª avaliação anual de destinos realizada por esta organização mundial – corria o ano de 2009 – posicionando-se no 7º lugar na categoria de “*Best-rated places*”, numa avaliação que recaiu sobre 133 destinos de todo o mundo. Destaque-se igualmente a presença do Vale do Douro na lista dos 10 melhores destinos vínicos mundiais, publicada a 8 de Janeiro de 2013 na *Wine Enthusiast Magazine*, ou a eleição do Porto e Douro como a “*Wine Village of the Year*” de 2012, pelo maior clube de vinhos do mundo – o sueco Munsökarna –, ao dia 31 do mesmo mês.

De acordo com dados disponibilizados pelo IPDT<sup>8</sup>, em média, no último trimestre de 2012, turistas em lazer despenderam 678 euros, representando um aumento de 15% em relação aos gastos em igual período de 2011, durante o qual desembolsaram 591 euros. Dados alusivos ao período de Verão (Julho a Setembro) revelam um aumento de 10%, perfazendo a quantia de 693 euros.

De acordo com o TP (2007), a Região Porto e Norte deverá atingir entre 3,1 e 3,3 milhões de dormidas de estrangeiros, progredindo a uma taxa média anual de 8,5%, e assinalar um aumento anual de 7,5% no número de turistas (hóspedes estrangeiros), até 2015. Neste período, estima-se que as receitas (proveitos totais em estabelecimentos hoteleiros) cresçam a um ritmo anual de 11%, aumentando 155% face a 2006.

De modo a manter o rumo do crescimento, a Região Norte de Portugal conta com uma dotação financeira global do Programa Operacional Regional do Norte 2007-2013<sup>9</sup> de 2 712 milhões de euros, o que representa cerca de 12,6% do orçamento total do Quadro de Referência Estratégico Nacional<sup>10</sup>, constituindo-se como o programa com o montante de financiamento comunitário mais elevado, comparativamente com os restantes programas operacionais regionais.

Assim, estando reunidas as condições necessárias para o desenvolvimento da Região Norte de Portugal, revela-se indispensável definir objectivos estratégicos. Nesta óptica, consolidando a forte aposta na valorização da excelência turística regional, a

---

<sup>7</sup> Organização não-governamental reconhecida pela OMT. Tem como missão orientar os destinos turísticos a nível mundial para a excelência, suportando-os nos esforços de um desenvolvimento sustentável e no aumento das suas capacidades para gerar benefícios económicos, sociais e culturais (CED, 2013).

<sup>8</sup> O Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo é uma associação, de direito privado, sem fins lucrativos, com objectivos de utilidade pública, com personalidade jurídica e duração ilimitada.

<sup>9</sup> Constitui o instrumento financeiro destinado a apoiar o desenvolvimento regional do norte do país no actual período de programação da União Europeia. A definição da visão e das prioridades estratégicas para o desenvolvimento da região, tendo como meta o horizonte de 2015, foram estabelecidas após a iniciativa “Norte 2015”, através da qual se procedeu ao diagnóstico prospectivo sobre este território.

<sup>10</sup> Constitui o enquadramento para a aplicação da política comunitária de coesão económica e social em Portugal no período 2007-2013.

intensificação tecnológica da base produtiva, o aumento sustentado da competitividade da região e a promoção da coesão social e territorial constituem os grandes objectivos da estratégia definida para o Norte do país.

O sucesso de uma estratégia de turismo correcta, num país de pequena dimensão como Portugal, depende da nossa capacidade de associar, sempre, a uma visão nacional as extraordinárias diferenciações regionais, que só podem enriquecer a imagem nacional pela sua diversidade e originalidade (Neto, 2011). Fazenda afirma categoricamente que cada uma das regiões portuguesas “vale mais em turismo se for capaz de se valorizar não apenas por si, mas também de forma integrada no conjunto do país” (2011, p. 44).

Hawkins sublinha que “é importante a existência de um pensamento regional no turismo para se promover uma região competitiva, sustentável e ágil, porque a economia mundial e os *clusters* [como é o caso do turismo] integram e formam as economias regionais” (como citado em Fazenda, 2011, p. 56).

#### **1.4 Cidade do Porto**

Hoje, num ambiente de constante renovação no sector do turismo, o Porto tem cimentado uma posição vanguardista, correspondendo às necessidades, cada vez mais exigentes, dos seus habitantes e dos turistas que visitam a *antiga, mui nobre, sempre leal e invicta cidade do Porto*. Reflectindo essa posição, ao dia 27 de Março de 2012, a cidade do Porto foi considerada - distinção atribuída pela *European Consumers Choice* -, o "Melhor Destino Europeu" 2012, numa competição *on-line* com mais 19 grandes cidades europeias, posicionando-se à frente de destinos como Dubrovnik ou Viena.

Mas não foi só a cidade que se destacou pela positiva. O Aeroporto Francisco Sá Carneiro (AFSC), por sua vez, encerrou o ano de 2012 com o maior registo de número de passageiros transportados de sempre, atingindo a marca de 6 milhões de passageiros servidos, correspondendo a um crescimento de 0,8% face a 2011, de acordo com dados revelados pela ANA - Aeroportos de Portugal. O aeroporto portuense foi premiado pelo Conselho Internacional de Aeroportos com o terceiro lugar no pódio dos melhores aeroportos da Europa.

Constituindo-se igualmente como imagem de marca da cidade do Porto, encontra-se o conjunto de mais de cinquenta companhias que envelhecem nas suas caves o vinho que produzem na Região Demarcada do Douro, em velhos cascos de madeira, permitindo saborear um cálice de um dos mais respeitados vinhos do Mundo, o tão célebre Vinho do Porto. Como resultado desta forte aposta no ramo vínico, surge a

distinção da cidade do Porto como um dos 10 melhores destinos europeus de 2012 para degustação de vinhos, levada a cabo pelos utilizadores do maior sítio de viagens do mundo, o *Trip Advisor*.

Um outro modelo de sucesso é o Hotel InterContinental, localizado num palácio recém-renovado que data do final do século XVIII, com vista para a imponente Avenida dos Aliados, que figura no top 100 dos melhores hotéis do mundo do conceituado guia de viagens *Fodor's Travel Intelligence*.

No âmbito do tema a desenvolver, destaca-se ainda o dia 27 de Setembro de 2010, dia mundial do turismo. Esta data foi assinalada, no Porto, com o lançamento de um programa inovador de desenvolvimento do turismo - Vamos Receber à Moda do Porto<sup>11</sup> -, conceito que reúne as participações da Câmara Municipal do Porto (CMP), PSP, Escola de Hotelaria e Turismo do Porto, Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo e a Associação de Empresários para o Desenvolvimento do Turismo Cultural no Porto e na Região - Porto Tours. Este programa, encontrando-se ainda hoje em aplicação, revela-se vital do ponto de vista da pretensão em sensibilizar de forma gradual todos os intervenientes na área do turismo, para a assunção de padrões de segurança e atendimento ao turista. Denota-se aqui a grande preocupação das instituições quanto à importância do turismo na necessidade de tornar a cidade mais segura e acolhedora, no âmbito da geração de grandeza económica para a cidade do Porto e para Portugal.

Localizada na foz do rio Douro, a cidade do Porto situa-se num local que, desde o século VIII a.C., tem vindo a ser ocupada por povos provenientes de todos os cantos do mundo. Depois dos Fenícios, foram os Romanos que aí estabeleceram uma cidade que baptizaram de *Portus* (o porto). Sucederam-se vários povos, desde os Bárbaros aos Mouros. Tendo constituído um forte alicerce às expedições organizadas por D. Henrique, “O Navegador” (natural da cidade), é, em 1820, o berço da Revolução Liberal que leva a monarquia a adoptar o embrião da constituição em 1822. Mais tarde, desempenhando um importante papel no derrube da monarquia em 1910, e na revolução de 1974, que conduziu ao regresso da democracia a Portugal, a cidade volta a revelar-se fundamental na construção da história nacional. O Porto, humanista e tolerante, é uma cidade de uma comunidade activa e empreendedora, que sempre foi capaz de projectar marcas para o futuro (CMP, 1998).

---

<sup>11</sup> Programa que, desde Janeiro de 2012, através de uma parceria entre a CMP e a ETP, Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e ATC-Porto Tours, tem vindo a ser implementado, com o objectivo de desenvolver e consolidar práticas de bem acolher o público visitante nacional e estrangeiro.

---

Tanto como cidade, como realização humana, o Centro Histórico do Porto constitui uma obra-prima do génio criativo do Homem. Interesses militares, comerciais, agrícolas e demográficos convergiram neste local para abrigar uma população capaz de edificar a cidade. O resultado é uma obra altamente estética e única no seu género. Trata-se de um trabalho colectivo, que não resulta de uma obra de um só período, mas de contribuições sucessivas (como citado em CMP, 1998, p. 17).

Encontrando-se numa zona geográfica excepcional quanto ao relevo, à insolação, à proximidade do rio e do mar, à relação com o interior do país, através do Vale do Douro e à relação externa, pelo Oceano Atlântico, e considerando que o sítio se reveste de um valor universal extraordinário e que o tecido urbano, assim como os muitos edifícios históricos, constitui um testemunho notável do desenvolvimento ao longo do último milénio de uma cidade europeia que procurou no Ocidente os seus laços culturais e comerciais, o Centro Histórico do Porto – classificado a 5 de Dezembro de 1996 como Património da Mundial da Humanidade pela UNESCO - possui características geográficas que conferem à cidade uma paisagem tridimensional, impressionante e única (CMP, 1998). A classificação conferida pela UNESCO representou um marco no começo de uma nova vida para a zona histórica da cidade, integrando a cidade na rota dos grandes valores da Humanidade.

Neste sentido, levando em consideração que as cidades são um ponto nevrálgico para os países, uma vez que estabelecem todo um significado de cultura de um país, o turismo urbano tem-se revelado um segmento com considerável expansão, assumindo um papel de relevo na revitalização e na promoção económica das cidades, através do melhoramento e rejuvenescimento dos seus tecidos urbanos. (Salazar et al., 2011).

“As componentes primárias do produto turístico urbano estão relacionadas com a actividade no lugar (serviços culturais, desportivos e de diversão) e com os atributos do lugar (recursos históricos e patrimoniais, recursos ambientais e também recursos culturais)” (Salazar et al., 2011, p. 69). Por outro lado, as componentes secundárias relacionam-se com os serviços hoteleiros, restauração e comércio. Por fim, as componentes adicionais englobam as acessibilidades, local, estacionamento e infra-estruturas de apoio turístico. Do equilíbrio destas componentes é possível aferir o nível de desenvolvimento de uma cidade enquanto produto turístico. (Salazar et al., 2011).

Entendendo que o desejo de visitar e conhecer as diferentes manifestações do património natural, histórico-monumental e cultural faz parte da essência do Homem, ressalta a cada vez maior necessidade de “entender o turismo como uma faceta da dimensão cultural humana, que obriga todos os responsáveis de destinos (países) a desenhar políticas públicas de revalorização da oferta, orientada para as necessidades dos potenciais turistas” (Varela, 2008, p. 94).

Deste modo, compreendendo o turismo como um utilizador do património cultural da humanidade que contribui sobremaneira para o seu enriquecimento, percebe-se que, se por um lado os recursos turísticos pertencem ao património comum da humanidade, por outro, as comunidades dos territórios onde eles se situam têm face a eles direitos e obrigações especiais (OMT, 2011).

Posicionar a cidade do Porto como um destino turístico de excelência, diferenciando-a pela qualidade da sua oferta turística, tornando-a numa referência a nível nacional e internacional deve, por isso, ser o caminho a percorrer no futuro. É fundamental criar “uma marca que se vai destacar da competição, em consonância com as necessidades dos clientes, e ao mesmo tempo ganhar o apoio dos actores locais exige paciência, visão, colaboração e pensamento estratégico” (Eccles, 2011, p. 75).

Para Eccles, uma abordagem de marca deve introduzir o foco e a coerência da mensagem e, a par destes, fornecer a liderança para unir os parceiros da comunidade e tornar-se o ponto central para agregar valor para o turista (2011). Para além disso, o autor defende ainda que é essencial apresentar o seu destino com vantagens que o distingam de outros locais semelhantes. Na sua perspectiva, para concretizar tal empreendimento, “é necessário ter uma estratégia global que vai muito além de um logótipo atraente ou de um *slogan*. É a marca que faz essa diferença” (2011, p. 75).

A cidade do Porto deve assim adoptar uma estratégia global que a destaque pelos seus elementos diferenciadores, definindo e reforçando a marca Porto, continuando a surpreender o mundo através da riqueza cultural e histórica de uma cidade notável pela hospitalidade das suas gentes e por toda uma variedade de características únicas. Reflexo desta notoriedade é a classificação do reconhecido *The New York Times*, segundo a qual o Porto é considerado um dos destinos obrigatórios a visitar no ano de 2013, ocupando a 28ª posição numa lista de 46 locais a visitar. O jornal americano destaca mesmo a cidade portuguesa como sendo o destino com melhor relação qualidade-preço da Europa Ocidental, um importante factor de atracção para o turista.

## Capítulo 2 – Polícia de Segurança Pública e Policiamento de Proximidade

### 2.1 Polícia de Segurança Pública

Tendo o primeiro capítulo dissertado acerca do sector do turismo, revela-se agora pertinente discorrer sobre a Instituição PSP, de modo a que, posteriormente, seja possível estabelecer uma ligação assertiva entre a mesma e as demais noções tratadas ao longo do presente trabalho.

Todo o Homem, ser político e social por natureza, relaciona-se com o meio envolvente. Assim, tendo em conta que ninguém é auto-suficiente, “cada ser humano possui necessidades próprias e participa na satisfação das necessidades colectivas, sob pena de aniquilamento. Existem necessidades colectivas, sentidas individualmente e prosseguidas pela comunidade, em prol do interesse geral, sendo a segurança uma necessidade colectiva primordial” (Clemente, 2000, pp. 84-85). Hoje, é considerada um valor imperativo do Estado Social de Direito, à qual cabe, via Forças e Serviços de Segurança, garantir a protecção dos cidadãos.

“Derivada do étimo latino *securitate*, a segurança define-se como o estado de tranquilidade resultante da ausência de perigo ou, pelo menos, da percepção real de risco” (Clemente, 2009, p.93).

“A segurança foi desde sempre uma necessidade humana. De referir que o agrupamento do Homem em comunidades e a conseqüente emergência das estruturas do poder político são explicadas fundamentalmente pela necessidade de segurança” (Oliveira, 2006, p. 53).

A segurança está enredada, designadamente, na liberdade, na justiça, na legalidade, na proporcionalidade e no respeito da dignidade da pessoa humana, sendo que esta, por sua vez, não pode ser alcançada se violado o direito à vida, à integridade pessoal, à liberdade e, claro está, à segurança. “É esta ordem mais vasta que proporciona, em primeira linha, as condições mínimas que garantem a convivência pacífica e a paz pública” (Dias, 2012, p. 28).

Na fase do Estado-providência, a noção de segurança sofre uma grande transformação, fruto das renovadas imposições dos cidadãos, “que exigem do Estado, já não a mera protecção coerciva dos seus direitos e liberdades mas, todo um conjunto de

actuações em diversas áreas da vida social, especialmente na protecção de riscos e perigos reais e prováveis” (Oliveira, 2006, p. 54).

Estas demandas levaram a polícia a transformar-se num serviço público grandemente orientado para a satisfação das necessidades dos cidadãos. De facto, “o cidadão passa a ocupar um lugar central na segurança, passando a dispor de um direito à segurança pública” (Oliveira, 2006, p. 54).

“Por força do contrato social, a segurança é um fim do Estado, cuja produção incumbe ao serviço policial: a segurança é a primeira liberdade cívica” (Clemente, 2009, p. 88). É nesta concepção individual e colectiva da segurança enquanto necessidade primordial, que surgem as instituições policiais, as quais “têm sido encaradas, ao longo dos tempos, como imprescindíveis ao regular funcionamento da vida em sociedade” (Sousa, 2006, p. 49).

A palavra polícia conserva a ambivalência de um nome polissémico, cujo sentido varia ao longo dos tempos. Etimologicamente, o vocábulo mergulha as suas raízes na palavra grega *politeia*, encontrando correspondência na expressão latina *politia*. Associado à *polis*, o étimo de polícia simboliza o governo da urbe (Clemente, 2009).

“A polícia é plural: a ideia de polícia não se reduz a um predicado do discurso – fazer o policiamento da via pública. Ir além é o nosso propósito” (Clemente, 2009, p. 87). Aliás, o vocábulo *polícia* é frequentemente empregue para designar, “não os agentes de autoridade nem os serviços de polícia, mas a actividade desenvolvida por uns e outros, com o fim de garantir a tranquilidade e segurança públicas, condições necessárias ao pleno exercício dos direitos, liberdades e garantias” (Raposo, 2006, p. 23).

Hoje, o conceito de polícia desdobra-se em múltiplos sentidos. Em sentido funcional, configura um modo de agir da administração pública. Formalmente, deve ser entendido como um conjunto de normas reguladoras da ordem pública. Por último, em sentido orgânico, deve ser compreendido como a instituição pública encarregada de manter a ordem pública e velar pelo cumprimento das leis (Clemente, 2009).

Marcelo Caetano fixa o conceito hodierno de polícia ao defender que por polícia se deve entender o “modo de actuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das actividades individuais susceptíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objecto evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir” (1980, p. 1150).

Nesta fase, antes de se proceder a uma contextualização da PSP na actualidade, afigura-se de todo pertinente salientar o facto da Instituição, hoje designada de Polícia de Segurança Pública, ter sentido inúmeras transformações desde a implantação dos Corpos de Polícia Cívica, em 02 de Julho de 1867, reinava D. Luís, até aos dias que correm (Alves e Valente, 2006). A designação actual surge, pela primeira vez, com a reforma estrutural dos serviços da polícia civil de Lisboa, iniciada em 1893 e concluída em 1896, sendo atribuídas competências específicas a esta unidade da Polícia Cívica, que apresenta traços comuns à actual PSP (Alves e Valente, 2006).

A PSP, é definida no art. 1º do seu actual diploma orgânico (LOPSP) – a Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto – como uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa, que tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos do disposto no art. 272º, n.º 1, da Constituição da República Portuguesa e na lei. Complementando esta ideia, o art. 25º, n.º 1 e 2, da Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto – Lei de Segurança Interna (LSI) –, atribui à PSP, enquanto força de segurança ao serviço do povo português, o garante da segurança interna, conceito este que deve ser compreendido, à luz do art. 1º, n.º 1, da LSI, como a actividade que o Estado desenvolve com vista à garantia da ordem, segurança e tranquilidade públicas, à protecção de pessoas e bens, à prevenção e repressão da criminalidade e a contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e, em geral, o respeito pela legalidade democrática.

Para a prossecução e concretização dos objectivos institucional e superiormente delineados, a PSP encontra-se envolvida em diversas áreas de actuação e intervenção policial, designadamente: prevenção e investigação criminais; ordem pública; polícia administrativa; atribuições;<sup>12</sup> programas de policiamento especiais; e missões internacionais.

“A evolução da estrutura e dinâmica da instituição policial ao longo do tempo, constitui um testemunho histórico dos processos de mudança que atravessam a própria sociedade portuguesa” (Alves e Valente, 2006, p. 100). Desta forma, os modelos de organização policial que a PSP tem vindo a implementar desde a sua existência, emergem da “evolução social e política e das exigências de segurança que constantemente se colocam a nível nacional e internacional, com o surgimento de novos

---

<sup>12</sup> Dispostas no art. 3º, n.º 3, da LOPSP.

fenómenos de criminalidade que põem em causa a segurança e liberdade dos Estados e dos cidadãos” (Alves e Valente, 2006, p. 100).

As longínquas raízes da PSP (...) demonstram que há instituições que, dada a natureza intrínseca, se constituem como matrizes estruturais e estruturantes da sociedade e que, independentemente das reformas políticas e sociais que condicionam a sua organização e funcionamento e lhe atribuem uma natureza mais repressiva e militarista ou civilista e preventiva, se constituem como pilares fundamentais de uma sociedade que, apesar de estar em constante mutação, se pretende segura, livre e organizada (Alves e Valente, 2006, p. 64).

Hoje, sem prejuízo das atribuições legais de outras instituições públicas, e no âmbito da sua missão e daquelas que são as suas competências, a PSP tenta corresponder às novas necessidades e aos desafios nacionais e internacionais que se colocam no domínio da segurança. Deste modo, adaptando-se a novas realidades sociais cada vez mais complexas, que exigem renovados mecanismos de resposta, a PSP continuará a sustentar a sua posição vanguardista, acompanhando o processo de evolução social do qual faz parte (Alves e Valente, 2006).

“Na verdade, a polícia é hoje um pilar fundamental da sociedade não só pelo poder coactivo que detém e que a diferencia dos demais serviços públicos mas quanto a nós pela nova função que a caracteriza – a função social” (Sousa, 2006, p 50).

## **2.2 Policiamento de Proximidade**

As políticas públicas e as instituições às quais incumbe manter e assegurar a segurança confrontam-se, nos dias que correm, com a ascensão de novos cânones, nomeadamente o da prevenção, da proximidade e das parcerias. De facto, dada a crise do padrão repressivo, as políticas de prevenção têm-se assumido como o principal vector de actuação.

Por oposição à repressão, pode-se definir a prevenção como o “conjunto de medidas cuja intenção é minimizar as infracções (a sua frequência, a sua gravidade e as suas consequências), sejam de natureza criminal ou outras e, sobretudo, quando ocorram antes da prática do acto delinvente” (Oliveira, 2006, p. 79).

No que toca à proximidade, a expressão reflecte “um novo paradigma que exprime a forma como se devem processar as relações entre o aparelho administrativo e o exterior, isto é, com os cidadãos” (Oliveira, 2006, p. 85). Nesta fase do trabalho, operacionalizar-se-á a expressão, falando em polícia de proximidade. Deste modo, “o conceito de proximidade inscreve-se, claramente, numa lógica de aproximação da polícia à população, no quadro de um aumento da sua eficácia e legitimidade” (Oliveira, 2006, p. 85). É esta lógica que preside à alteração do paradigma de policiamento, que passa pela implementação do policiamento de proximidade, tendente a substituir o modelo tradicional, de carácter essencialmente reactivo, por um modelo de natureza proactiva.

Na óptica de Clemente, através do policiamento de proximidade, a função de polícia revaloriza de modo crescente a vertente preventiva. O autor define o policiamento de proximidade como um “tipo de policiamento preventivo, de raiz proactiva, virado para uma forte interacção com a colectividade local, aproveitando-se todas as sinergias desenvolvidas por um relacionamento próximo e intenso, mesmo ao nível informal, entre a instituição policial e a sociedade local” (como citado em Elias, 2007, pp. 476-477).

No presente, é cada vez mais consensual que o que incomoda e condiciona os cidadãos não é tanto o crime organizado, mas antes a designada “criminalidade de massa” ou pequena criminalidade que, incluindo o conjunto dos “pequenos crimes que são cometidos frequentemente e em que as vítimas são facilmente identificáveis, gera o sentimento subjectivo de insegurança, sendo nesse domínio que se deve centrar, sem menosprezo para as restantes vertentes, a reflexão macro estratégica da PSP” (Elias, 2007, p. 477).

Nesta linha de ideias, revela-se necessário desmontar o conceito de insegurança, entendido, tendo em conta a definição de segurança apresentada na anterior secção do presente trabalho, como o oposto ou a ausência de segurança. Assim, a insegurança compreende duas vertentes: a insegurança real (origina o sentimento objectivo de insegurança) e a insegurança que se sente (gera o sentimento subjectivo de insegurança). Constituindo duas faces de um mesmo fenómeno, a primeira é a situação resultante do estado objectivo de delinquência, enquanto que a segunda traduz a ideia de sentimento de insegurança e manifesta-se através de sensações de angústia, de inquietação, de perturbação ou de medo, quer individuais, quer colectivas, que recaem sobre o crime (Oliveira, 2006).

Num prisma integrador, Roché define sentimento de insegurança “como sendo um processo em que a ordem social é submetida a uma grelha que proporciona uma leitura

da sociedade geral, na qual estão expressas um conjunto de emoções (...) cristalizadas sobre o crime e os seus autores” (como citado em Guinote, 2006). Guinote complementa esta visão, defendendo que o sentimento de insegurança está inteiramente relacionado com um extenso leque de factores, de entre os quais: factores individuais intrínsecos (sexo, grupo socioeconómico e socialização); factores individuais extrínsecos (local de residência e incivildades); e factores sociais (isolamento, interacção social com o crime, fontes indirectas, experiências de vitimação e actuação policial).

Nesta fase, importa aludir às principais razões que conduziram à proximidade. Deste modo, releva a perspectiva de Leitão (1999 e 2000), que aponta como principais causas da proximidade: a escassez dos recursos; a questão da imagem; o aumento das taxas criminais, da violência e das cifras negras; a excessiva judicialização do processo criminal; a explosão demográfica; o envelhecimento da população; o crescimento urbano; as transformações da família e dos equilíbrios demográficos; as migrações; e as alterações políticas e o Estado.

### **2.2.1 Directiva Estratégica n.º 10/2006<sup>13</sup>**

Neste contexto, através da DE n.º 10/2006, a PSP propõe a implementação de um Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP).

Na verdade, a Directiva é um exemplo daquilo que tem sido feito e convertido em documentos estratégicos acerca da importância da proximidade e das parcerias entre polícia e comunidades locais, com o intuito de antecipar situações geradoras de tensão ou de conflito, enquanto perturbadores da ordem pública. Desta forma, este documento reflecte a estratégia global da PSP para fazer face ao tipo de ameaças elencadas anteriormente, bem como a consolidação da articulação entre as diferentes valências que actuam no terreno.

É no Programa do XVII Governo Constitucional (2005-2009) que é consagrado o objectivo de estabelecer um policiamento mais visível e eficaz de integração e proximidade, orientado para a protecção dos cidadãos em geral. Em resposta a esta meta, a aposta policial visou o desenvolvimento de modelos de policiamento de proximidade, a visibilidade, a dissuasão e a interacção com as comunidades e com os actores sociais.

Esta estratégia implicou a reestruturação dos objectivos da Instituição, colocando ênfase na articulação do pilar proximidade com os pilares da ordem pública, investigação

---

<sup>13</sup> A presente secção tem por base o conteúdo da DE 10/2006, de 15 de Maio.

criminal, informações policiais e reserva operacional, e veio evidenciar a necessidade de se respeitarem as especificidades criminais, temporais, económicas, demográficas, sociais, culturais e urbanísticas das diferentes áreas de responsabilidade da PSP.

Assim, tendo em vista a melhoria da qualidade do serviço prestado ao cidadão, a melhoria dos índices de eficiência e eficácia da actuação policial e de forma a efectivar-se uma maior articulação entre as valências de prevenção da criminalidade, de ordem pública, de investigação criminal e de informações, foi proposta a implementação, de forma faseada, do PIPP.

Se, por um lado, conforme aludido previamente, a articulação entre as diversas componentes/valências da PSP constitui uma das principais condições para a implementação e desenvolvimento do Programa, por outro, a criação de uma lógica de gestão operacional por objectivos, a avaliação e a melhoria contínua do serviço policial revelam-se, de igual modo, importantes vectores a seguir. No que diz respeito ao centro da atenção policial, este é ampliado da actuação reactiva para um foco mais amplo na prevenção da criminalidade, na solução de problemas da comunidade e resolução das causas da criminalidade e incividades.

A DE n.º 10/2006 determina que os diversos programas especiais e projectos de policiamento de proximidade até então desenvolvidos pela PSP, devem ser submetidos a uma avaliação e enquadrados numa estratégia global, através do estabelecimento de objectivos estratégicos e operacionais.

O documento em referência define, entre outros, os objectivos operacionais de: reduzir os índices de insegurança objectiva e subjectiva; focalizar a atenção da polícia nos grupos de risco; melhorar os mecanismos de apoio às vítimas e apostar na prevenção e investigação dos crimes; melhorar a integração policial no meio social; descentralizar a tomada de decisões, atribuindo responsabilidade aos gestores intermédios e aos diversos elementos policiais adstritos ao PIPP; satisfazer a procura por parte dos clientes externos (cidadãos), em termos de assistência e protecção; dar um enfoque essencialmente preventivo à informação relevante para a segurança pública que é disponibilizada aos cidadãos; e desenvolver a coordenação, níveis de actuação<sup>14</sup> e protocolos de procedimentos entre os pilares da actuação policial.

Estes objectivos operacionais vão de encontro à estratégia traçada, da qual se destacam os seguintes objectivos: a implementação de um modelo integrado onde se consolide a articulação entre as valências policiais; a substituição do policiamento

---

<sup>14</sup> Conforme Anexo 10.

aleatório por um outro focado na resolução de problemas, com vista a aumentar a capacidade de intervenção, proactividade e prevenção criminal; a especialização da componente prevenção criminal, investindo na formação dos elementos policiais; a melhoria dos padrões de eficácia da actuação; a promoção da cidadania; o desenvolvimento de parcerias e o potenciar de sinergias e cooperação com a comunidade; a orientação do serviço policial para os seus clientes (cidadãos); a adequação dos projectos às realidades locais; a promoção da confiança/credibilidade junto dos cidadãos; a conciliação de visibilidade e ostensividade com discrição e dissimulação de meios; e a sedimentação de uma cultura de investigação racional.

### **2.3 Comando Metropolitano do Porto<sup>15</sup>**

Num momento em que se conjugam esforços no sentido de racionalizar a gestão dos recursos humanos da PSP, revela-se fundamental que seja definida a organização e competências de todos os órgãos, serviços e subunidades do dispositivo operacional desta nobre Instituição.

Deste modo, o Departamento de Operações da PSP, depois de apreciados, dissecados e compilados os contributos dos diversos Comandos e tendo como base a LOPSP e portarias complementares, através do Despacho n.º 20/GDN/2009, de 15 de Dezembro<sup>16</sup>, apresentou um projecto de organização e competências das unidades territoriais do dispositivo operacional desta força.

O supra-referido Despacho é complementado por sete anexos que aprofundam pormenorizadamente o modo de organização e competências a adoptar pelos Comandos, Divisões e Esquadras que enformam o dispositivo policial.

Para a prossecução do presente trabalho releva o anexo 2 do Despacho<sup>17</sup>, denominado “Comandos Metropolitanos”. Desta forma, analogamente, será dada uma perspectiva geral do modo como o COMETPOR se encontra estruturado.

O Comando compreende o Comandante e o 2º Comandante, aos quais estão atribuídas, na sua área de jurisdição, as competências previstas nos art. 36º e 37º da LOPSP, respectivamente.

---

<sup>15</sup> A fonte de informação/dados enformadora da presente secção trata-se do Despacho n.º 20/GDN/2009, de 15 de Dezembro intitulado “Unidades territoriais da Polícia de Segurança Pública – Organização e competências”.

<sup>16</sup> Constante no Anexo 11.

<sup>17</sup> Constante nos Anexos 12 e 13.

Directamente dependentes do Comando encontram-se os seguintes serviços<sup>18</sup>: o Gabinete de Apoio ao Comando; o Núcleo de Deontologia e Disciplina; e o Núcleo de Imprensa e Relações Públicas.

Numa óptica de estruturação e flexibilização coerente das unidades policiais, face à elevada complexidade/dimensão e volume de trabalho que as mesmas apresentam, a Portaria n.º 434/2008, de 18 de Junho (alterada pela Portaria n.º 02/2009, de 2 de Janeiro), estipulou a estrutura de comando das unidades territoriais e aprovou as respectivas subunidades. De acordo com o art. 2º, n.º 1, deste diploma, procedeu-se a uma divisão dos comandos territoriais de polícia<sup>19</sup>, repartindo-os em duas áreas: Área Operacional e Área de Apoio. À primeira, no sentido de apoiar o Comando na sua função de comando e controlo, compete assessorar, planear e coordenar os serviços de operações, segurança pública, informações policiais, investigação criminal, trânsito, polícia administrativa, armas e explosivos e segurança privada – art. 2º, n.º 2. À Área de Apoio, com vista ao cumprimento da missão, incumbe assessorar, planear e coordenar a gestão dos recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos do Comando Territorial – art. 2º, n.º 3.

A Área Operacional, com o respectivo Chefe de Área<sup>20</sup>, compreende serviços de apoio à actividade operacional<sup>21</sup>: Núcleo de Operações; Núcleo de Informações Policiais; Núcleo de Armas e Explosivos; Núcleo de Segurança Privada; e Núcleo de Sistemas de Informação e Comunicações.

A Área de Apoio, com o concernente Chefe de Área<sup>22</sup>, abarca seis serviços de apoio<sup>23</sup>: Núcleo de Recursos Humanos; Núcleo de Saúde; Núcleo de Formação; Núcleo de Apoio Geral; Núcleo de Logística; e Núcleo de Recursos Financeiros.

---

<sup>18</sup> As competências de cada um dos quatro serviços aqui listados e das secções que os compõem são as constantes do anexo 2 (pág. 3 e 4) do Despacho.

<sup>19</sup> Segundo o art. 3º, n.º 2, da Portaria 434/2008, são considerados comandos territoriais complexos: os comandos regionais dos Açores e da Madeira; os comandos metropolitanos de Lisboa e Porto; e os comandos distritais de Aveiro, Braga, Coimbra, Évora, Faro, Leiria, Santarém, Setúbal, Vila Real e Viseu.

<sup>20</sup> O Chefe da Área Operacional tem as competências elencadas no anexo 2 (pág. 5) do Despacho.

<sup>21</sup> As competências de cada um dos cinco serviços aqui catalogados e das secções que os constituem são as constantes do anexo 2 (pág. 5 a 12) do Despacho.

<sup>22</sup> O Chefe da Área de Apoio tem as competências constantes do anexo 2 (pág. 13) do Despacho.

<sup>23</sup> As competências de cada um dos seis serviços aqui listados são as constantes do anexo 2 (pág. 13 a 19) do Despacho.

---

### 2.3.1 Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade<sup>24</sup>

Significando a entrega dos elementos policiais, nas suas acções, para que independentemente de ideologias e credos a todos atendam e por todos velem, a divisa “TUDO POR TODOS” é elucidativa do sentimento de missão e cidadania que define e distingue a Polícia do Porto. É neste contexto que o Modelo Integrado de Policiamento de Policiamento (MIPP) no COMETPOR se desenvolve.

Conforme dita a DE 10/2006, à imagem dos restantes Comandos Metropolitanos, Regionais e de Polícia, o MIPP no COMETPOR é coordenado pelo Chefe da Área Operacional e gerido e supervisionado localmente pelos comandantes das subunidades (Divisões/Secções Policiais ou Esquadras).

A Directiva determina que o Comando nomeie os gestores locais do Programa (Comandantes de Divisão/Secção Policial ou Comandantes de Esquadra), os quais são responsáveis pelos contactos institucionais com as entidades públicas e privadas. Da mesma forma, são nomeados, pelo Comando, os Agentes de Proximidade<sup>25</sup>, que respondem pelo trabalho operacional propriamente dito, e os Supervisores Locais do Programa, responsáveis pelo acompanhamento, orientação e supervisão das EPAV e das EPES. Ao Comando cumpre ainda estabelecer o enquadramento das EPAV e EPES, focando nomeadamente o seguinte: objectivos da missão; períodos de serviço; local da missão; zonas sensíveis que necessitam de uma vigilância acrescida; tipologia da criminalidade existente no sector, bem como dos dias e horas de ocorrência; e contactos que deverão ser estabelecidos prioritariamente.

Feito o enquadramento, linhas gerais, do MIPP no COMETPOR, proceder-se-á agora a uma análise<sup>26</sup> mais detalhada do mesmo.

A área do COMETPOR envolve 613 escolas, das quais fazem parte 209.000 alunos e 30.000 professores. De modo a cumprir com os objectivos confiados às EPES, o

---

<sup>24</sup> A expressão Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade, em detrimento da expressão Programa Integrado de Policiamento de Proximidade, foi gradualmente adoptada pela PSP, ainda que essa renovação do termo se encontre espartilhada por diversos documentos institucionais. A Directiva Operacional n.º 1/2013, de 31 de Janeiro, o Ofício OP n.º 4822, de 12 de Julho de 2010 e a Directiva Operacional n.º 20/2012, de 13 de Setembro, documentos da Direcção Nacional da PSP, são alguns exemplos da referida passagem.

<sup>25</sup> De acordo com a DE 10/2006, os Agentes de Proximidade constituem as Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) e as Equipas do Programa Escola Segura (EPES). As EPAV respondem pela segurança, em cada sector da área de responsabilidade das subunidades e, em consonância com o diagnóstico efectuado pelo Comando: pela prevenção e vigilância em áreas residenciais e comerciais, prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação. As EPES, por sua vez, são responsáveis pela segurança e vigilâncias nas áreas escolares e pela prevenção da delinquência juvenil. Ambas as Equipas devem proceder à identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e à detecção de cifras negras, nos diferentes contextos.

<sup>26</sup> A análise que aqui se desenvolverá tem por base dados compilados no Núcleo de Operações do COMETPOR.

Comando disponibiliza, actualmente, 66 elementos policiais, que compõe um total de 37 Equipas.

Por sua vez, no sentido de corresponder aos diferentes grupos de vitimação, identificados e prioritários, o COMETPOR dispõe, actualmente, de 84 elementos policiais, que constituem um total de 63 Equipas. Quanto aos grupos de vitimação (idosos, vítimas de violência doméstica, comerciantes, entre outros), tendo em conta o carácter flutuante (em constante mudança) destes grupos, sempre que se revele necessário, devem ajustados e redefinidos.

Assim, dotado de 150 elementos adstritos ao MIPP, e em consideração pelos objectivos delineados pela DE 10/2006, o COMETPOR traçou/reforçou as seguintes metas para as suas Equipas:

- a) Recolha de informação e canalização da mesma, através do Canal Técnico de Informação Criminal<sup>27</sup>, para a Unidade Metropolitana de Informação Criminal, pertencente à Divisão de Investigação Criminal, de modo a que possa ser trabalhada posteriormente;
- b) Estabelecimento de proximidade proactiva/interactiva com os públicos-alvo, no sentido de criar e manter contactos informais que se revelem profícuos para o desempenho e cumprimento da missão;
- c) Constituição de parcerias formais, na óptica de conjugação de esforços para a resolução dos problemas, atacando as suas causas (criminais ou outras), e de obtenção de recursos em prol dos grupos de risco<sup>28</sup>;
- d) Sinalização das incivildades detectadas, com efeitos na segurança ou no sentimento de insegurança da população, junto das entidades respectivas (autoridades de saúde, centros distritais de segurança social, entre outros);
- e) Sinalização de crianças, jovens e idosos em risco e/ou perigo;
- f) Policiamento na zona exterior à escola (zonas envolventes, percursos casa-escola e vice-versa, e locais de paragem dos estudantes), essencialmente desenvolvido pela EPES;

---

<sup>27</sup> O Canal Técnico de Informação Criminal é um meio da PSP canalizar informação tida como relevante para o cumprimento da missão policial. As EPES e/ou as EPAV recolhem a informação de natureza criminal junto dos públicos-alvo (análise, verificação da natureza dos factos e recolha de elementos essenciais de informação. Seguidamente, a informação é remetida à Divisão de Investigação Criminal, através da Unidade Metropolitana de Informações Criminais que, por sua vez, trata de proceder à sua análise e ao respectivo encaminhamento.

<sup>28</sup> No sentido de atacar as causas dos problemas através da divulgação/aconselhamento de medidas simples de adoptar pelo cidadão no seu quotidiano, observem-se os panfletos informativos constantes dos Anexos 16, 17 e 18, resultantes de parcerias estabelecidas entre a PSP e outras entidades.

---

- g) Policiamento junto dos locais de presença dos grupos de vitimação, tarefa fundamentalmente a cabo das EPAV;
- h) Acções de sensibilização e informação sobre procedimentos de segurança a adoptar, agilização da comunicação de crimes e outros acontecimentos relevantes para a PSP, questões relacionadas com a cidadania e educação, entre outros.

O cumprimento dos objectivos estabelecidos permite prevenir objectiva e efectivamente a ocorrência de crimes e de outros actos que atentem contra o normal funcionamento da vida em sociedade, seja pela visibilidade proporcionada, seja pelo trabalho de médio/longo prazo que tem lugar nas ruas e locais de passagem e/ou fixação temporária dos públicos-alvo. Releva o facto de, apesar do serviço destas equipas se encontrar direccionado para determinados públicos, ter consequências globais positivas para todos os cidadãos, exponenciando o sentimento de segurança percebido por todos.

#### **2.4 Esquadra de Turismo**

É na Portaria n.º 434/2008 (alterada pela Portaria n.º 02/2009) que a existência das Esquadras de Turismo é, formalmente contemplada. De acordo com o art. 5º, n.º 5, do supracitado diploma, são estabelecidas as subunidades que constituem o dispositivo territorial dos comandos metropolitanos de polícia de Lisboa e do Porto. Este artigo remete-nos para o anexo III da presente portaria, o qual contempla a presença das Esquadras de Turismo.

De acordo com o Despacho n.º 20/GDN/2009, que elaborou o projecto de organização e competências das unidades territoriais do dispositivo operacional da PSP, constitui um dos princípios basilares deste empreendimento definir uma tipologia de subunidades (Divisões/Esquadras), própria e adequada à realidade, que reflecta as suas características próprias. Neste sentido, estabelece a existência de dois tipos de subunidades: subunidades de competência territorial (Destacadas/Integradas) e subunidades de competência específica. Para a elaboração do presente trabalho interessa explanar estas últimas, uma vez que a Esquadra de Turismo se trata de Esquadra de Competência Específica. Assim, entende-se por subunidade de competência específica aquela que têm como principal missão o desempenho de funções específicas, em áreas de competência policial consideradas sensíveis e que requerem

um elevado grau de especialização. A função deste tipo de subunidades é complementar as funções desempenhadas pelas subunidades territoriais.

Como foi esclarecido na anterior secção, o supramencionado Despacho conta com sete anexos que aprofundam pormenorizadamente o modo de organização e competências a adoptar pelos Comandos, Divisões e Esquadras que dão forma ao dispositivo policial.

Nesta fase do trabalho releva o anexo 7.12 do Despacho<sup>29</sup>, denominado “Esquadras de Turismo”, e enquadrado no título “Esquadras de Competência Específica”, segundo o qual uma Esquadra de Turismo envolve quatro funções<sup>30</sup>: o Comandante; o Adjunto do Comandante; as Equipas de Turismo; e a Equipa de Apoio.

#### **2.4.1 Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto**

Tendo sido, linhas gerais, traçada a organização e competências de uma Esquadra de Turismo, proceder-se-á agora à caracterização da ETP.

A ETP é um serviço especializado da PSP, criado em Outubro de 1998, no âmbito dos projectos especiais de policiamento comunitário e de proximidade, através de uma parceria entre a PSP e a CMP. Tendo por base o projecto da Comissão Europeia – GROTIUS II (assistência a vítimas de crime transfronteiriço na União Europeia) –, e a Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/99, de 08 de Fevereiro (cria o programa INOVAR<sup>31</sup>), articula a sua actividade ao nível:

- a) Do atendimento e apoio específico aos turistas em visita à Área Metropolitana do Porto;
- b) Do policiamento proactivo de proximidade da área classificada Património Mundial da Humanidade, do Centro Histórico e dos circuitos turísticos das cidades do Porto e Vila Nova de Gaia;
- c) Da colaboração e parceria com as diversas entidades ligadas ao turismo. Reflexo desta preocupação acrescida com a criação, manutenção e exponenciação de parcerias é a colaboração com: a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima; o AFSC; a Segurança Social; a Pousada de Juventude;

---

<sup>29</sup> Constante nos Anexos 14 e 15.

<sup>30</sup> As competências de cada uma das quatro funções aqui elencadas são as constantes do anexo 7.12 do Despacho n.º 20/GDN/2009.

<sup>31</sup> Apoiado por uma equipa de missão, este projecto tinha por objectivos qualificar e especializar as forças de segurança no atendimento às vítimas de crime, tendo em vista uma nova acção das polícias para um melhor relacionamento e proximidade com os cidadãos e um apoio adequado às vítimas de crime, em geral, e a protecção especial de grupos mais frágeis e de risco.

---

- entidades diplomáticas e consulares; as Câmaras Municipais do Porto e Vila Nova de Gaia (Departamento de Turismo); entidades de conservação e gestão do património; e associações para o desenvolvimento do turismo;
- d) Da participação activa em projectos, programas, seminários e acções de formação, na perspectiva da melhoria do acolhimento e da qualidade turística (Projecto *Welcome by taxi*<sup>32</sup>, Programa Vamos Receber à Moda do Porto, Programa de Mobilidade Internacional - Erasmus<sup>33</sup>, entre outros);
  - e) Da fiscalização dos vários intervenientes nas áreas relacionadas com as actividades turísticas; e
  - f) Da identificação e redução das disfunções e incividades nas áreas turísticas.

Quando um destino turístico começa a revelar vulnerabilidades e, por sua vez, as redes de informação se encarregam de acentuá-las, o turista antevê um leque de riscos, repensa a sua deslocação/visita e, não raras vezes, tende a alterar a sua rota. Consciente desta realidade, a ETP, nos seus 15 anos de existência, tem vindo a aprimorar o atendimento ao turista e o modo como estrutura o policiamento de que é responsável, conferindo-lhe um carácter proactivo de visibilidade e proximidade.

Empenhada na criação de uma imagem forte junto dos cada vez mais exigentes turistas que visitam a cidade do Porto e com o objectivo de garantir a prestação de um serviço orientado, eficaz e eficiente, a ETP tem vindo a intensificar as parcerias que mantém com diversas entidades, entre as quais se destaca o Departamento de Turismo da CMP.

Dotada de recursos humanos qualificados para responder, com fluidez, a oito diferentes dialectos – português, castelhano, francês, inglês, italiano, alemão, russo e servo-croata –, esta subunidade de competência específica tem como principal missão o atendimento e apoio especializado aos turistas e o policiamento proactivo de proximidade das áreas turísticas. Deste modo, é responsável pela manutenção da segurança e tranquilidade públicas na sua área jurisdicional, em particular nos locais e infra-estruturas turísticas de maior importância/interesse.

---

<sup>32</sup> Projecto que pretende melhorar substancialmente a hospitalidade e a qualidade do atendimento dos motoristas de táxi.

<sup>33</sup> O Programa de Mobilidade Internacional – Erasmus – está integrado no Programa de Aprendizagem ao Longo da Vida e diz respeito ao Ensino Superior, bem como a educação e formação profissionais de nível superior, tendo como principais objectivos apoiar a criação de um Espaço Europeu do Ensino Superior, reforçar o contributo do ensino superior e do ensino profissional avançado para o processo de inovação.

Na perspectiva de consolidar os sentimentos de apoio, acolhimento, satisfação e segurança percebidos pelo turista, possui como objectivos estratégicos a identificação e redução das disfunções relacionadas com o turista e com as áreas turísticas e a constante implementação e aperfeiçoamento de técnicas e projectos concertados, com vista à melhoria qualitativa do policiamento, da vigilância, do sentimento de segurança, do apoio e da cooperação integrada, na óptica do turismo. Em suma, a ETP tem como visão estrutural a consolidação do sentimento objectivo e subjectivo de segurança, a qualidade e satisfação do turista e da população em geral. Neste sentido, visa a projecção de uma imagem positiva e segura da PSP, da cidade do Porto e, conseqüentemente, do destino Portugal.

É nesta linha de ideias, baseando-se no princípio estabelecido pela União Europeia cujo objectivo assenta em manter e desenvolver um espaço de liberdade e segurança uniformes a toda a União que, ao longo dos anos, no âmbito da prevenção e proximidade, a ETP tem aperfeiçoado as técnicas de harmonização e adaptação dos procedimentos e serviços relacionados com o turista.

O elevado número de visitas e auscultações de que esta esquadra tem sido objecto, por parte de algumas congéneres europeias (Croácia, Polónia, Brasil, entre outras), espelha o elevado sucesso no cumprimento do conjunto de objectivos pelo qual este tipo específico de serviço se deve nortear. Igualmente merecedor de destaque é a constante presença de representações diplomáticas, acreditadas em Portugal com o objectivo de sondar a estrutura e os moldes de funcionamento do serviço prestado por esta subunidade.

Tendo em conta a posição vital que o sector do turismo tem vindo a assumir no que ao desenvolvimento nacional diz respeito, revela-se verdadeiramente vantajoso perturbar ao mínimo a estadia do turista, evitando ao máximo desviá-lo do seu principal objectivo, desfrutar da sua estadia em segurança. A ETP, pelo policiamento proactivo de proximidade que efectua presentemente e pelas acções de prevenção, sensibilização, e formação que desenvolve junto de todos os intervenientes no sector, pretende, no futuro, potenciar o envolvimento com a comunidade, no sentido de proporcionar/garantir que o turista goze uma estadia serena e segura. O futuro do sector assenta na excelência do acolhimento ao turista.

#### 2.4.1.1 Estatística operacional - 2012

Localizada na Rua Clube dos Fenianos, n.º 11, na cidade do Porto, a ETP conta actualmente com um efectivo de 21 elementos: 1 Subcomissário, 2 Chefes, 5 Agentes Principais e 13 Agentes. Explanados os recursos humanos que concorrem para a prossecução da missão desta esquadra de competência específica, enumerem-se agora os principais recursos materiais que a mesma possui: dois veículos com a inscrição “*Tourism Patrol*”, equipados com computador portátil e impressora, com acesso ao Sistema Estratégico de Informação, Gestão e Controlo Operacional e ao Sistema de Contra-ordenações de Trânsito; 25 coletes reflectores; 3 computadores e 1 impressora central, destinados ao atendimento ao turista e à gestão administrativa da subunidade; e meios de comunicação (6 rádios emissor-receptor).

Proceder-se-á agora à apresentação estatística resultante da actividade da ETP. A mesma versa sobre os números registados no ano de 2012, aclarando a sua evolução face ao ano transacto. Neste sentido, esta esquadra registou:

- a) 18.156 atendimentos a turistas – acréscimo de 38.5% (13.111 em 2011)<sup>34</sup>;
- b) 2.402 ocorrências envolvendo turistas – subida de 27,2% (1.888 em 2011);
- c) 409 ocorrências por extravio – aumento de 14.6% (357 em 2011);
- d) 340 participações diversas – diminuição de 12,6% (389 em 2011);
- e) 1.379 ocorrências criminais – acréscimo de 20.8% (1.142 em 2011);
- f) 554 crimes de furto por carteirista<sup>35</sup> – subida de 2,4% (541 em 2011);
- g) 407 crimes de furto em interior de viatura – aumento de 9,1% (373 em 2011);
- h) 44 crimes de roubo – redução de 12% (50 em 2011);
- i) 19 crimes de dano – decréscimo de 42% (33 em 2011);
- j) 9 crimes de roubo por esticção – diminuição de 50% (18 em 2011);
- k) 22 crimes de furto em interior de residência (estabelecimento hoteleiro, *hostel*, residência universitária e outros análogos) – acréscimo de 175% (8 em 2011);
- l) 24 crimes de furto de viatura – subida de 20% (4 em 2011);

---

<sup>34</sup> Este aumento é confirmado pelos atendimentos nos postos de Turismo da CMP que, tendo registado um total 236.228 atendimentos em 2011, em 2012 registou 262.228 - um acréscimo de 14%.

<sup>35</sup> Vide o Anexo 37 - constituindo-se como um complemento ao policiamento efectuado, este tipo de medidas (concepção e divulgação de panfletos informativos), pelo simples facto de se fomentar uma preocupação acrescida, por parte do cidadão, com determinados factores que o envolvem, pode revelar-se fulcral na redução do número de crimes verificados.

---

- m) 61 crimes de outros furtos – aumento de 110,3% (29 em 2011);
- n) 21 crimes de ofensas à integridade física simples – diminuição de 25% (28 em 2011); e
- o) 7.650 infracções de trânsito em 2012 – subida de 54.4% (4.956 em 2011).

Merecedor de relevo foi o número de detenções realizado pela Esquadra que, se em 2011 se pautou pelas 38, em 2012 este número sentiu um acréscimo significativo, tendo aumentado 276,3%, perfazendo um total de 143 detenções efectuadas.

Os serviços da ETP foram solicitados, durante o ano de 2012, por 18.156 turistas. Este número engloba cidadãos provenientes de diversas partes do globo, compondo um leque de turistas de cerca de 50 nacionalidades diferentes. Ainda assim, os países que mais sobressaem pela forte afluência dos seus cidadãos à ETP continuam a ser:

- 1) Espanha, com 5.075 turistas (mais 946 face a 2011 – aumento de 22,9%);
- 2) França, com 3.502 turistas (mais 1.300, comparando com 2011 – aumento de 59%);
- 3) Brasil, com 2.726 (mais 741 em relação a 2011 – aumento de 37,3% em relação a 2011); e
- 4) Reino Unido, com 2.383 (mais 778 em comparação com 2011– aumento de 48,5%).

## Capítulo 3 – Turismo e Segurança

### 3.1 Inquérito aos turistas<sup>36</sup> na cidade do Porto

#### 3.1.1 Metodologia

Para a elaboração do presente trabalho, dado que se pretendia obter o parecer do turista estrangeiro em visita à cidade do Porto, optou-se pela realização de um inquérito. Para além de envolver um processo menos dispendioso, a eleição recaiu neste método por permitir um maior aprofundamento da informação transmitida e pela vantajosa celeridade na obtenção dos dados. Deste modo, como fim último de realização do inquérito, percorreram-se as seguintes etapas:

- **Definição dos objectivos do estudo** – Avaliadas as necessidades que o estudo visava satisfazer, precisando a natureza dos resultados a apurar, assim como os vários critérios, quantitativos e qualitativos, a ter em atenção na fase de recolha da informação, definiram-se os objectivos do inquérito com base nas metas propostas para o trabalho.
- **Definição da população<sup>37</sup>** – Auscultadas as diferentes entidades relacionadas com o desenvolvimento do sector do turismo, revelou-se impossível obter o número exacto dos turistas que visitaram a cidade do Porto no espaço temporal referente ao período de aplicação dos questionários, pelo que, perante esta dificuldade, por opção, não foi definida uma amostra. Os resultados apresentados constituem, por isso, a opinião dos inquiridos. O questionário teve como destinatários turistas estrangeiros em visita à cidade do Porto. Com o propósito de obter informação o mais neutra possível, não foi aplicado qualquer questionário a turistas nacionais residentes em Portugal.
- **Escolha do método de recolha de dados** – Nesta fase, teve-se em consideração o tipo de questões formuladas, o grau de controlo sobre os eventos a serem estudados e os objectivos da investigação. Assim, a escolha de método de recolha de dados recaiu sobre a realização de um inquérito através da aplicação de um questionário que, por sua vez, foi elaborado criando categorias de perguntas, as perguntas propriamente ditas, associação das perguntas ao questionário e

---

<sup>36</sup> Ao longo do presente capítulo adopta-se a designação de turista. Contudo, com o intuito de atingir os objectivos do trabalho, deve-se englobar o conceito de visitante nessa denominação.

<sup>37</sup> Por população deve-se entender o conjunto de pessoas de indivíduos que compartilham de, pelo menos, uma característica comum, neste caso.

publicação do mesmo. O pré-teste do questionário foi aplicado durante os dias 10 e 11 de Dezembro, de 2012, a 3 oficiais e a 1 chefe da PSP que já tinham exercido funções de comando em unidades/subunidades responsáveis pela salvaguarda da segurança no turismo (ETP e Área Operacional do COMETPOR) e a 3 técnicos superiores que já haviam desempenhado funções no Departamento de Turismo da CMP. Da resposta ao pré-teste advieram algumas observações que, após terem sido analisadas e integradas, permitiram adaptar e aperfeiçoar o questionário face aos objectivos do trabalho. Resultou o questionário final que se encontrou disponível para resposta entre dos dias 12 de Dezembro de 2012 e 12 de Março de 2013.

- **Recolha, codificação, verificação, análise e interpretação da informação** – Como foi anteriormente esclarecido, o questionário foi concebido de forma a traduzir os objectivos da investigação, tendo havido o cuidado de estruturar as perguntas e ensaiá-las no pré-teste. Os dados das respostas foram recolhidos: nas ruas da cidade do Porto, pelo autor do trabalho; na ETP, pelos elementos policiais pertencentes à ETP; e, em parceria com o Departamento de Turismo da CMP, no Posto de Turismo do Porto – Centro, pelos respectivos funcionários adstritos ao atendimento ao público. A análise de resultados e interpretação da informação é apresentada na secção seguinte. Através da versão final do questionário pretendeu-se efectuar a verificação das hipóteses que foram formuladas na presente investigação. Numa fase inicial do mesmo, pretendeu-se ainda descrever o universo dos inquiridos. O questionário toma a forma de misto, na medida em que contém questões abertas e fechadas.

### 3.1.2 Análise de Resultados

Com vista à obtenção dos resultados que agora se apresentam, foi elaborado um questionário<sup>38</sup> constituído por 22 perguntas, divididas em 4 categorias. A primeira categoria diz respeito à caracterização dos inquiridos<sup>39</sup> (sexo, idade, habilitações literárias, proveniência, meio de transporte, duração da estadia, motivos da escolha do destino e se é a primeira vez que visita a cidade). A segunda categoria explora o sentimento de segurança percebido pelo turista durante a sua permanência na cidade do Porto. É-lhe questionado se se sente seguro durante a sua estadia, se

---

<sup>38</sup> Conforme o Anexo 3.

<sup>39</sup> Sexo, idade, habilitações literárias, proveniência, meio de transporte, duração da estadia, motivos da escolha do destino e se é a primeira vez que visita a cidade, constituem as oito variáveis do questionário final.

ponderou o factor segurança aquando da escolha do destino, se a presença da Polícia na rua lhe transmite segurança, se verifica a presença da Polícia nas ruas, se considera importante a existência de uma Polícia vocacionada para o turismo, se aprova o serviço prestado pela Polícia ao turista e se considera a segurança um factor importante na escolha de um destino. A terceira categoria contempla o turista enquanto vítima de crime, indagando-o sobre se, durante a sua estadia, foi vítima de algum crime ou se conhece alguém que tenha sido. Se a resposta é afirmativa, é-lhe questionado se foi dado conhecimento à Polícia e, posteriormente, de que forma classifica o apoio prestado pela mesma, quanto ao atendimento, celeridade do processo e resolução do problema. A quarta e última categoria envolve duas questões que permitem obter o *feedback* do turista. Neste sentido, o turista é interrogado acerca da sua receptividade em regressar à cidade do Porto e, por fim, se a recomenda.

Dos 350 questionários aplicados, 7 encontravam-se relacionados com as respostas ao pré-teste, pelo que não foram considerados, e 20 encontravam-se incompletos, de tal forma que foram anulados, culminando num total de 323 questionários validados. O universo de inquiridos é, portanto, de 323 turistas.

#### a) Caracterização dos inquiridos

Esta categoria procede a uma caracterização dos inquiridos, de acordo com os tópicos anteriormente listados.

Conforme se contempla no Gráfico 1, o universo dos inquiridos revela-se maioritariamente masculino, com 175 homens indagados (54,2%) e 148 mulheres auscultadas (45,8%).

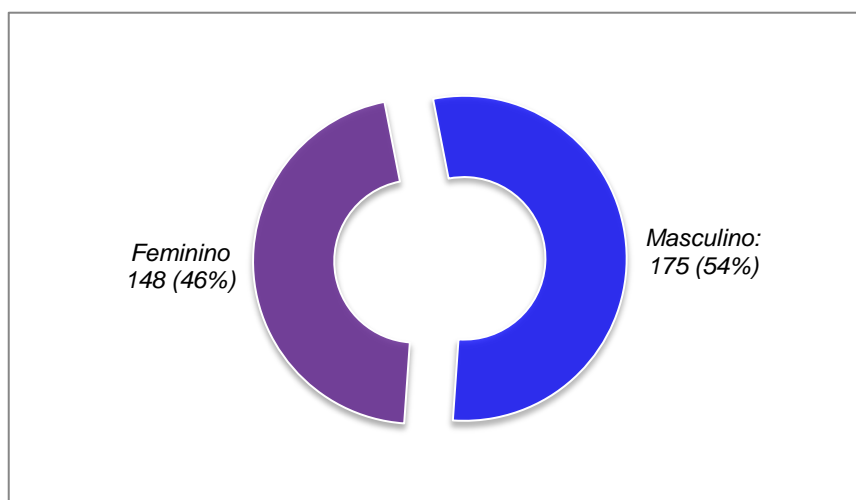
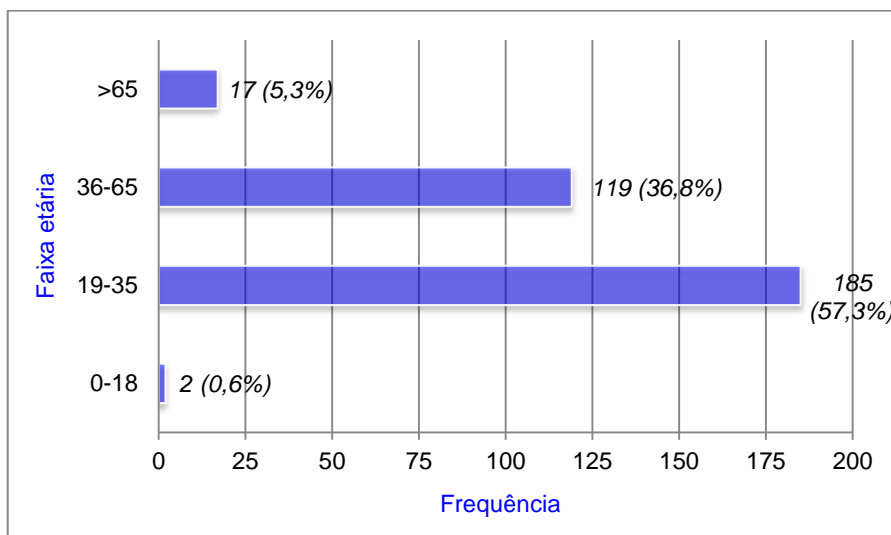


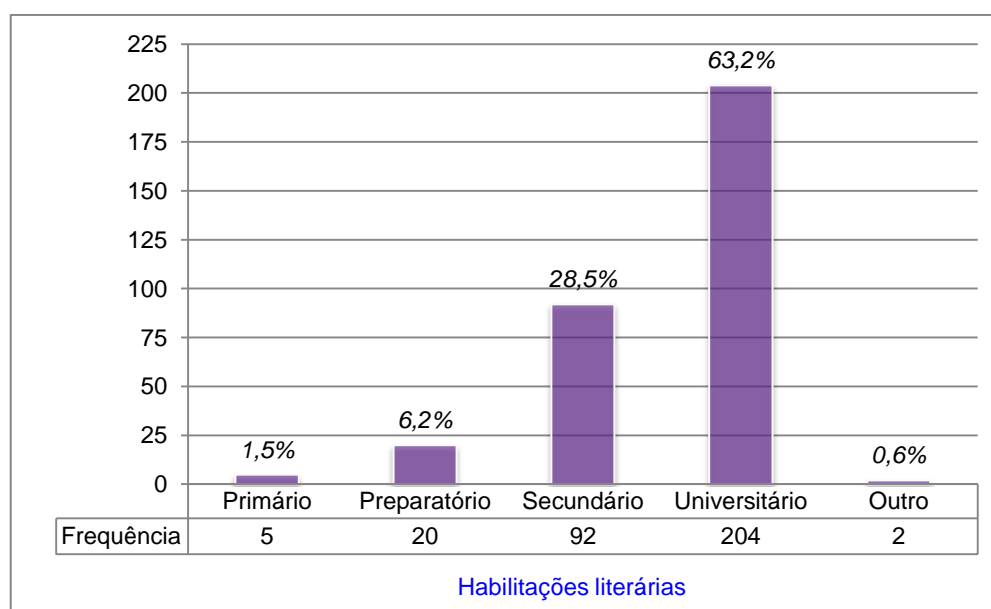
Gráfico 1: Caracterização dos inquiridos quanto ao sexo.

Através do Gráfico 2 verifica-se que, no tocante à faixa etária, o escalão mais representativo é o que se enquadra na idade entre 19-35 anos, com 185 respostas (57,3%). Por sua vez, o escalão menos representativo é o que diz respeito à idade entre 0-18 anos, com 2 respostas (0,6%).



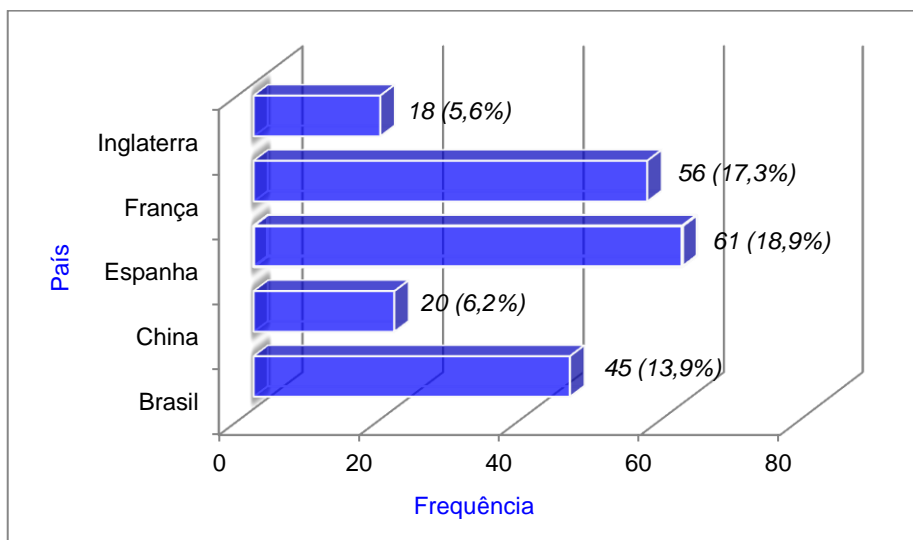
**Gráfico 2: Caracterização dos inquiridos quanto à idade.**

De acordo com o Gráfico 3, no que respeita às habilitações literárias, constata-se que o ensino universitário é o que abarca o maior número de inquiridos, com 204 respostas (63,2%). Em sentido inverso, desacreditando o campo “Outro”, o ensino primário, com 5 respostas (1,5%), é o que envolve o menor número de indagados.



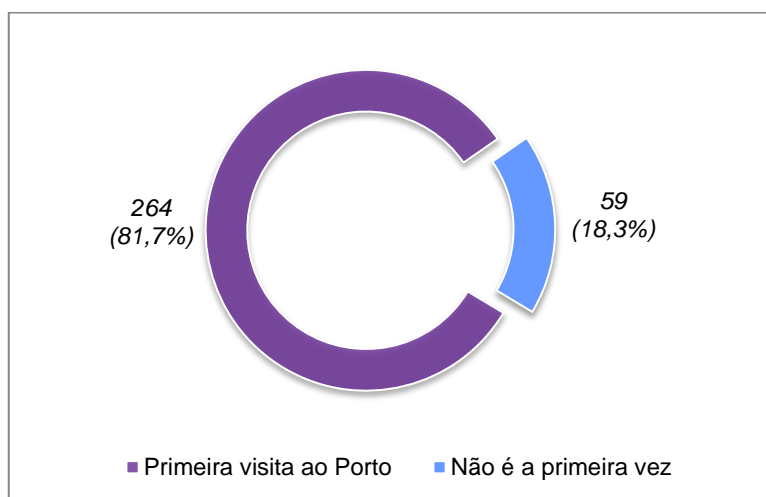
**Gráfico 3: Caracterização dos inquiridos quanto às habilitações literárias.**

Em conformidade com o Gráfico 4, a propósito da proveniência, importa elencar os três países com maior representatividade na cidade do Porto. Assim: em primeiro lugar eleva-se a Espanha, com 61 turistas (18,9%); na segunda posição aparece a França, com 56 turistas (17,3%); e no terceiro lugar surge o Brasil, com 45 turistas (13,9%).



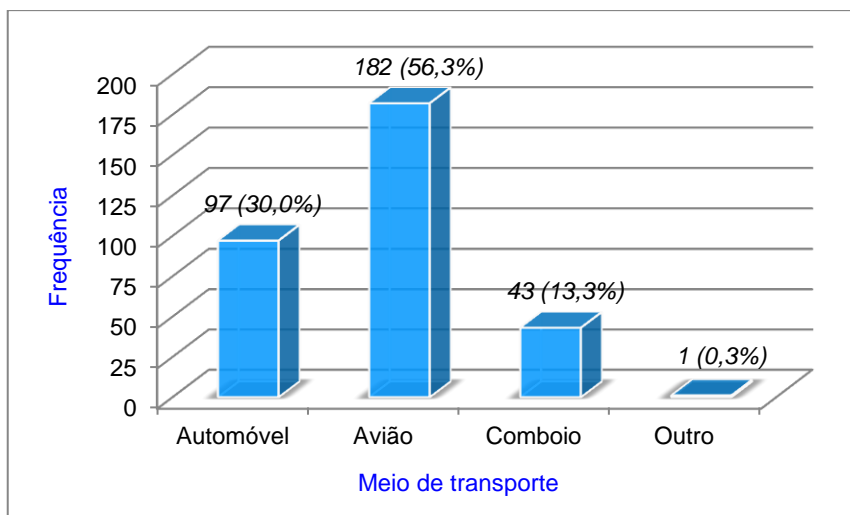
**Gráfico 4: Caracterização dos inquiridos quanto ao país de proveniência.**

Conforme se verifica no Gráfico 5, sondados sobre se é a primeira vez que visitam a cidade, 264 inquiridos (81,7%) declaram que sim, enquanto que 59 (18,3%) afirmam já terem visitado o Porto.



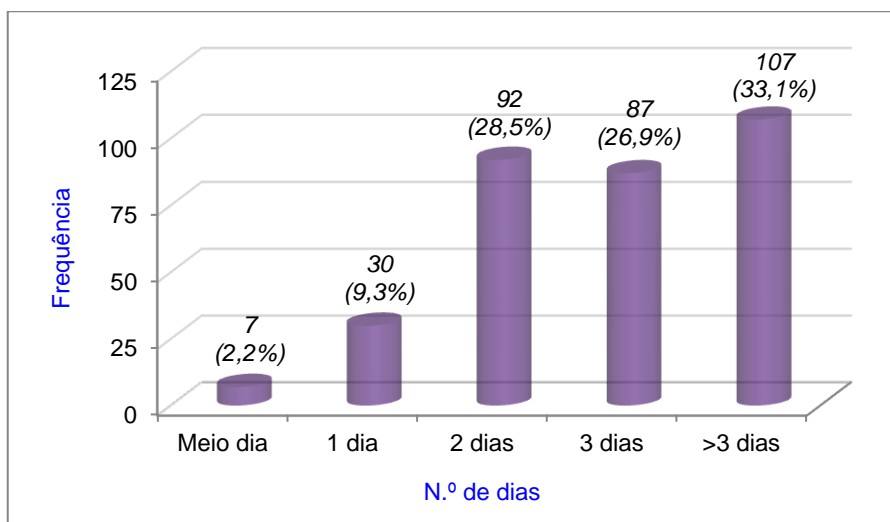
**Gráfico 5: Caracterização dos inquiridos quanto à visita.**

Segundo o Gráfico 6, em relação ao meio de transporte utilizado para viajar para a cidade, constata-se que o avião é o mais requisitado, com 182 respostas (56,3%) a favor. Pelo contrário, desvalorizando a opção “Outro”, o comboio foi o menos solicitado, com 43 respostas (13,3%).



**Gráfico 6: Caracterização dos inquiridos quanto ao meio de transporte.**

O Gráfico 7 permite concluir que a maior parte dos inquiridos opta por passar mais de 2 dias na cidade do Porto (40% do total ou 129 turistas preferem passar 2 dias ou menos, enquanto que 60% do total ou 194 turistas permanecem mais de 2 dias). Na verdade, 107 inquiridos (33,1%) decidem passar mais de 3 dias, enquanto que apenas 7 turistas (2,2%) optam por passar meio dia na cidade.



**Gráfico 7: Caracterização dos inquiridos quanto ao n.º de dias passados na cidade.**

Com base no Gráfico 8, sobre os motivos que levam à escolha do destino Porto, comprova-se que a “Beleza da cidade” e “História e Cultura” são os mais representativos, reunindo 271 (83,9%) e 270 (83,6%) respostas, respectivamente. Em sentido oposto, o motivo “Trabalho” é o menos representativo, agrupando apenas 25 respostas (7,7%). No conjunto dos sete motivos possíveis, a segurança ocupa o sexto lugar, reunindo 29 respostas (9%).

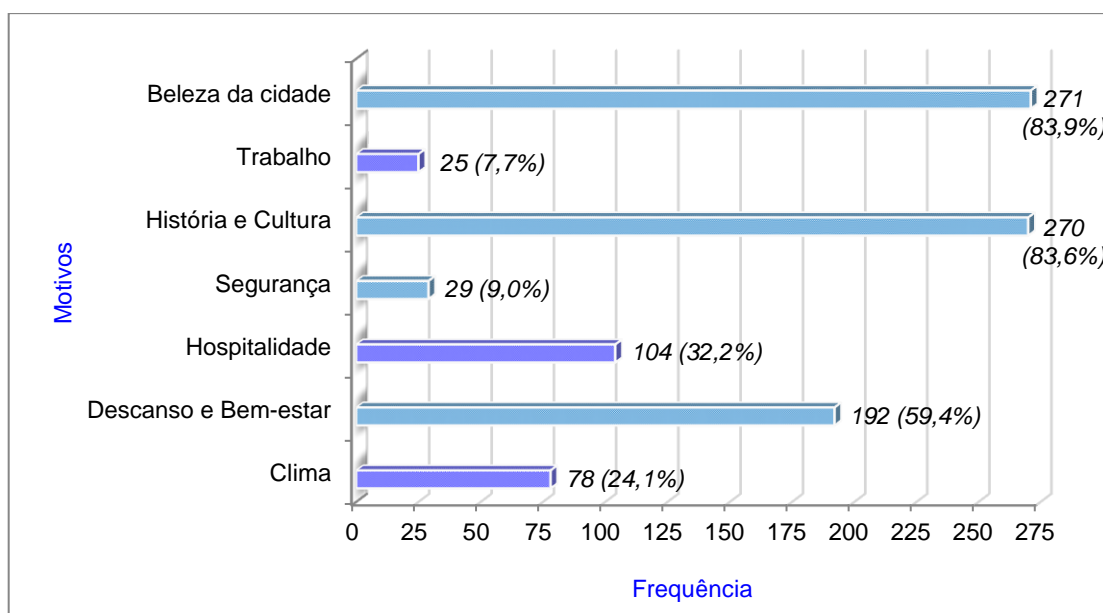


Gráfico 8: Caracterização dos inquiridos quanto aos motivos da escolha do destino Porto.

### b) Sentimento de segurança percebido pelo turista

Esta categoria, através de um conjunto de questões que relacionam a permanência do turista na cidade do Porto com o vector segurança, permite avaliar objectivamente o sentimento de segurança percebido pelo turista.

Conforme se regista no Gráfico 9, a maioria dos inquiridos encontra-se totalmente de acordo ou em acordo parcial ( $n^{40}=286$ ; 88,5%) em relação ao facto de se sentir segura durante a sua estadia na cidade do Porto. Por outro lado, apenas 4 inquiridos (1,2%) estão em total desacordo ou em desacordo parcial ( $n=4$ ; 1,2%).

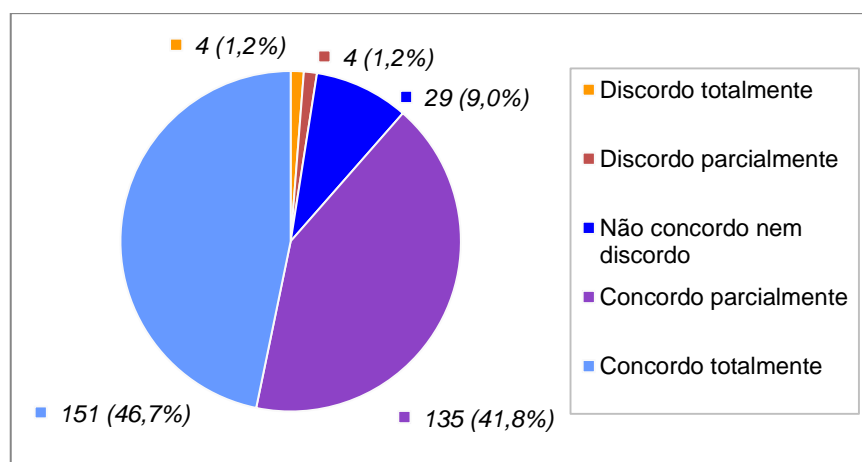
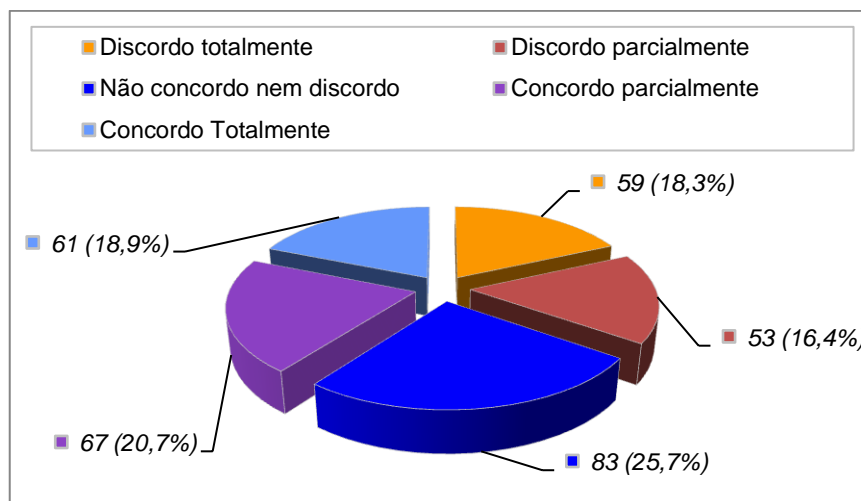


Gráfico 9: Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto.

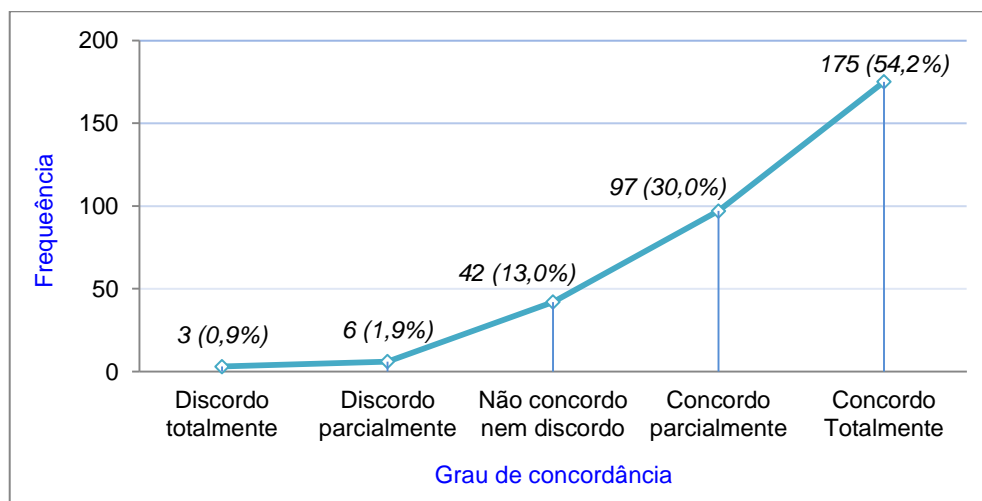
<sup>40</sup> O "n" diz respeito ao número absoluto de inquiridos. Até esta fase, o "n" tem vindo a ser substituído pelo número de respostas, número de inquiridos ou turistas, devendo, contudo, depreender-se o mesmo da utilização de qualquer uma destas três formas de quantificar o número absoluto de respostas às questões.

Em consonância com o Gráfico 10, sobre se ponderaram o factor segurança aquando da escolha do destino Porto, nota-se que o campo que reúne mais respostas é “Não concordo nem discordo” (n=83; 25,7%). Seguidamente, surge o grupo “Concordo parcialmente” (n=67; 20,7%), precedido do conjunto “Concordo totalmente” (n=61; 18,9%). Segue-se o campo “Discordo totalmente” (n=59; 18,3%). Por fim, o grupo “Discordo parcialmente é o menos consensual (n=53; 16,4%).



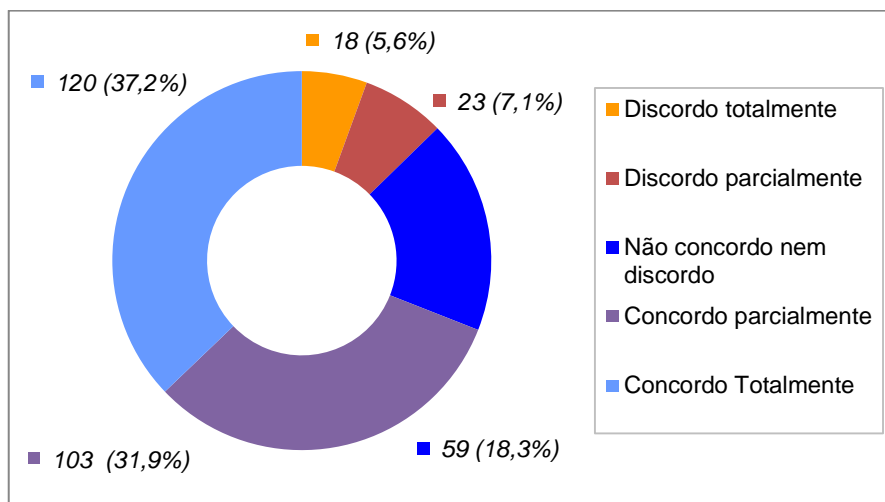
**Gráfico 10: Ponderei o factor segurança aquando da escolha do destino Porto.**

Como se verifica no Gráfico 11, a maior parte dos inquiridos evidencia total concordância quando se refere que a presença da Polícia na rua lhe transmite segurança (n=175, 54,2%). Em sentido contrário, nota-se que 3 inquiridos (0,9%) discordam totalmente.



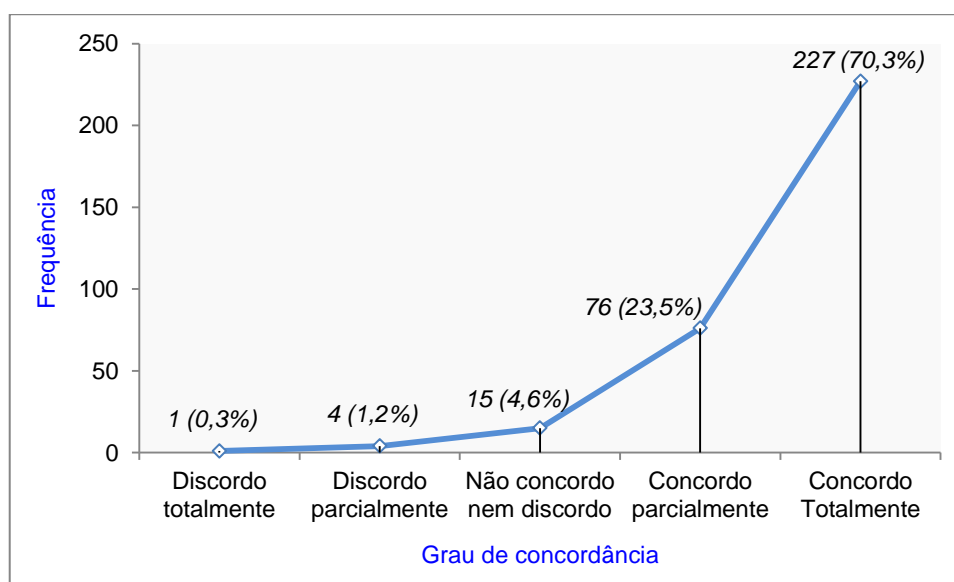
**Gráfico 11: A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança.**

Quando indagados sobre se verificam a presença da Polícia nas ruas do Porto, a maior parte dos turistas inquiridos referem estar totalmente de acordo (n=120; 37,2%), enquanto que a minoria mostra-se em total discordância (n=18; 5,6), como se evidencia no Gráfico 12.



**Gráfico 12: Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto.**

De acordo com o Gráfico 13, 70,3% dos inquiridos (n=227) concorda totalmente com a importância da existência de uma Polícia direccionada para o turista, sendo que apenas 0,3% (n=1) se encontra em total discordância.



**Gráfico 13: Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo.**

Em conformidade com o Gráfico 14, sobre se aprovam o serviço prestado pela Polícia ao turista, a generalidade dos inquiridos responde estar em total concordância (n=244; 75,5%). Por sua vez, a minoria discorda totalmente (n=1; 0,3%).

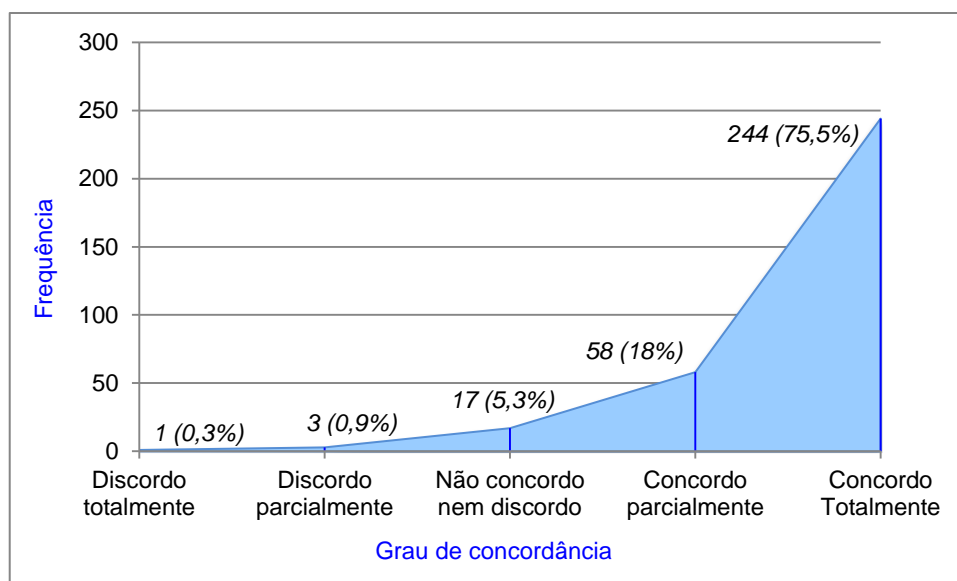


Gráfico 14: Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista.

A última questão desta categoria visa averiguar se a segurança constitui um factor importante na escolha do destino. Conforme se regista no Gráfico 15, a maioria dos turistas inquiridos refere estar em total concordância (n=185; 57,3%), verificando-se que apenas 5 (1,5%) discordam totalmente.

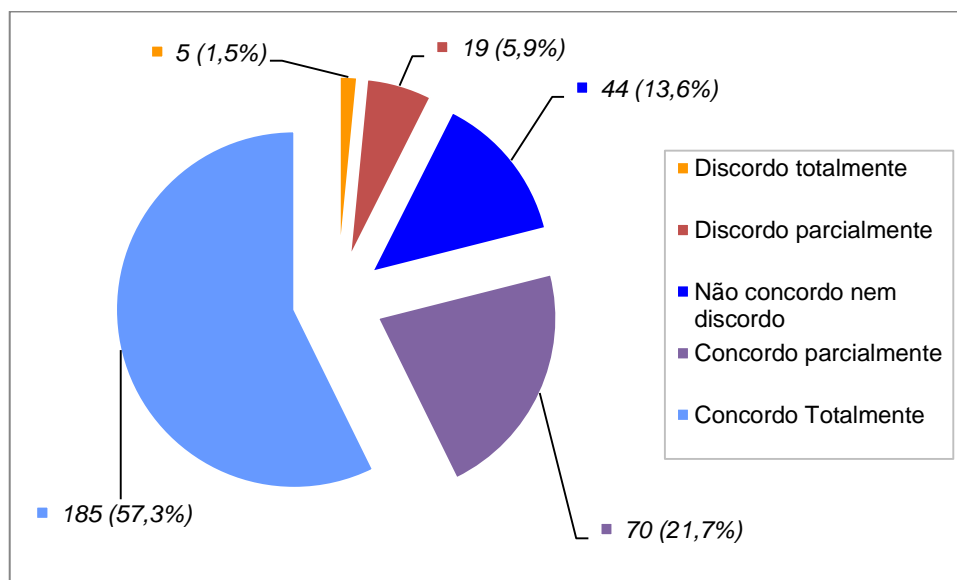


Gráfico 15: A segurança é um factor importante na escolha do destino.

### c) Turista vítima de crime

A presente categoria apresenta os resultados que dizem respeito ao número de turistas que foram ou conhecem alguém que tenha sido vítima de crime, assim como o modo como avaliam o apoio prestado pela Polícia (ETP), assim que esta tem conhecimento do crime.

Nesta fase, como se assinala nas Tabelas 31 e 32 do Anexo 7, importa mencionar que 38 (11,8%) dos 323 turistas que encorpam o universo de inquiridos foram ou conhecem alguém que tenha sido vítima de crime. Destes 38, apenas 3 não deram conhecimento do crime à PSP. Por sua vez, de acordo com os procedimentos policiais institucionalmente estabelecidos, estes 35 turistas que comunicaram o crime à PSP foram imediatamente conduzidos à ETP. De acordo com a Tabela 1, nesta subunidade, tendo apresentado e contextualizado a situação criminal de que foram vítimas e após serem auscultados e devidamente encaminhados pelos elementos policiais da ETP, classificaram o apoio prestado por este serviço da seguinte forma:

- ✓ Em relação ao atendimento, 74,3% (n=26) dos inquiridos qualificam-no como muito bom. Por sua vez, nota-se que 22,9% (n=8) categorizam-no como bom, sendo que apenas 1 inquirido (2,9%) o julga como mau;
- ✓ No que toca à celeridade do processo, 65,7% (n=23) dos inquiridos classificam-no como muito bom. 28,6% (n=10) consideram-no bom e 2,9% (n=1) apreciam-no como razoável e como muito mau; e
- ✓ Quanto à resolução do problema, 57,1% (n=20) dos inquiridos aprovam-no como muito bom e 34,3% (n=12) como bom. Constata-se que apenas 2,9% (n=1) o vêem como razoável, mau e muito mau.

**Tabela 1: Classificação do apoio prestado pela Polícia ao turista vítima de crime.**

	Atendimento		Celeridade processual		Resolução do problema	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Muito mau			1	2,9	1	2,9
Mau	1	2,9			1	2,9
Razoável			1	2,9	1	2,9
Bom	8	22,9	10	28,6	12	34,3
Muito bom	26	74,3	23	65,7	20	57,1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

#### **d) *Feedback* do turista**

Através desta categoria, averigua-se a predisposição dos turistas inquiridos para, um dia mais tarde, voltarem a visitar o Porto. Do mesmo modo, verifica-se se os mesmos recomendam ou não a cidade.

Nesta linha, com 319 respostas (98,8%) atesta-se que a maioria dos inquiridos admite regressar e, com igual número de respostas (n= 319; 98,8%), certifica-se a cidade do Porto como um destino altamente recomendável. Os dados apresentados figuram nas Tabelas 36 e 37 do Anexo 7.

#### **e) Cruzamento de questões**

Para além da análise descritiva dos resultados, decidiu-se efectuar, também, o cruzamento de determinadas variáveis e questões, tidas como pertinentes para a investigação. Deste modo, aprimorou-se a informação obtida através dos questionários, apresentando-se correlações dos resultados obtidos, fundamentais para alcançar os objectivos do inquérito e, conseqüentemente, os objectivos do trabalho.

Em primeiro lugar, consoante se regista na Tabela 38 do Anexo 8, com o intuito de deslindar a perspectiva e as necessidades dos turistas provenientes dos três países com maior representatividade turística na cidade do Porto (Espanha, França e Brasil), cruzou-se a variável da questão 4.1 – país de proveniência –, no tocante aos países anteriormente mencionados, com as restantes variáveis e questões.

Da mesma forma, de modo a obter um panorama geral da caracterização dos inquiridos face às variáveis das questões n.º 1, 2 e 3 – sexo, idade e habilitações literárias, respectivamente – procedeu-se ao cruzamento das mesmas com as variáveis das questões 5 a 8 e com as restantes questões. Os cruzamentos efectuados constam das Tabelas 39, 40 e 41 do Anexo 8.

Posteriormente, do cruzamento da variável da questão 8.4 (segurança enquanto motivo da escolha do destino) com a questão 9.7 (“A segurança é um factor importante na escolha do destino”), os resultados revelam que dos 24 (82,8%) dos 29 inquiridos que apontaram a segurança como um dos três principais motivos estão totalmente de acordo com o facto da segurança se apresentar como um factor importante na escolha do destino. O cruzamento em observação figura na Tabela 2.

**Tabela 2: Cruzamento entre o motivo segurança e a segurança enquanto factor importante na escolha do destino.**

		Motivo - Segurança	
		<i>n</i>	%
<b>A segurança é um factor importante na escolha do destino</b>	Discordo totalmente		
	Discordo parcialmente	1	3,4
	Não concordo nem discordo	1	3,4
	Concordo parcialmente	3	10,3
	Concordo Totalmente	24	82,8
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	

De acordo com a Tabela 3, do cruzamento da questão 9.1 (“Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto”) com a questão 9.4 (“Verifico a presença da Polícia nas ruas”), depreende-se que a maioria dos inquiridos se encontra em total acordo perante as duas premissas (n=74; 49%).

**Tabela 3: Cruzamento entre o sentimento de segurança durante a estadia e a constatação da presença da Polícia nas ruas.**

		Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto									
		Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Não concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo Totalmente	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto</b>	Discordo totalmente					3	10,3	6	4,4	9	5,96
	Discordo parcialmente	1	25,0			2	6,9	11	8,1	9	6,0
	Não concordo nem discordo	2	50,0	1	25,0	7	24,1	31	23,0	18	11,9
	Concordo parcialmente	1	25,0	3	75,0	9	31,0	49	36,3	41	27,2
	Concordo Totalmente					8	27,6	38	28,1	74	49,0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	

Conforme se regista na Tabela 4, do cruzamento entre as questões 9.1 (“Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto”) e 9.6 (“Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista”), retira-se que a maior parte dos inquiridos está em total acordo face a ambas as declarações (n=122; 80,8%).

**Tabela 4: Cruzamento entre o sentimento de segurança durante a estadia e a aprovação do serviço prestado pela Polícia.**

		Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto									
		Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Não concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo Totalmente	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista</b>	Discordo totalmente					1	3,4				
	Discordo parcialmente	1	25,0			2	6,9				
	Não concordo nem discordo	1	25,0			1	3,4	11	8,1	4	2,6
	Concordo parcialmente			1	25,0	1	3,4	31	23,0	25	16,6
	Concordo Totalmente	2	50,0	3	75,0	24	82,8	93	68,9	122	80,8
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>	<b>151</b>	<b>100,0</b>	

Do cruzamento da questão 9.1 (“Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto”) com as questões 13 (“Admite regressar ao Porto?”) e 14 (“Recomenda a cidade?”), afere-se que, dos 319 turistas que admitem regressar e recomendam a cidade do Porto, a esmagadora maioria concorda, parcial ou totalmente, com o facto de se sentir seguro(a) durante a sua estadia (n=284; 89%). O cruzamento contemplado consta da Tabela 42 do Anexo 8.

Com base na Tabela 5, do cruzamento da questão 9.2 (“Ponderei o factor segurança aquando da minha escolha pela cidade do Porto”) com a 9.7 (“A segurança é um factor importante na escolha do destino”), conclui-se que, há 59 turistas em total desacordo sobre se ponderaram o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto, dos quais 35 (59,3%) alegam que estão de acordo, total ou parcial, quanto ao facto da segurança se constituir como um factor importante na escolha do destino. Dos 53 inquiridos que se encontram em desacordo parcial com a primeira premissa, 36 (67,9%) acordam, total ou parcialmente, com a segunda. Das 83 que não concordam nem discordam com a primeira premissa, 68 (81,9%), acordam, total ou parcialmente, com a segunda. Note-se ainda que o acordo total perante ambas as declarações é o campo que abarca o maior número de respostas (n=56; 91,8%). Destacam-se também os 20 inquiridos (33,9%) que, embora discordem totalmente quanto ao facto de terem ponderado o factor segurança – ou seja, não o ponderaram –, paradoxalmente, referem estar em total acordo quanto à relevância do mesmo enquanto factor importante para a

escolha de um destino. Igualmente merecedor de relevo são os 139 inquiridos (43,0%) que alegam não estar de acordo nem em desacordo ou não concordar parcial ou totalmente sobre se ponderaram o factor segurança aquando da sua escolha pela cidade do Porto, mas que consideram o factor segurança importante (acordo total ou parcial) para a escolha de um destino.

**Tabela 5: Cruzamento entre a ponderação sobre o factor segurança na escolha do destino Porto e a importância do factor segurança na escolha de um destino.**

		Ponderei o factor segurança aquando da minha escolha pela cidade do Porto									
		Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Não concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo Totalmente	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>A segurança é um factor importante na escolha de um destino</b>	Discordo totalmente	4	6,8	1	1,9						
	Discordo parcialmente	6	10,2	6	11,3	4	4,8	2	3,0	1	1,6
	Não concordo nem discordo	14	23,7	10	18,9	11	13,3	8	11,9	1	1,6
	Concordo parcialmente	15	25,4	16	30,2	26	31,3	10	14,9	3	4,9
	Concordo Totalmente	20	33,9	20	37,7	42	50,6	47	70,1	56	91,8
	<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

Do cruzamento entre a questão 9.3 (“A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança”) e a 9.4 (“Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto”), deduz-se que o campo que reúne maior consenso, com 99 respostas (56,6%), representa o acordo total com ambas as premissas. Uma minoria (n=30; 17,1%) refere que, embora concorde totalmente com a primeira premissa, não concorda nem discorda ou discorda total ou parcialmente com o facto de verificar a presença da Polícia nas ruas do Porto. O cruzamento em consideração é apresentado na Tabela 6.

**Tabela 6: Cruzamento entre o sentimento de segurança que advém da presença da Polícia nas ruas e a constatação dessa presença na cidade do Porto.**

		A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança									
		Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Não concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo Totalmente	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto</b>	Discordo totalmente			1	16,7	4	9,5	9	9,3	4	2,3
	Discordo parcialmente	1	33,3	1	16,7	7	16,7	7	7,2	7	4,0
	Não concordo nem discordo			2	33,3	17	40,5	21	21,6	19	10,9
	Concordo parcialmente	2	66,7	2	33,3	10	23,8	43	44,3	46	26,3
	Concordo Totalmente					4	9,5	17	17,5	99	56,6
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>	<b>175</b>	<b>100,0</b>

Foi tido como complementar proceder ao cruzamento da questão 9.4 (“Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto”) com as questões 13 (“Admite regressar ao Porto?”) e 14 (“Recomenda a cidade?”). É possível observar este cruzamento na Tabela 42 do Anexo 8.

Os dados obtidos através do cruzamento da questão 9.5 (“Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo”) com as questões 12.1 (classificação do atendimento), 12.2 (classificação quanto à celeridade processual) e 12.3 (classificação quanto à resolução do problema), permitem concluir que a maioria dos turistas que se encontram em total acordo quanto à importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo, classifica o atendimento prestado na ETP como “Muito Bom” (n=17; 68%), sendo que se sucede o mesmo face à celeridade processual. No que toca à resolução do problema, são 14 as respostas que qualificam o apoio prestado como “Muito bom” (56%). O cruzamento em apreço regista-se na Tabela 7.

**Tabela 7: Cruzamento entre a importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo e o apoio prestado pela ETP a turistas vítimas de crime.**

		Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo									
		Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Não concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo Totalmente	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<b>Atendimento</b>	Muito mau										
	Mau									1	4,0
	Razoável										
	Bom							1	12,5	7	28,0
	Muito bom					2	100,0	7	87,5	17	68,0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>
<b>Celeridade do processo</b>	Muito mau									1	4,0
	Mau									0	0,0
	Razoável									1	4,0
	Bom					1	50,0	3	37,5	6	24,0
	Muito bom					1	50,0	5	62,5	17	68,0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>
<b>Resolução do problema</b>	Muito mau									1	4,0
	Mau									1	4,0
	Razoável									1	4,0
	Bom					1	50,0	3	37,5	8	32,0
	Muito bom					1	50,0	5	62,5	14	56,0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Foi igualmente considerado complementar proceder ao cruzamento da questão 9.6 (“Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista”) com as questões 13 (“Admite regressar ao Porto?”) e 14 (“Recomenda a cidade?”). O supramencionado cruzamento figura na Tabela 42 do Anexo 8.

Com base na Tabela 8, do cruzamento da questão 10 (“Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime?”) com a 11 (“Após a ocorrência do crime, foi dado conhecimento à Polícia?”) resulta que, dos 38 turistas que responderam assertivamente à primeira questão, apenas 3 (8%) não participaram o crime à Polícia.

Tabela 8: Cruzamento entre os turistas vítimas de crime e a comunicação à Polícia.

		Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime			
		Sim		Não	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Após a ocorrência do crime, foi dado conhecimento à Polícia	Sim	35	92		
	Não	3	8		
	Não responde			285	100
	Total	38	100	285	100

Ainda em relação à questão 10 (“Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime?”), cruzou-se a mesma com as questões 12.1 (classificação do atendimento), 12.2 (classificação quanto à celeridade processual) e 12.3 (classificação quanto à resolução do problema). Dos dados resultantes destes cruzamentos assume-se que, dos 35 turistas vítimas de crime que o participaram à Polícia, tendo-lhe sido prestado apoio pela ETP, 26 (74,2%) classificam-no, quanto ao atendimento, como “Muito bom”, enquanto que nenhum o classifica como muito mau, verificando-se apenas uma resposta negativa (2,9%). No que toca à celeridade do processo, relevam 23 (65,6%) respostas de “Muito bom” e apenas 1 (2,9%) de “Muito mau”. Por fim, perante a resolução do problema, há 20 repostas de “Muito bom e novamente 1 (2,9%) de “Muito mau”. Os cruzamentos em análise constam da Tabela 9.

Tabela 9: Cruzamento entre os turistas vítimas de crime e o apoio prestado pela ETP.

		Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime			
		Sim		Não	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Atendimento	Muito mau				
	Mau	1	2,9		
	Razoável				
	Bom	8	22,9		
	Muito bom	26	74,2		
Total		35	100,0	0	0,0
Celeridade	Muito mau	1	2,9		

<b>do processo</b>	Mau				
	Razoável	1	2,9		
	Bom	10	28,6		
	Muito bom	23	65,6		
	<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Resolução do problema</b>	Muito mau	1	2,9		
	Mau	1	2,9		
	Razoável	1	2,9		
	Bom	12	34,3		
	Muito bom	20	57,0		
		<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>

Finalmente, numa óptica de consolidação/complementação dos dados revelados pelo questionário, optou-se ainda por cruzar a questão 10 (“Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime?”), com as questões 13 (“Admite regressar ao Porto?”) e 14 (“Recomenda a cidade?”), conforme se regista na Tabela 42 do Anexo 8.

### 3.1.3 Conclusões

O universo de inquiridos é caracterizado por ser constituído maioritariamente por homens, na faixa etária entre os 19 e 35 anos, com um grau de estudos equivalente ao ensino universitário, provenientes de Espanha, que visitam o Porto pela primeira vez, que decidiram viajar para a cidade de avião, que passaram mais de três dias neste destino e que elegeram a beleza da cidade, história e cultura, e descanso e bem-estar como os três principais motivos que os levaram a optar pelo destino Porto.

Numa óptica de avaliação do sentimento de segurança percebido pelo turista durante a sua visita à cidade do Porto constatou-se o seguinte:

- A maior parte dos inquiridos sente-se segura durante a sua estadia (acordo total ou parcial: n=286; 88,5%), sendo residual o número de turistas que se sentem inseguros (desacordo total ou parcial: n=8; 2,4%);
- Os inquiridos encontram-se divididos quando questionados sobre se ponderaram o factor segurança na escolha do destino. O campo de resposta “não concordo nem discordo” é o que reúne maior consenso (n=83; 25,7%);
- Com 175 respostas (54,2%), os inquiridos estão totalmente de acordo quanto ao facto de a presença da Polícia nas ruas lhes transmitir segurança;

- A maioria dos inquiridos confirma a presença da Polícia das ruas do Porto (acordo total ou parcial: n=223; 69,1%), notando-se que apenas 31 (desacordo total ou parcial: 12,7%) alegam o contrário;
- Com 227 respostas (70,3%) em total concordância, é categoricamente atestada a importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo. Do universo de inquiridos, apenas 5 (1,4%) estão em desacordo total ou parcial;
- O serviço prestado pela Polícia ao turista é claramente aprovado através dos 244 inquiridos (75,5%) em total concordância com esta premissa; e
- A maior parte dos inquiridos aponta a segurança como um factor importante na escolha do destino (acordo total ou parcial: n=255; 79,0%). Do total, apenas 24 (desacordo total ou parcial: 7,4%) declaram o contrário, sendo que 44 (13,6%) não concordam nem discordam com a premissa, mostrando-se indiferentes.

No sentido de apurar o número de turistas vítimas de crime, se comunicaram o sucedido à Polícia e de que modo avaliam o serviço que lhes foi proporcionado na ETP, verificou-se que:

- ✓ Foram 38 (11,8%) os turistas vítimas de crime ou que conheciam alguém que o havia sido, dos quais somente três não deram conhecimento à Polícia; e
- ✓ No que respeita ao serviço prestado pelos elementos da ETP (atendimento, celeridade processual e resolução do problema), o mesmo é considerado muito bom pela grande maioria dos inquiridos.

Com vista a obter um *feedback* do universo de turistas inquiridos, questionou-se-lhes acerca da sua receptividade em regressar à cidade do Porto e se a recomendam. Dos resultados obtidos, salienta-se que, com 319 respostas afirmativas (99,8%), perto da totalidade dos inquiridos admite regressar e certifica o Porto como um destino altamente recomendável.

Por fim, com o intuito de aprimorar a informação relevada pelas respostas directas ao questionário, procedeu-se ao cruzamento de determinadas variáveis e questões, tidas como fundamentais para alcançar os objectivos do presente trabalho. Assim, através dos cruzamentos efectuados, demonstrou-se essencialmente que:

- A maioria dos inquiridos que verifica a presença da Polícia nas ruas do Porto declara sentir-se segura durante a sua estadia na cidade (acordo total ou parcial perante ambas as premissas: n=202; 62,5%);

- Independentemente de se sentirem ou não seguros durante a visita à cidade, a generalidade dos inquiridos aprova o serviço prestado pela Polícia ao turista (acordo total ou parcial: n=302; 93,5%);
- Dos 299 inquiridos que admitem regressar e recomendam a cidade do Porto, 284 afirmam sentirem-se seguros (acordo total ou parcial: 95,0%);
- Embora a maior parte dos inquiridos que se encontram de total acordo quanto à segurança se assumir como um importante factor na selecção de um destino também concordem totalmente sobre se ponderaram o factor segurança aquando da sua escolha pelo destino Porto (n=56; 91,8%), há 139 inquiridos (43,0%) que alegam não estar de acordo nem em desacordo ou não concordar parcial ou totalmente sobre se ponderaram o factor segurança aquando da sua escolha pela cidade do Porto mas que, paradoxalmente, consideram o factor segurança importante (acordo total ou parcial) para a escolha de um destino; e
- Dos turistas que consideram que a presença da Polícia nas ruas lhes transmite segurança (acordo total ou parcial: n=272; 84,2%), a maior parte verifica a presença da Polícia nas ruas do Porto (acordo total ou parcial: n=205; 63,5%).

## Conclusão

Sempre consciente de que a prestação ao turista de um serviço eficaz, eficiente, próximo, proactivo e acolhedor por parte da PSP potencia exponencialmente a imagem institucional e nacional, a presente investigação teve com objectivo principal proceder a um estudo da relação entre a PSP e o desenvolvimento do sector do turismo, designadamente no que respeita ao paradigma da proximidade no acolhimento ao turista, partindo do caso concreto da cidade do Porto, particularmente, da Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto.

Um dos pontos de partida da investigação foi a constatação de que, apesar de se viver uma conjuntura de elevada incerteza económica a nível nacional e internacional, o sector do turismo tem demonstrado a sua resiliência, alicerçada num crescimento forte e sustentado. Na verdade, através dos poderosos efeitos na economia e sociedade dos países de origem e destino dos turistas, evidenciou-se a vital importância de que o sector se reveste no cenário internacional, nacional e regional, assumindo-se como um dos principais vectores do crescimento económico e da coesão social, contribuindo sobremaneira para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e, naturalmente, para um maior vigor/equilíbrio das sociedades.

Hoje, é sabido que os riscos que afectam a indústria do turismo são vários e distintos. De entre esses riscos emerge o factor segurança, constituindo-se como um importante valor a preservar, de modo a evitar que o sector do turismo saia lesado e, conseqüentemente, os efeitos da sua falência se revelem prejudiciais. Neste contexto surge a PSP, enquanto um dos organismos responsáveis pela construção, defesa e transmissão do sentimento de segurança percebido pelos cidadãos portugueses e pelos turistas estrangeiros que se deslocam a Portugal e elegem a cidade do Porto como destino a visitar.

Assim, com o objectivo específico de diagnosticar o policiamento direccionado ao turista na ETP, de avaliar o sentimento de segurança percebido pelos turistas em visita à cidade do Porto, de perscrutar hiatos existentes no que diz respeito a este tipo de policiamento, apresentando soluções para os mesmos, e de propor medidas que reforcem o carácter proactivo do policiamento direccionado ao turista, construiu-se um questionário que foi aplicado a turistas em visita à cidade portuense.

Releva que somente através do complemento da fase teórica (primeiro e segundo capítulos) com a fase prática (terceiro capítulo) foi possível alcançar os objectivos supra-referidos. A vertente teórica que envolve o trabalho desenvolvido serve essencialmente

de alicerce para tal empreendimento, sendo que, é com a parte prática que verdadeiramente se atingem os objectivos inicialmente propostos.

Através da aplicação do questionário e da conseqüente análise dos seus resultados, reuniram-se as condições necessárias tendentes à verificação das hipóteses formuladas à partida.

Para além de ter confirmado a presença da Polícia nas ruas do Porto, a grande maioria dos inquiridos também referiu estar em total acordo em relação ao facto de esta lhe transmitir segurança, validando-se assim a primeira hipótese do trabalho – uma presença policial constante nos pontos de maior afluência/presença de turistas potencia o sentimento de segurança dos mesmos.

Por sua vez, ao constatar-se que a maior parte dos inquiridos se sentiu segura durante a sua estadia, validou-se a segunda hipótese – o sentimento de segurança percebido pelo turista aquando da sua visita à cidade do Porto é positivo, considerando a cidade um destino turístico seguro.

Em relação à terceira hipótese – a segurança constitui-se como um factor preponderante na escolha do destino turístico –, a sua validação foi possível após uma análise mais atenta das respostas adquiridas.

Foi muito significativo o número de inquiridos que apontaram a segurança como um factor importante na escolha do destino. Contudo, registou-se um número considerável de turistas que, embora não tenham ponderado o factor segurança na sua escolha pelo destino Porto, paradoxalmente, consideraram o factor como sendo importante para a escolha de um destino.

Estes dados permitiram concluir que a segurança é um factor que, directa ou indirectamente, se encontra implícito em toda e qualquer decisão em torno da selecção de um destino. Torna-se mesmo preponderante, uma vez que, quando um destino turístico revela vulnerabilidades, o turista, automaticamente, antevê um conjunto de riscos que o leva a repensar a sua deslocação para determinado local e, não raras vezes, a desviar-se da sua rota.

Pode-se mesmo afirmar que a segurança, embora não seja um motivo aludido, pela maioria dos turistas, como razão da escolha do destino Porto, está presente em todos os motivos possíveis que possam levar o turista a viajar para um determinado destino. De facto, para que o turista consiga usufruir da sua estadia em todas as suas vertentes, a segurança tem obrigatoriamente que estar garantida, seja para desfrutar da beleza de

uma cidade, trabalhar, conhecer a história e cultura de uma região, seja para descansar, sentir a hospitalidade das gentes ou o clima de determinado local.

A importância que envolve o factor segurança nem sempre é perceptível, dado que o turista não se desloca propriamente em busca de um destino seguro para fazer turismo. O que acontece verdadeiramente é que, de um leque de destinos que à partida reúnem condições de segurança aceitáveis, o turista selecciona aquele que vai de encontro às suas pretensões, partindo do pressuposto que os requisitos mínimos de segurança já se encontram reunidos.

Assim, a segurança apresenta-se como um pressuposto fundamental para que qualquer deslocação se possa processar em harmonia e para que os seus fins legítimos possam ser alcançados, revelando-se verdadeiramente vantajoso perturbar ao mínimo a estadia do turista, evitando ao máximo que ele se desvie do seu principal objectivo (nem sempre inteligível) – desfrutar da sua estadia em segurança.

Quando indagados sobre se verificaram a presença da Polícia nas ruas do Porto, a maior parte dos turistas inquiridos referiram estar totalmente de acordo. Da mesma forma, a generalidade aprovou o serviço prestado pela Polícia ao turista. No que respeita ao serviço prestado pelos elementos da ETP quanto ao atendimento, celeridade processual e resolução do problema, o mesmo foi considerado muito bom pela grande maioria dos inquiridos. Assim se validou a quarta hipótese – após a sua visita à cidade do Porto, o turista avalia a PSP (ETP) como uma força de segurança actual, presente e prestável.

Quanto à quinta e última hipótese – a ETP, fruto da sua actuação, contribui para a divulgação de uma imagem positiva e acolhedora da PSP e do Porto, pode-se dizer que esta sintetiza todas as outras. Realmente, é através da validação de todas as outras hipóteses, mas essencialmente da anterior, que esta última ganha força e, claro está, se valida. A sua validade é ainda mais acentuada através da verificação da total concordância da globalidade dos turistas quando inquiridos acerca da importância da existência de uma Polícia direccionada para o turista.

Confirmam-se assim todas as hipóteses levantadas. Neste sentido, dado que as hipóteses foram construídas com o fim de sustentar e, ao mesmo tempo, dar resposta aos objectivos iniciais traçados para o trabalho, facilmente se depreende que os mesmos foram alcançados, à excepção de um. Não foi possível perscrutar hiatos existentes no tipo de policiamento e, como tal, não se apresentaram soluções possíveis para os mesmos. Tal deveu-se ao facto de as respostas dos inquiridos alegarem precisamente o

contrário, isto é, os inquiridos manifestaram total satisfação com o serviço prestado pela PSP e no caso concreto pela ETP.

A metodologia escolhida para o trabalho conferiu-lhe a fluidez ideal para a sua desenvoltura, tendo-se revelado perfeitamente adequada à estratégia previamente delineada, tratando-se de um processo simples, rápido e sem grandes custos adstritos. Apesar da aplicação dos questionários ter sido concretizada em quatro dialectos diferentes, verificou-se uma grande receptividade nas respostas obtidas o que, por sua vez, resultou na obtenção de respostas passíveis de verificar totalmente as hipóteses levantadas, confirmando assim os objectivos traçados no início da investigação.

Embora, por via da análise dos questionários, não se tenha perspectivado lacunas quanto ao tipo de policiamento direccionado ao turista na ETP, ficam aqui algumas sugestões com vista à melhoria do serviço desempenhado por esta subunidade:

- a) Extensão do policiamento proactivo de proximidade da área classificada Património Mundial da Humanidade, do Centro Histórico e dos circuitos turísticos das cidades do Porto e Vila Nova de Gaia, ao terminal do Porto de Leixões, ao AFSC, e ao Estádio do Dragão, por ocasião de jogos internacionais. Esta ampliação visa corresponder ao crescente número de turistas estrangeiros que visitam a cidade do Porto;
- b) Criação de equipas velocipédicas e atribuição de motociclos devidamente caracterizados com a expressão “*Tourism Patrol*”, com o fim de garantir uma maior mobilidade, disponibilidade e proximidade proactiva dos recursos. Esta medida contribuiria para uma maior presença dos elementos pertencentes à ETP nas zonas mais afastadas do centro da cidade e, ao mesmo tempo, para libertar recursos, de modo a que estes sejam capazes de corresponder a situações ocorridas no centro turístico da cidade, local tido como o principal foco do policiamento direccionado ao turista na cidade do Porto;
- c) Reforço dos meios humanos e materiais, com vista a corresponder às necessidades cada vez mais exigentes do seu público-alvo; e
- d) Maior investimento/incremento na formação ministrada a nível interno, com o objectivo de dotar os efectivos desta esquadra de conhecimentos especializados que lhes permitam lidar de forma natural, eficaz e eficiente, com as diversas situações com que se deparam no seu dia-a-dia, resolvendo em tempo útil os problemas apresentados.

O trabalho que agora se conclui foi único e inovador, do ponto de vista em que foi a primeira vez que o tema foi tratado. Como tal, para futuro, e no sentido de complementar os aspectos apresentados nesta obra, fica a recomendação de uma possível abordagem que estabeleça a relação entre o crime e a oferta turística. Desse modo, reunir-se-ão dados extremamente profícuos para a definição e delimitação do fenómeno turístico, podendo a partir daí, adequar de uma forma mais próxima, proactiva e integradora, o policiamento direccionado ao turista desenvolvido pela PSP.

## Bibliografia

2º Congresso Internacional de Turismo (2011). Retirado a 19 de Novembro, 2012, de <http://www.ipca.pt/cit2011/>

About us. (2013). Retirado a 16 de Janeiro, 2013, de <http://www.ced.travel/en/organization/about-us.html>

Aeroporto do Porto atinge em 2012 maior tráfego de passageiros de sempre (2013). Retirado a 11 de Janeiro, 2013, de <http://www.portoturismo.pt/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=377#.UUCsr4eeNqW>

Aeroporto Francisco Sá Carneiro é novamente o 3º melhor da Europa (2012). Retirado a 16 de Setembro, 2012, de <http://www.ana.pt/pt-PT/Topo/Institucional/SobreANA/Imprensa/Arquivo/Paginas/Aeroporto-Francisco-Sa-Carneiro.aspx?fromlist=1>

Alves, F. & Valente, A. (2006). Polícia de Segurança Pública: origem, evolução e actual missão. *Politeia*, Ano III, n.º 1, Janeiro – Junho.

Ascensão, M. P. (2011). Tendências Mundiais em Turismo. *O Turismo em 2011*, 22-24.

Barañano, A. M. (2004). *Métodos e técnicas de investigação em gestão – Manual de apoio à realização de trabalhos de investigação*. Lisboa: Sílabo.

Braggio, L. A. (2007). *Turismo e Segurança Pública* (Dissertação de Mestrado em Turismo e Hotelaria). Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Cambóriu.

Caetano, M. (1980). *Manual de Direito Administrativo*, Tomo I, 10.ª edição (reimpressão), Coimbra: Almedina.

Câmara Municipal do Porto (2009). *O Programa Operacional Regional do Norte: 2007-2013*. Retirado de [http://www.cm-porto.pt/users/0/56/OProgramaOperacionalRegionaldoNorte20072013\\_07cd09165de51122fc0b06dbce886efa.pdf](http://www.cm-porto.pt/users/0/56/OProgramaOperacionalRegionaldoNorte20072013_07cd09165de51122fc0b06dbce886efa.pdf)

Campos, J. (Org.) (1997). *Porto: património e paradigmas*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Campos, J. (Org.) (1999). *Porto: reflectir (sobre) a cidade histórica*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Cardoso, M. (2011). *A Segurança na indústria do Turismo* (Dissertação de Mestrado em Turismo). Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo, Porto.

*Caves do Vinho do Porto e Centro Histórico do Porto*. (2012). Retirado a 25 de Fevereiro, 2013, de <http://pt.visitportoandnorth.travel/articles/caves-do-vinho-do-porto-e-centro-historico-do-porto#.UUC02leeNqU>

Clemente, P. (2000). *A polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da seguridade pública* (Dissertação de doutoramento, não publicada, Vol. I). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.

Clemente, P. (2009). Polícia – O Caminho. In M. M. Valente (Coord.), Estudos comemorativos dos 25 anos do ISCPSI em homenagem ao Superintendente-chefe Afonso de Almeida (pp. 87-107). Coimbra: Almedina.

Coelho, J. C. P. (2011). 2011 melhor do que 2010. *O Turismo em 2011*, 13-14.

Coelho, J. C. P. (2012), Impactos, Desafios e Oportunidades. *O Turismo em 2012*, 13-14.

Costa, A. J. (2011). Turismo: desafios estratégicos para 2011. *O Turismo em 2011*, 3-4.

Cunha, L. (2009). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

Declaração Universal dos Direitos Humanos. Almedina, 2012.

Decreto-Lei n.º 191/2009, de 17 de Agosto, Diário da República, 1ª série, n.º 158.

Delgado, A. P., Loza, R. R., Guimarães, M. (Coord.) (2010). *Plano de Gestão: Centro Histórico do Porto – Património Mundial*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Dias, H. (2012). *Metamorfoses da Polícia – Novos Paradigmas de Segurança e Liberdade*. Coimbra: Almedina.

Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio, da Direcção Nacional da PSP.

*Douro e Porto eleitos 'Wine Village of the year' por clube de vinhos sueco*. (2013). Retirado a 31 de Janeiro, 2013, de <http://www.portoturismo.pt/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=404#.UUNtm0eeNqW>

*Douro na lista dos "10 Best Wine Travel Destinations 2013" da Wine Enthusiast Magazine*. (2013). Retirado a 14 de Janeiro, 2013, de <http://www.visitporto.travel/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=381#.UUNtiUeeNqW>

Drakopoulos, G. (2012). Tendências do turismo. *O Turismo em 2012*, 18-20.

Eccles, G. (2011). Branding de destinos. *O Turismo em 2011*, 74-75.

Elias, L. (2007). Princípios e fundamentos para a implementação de estratégias de prevenção criminal. In *Estudos comemorativos dos 25 anos do ISCPSI em homenagem ao Superintendente-chefe Afonso de Almeida* (pp. 465-536). Coimbra: Almedina.

Fazenda, N. (2011). Estratégias regionais de turismo. *O Turismo em 2011*, 54-56.

Fernandes, C. (2011). Pensar o ano seguinte. *O Turismo em 2011*, 48-49.

Fernandes, J. P. M., Duarte, L. M., Magalhães, R. (2004). *Porto - cidade com identidade e futuro*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Frangialli, F. (2008). Alterações climáticas e redução da pobreza. *O Turismo em 2008*, 96.

Gomes, P. (2012). *Grandes Opções Estratégicas da PSP 2013-2016*. Retirado de <http://www.psp.pt/Documentos%20Varios/Grandes%20Op%C3%A7%C3%B5es%20Estrat%C3%A9gicas%202013-2016.pdf>

Gonçalves, M. P. (2012). Turismo em Portugal. *O Turismo em 2012*, 22-23.

González, J. A. V. (Coord.) (2005). *Promoção turística conjunta de Cidades Atlânticas "Património da Humanidade"*. Lugo: Atlante.

*Governo quer tornar Portugal o destino turístico mais seguro da Europa*. (2013). Retirado a 16 de Fevereiro, 2013, de <http://sicnoticias.sapo.pt/economia/2013/02/16/governo-quer-tornar-portugal-o-destino-turistico-mais-seguro-da-europa>

Hesselmann, G. (2012). Marketing de destinos. *O Turismo em 2012*, 92-94.

*Hotel Awards 2012*. (2012). Retirado a 30 de Janeiro, 2013, de <http://www.fodors.com/hotel-awards/2012/royal-pedigree/intercontinental-porto-palacio-das-cardosas>

*Infographics: Turning one billion tourists into one billion opportunities*. (2012). Retirado a 30 de Dezembro, 2012, de <http://media.unwto.org/en/news/2012-12-12/infographics-turning-one-billion-tourists-one-billion-opportunities>

*International tourism hits one billion*. (2012). Retirado a 12 de Dezembro, 2012, de <http://media.unwto.org/en/press-release/2012-12-12/international-tourism-hits-one-billion>

IPDT (2011). E Portugal?. *O Turismo em 2011*, 38-40.

IPDT (2012). Barómetro Academia do Turismo. *O Turismo em 2012*, 10-12.

IPDT (2012). Em 2012: 1 bilhão de turistas. *O Turismo em 2012*, 16-17.

Jayawardena, C. (2008). Tendências do Turismo no Niagara. *O Turismo em 2008*, 42-43.

Júdice, M. (2011). O lado B da crise. *O Turismo em 2011*, 46-47.

Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de Agosto, Diário da República, Iª Série - A, n.º 155.

Lei n.º 53/2007 de 31 de Agosto, Diário da República, Iª Série, n.º 168.

Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto. Diário da República, Iª Série, n.º 167.

Leitão, J. (1999). Causas da Proximidade Policial II in *Polícia Portuguesa*, revista nº 119, Lisboa: Direcção Nacional da PSP.

Leitão, J. (1999). Causas da Proximidade Policial II in *Polícia Portuguesa*, revista nº 120, Lisboa: Direcção Nacional da PSP.

Leitão, J. (2000). Causas da Proximidade Policial III in *Polícia Portuguesa*, revista nº 121, Lisboa: Direcção Nacional da PSP.

Leitão, J. (2000). Causas da Proximidade Policial IV in *Polícia Portuguesa*, revista nº 122, Lisboa: Direcção Nacional da PSP.

Loza, R. R. (Coord.) (1998). *Porto Património Mundial*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Loza, R. R. (Coord.) (2000). *Porto Património Mundial III – CRUARB 25 anos de reabilitação urbana*. Porto: Câmara Municipal do Porto.

Magalhães, M. & Hill, A. (2005). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Sílabo.

Manente, M. (2012). Perspetivas: turismo italiano. *O Turismo em 2012*, 28-29.

Neto, V. (2008). A diferença vai contar cada vez mais. *O Turismo em 2008*, 56.

Neto, V. (2011). Turismo em movimento. *O Turismo em 2011*, 42-44.

*O Centro Histórico do Porto é Património Cultural da Humanidade há 16 anos!* (2012). Retirado a 30 de Novembro, 2012, de <http://www.portoturismo.pt/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=332#.USu0TDCeNqV~>

Oliveira, J. (2000). *A Manutenção da Ordem Pública em Portugal*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Organização Mundial do Turismo (1999). *Código Mundial de Ética do Turismo*. Retirado de <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>

Organização Mundial do Turismo (n.d.). *Understanding Tourism: Basic Glossary*. Retirado de <http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>

*Os 10 melhores destinos para Degustação de vinhos em Europa*.(2012). Retirado a 15 de Janeiro, 2013, de <http://www.tripadvisor.com.br/TravelersChoice-Wine-cTop10-g4>

Pereira, A. & Poupa, P (2012). *Como Escrever uma Tese – monografia ou livro científico usando o Word* (5ª edição). Lisboa: Sílabo.

Pereira, A. (2006). *SPSS: guia prático de utilização: análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia*. Lisboa: Sílabo.

*Porto entre os 10 melhores destinos europeus para degustação de vinhos*. (2012). Retirado a 17 de Outubro, 2013, de <http://www.visitporto.travel/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=289#.UUC3IYeeNqV>

*Porto na lista dos 46 sítios a visitar em 2013 do The New York Times* (2013). Retirado a 21 de Janeiro, 2013, de <http://www.portoturismo.pt/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=380#.USu8pDCeNqV>

*Portugal bate recorde de receita turística com 8,6 mil milhões de euros em 2012*. (2013). Retirado a 21 de Fevereiro, 2013, de <http://www.presstur.com/site/news.asp?news=41148>

*Portugal em 1º lugar no Top 10 dos países a visitar em 2013 do portal de viagens Globe Spots*. (2012). Retirado a 5 de Dezembro, 2012, de <http://www.portoturismo.pt/Visitar/Paginas/Noticia.aspx?noticia=333#.USunHzCeNqV>

Programa do XXVII Governo Constitucional (2005-2009). Retirado a 25 de Fevereiro, 2013, de <http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/ProgramaGovernoXVII.pdf>

Quadro de Referência Estratégico Nacional, consultado a 16 de Janeiro de 2013, em <http://www.qren.pt/np4/3137.html>

Raposo, J. (2006). *Direito Policial I*. Coimbra: Almedina.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de Abril, Diário da República, 1ª série, n.º 67.

Rifai, T. (2011). *Tendências. O Turismo em 2011*, 17.

Santo, P. E. (2010). *Introdução à Metodologia em Ciências Sociais – Génese, Fundamentos e Problemas*. Lisboa: Sílabo.

Tarlow, P. (2008). A segurança na indústria do Turismo. *O Turismo em 2008*, 76-77.

Tarlow, P. (2011). Tendências: a perspectiva norte-americana. *O Turismo em 2011*, 26-29.

*Top 10 Destinations in Europe*. (2012). Retirado a 20 de Fevereiro, 2013, de <http://www.europeanconsumerschoice.org/travel/european-best-destination-2012/>

Trindade, B. (2011). Turismo: oportunidades e desafios para 2011. *O Turismo em 2011*, 8-9.

Turismo de Portugal (2007). *Programa Estratégico Nacional do Turismo*. Retirado de [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Documents/PENT\\_Revis%C3%A3o.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Documents/PENT_Revis%C3%A3o.pdf)

Turismo de Portugal (2011). *Plano Estratégico Nacional do Turismo: propostas para revisão no horizonte 2015*. Retirado de [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Documents/PENT\\_Revis%C3%A3o.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Documents/PENT_Revis%C3%A3o.pdf)

*Turismo de Portugal diz que próximos anos são de consolidação e não de nova oferta hoteleira*. (2013). Retirado a 28 de Janeiro, 2013, de <http://visao.sapo.pt/turismo-de-portugal-diz-que-proximos-anos-sao-de-consolidacao-e-nao-de-nova-oferta-hoteleira=f709414>

Turismo de Portugal. (2011). *O Turismo em Números* [Slides de Power Point]. Retirado de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/contasat%C3%A9litedoturismo/Pages/ContaSat%C3%A9litedoTurismo.aspx>

Turismo de Portugal. (2011). *O Turismo na Economia: Evolução do contributo do Turismo para a economia portuguesa* [Slides de Power Point]. Retirado de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/contasat%C3%A9litedoturismo/Pages/ContaSat%C3%A9litedoTurismo.aspx>

*Turismo e passagens aéreas garantiram 26,7% do aumento das exportações de bens e serviços.* (2013). Retirado a 22 de Janeiro, 2013, de <http://www.presstur.com/site/news.asp?news=40684>

*Turismo e transporte aéreo de passageiros geram 29,9% do aumento das exportações portuguesas.* (2013). Retirado a 21 de Fevereiro, 2013, de <http://www.presstur.com/site/news.asp?news=41152>

*Turismo em Portugal perde competitividade por ter um dos piores quadros fiscais do mundo.* (2013). Retirado a 7 de Março, 2013, de <http://www.presstur.com/site/news.asp?news=41322>

*Turistas estão a gastar mais nas visitas ao Porto e Norte de Portugal.* (2013). Retirado a 18 de Fevereiro, 2013, de [http://economico.sapo.pt/noticias/turistas-estao-a-gastar-mais-nas-visitas-ao-porto-e-norte-de-portugal\\_162884.html](http://economico.sapo.pt/noticias/turistas-estao-a-gastar-mais-nas-visitas-ao-porto-e-norte-de-portugal_162884.html)

Vanez, R., Silva, J. F., Fael, J., Amaral, L. C., Santos, Z. (2004). Norte de Portugal e Galiza. Porto: Civilização Editora.

Verheugen, G. (2008). Uma oportunidade para a União Europeia. *O Turismo em 2008*, 80.

World Economic Forum. (2013). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013*. Retirado de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TT\\_Competitiveness\\_Report\\_2013.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf)

## **Anexos**

### **Anexo 1 – Pedido de autorização para aplicação de questionários**

#### **Exma. Senhora Directora de Estágio**

Hugo Marcos Paula Correia, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 153 604, do XXV Estágio do Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, vem, no âmbito do Trabalho de Dissertação de Mestrado, subordinado ao tema *“PSP e Turismo: Paradigma da Proximidade no Acolhimento ao Turista – Cidade do Porto”*, do qual é Orientador o Intendente Pedro Nuno Resende Melo Coelho de Moura, solicitar a V. Exa. autorização para a aplicação de questionários a turistas nas seguintes unidades e serviços: Esquadra de Turismo do Porto; Esquadra de Segurança Aeroportuária do Porto; Posto de Turismo – Centro (Rua Clube dos Fenianos, n.º 25, código-postal n.º 4000-172, Porto); Posto de Turismo – Sé (Terreiro da Sé, código-postal n.º 4050-573, Porto); e Ponto de informações turísticas Serralves (Rua de D. João de Castro, n.º 210, código-postal n.º 4150-417, Porto).

Lisboa e ISCPSP, 07 de Novembro de 2012

---

Hugo Marcos Paula Correia  
Aspirante a Oficial de Polícia n.º 153604

**Anexo 2 – Declaração para aplicação de questionários em parceria com a  
Câmara Municipal do Porto**



Rua 1.º de Maio, 3  
1349 - 040 LISBOA



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

## DECLARAÇÃO

Para efeitos de aplicação de questionários e ser entregue na Câmara Municipal do Porto, Pelouro do Turismo, declaro que **Hugo Marcos Paula Correia** frequenta, no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, o 5.º ano do Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no ano letivo 2012/2013.

Mais declaro que o referido aluno se encontra a desenvolver um trabalho de dissertação de mestrado, subordinado ao tema "PSP e turismo: Paradigma da proximidade no acolhimento ao turista – Cidade do Porto".

Por ser verdade, se passa a presente declaração que por mim vai assinada e autenticada com o selo branco deste Instituto.

Lisboa e ISCP/PSI, 12 de dezembro de 2012

O Diretor

Pedro José Lopes Clemente  
Superintendente

### Anexo 3 – Questionário (Português)

#### INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

O presente questionário pretende avaliar o sentimento de segurança percebido pelo turista aquando da sua visita à cidade do Porto. A sua colaboração no preenchimento deste documento é imprescindível para esse fim. Os dados serão analisados e tratados de forma agregada e confidencial.



1. Sexo: M  F

2. Idade: 0-18  19-35  36-65  + 65

#### 3. Habilitações literárias:

3.1 Ensino Primário  3.2 Ensino Preparatório  3.3 Ensino Secundário  3.4 Ensino Universitário

3.5 Outra  Qual? \_\_\_\_\_

4. Proveniência: 4.1 País? \_\_\_\_\_ 4.2 Cidade? \_\_\_\_\_

5. É a primeira vez que visita a cidade do Porto? Sim  Não

#### 6. Modo como viajou para o Porto:

6.1 Automóvel  6.2 Avião  6.3 Comboio  6.4 Outro  \_\_\_\_\_

7. Quantos dias passou/pretende passar na cidade? ½  1  2  3  +3

#### 8. Principais motivos para a escolha do destino: (indique os três motivos principais)

8.1 Clima  8.2 Descanso e Bem-estar  8.3 Hospitalidade

8.4 Segurança  8.5 História e Cultura  8.6 Trabalho  8.7 Beleza da cidade

#### 9. Leia atentamente cada afirmação e indique o seu grau de concordância:

(Sendo 1 Discordo Totalmente e 5 Concordo Totalmente)

9.1 Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto.

1    2    3    4    5

9.2 Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto.

1    2    3    4    5

9.3 A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança.

1    2    3    4    5

9.4 Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto.

1    2    3    4    5

9.5 Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo.

1    2    3    4    5

9.6 Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista.

1    2    3    4    5

9.7 A segurança é um factor importante na escolha do destino.

1    2    3    4    5

**10. Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime?**

Sim       Não       *(Se respondeu Não, avance para a questão 13)*

**11. Após a ocorrência do crime, foi dado conhecimento à Polícia?**

Sim       Não       *(Se respondeu Não, avance para a questão 13)*

**12. Classifique o apoio prestado pela Polícia:**

*(Sendo 1 Muito Mau e 5 Muito Bom)*

12.1 Atendimento                    1    2    3    4    5  
   

12.2 Celeridade do processo    1    2    3    4    5  
   

12.3 Resolução do problema    1    2    3    4    5  
   

**13. Admite regressar ao Porto?**                    Sim                     Não

**14. Recomenda a cidade?**                    Sim                     Não

## Anexo 4 – Questionário (Inglês)

### INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

This enquiry aims to assess the feeling of security felt by tourist during his visit to Porto. Your cooperation in completing this document is indispensable for this purpose. The data will be analyzed and aggregated and treated confidentially.



1. Sex: M  F

2. Age: 0-18  19-35  36-65  + 65

3. Level of studies:

3.1 9th Grade  3.2 12th Grade  3.3 University

3.4 Other  Which? \_\_\_\_\_

4. Nationality: 4.1 Country? \_\_\_\_\_ 4.2 City? \_\_\_\_\_

5. Is this your first time in Porto? Yes  No

6. You came to Porto by:

6.1 Car  6.2 Airplane  6.3 Train  6.4 Other  Which?  
\_\_\_\_\_

7. How many days did you spent/are you planning to stay in Porto? ½  1  2  3  +3

8. Main reasons to choose the destination: (Choose the three main reasons)

8.1 Climate  8.2 Rest and Health  8.3 Hospitality

8.4 Security  8.5 History and Culture  8.6 Work  8.7 City's beauty

9. Read each statement and indicate your degree of agreement:

(Meaning 1 I Totally Disagree and 5 I totally Agree)

9.1 I fell safe during my stay in Porto.

1 2 3 4 5

9.2 I've considered the security factor when choosing my visit to Porto.

1 2 3 4 5

9.3 The Police presence in the streets makes me feel safe.

1 2 3 4 5

9.4 I verify Police presence in the streets of Porto.

1 2 3 4 5

9.5 I think it's important to have a Police force specialized in Tourism.

1 2 3 4 5

9.6 I approve the service provided by the Tourist Police.

1 2 3 4 5

9.7 Security is an important factor to have in consideration when choosing the destination.

1 2 3 4 5

**10. Were you victim of any crime during your stay or do you know someone who has been?**

Yes  No  *(If you answered No, advance to question 13)*

**11. After the crime, did you call/go to the Police?**

Yes  No  *(If you answered No, advance to question 13)*

**12. Classify the help given:**

*(Meaning 1 Very Bad e 5 Very Good)*

12.1 Treatment                      1      2      3      4      5  
           

12.2 Expedite the process            1      2      3      4      5  
           

12.3 Problem resolution            1      2      3      4      5  
           

**13. Do you consider coming back to Porto?**                      Yes                       No

**14. Do you recommend Porto?**                      Yes                       No

**Anexo 5 – Questionário (Castelhano)**

**INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA**

Este cuestionario tiene la intención de evaluar el sentimiento de seguridad percibido por los turistas durante su visita à la ciudad de Porto. Su cooperación en la rellena deste documento es importante para la conclusión del trabajo. Los datos serán analizados y tratados de forma confidencial.



**1. Género:** M  F

**2. Edad:** 0-18  19-35  36-65  + 65

**3. Nivel de estudios:**

3.1 Secundaria  3.2 Bachiller  3.3 Universidad

3.4 Otra  Cúal? \_\_\_\_\_

**4. Origen:** 4.1 Pais? \_\_\_\_\_ 4.2 Ciudad? \_\_\_\_\_

**5. Es la primera vez que visita la ciudad de Porto?** Si  No

**6. Modo como há viajado para la ciudad:**

6.1 Vehículo  6.2 Plano  6.3 Tren  6.4 Otro  Cúal? \_\_\_\_\_

**7. Cúantos días há passado/passará en la ciudad?** ½  1  2  3  +3

**8. Motivos principales para escojer la ciudad de Porto:** *(indicar los tres principales)*

8.1 Clima  8. Descanso y Bienestar  8.3 Hospitalidad

8.4 Seguridad  8.5 História y Cultura  8.6 Trabajo  8.7 Belleza de la ciudad

**9. Lea cuidadosamente cada declaración y diga su grado de acuerdo:**

*(Considerando 1 Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo)*

9.1 Me siento seguro(a) durante mi estadia en la ciudad de Porto.

1  2  3  4  5

9.2 Pensé en el factor de seguridad al elegir la ciudad de Porto como destino.

1 2 3 4 5

9.3 La presencia de la Policía en la calle me dió/da seguridad.

1 2 3 4 5

9.4 Me doy cuenta de la presencia de la Policía en las calles de la ciudad de Porto.

1 2 3 4 5

9.5 Considero importante la existencia de una Policía especializada en turismo.

1 2 3 4 5

9.6 Aprobo el servicio proporcionado por la Policía a los turistas.

1 2 3 4 5

9.7 La seguridad es un factor importante para la elección del destino.

1 2 3 4 5

**10. Durante su visita, há sido víctima o conoce a alguien que fue víctima de un crimen?**

Si  No  (Si respondió No, pase a la cuestión 13)

**11. Después de ocurrido el crimen, há llamado la Policía?**

Si  No  (Si respondió No, pase a la cuestión 13)

**12. Evalúe el servicio proporcionado por la Policía:**

(Considerando 1 Muy Malo y 5 Muy Bueno)

12.1 Apoyo 1 2 3 4 5

12.2 Celeridad del proceso      1      2      3      4      5  
               

12.3 Resolución del problema      1      2      3      4      5  
               

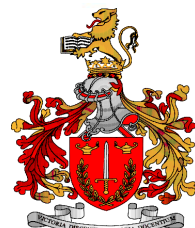
13. Piensa regresar a la ciudad de Porto?      Si       No

14. Recomienda la ciudad?      Si       No

## Anexo 6 – Questionário (Francês)

### INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

Ce questionnaire vise à évaluer le sentiment de sécurité perçue par les touristes lors de sa visite à la ville de Porto. Votre collaboration en remplissant ce document est essentiel pour l'achèvement des travaux. Les données seront analysées et traitées dans son ensemble et dont confidentielles.



1. Sexe: M  F

2. Âge: 0-18  19-35  36-65  + 65

#### 3. Formation:

3.1 Scolarité Obligatoire (Collège -3 eme)  3.2 Graduation  3.3 Maîtrise

3.4 Autre  Lequel? \_\_\_\_\_

4. Provenance: 4.1 Pays? \_\_\_\_\_ 4.2 Ville? \_\_\_\_\_

5. C'est la première fois que vous visitez la ville de Porto? Oui  Non

#### 6. Moyens de transport utilisés pour voyager à Porto?

6.1 Voiture  6.2 Avion  6.3 Train  6.4 Autre  Lequel? \_\_\_\_\_

7. Jours passés/à passer à Porto. ½  1  2  3  +3

#### 8. Quelles ont été les motivations d'avoir choisi cette destination?

(indiquez les trois principales raisons)

8.1 Climat  8.2 Repos et bien-être  8.3 Hospitalité

8.4 Sécurité  8.5 Histoire et Culture  8.6 Travail  8.7 Beauté de la ville

#### 9. Lisez attentivement chaque affirmation suivante et indiquez votre degré de concordance:

(Considérez 1 Totalelement en désaccorde et 5 Totalelement d'accord)

9.1 Je me sens en sécurité pendant mon séjour à Porto.

1 2 3 4 5

9.2 J'ai réfléchi le facteur sécurité au moment de choisir la ville de Porto.

1 2 3 4 5

9.3 La présence de la Police dans les rues me trasmet securité.

1 2 3 4 5

9.4 Je verifie la présence de la Policie dans les rues de Porto.

1 2 3 4 5

9.5 Je considère important l'existence d'une force de Police spécialisée en tourisme.

1 2 3 4 5

9.6 J'approuve le service fournies par la Police au touriste.

1 2 3 4 5

9.7 La sécurité est un facteur important dans le choix de la destination.

1 2 3 4 5

**10. Avez-vous été victime d'un crime pendant votre séjour ou connaissez quelqu'un qui a été?**

Oui  Non  (Si vous avez répondu non, passez à la question 13)

**11. Après l'occurrence, avez-vous participé à la Police?**

Oui  Non  (Si vous avez répondu non, passez à la question 13)

**12. Classifiez l'appui fourni par la police:**

(Considérez 1 Très mauvais et 5 Très Bon)

12.1 Accueil                    1    2    3    4    5  
  

12.2 Celerité du procès            1    2    3    4    5                                          
  

12.3 Resolution du problème    1    2    3    4    5  
  

**13. Envisagez-vous l'hypothèse de revenir à Porto?**                    Oui                     Non

**14. Recommandez-vous Porto?**                    Oui                     Non

## Anexo 7 – Resultados directos dos questionários

### 1) Sexo:

**Tabela 10: Distribuição dos inquiridos por sexo.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Feminino	148	45,8	45,8	45,8
Masculino	175	54,2	54,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

### 2) Idade:

**Tabela 11: Distribuição dos inquiridos por idade.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0-18	2	0,6	0,6	0,6
19-35	185	57,3	57,3	57,9
36-65	119	36,8	36,8	94,7
>65	17	5,3	5,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

### 3) Habilitações literárias:

**Tabela 12: Distribuição dos inquiridos por habilitações literárias.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Primário	5	1,5	1,5	1,5
Preparatório	20	6,2	6,2	7,7
Secundário	92	28,5	28,5	36,2
Universitário	204	63,2	63,2	99,4
Outro	2	0,6	0,6	100,0
Total	323	100,0	100,0	

## 4.1) Proveniência (país):

Tabela 13: Distribuição dos inquiridos por país de proveniência.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Alemanha	16	5,0	5,0	5,0
Argentina	5	1,5	1,5	6,5
Austrália	3	0,9	0,9	7,4
Áustria	5	1,5	1,5	9,0
Bélgica	3	0,9	0,9	9,9
Brasil	45	13,9	13,9	23,8
Canadá	1	0,3	0,3	24,1
Chile	1	0,3	0,3	24,5
China	20	6,2	6,2	30,7
Coreia	9	2,8	2,8	33,4
Eslováquia	1	0,3	0,3	33,7
Espanha	61	18,9	18,9	52,6
Estados Unidos	13	4,0	4,0	56,7
Estónia	2	0,6	0,6	57,3
França	56	17,3	17,3	74,6
Holanda	14	4,3	4,3	78,9
Índia	2	0,6	0,6	79,6
Inglaterra	18	5,6	5,6	85,1
Irlanda	5	1,5	1,5	86,7
Israel	1	0,3	0,3	87,0
Itália	7	2,2	2,2	89,2
Jamaica	1	0,3	0,3	89,5
Japão	1	0,3	0,3	89,8
México	2	0,6	0,6	90,4
Noruega	3	0,9	0,9	91,3
Polónia	7	2,2	2,2	93,5
Porto Rico	2	0,6	0,6	94,1
Roménia	1	0,3	0,3	94,4
Rússia	5	1,5	1,5	96,0
Suíça	6	1,9	1,9	97,8
Tailândia	1	0,3	0,3	98,1
Turquia	6	1,9	1,9	100,0
Total	323	100,0	100,0	

## 4.2) Proveniência (cidade):

Tabela 14: Distribuição dos inquiridos por cidade de proveniência.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Almeria	1	0,3	0,3	0,3
Ambert	1	0,3	0,3	0,6
Amesterdão	3	0,9	0,9	1,5
Angers	1	0,3	0,3	1,9
Ankara	1	0,3	0,3	2,2
Antony	1	0,3	0,3	2,5
Arecibo	1	0,3	0,3	2,8
Arsan	1	0,3	0,3	3,1
Avignon	1	0,3	0,3	3,4
Badajós	1	0,3	0,3	3,7
Barcelona	8	2,5	2,5	6,2
Belfast	2	0,6	0,6	6,8
Belo Horizonte	3	0,9	0,9	7,7
Berlim	6	1,9	1,9	9,6
Berna	1	0,3	0,3	9,9
Berrien	1	0,3	0,3	10,2
Besançon	3	0,9	0,9	11,1
Blatystok	2	0,6	0,6	11,8
Bordeus	1	0,3	0,3	12,1
Bordéus	2	0,6	0,6	12,7
Boston	3	0,9	0,9	13,6
Braila	1	0,3	0,3	13,9
Brasília	3	0,9	0,9	14,9
Bremen	2	0,6	0,6	15,5
Brest	1	0,3	0,3	15,8
Buenos Aires	3	0,9	0,9	16,7
Cáceres	2	0,6	0,6	17,3
Campinas	1	0,3	0,3	17,6
Catania	1	0,3	0,3	18
Chang Chun	2	0,6	0,6	18,6
Chicago	1	0,3	0,3	18,9
Chong Qing	1	0,3	0,3	19,2
Cidade do México	2	0,6	0,6	19,8
Cidade-Real	1	0,3	0,3	20,1
Coano	1	0,3	0,3	20,4
Corunha	4	1,2	1,2	21,7
Cracóvia	3	0,9	0,9	22,6

Curitiba	3	0,9	0,9	23,5
Dorking	1	0,3	0,3	23,8
Dortmund	2	0,6	0,6	24,5
Dublin	4	1,2	1,2	25,7
Eindhoven	2	0,6	0,6	26,3
Estrasburgo	1	0,3	0,3	26,6
Etten Leur	2	0,6	0,6	27,2
Flevoland	1	0,3	0,3	27,6
Flórida	1	0,3	0,3	27,9
Fraga	1	0,3	0,3	28,2
Génova	1	0,3	0,3	28,5
Gent	1	0,3	0,3	28,8
Glasgow	1	0,3	0,3	29,1
Goa	1	0,3	0,3	29,4
Graz	1	0,3	0,3	29,7
Grenoble	1	0,3	0,3	30
Guangzhou	1	0,3	0,3	30,3
Halden	1	0,3	0,3	30,7
Hamburgo	2	0,6	0,6	31,3
Hangzhou	1	0,3	0,3	31,6
Hannover	1	0,3	0,3	31,9
Hefei	1	0,3	0,3	32,2
Hong Kong	2	0,6	0,6	32,8
Humenne	1	0,3	0,3	33,1
Istambul	3	0,9	0,9	34,1
Izmir	2	0,6	0,6	34,7
Jesju	1	0,3	0,3	35
Jiaying	1	0,3	0,3	35,3
Kingston	1	0,3	0,3	35,6
Kung Lenj	1	0,3	0,3	35,9
La Plata	1	0,3	0,3	36,2
Lausane	2	0,6	0,6	36,8
Le Mans	1	0,3	0,3	37,2
Leipzig	1	0,3	0,3	37,5
Líbeda	1	0,3	0,3	37,8
Lille	5	1,5	1,5	39,3
Lishui	1	0,3	0,3	39,6
Londres	9	2,8	2,8	42,4
Los Angeles	1	0,3	0,3	42,7
Lugano	1	0,3	0,3	43
Lyon	4	1,2	1,2	44,3
Macau	4	1,2	1,2	45,5

Madrid	7	2,2	2,2	47,7
Mainz	1	0,3	0,3	48
Málaga	10	3,1	3,1	51,1
Manaus	1	0,3	0,3	51,4
Maranis	1	0,3	0,3	51,7
Marselha	3	0,9	0,9	52,6
Melbourne	1	0,3	0,3	52,9
Milão	1	0,3	0,3	53,3
Montbéliard	1	0,3	0,3	53,6
Monte Real	1	0,3	0,3	53,9
Montpellier	3	0,9	0,9	54,8
Moscovo	5	1,5	1,5	56,3
Múrcia	1	0,3	0,3	56,7
Nantes	5	1,5	1,5	58,2
Nápoles	1	0,3	0,3	58,5
Natal	1	0,3	0,3	58,8
Neustadt	1	0,3	0,3	59,1
Newark	1	0,3	0,3	59,4
Newcastle	4	1,2	1,2	60,7
Nice	1	0,3	0,3	61
Nîmes	2	0,6	0,6	61,6
Nova Iorque	4	1,2	1,2	62,8
Nýkerk	1	0,3	0,3	63,2
Orleães	1	0,3	0,3	63,5
Oslo	2	0,6	0,6	64,1
Palermo	1	0,3	0,3	64,4
Pantevedra	1	0,3	0,3	64,7
Paris	13	4	4	68,7
Pelotas	1	0,3	0,3	69
Pequim	2	0,6	0,6	69,7
Pescara	1	0,3	0,3	70
Peterborough	1	0,3	0,3	70,3
Porto Alegre	2	0,6	0,6	70,9
Povilly	1	0,3	0,3	71,2
Recife	2	0,6	0,6	71,8
Ribeirão Preto	2	0,6	0,6	72,4
Rio de Janeiro	7	2,2	2,2	74,6
Rishon Lezion	1	0,3	0,3	74,9
Roma	2	0,6	0,6	75,5
Saint Etienne	1	0,3	0,3	75,9
Salamanca	3	0,9	0,9	76,8
Salvador da Baía	1	0,3	0,3	77,1

Santa Fé	1	0,3	0,3	77,4
Santa Maria	2	0,6	0,6	78
Santiago	1	0,3	0,3	78,3
Santiago de Compostela	2	0,6	0,6	78,9
Santos	2	0,6	0,6	79,6
São Paulo	13	4	4	83,6
Saragoça	1	0,3	0,3	83,9
Sejeon	1	0,3	0,3	84,2
Seneek	1	0,3	0,3	84,5
Seúl	4	1,2	1,2	85,8
Sevilha	2	0,6	0,6	86,4
Shangai	2	0,6	0,6	87
Shen Yang	1	0,3	0,3	87,3
Sidney	1	0,3	0,3	87,6
Singapura	1	0,3	0,3	87,9
Sint-Genesius-Rode	1	0,3	0,3	88,2
ST Albans	1	0,3	0,3	88,5
Stelara	2	0,6	0,6	89,2
Sydney	1	0,3	0,3	89,5
Taichung	1	0,3	0,3	89,8
Takyo	1	0,3	0,3	90,1
Tallinn	2	0,6	0,6	90,7
Teruel	2	0,6	0,6	91,3
Toledo	1	0,3	0,3	91,6
Tonlouse	1	0,3	0,3	92
Ulsan	1	0,3	0,3	92,3
Urk	1	0,3	0,3	92,6
Utrecht	1	0,3	0,3	92,9
Valência	8	2,5	2,5	95,4
Varsóvia	1	0,3	0,3	95,7
Viena	3	0,9	0,9	96,6
Vigo	4	1,2	1,2	97,8
Washington	1	0,3	0,3	98,1
Wels	1	0,3	0,3	98,5
Wroclan	1	0,3	0,3	98,8
Xiamen	1	0,3	0,3	99,1
York	1	0,3	0,3	99,4
Zonhoven	2	0,6	0,6	100
Total	323	100	100	

6) Meio de transporte:

**Tabela 15: Distribuição dos inquiridos por meio de transporte utilizado para viajar para a cidade.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Automóvel	97	30,0	30,0	30,0
Avião	182	56,3	56,3	86,4
Comboio	43	13,3	13,3	99,7
Outro	1	0,3	0,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

7) Duração da estadia:

**Tabela 16: Distribuição dos inquiridos por duração da estadia.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Meio dia	7	2,2	2,2	2,2
1 dia	30	9,3	9,3	11,5
2 dias	92	28,5	28,5	39,9
3 dias	87	26,9	26,9	66,9
>3 dias	107	33,1	33,1	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.1) Motivos da escolha do destino (clima):

**Tabela 17: Clima como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	78	24,1	24,1	24,1
Não	245	75,9	75,9	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.2) Motivos da escolha do destino (descanso e bem-estar):

**Tabela 18: Descanso e bem-estar como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	192	59,4	59,4	59,4
Não	131	40,6	40,6	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.3) Motivos da escolha do destino (hospitalidade):

**Tabela 19: Hospitalidade como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	104	32,2	32,2	32,2
Não	219	67,8	67,8	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.4) Motivos da escolha do destino (segurança):

**Tabela 20: Segurança como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	29	9,0	9,0	9,0
Não	294	91,0	91,0	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.5) Motivos da escolha do destino (história e cultura):

**Tabela 21: História e cultura como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	270	83,6	83,6	83,6
Não	53	16,4	16,4	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.6) Motivos da escolha do destino (trabalho):

**Tabela 22: Trabalho como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	25	7,7	7,7	7,7
Não	298	92,3	92,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

8.7) Motivos da escolha do destino (beleza da cidade):

**Tabela 23: Beleza da cidade como motivo da escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	271	83,9	83,9	83,9
Não	52	16,1	16,1	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.1) Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto:

**Tabela 24: Caracterização do sentimento de segurança.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	4	1,2	1,2	1,2
Discordo parcialmente	4	1,2	1,2	2,5
Não concordo nem discordo	29	9,0	9,0	11,5
Concordo parcialmente	135	41,8	41,8	53,3
Concordo Totalmente	151	46,7	46,7	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.2) Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto:

**Tabela 25: Ponderação do factor segurança aquando da escolha do destino Porto.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	59	18,3	18,3	18,3
Discordo parcialmente	53	16,4	16,4	34,7
Não concordo nem discordo	83	25,7	25,7	60,4
Concordo parcialmente	67	20,7	20,7	81,1
Concordo Totalmente	61	18,9	18,9	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.3) A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança:

**Tabela 26: Sentimento de segurança derivado da presença da Polícia nas ruas.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	3	0,9	0,9	0,9
Discordo parcialmente	6	1,9	1,9	2,8
Não concordo nem discordo	42	13,0	13,0	15,8
Concordo parcialmente	97	30,0	30,0	45,8
Concordo Totalmente	175	54,2	54,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.4) Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto:

**Tabela 27: Presença da Polícia nas ruas da cidade do Porto.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	18	5,6	5,6	5,6
Discordo parcialmente	23	7,1	7,1	12,7
Não concordo nem discordo	59	18,3	18,3	31,0
Concordo parcialmente	103	31,9	31,9	62,8
Concordo Totalmente	120	37,2	37,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.5) Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo:

**Tabela 28: Importância da existência de uma Polícia direccionada para o turismo.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	1	0,3	0,3	0,3
Discordo parcialmente	4	1,2	1,2	1,5
Não concordo nem discordo	15	4,6	4,6	6,2
Concordo parcialmente	76	23,5	23,5	29,7
Concordo Totalmente	227	70,3	70,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.6) Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista:

**Tabela 29: Qualificação do serviço prestado pela Polícia ao turista.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	1	0,3	0,3	0,3
Discordo parcialmente	3	0,9	0,9	1,2
Não concordo nem discordo	17	5,3	5,3	6,5
Concordo parcialmente	58	18,0	18,0	24,5
Concordo Totalmente	244	75,5	75,5	100,0
Total	323	100,0	100,0	

9.7) A segurança é um factor importante na escolha do destino:

**Tabela 30: Segurança enquanto factor importante na escolha do destino.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo totalmente	5	1,5	1,5	1,5
Discordo parcialmente	19	5,9	5,9	7,4
Não concordo nem discordo	44	13,6	13,6	21,1
Concordo parcialmente	70	21,7	21,7	42,7
Concordo Totalmente	185	57,3	57,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

10) Durante a estadia, foi vítima ou conhece alguém que tenha sido vítima de algum crime:

**Tabela 31: Turistas vítimas de crime.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	38	11,8	11,8	11,8
Não	285	88,2	88,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

11) Após a ocorrência do crime, foi dado conhecimento à Polícia:

**Tabela 32: Comunicação do crime à Polícia.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	35	10,8	10,8	10,8
Não	3	0,9	0,9	11,8
Não são vítimas de crime	285	88,2	88,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

12) Classificação do apoio prestado pela Polícia quanto ao atendimento:

**Tabela 33: Classificação do serviço prestado quanto ao atendimento.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muito mau				
Razoável				
Mau	1	0,3	2,9	2,9
Bom	8	2,5	22,9	25,7
Muito bom	26	8,0	74,3	100,0
Comunicam o crime à Polícia	35	10,8	100,0	
Não são vítimas nem comunicam	288	89,2		
Total	323	100,0		

13) Classificação do apoio prestado pela Polícia quanto à celeridade processual:

**Tabela 34: Classificação do serviço prestado quanto à celeridade processual.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muito mau	1	0,3	2,9	2,9
Razoável	1	0,3	2,9	5,7
Mau				5,7
Bom	10	3,1	28,6	34,3
Muito bom	23	7,1	65,7	100,0
Comunicam o crime à Polícia	35	10,8	100,0	
Não são vítimas nem comunicam	288	89,2		
Total	323	100,0		

14) Classificação do apoio prestado pela Polícia quanto à resolução do problema:

**Tabela 35: Classificação do serviço prestado quanto à resolução do problema.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muito mau	1	0,3	2,9	2,9
Mau	1	0,3	2,9	5,7
Razoável	1	0,3	2,9	8,6
Bom	12	3,7	34,3	42,9
Muito bom	20	6,2	57,1	100,0
Comunicam à Polícia	35	10,8	100,0	
Não são vítimas nem comunicam	288	89,2		
Total	323	100,0		

15) Admite regressar ao Porto:

**Tabela 36: Inquiridos que admitem regressar à cidade do Porto.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	319	98,8	98,8	98,8
Não	4	1,2	1,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

16) Recomenda a cidade:

**Tabela 37: Inquiridos que recomendam a cidade do Porto.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	319	98,8	98,8	98,8
Não	4	1,2	1,2	100,0
Total	323	100,0	100,0	

**Anexo 8 – Resultados dos cruzamentos entre variáveis e questões dos questionários**

1) Cruzamento da variável país de proveniência (três países com maior representatividade) com todas as restantes variáveis e questões:

**Tabela 38: Cruzamento entre os três países de maior representatividade na cidade do Porto e restantes variáveis e questões.**

		Países com maior representatividade			
		Brasil	Espanha	França	
Caracterização dos inquiridos	Sexo	Feminino	20	22	23
		Masculino	25	39	33
	Idade	0-18			1
		19-35	16	47	21
		36-65	27	14	33
		>65	2		1
	Habilitações	Primário		4	
		Preparatório	1	8	6
		Secundário	11	18	14
		Universitário	32	31	36
		Outro	1		
	Visita	Primeira visita ao Porto	37	42	42
		Já não é a primeira vez	8	19	14
	Transporte	Automóvel	12	29	12
		Avião	27	27	42
		Comboio	6	4	2
		Outro		1	
	Estadia	Meio dia			1
		1 dia	3	9	5
		2 dias	9	16	12
		3 dias	12	20	16
		>3 dias	21	16	22
	Motivos	Clima	4	8	17
		Descanso e bem-estar	31	44	30
		Hospitalidade	16	26	26
		Segurança	7	4	5
		História e cultura	36	48	45

		Trabalho	4	7	
		Beleza da cidade	37	46	45
Sentimento de segurança percebido pelo turista	Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto	Discordo totalmente		2	
		Discordo parcialmente		2	
		Não concordo nem discordo	4	6	4
		Concordo parcialmente	20	23	28
		Concordo totalmente	21	28	24
	Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto	Discordo totalmente	4	10	22
		Discordo parcialmente	6	12	4
		Não concordo nem discordo	8	14	18
		Concordo parcialmente	9	16	10
		Concordo totalmente	18	9	2
	A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança	Discordo totalmente		1	
		Discordo parcialmente		5	
		Não concordo nem discordo		13	9
		Concordo parcialmente	10	21	21
		Concordo totalmente	35	21	26
	Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto	Discordo totalmente		1	14
		Discordo parcialmente		2	13
		Não concordo nem discordo	7	9	13
		Concordo parcialmente	16	30	11
		Concordo totalmente	22	19	5
	Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo	Discordo totalmente			1
		Discordo parcialmente			2
		Não concordo nem discordo		2	4
		Concordo parcialmente	2	22	16
		Concordo totalmente	43	37	33
	Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista	Discordo totalmente			
		Discordo parcialmente		2	
		Não concordo nem discordo		3	7
Concordo parcialmente		3	12	15	
Concordo totalmente		42	44	34	
A segurança é um factor importante na escolha do destino	Discordo totalmente		2	3	
	Discordo parcialmente			5	
	Não concordo nem discordo	3	7	14	
	Concordo parcialmente	8	19	11	
	Concordo totalmente	34	33	23	
Turista vítima de crime	Vítima de crime	Sim	1	11	2
		Não	44	50	54
	Comunicou à Polícia	Sim	1	11	2
		Não			
	Classificação do	Muito mau			

	apoio prestado quanto ao atendimento	Mau		1		
		Razoável				
		Bom		3	0	
		Muito bom	1	7	2	
	Classificação do apoio prestado quanto à celeridade processual	Muito mau		1		
		Mau				
		Razoável				
		Bom	1	2		
	Classificação do apoio prestado quanto à resolução do problema	Muito bom		8	2	
		Muito mau	1			
		Mau		1		
		Razoável				
		Admite regressar	Bom		4	
			Muito bom		6	2
		Recomenda a cidade	Sim	45	60	55
Não				1	1	
Feedback do inquirido	Recomenda a cidade	Sim	45	59	56	
		Não		2		

2) Cruzamento da variável sexo com as variáveis das questões 5 a 8 e com as restantes questões:

**Tabela 39: Cruzamento entre o sexo e restantes variáveis e questões.**

		Sexo			
		Feminino		Masculino	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Visita	Primeira visita ao Porto	130	87,8%	134	76,6%
	Já não é a primeira vez	18	12,2%	41	23,4%
Transporte	Automóvel	40	27,0%	57	32,6%
	Avião	88	59,5%	94	53,7%
	Comboio	19	12,8%	24	13,7%
	Outro	1	0,7%		
Estadia	Meio dia	4	2,7%	3	1,7%
	1 dia	7	4,7%	23	13,1%
	2 dias	45	30,4%	47	26,9%
	3 dias	43	29,1%	44	25,1%
	>3 dias	49	33,1%	58	33,1%
Motivos	Clima	37	100,0%	41	100,0%
	Descanso e bem-estar	88	100,0%	104	100,0%
	Hospitalidade	42	100,0%	62	100,0%

	Segurança	10	100,0%	19	100,0%
	História e cultura	129	100,0%	141	100,0%
	Trabalho	11	100,0%	14	100,0%
	Beleza da cidade	127	100,0%	144	100,0%
Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto	Discordo totalmente			4	2,3%
	Discordo parcialmente	1	0,7%	3	1,7%
	Não concordo nem discordo	16	10,8%	13	7,4%
	Concordo parcialmente	65	43,9%	70	40,0%
	Concordo Totalmente	66	44,6%	85	48,6%
Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto	Discordo totalmente	26	17,6%	33	18,9%
	Discordo parcialmente	27	18,2%	26	14,9%
	Não concordo nem discordo	36	24,3%	47	26,9%
	Concordo parcialmente	29	19,6%	38	21,7%
	Concordo Totalmente	30	20,3%	31	17,7%
A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança	Discordo totalmente			3	1,7%
	Discordo parcialmente	3	2,0%	3	1,7%
	Não concordo nem discordo	14	9,5%	28	16,0%
	Concordo parcialmente	38	25,7%	59	33,7%
	Concordo Totalmente	93	62,8%	82	46,9%
Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto	Discordo totalmente	9	6,1%	9	5,1%
	Discordo parcialmente	7	4,7%	16	9,1%
	Não concordo nem discordo	25	16,9%	34	19,4%
	Concordo parcialmente	45	30,4%	58	33,1%
	Concordo Totalmente	62	41,9%	58	33,1%
Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo	Discordo totalmente	1	0,7%		
	Discordo parcialmente	1	0,7%	3	1,7%
	Não concordo nem discordo	4	2,7%	11	6,3%
	Concordo parcialmente	40	27,0%	36	20,6%
	Concordo Totalmente	102	68,9%	125	71,4%
Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista	Discordo totalmente	0	0,0%	1	0,6%
	Discordo parcialmente	1	0,7%	2	1,1%
	Não concordo nem discordo	7	4,7%	10	5,7%
	Concordo parcialmente	26	17,6%	32	18,3%
	Concordo Totalmente	114	77,0%	130	74,3%
A segurança é um factor importante na escolha do destino	Discordo totalmente	4	2,7%	1	0,6%
	Discordo parcialmente	11	7,4%	8	4,6%
	Não concordo nem discordo	20	13,5%	24	13,7%
	Concordo parcialmente	28	18,9%	42	24,0%
	Concordo Totalmente	85	57,4%	100	57,1%
Vítima de crime	Sim	13	8,8%	25	14,3%
	Não	135	91,2%	150	85,7%
Comunicou à	Sim	11	7,4%	24	13,7%

Polícia	Não	2	1,4%	1	0,6%
Classificação do apoio prestado quanto ao atendimento	Muito mau				
	Mau			1	4,2%
	Razoável				
	Bom	2	18,2%	6	25,0%
	Muito bom	9	81,8%	17	70,8%
Classificação do apoio prestado quanto à celeridade processual	Muito mau			1	4,2%
	Mau				
	Razoável			1	4,2%
	Bom	4	36,4%	6	25,0%
	Muito bom	7	63,6%	16	66,7%
Classificação do apoio prestado quanto à resolução do problema	Muito mau			1	4,2%
	Mau			1	4,2%
	Razoável	1	9,1%		
	Bom	4	36,4%	8	33,3%
	Muito bom	6	54,5%	14	58,3%
Admite regressar	Sim	145	98,0%	174	99,4%
	Não	3	2,0%	1	0,6%
Recomenda a cidade	Sim	147	99,3%	172	98,3%
	Não	1	0,7%	3	1,7%

3) Cruzamento da variável idade com as variáveis das questões 5 a 8 e com as restantes questões:

**Tabela 40: Cruzamento entre a idade e as restantes variáveis e questões.**

		Idade							
		0-18		19-35		36-65		>65	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Visita	Primeira visita ao Porto			158	85,4%	94	79,0%	12	70,6%
	Já não é a primeira vez	2	100,0%	27	14,6%	25	21,0%	5	29,4%
Transporte	Automóvel	1	50,0%	63	34,1%	27	22,7%	6	35,3%
	Avião	1	50,0%	95	51,4%	77	64,7%	9	52,9%
	Comboio			27	14,6%	14	11,8%	2	11,8%
	Outro					1	0,8%		
Estadia	Meio dia			4	2,2%	3	2,5%		
	1 dia	1	50,0%	19	10,3%	8	6,7%	2	11,8%
	2 dias			59	31,9%	27	22,7%	6	35,3%
	3 dias			45	24,3%	38	31,9%	4	23,5%
	>3 dias	1	50,0%	58	31,4%	43	36,1%	5	29,4%

Motivos	Clima			48	100,0%	23	100,0%	7	100,0%
	Descanso e bem-estar	2	100,0%	113	100,0%	67	100,0%	10	100,0%
	Hospitalidade	1	100,0%	53	100,0%	47	100,0%	3	100,0%
	Segurança	1	100,0%	12	100,0%	16	100,0%		
	História e cultura	1	100,0%	154	100,0%	99	100,0%	16	100,0%
	Trabalho			19	100,0%	6	100,0%		
	Beleza da cidade	1	100,0%	156	100,0%	99	100,0%	15	100,0%
Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto	Discordo totalmente			1	0,5%	3	2,5%		
	Discordo parcialmente			4	2,2%				
	Não concordo nem discordo	1	50,0%	16	8,6%	10	8,4%	2	11,8%
	Concordo parcialmente			84	45,4%	47	39,5%	4	23,5%
	Concordo Totalmente	1	50,0%	80	43,2%	59	49,6%	11	64,7%
Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto	Discordo totalmente			33	17,8%	24	20,2%	2	11,8%
	Discordo parcialmente			36	19,5%	15	12,6%	2	11,8%
	Não concordo nem discordo	1	50,0%	44	23,8%	32	26,9%	6	35,3%
	Concordo parcialmente			43	23,2%	22	18,5%	2	11,8%
	Concordo Totalmente	1	50,0%	29	15,7%	26	21,8%	5	29,4%
A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança	Discordo totalmente			2	1,1%	1	0,8%		
	Discordo parcialmente			4	2,2%	2	1,7%	0	0,0%
	Não concordo nem discordo			26	14,1%	14	11,8%	2	11,8%
	Concordo parcialmente			60	32,4%	33	27,7%	4	23,5%
	Concordo Totalmente	2	100,0%	93	50,3%	69	58,0%	11	64,7%
Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto	Discordo totalmente			7	3,8%	10	8,4%	1	5,9%
	Discordo parcialmente			11	5,9%	10	8,4%	2	11,8%
	Não concordo nem discordo			34	18,4%	24	20,2%	1	5,9%
	Concordo parcialmente	1	50,0%	67	36,2%	30	25,2%	5	29,4%
	Concordo Totalmente	1	50,0%	66	35,7%	45	37,8%	8	47,1%
Considero importante a	Discordo totalmente			1	0,5%				

existência de uma Polícia direccionada para o turismo	Discordo parcialmente			3	1,6%	1	0,8%		
	Não concordo nem discordo			8	4,3%	4	3,4%	3	17,6%
	Concordo parcialmente			52	28,1%	22	18,5%	2	11,8%
	Concordo Totalmente	2	100,0%	121	65,4%	92	77,3%	12	70,6%
Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista	Discordo totalmente							1	5,9%
	Discordo parcialmente			2	1,1%	1	0,8%		
	Não concordo nem discordo			8	4,3%	9	7,6%		
	Concordo parcialmente			37	20,0%	18	15,1%	3	17,6%
	Concordo Totalmente	2	100,0%	138	74,6%	91	76,5%	13	76,5%
A segurança é um factor importante na escolha do destino	Discordo totalmente			3	1,6%	2	1,7%		
	Discordo parcialmente			14	7,6%	5	4,2%		
	Não concordo nem discordo			22	11,9%	18	15,1%	4	23,5%
	Concordo parcialmente			43	23,2%	23	19,3%	4	23,5%
	Concordo Totalmente	2	100,0%	103	55,7%	71	59,7%	9	52,9%
Vítima de crime	Sim	2	100,0%	24	13,0%	12	10,1%		
	Não			161	87,0%	107	89,9%	17	100,0%
Comunicou à Polícia	Sim	2	100,0%	22	11,9%	11	9,2%		
	Não			2	1,1%	1	0,8%		
Classificação do apoio prestado quanto ao atendimento	Muito mau								
	Mau					1	9,1%		
	Razoável								
	Bom			8	36,4%				
	Muito bom	2	100,0%	14	63,6%	10	90,9%		
Classificação do apoio prestado quanto à celeridade processual	Muito mau					1	9,1%		
	Mau								
	Razoável			1	4,5%				
	Bom			7	31,8%	3	27,3%		
	Muito bom	2	100,0%	14	63,6%	7	63,6%		
Classificação do apoio prestado quanto à resolução do problema	Muito mau					1	9,1%		
	Mau					1	9,1%		
	Razoável			1	4,5%				
	Bom			10	45,5%	2	18,2%		
	Muito bom	2	100,0%	11	50,0%	7	63,6%		

Admite regressar	Sim	2	100,0%	183	98,9%	117	98,3%	17	100,0%
	Não			2	1,1%	2	1,7%		
Recomenda a cidade	Sim	2	100,0%	182	98,4%	118	99,2%	17	100,0%
	Não			3	1,6%	1	0,8%		

3) Cruzamento da variável habilitações literárias com as variáveis das questões 5 a 8 e com as restantes questões:

**Tabela 41: Cruzamento entre as habilitações literárias e as restantes variáveis e questões.**

		Habilitações literárias									
		Primário		Preparatório		Secundário		Universitário		Outro	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Visita	Primeira visita ao Porto	4	80,0%	16	80,0%	72	78,3%	170	83,3%	2	100,0%
	Já não é a primeira vez	1	20,0%	4	20,0%	20	21,7%	34	16,7%		
Transporte	Automóvel	1	20,0%	8	40,0%	27	29,3%	59	28,9%	2	100,0%
	Avião	3	60,0%	11	55,0%	54	58,7%	114	55,9%		
	Comboio	1	20,0%	1	5,0%	11	12,0%	30	14,7%		
	Outro							1	0,5%		
Estadia	Meio dia			1	5,0%	1	1,1%	5	2,5%		
	1 dia			5	25,0%	10	10,9%	15	7,4%		
	2 dias			5	25,0%	32	34,8%	55	27,0%		
	3 dias	2	40,0%	3	15,0%	21	22,8%	60	29,4%	1	50,0%
	>3 dias	3	60,0%	6	30,0%	28	30,4%	69	33,8%	1	50,0%
Motivos	Clima	1	100,0%	7	100,0%	31	100,0%	39	100,0%		
	Descanso e bem-estar	3	100,0%	8	100,0%	50	100,0%	130	100,0%	1	100,0%
	Hospitalidade	3	100,0%	11	100,0%	33	100,0%	56	100,0%	1	100,0%
	Segurança	1	100,0%	4	100,0%	7	100,0%	16	100,0%	1	100,0%
	História e cultura	3	100,0%	16	100,0%	76	100,0%	174	100,0%	1	100,0%
	Trabalho					6	100,0%	18	100,0%	1	100,0%
	Beleza da cidade	4	100,0%	14	100,0%	73	100,0%	179	100,0%	1	100,0%
Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto	Discordo totalmente							4	2,0%		
	Discordo parcialmente					1	1,1%	3	1,5%		
	Não concordo nem discordo			2	10,0%	8	8,7%	19	9,3%		
	Concordo parcialmente	1	20,0%	8	40,0%	35	38,0%	91	44,6%		
	Concordo Totalmente	4	80,0%	10	50,0%	48	52,2%	87	42,6%	2	100,0%

Ponderei o factor segurança aquando da escolha pela cidade do Porto	Discordo totalmente	1	20,0%	3	15,0%	17	18,5%	37	18,1%	1	50,0%
	Discordo parcialmente			4	20,0%	11	12,0%	38	18,6%		
	Não concordo nem discordo	1	20,0%	7	35,0%	24	26,1%	51	25,0%		
	Concordo parcialmente	3	60,0%	4	20,0%	21	22,8%	39	19,1%		
	Concordo Totalmente			2	10,0%	19	20,7%	39	19,1%	1	50,0%
A presença da Polícia nas ruas transmite-me segurança	Discordo totalmente							3	1,5%		
	Discordo parcialmente					2	2,2%	4	2,0%		
	Não concordo nem discordo	1	20,0%	2	10,0%	14	15,2%	24	11,8%	1	50,0%
	Concordo parcialmente			8	40,0%	29	31,5%	60	29,4%		
	Concordo Totalmente	4	80,0%	10	50,0%	47	51,1%	113	55,4%	1	50,0%
Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto	Discordo totalmente			3	15,0%	3	3,3%	12	5,9%		
	Discordo parcialmente			4	20,0%	5	5,4%	14	6,9%		
	Não concordo nem discordo			2	10,0%	19	20,7%	37	18,1%	1	50,0%
	Concordo parcialmente	4	80,0%	8	40,0%	22	23,9%	69	33,8%		
	Concordo Totalmente	1	20,0%	3	15,0%	43	46,7%	72	35,3%	1	50,0%
Considero importante a existência de uma Polícia direccionada para o turismo	Discordo totalmente					1	1,1%				
	Discordo parcialmente					2	2,2%	2	1,0%		
	Não concordo nem discordo			4	20,0%	4	4,3%	7	3,4%		
	Concordo parcialmente	1	20,0%	4	20,0%	22	23,9%	49	24,0%		
	Concordo Totalmente	4	80,0%	12	60,0%	63	68,5%	146	71,6%	2	100,0%
Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista	Discordo totalmente							1	0,5%		
	Discordo parcialmente					2	2,2%	1	0,5%		
	Não concordo nem discordo			1	5,0%	7	7,6%	9	4,4%		
	Concordo parcialmente			5	25,0%	9	9,8%	43	21,1%	1	50,0%
	Concordo Totalmente	5	100,0%	14	70,0%	74	80,4%	150	73,5%	1	50,0%
A segurança é um factor importante na escolha	Discordo totalmente					2	2,2%	3	1,5%		
	Discordo parcialmente			2	10,0%	3	3,3%	14	6,9%		

do destino	Não concordo nem discordo	2	40,0%	1	5,0%	13	14,1%	28	13,7%		
	Concordo parcialmente			9	45,0%	25	27,2%	36	17,6%		
	Concordo Totalmente	3	60,0%	8	40,0%	49	53,3%	123	60,3%	2	100,0%
Vítima de crime	Sim	1	20,0%			12	13,0%	25	12,3%		
	Não	4	80,0%	20	100,0%	80	87,0%	179	87,7%	2	100,0%
Comunicou à Polícia	Sim	1	20,0%			11	12,0%	23	11,3%		
	Não					1	1,1%	2	1,0%		
Classificação do apoio prestado quanto ao atendimento	Muito mau										
	Mau							1	4,3%		
	Razoável										
	Bom					1	9,1%	7	30,4%		
	Muito bom	1	100,0%			10	90,9%	15	65,2%		
Classificação do apoio prestado quanto à celeridade processual	Muito mau							1	4,3%		
	Mau										
	Razoável							1	4,3%		
	Bom					2	18,2%	8	34,8%		
	Muito bom	1	100,0%			9	81,8%	13	56,5%		
Classificação do apoio prestado quanto à resolução do problema	Muito mau							1	4,3%		
	Mau							1	4,3%		
	Razoável							1	4,3%		
	Bom	1	100,0%			3	27,3%	8	34,8%		
	Muito bom					8	72,7%	12	52,2%		
Admite regressar	Sim	5	100,0%	20	100,0%	90	97,8%	202	99,0%	2	100,0%
	Não					2	2,2%	2	1,0%		
Recomenda a cidade	Sim	4	80,0%	20	100,0%	92	100,0%	201	98,5%	2	100,0%
	Não	1	20,0%					3	1,5%		

4) Cruzamento das questões 9.1, 9.4, 9.6 e 10 com as questões 13 e 14:

**Tabela 42: Cruzamento entre as questões 9.1, 9.4, 9.6 e 10 e as questões 13 e 14.**

		Admite regressar ao Porto				Recomenda a cidade			
		Sim		Não		Sim		Não	
		<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Sinto-me seguro(a) durante a minha estadia na cidade do Porto	Discordo totalmente	3	1,0	1	25,0	3	1,0	1	25,0
	Discordo parcialmente	3	1,0	1	25,0	3	1,0	1	25,0
	Não concordo nem discordo	29	9,0			29	9,0		

	Concordo parcialmente	133	42,0	2	50,0	133	42,0	2	50,0
	Concordo Totalmente	151	47,0			151	47,0		
	<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
Verifico a presença da Polícia nas ruas do Porto	Discordo totalmente	18	6,0			18	6,0		
	Discordo parcialmente	22	7,0	1	25,0	22	7,0	1	25,0
	Não concordo nem discordo	57	18,0	2	50,0	59	19,0		
	Concordo parcialmente	102	32,0	1	25,0	100	31,0	3	75,0
	Concordo Totalmente	120	38,0			120	38,0		
	<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
Aprovo o serviço prestado pela Polícia ao turista	Discordo totalmente	1	0,5			1	0,5		
	Discordo parcialmente	2	1,0	1	25,0	2	1,0	1	25,0
	Não concordo nem discordo	16	5,0	1	25,0	17	5,0		
	Concordo parcialmente	58	18,0			57	18,0	1	25,0
	Concordo Totalmente	242	76,0	2	50,0	242	76,0	2	50,0
	<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>
Durante a estadia, foi vítima de algum crime ou conhece alguém que o tenha sido	Sim	37	12,0	1	25,0	34	11,0	4	100,0
	Não	282	88,0	3	75,0	285	89,0		
	<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>319</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

### Anexo 9 – Organigrama de uma Esquadra de Competência Territorial Integrada

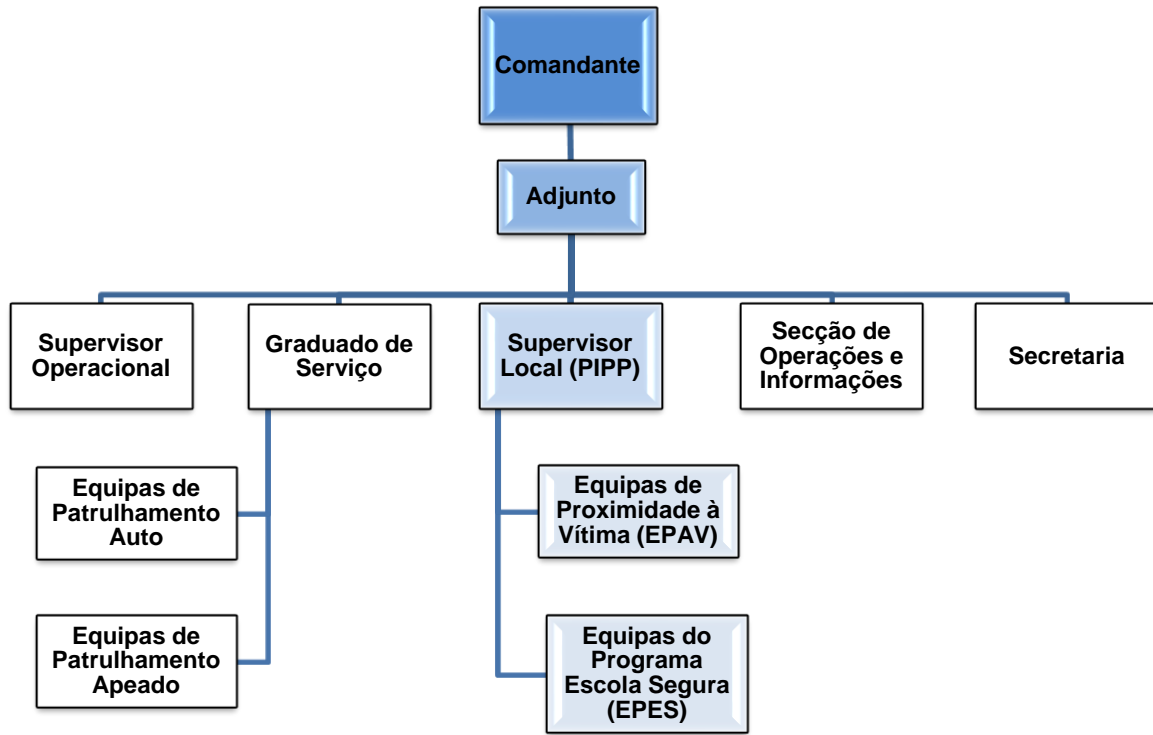


Figura 1: Esquadra de Competência Territorial Integrada.

Fonte: Adaptado do anexo 6.2 do Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP.

## Anexo 10 – Modelo de Actuação Policial



Figura 2: Modelo de Actuação Policial.

Fonte: Directiva Operacional n.º 01/2011, de 31 de Janeiro, da Direcção Nacional da PSP.

## Anexo 11 – Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP



### POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DIRECÇÃO NACIONAL

## DESPACHO N.º 20/GDN/2009

### Unidades territoriais da Polícia de Segurança Pública (PSP) Organização e competências

A Lei de Organização da Polícia de Segurança Pública, aprovada pela Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto de 2007, definiu a organização e competências dos diferentes órgãos, serviços e subunidades da P.S.P., tendo estipulado que, a criação e extinção de subunidades e a criação, extinção e o funcionamento dos serviços dos comandos territoriais de polícia e da Unidade Especial de Polícia (UEP) são aprovadas por portaria do ministro da tutela, no Artigo n.º 48.º e 49.º, respectivamente.

Neste sentido, a Portaria n.º 434/2008 de 18 de Junho de 2008 (alterada pela Portaria n.º 02/2009 de 2 de Janeiro de 2009) estipulou a estrutura de comando das unidades territoriais, definindo que nos comandos territoriais de polícia exista uma área operacional e área de apoio. Sendo que, à primeira compete assessorar, planear e coordenar os serviços de operações, segurança pública, informações policiais, investigação criminal, trânsito, polícia administrativa, armas e explosivos e segurança privada, no sentido de apoiar o comando na sua função de comando e controlo. À área de apoio compete assessorar, planear e coordenar a gestão dos recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos do comando territorial com vista ao cumprimento da missão.

Sendo que, a Portaria n.º 434/2008 de 18 de Junho de 2008 (alterada pela Portaria n.º 02/2009 de 2 de Janeiro de 2009) definiu que, é fixada por despacho do Director Nacional da Polícia de Segurança Pública (PSP), em função da complexidade do comando: a estrutura dos serviços, designados por núcleos e secções, que integram as áreas funcionais dos comandos territoriais de polícia, bem como as respectivas competências e os postos ou categorias dos cargos de chefia ou coordenação; e a estrutura de comando e serviços das subunidades dos comandos territoriais.

Relativamente às subunidades dos Comandos Territoriais de polícia, a Lei de Organização da Polícia de Segurança Pública estipulou no Artigo n.º 38.º que as mesmas são a divisão policial e a esquadra. Sendo que, as divisões policiais compreendem as áreas operacional e administrativa e as esquadras são subunidades operacionais.

Neste sentido, e num momento em que se envidam esforços para racionalizar a gestão dos recursos humanos da P.S.P., nomeadamente pela redução de pessoal policial no desempenho de funções não operacionais, torna-se premente que seja definida a organização e competências de todos os órgãos, serviços e subunidades do dispositivo operacional da P.S.P.

Assim, o Departamento de Operações, tendo como base a Lei Orgânica da PSP e Portarias complementares, e depois de apreciados, analisados e compilados os contributos dos diversos Comandos, elaborou o presente projecto de organização e competências das unidades territoriais do dispositivo operacional da P.S.P., que se anexa.

Face ao exposto, poderão considerar-se os seguintes **princípios enformadores** da presente projecto:



DEPARTAMENTO DE  
OPERAÇÕES  
DEDPRI



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DIRECÇÃO NACIONAL

- a) Estruturar, o mais possível, as subunidades policiais de forma coerente com a organização da Direcção Nacional da PSP. Neste sentido, foi adoptada uma filosofia macro, principalmente para os serviços da área operacional e de apoio. Para alguns Comandos poderá parecer uma estrutura demasiado detalhada, devido à complexidade/dimensão do Comando e respectivo efectivo. No entanto, tendo em consideração o volume de trabalho de cada Comando, ficará à responsabilidade dos Comandantes dos Comandos Regionais, Metropolitanos e Distritais, a afectação de recursos humanos e materiais (instalações físicas) a cada serviço;
- b) Implementar uma filosofia de flexibilidade e de acumulação de funções, sempre que necessário;
- c) Definir os serviços contemplados na área operacional e na área de apoio, em todos os níveis das Unidades Territoriais (à excepção das Esquadras);
- d) Estabelecer, de forma expressa, a existência de "canais técnicos", complementares dos canais hierárquicos, ligando os diferentes níveis no dispositivo orientados para a mesma área de competências (ex. investigação criminal, armas e explosivos, segurança privada, policiamento de proximidade, etc.);
- e) Adoptar nomenclaturas diferenciadas para as referidas estruturas:

Estrutura de Serviços:

Áreas – Núcleos – Secções – Subsecções

Estrutura Operacional:

Subunidades – Divisões Policiais – Esquadras – Brigadas – Equipas

- f) Definir uma tipologia de subunidades (Divisões/Esquadras), própria e adequada à realidade, que reflecta as características próprias:

**A. De competência territorial:**

**a. Destacadas**

Subunidades de competência territorial, destinadas ao cumprimento da missão genérica atribuída à P.S.P. na respectiva área de jurisdição, **localizadas em Concelhos distintos do Concelho onde está sediado o escalão hierárquico imediatamente superior**. Estas subunidades compreendem uma área operacional, uma área administrativa e subunidades.

**b. Integradas**

Subunidades de competência territorial, destinadas ao cumprimento da missão genérica atribuída à P.S.P. na respectiva área de jurisdição, **sediadas no mesmo edifício da sede de escalão hierárquico imediatamente superior ou no mesmo Concelho em que está sediado o escalão hierárquico imediatamente superior, mas em edifício distinto**. Estas subunidades compreendem uma área operacional, uma área administrativa e subunidades.

**B. De competência específica**

Subunidades que têm como principal missão o **desempenho de funções específicas, em áreas de competência policial consideradas sensíveis e que requerem um elevado grau de**



## POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DIRECÇÃO NACIONAL

**especialização.** A função deste tipo de subunidades é complementar as funções desempenhadas pelas subunidades territoriais.

Tendo em consideração o Decreto-Lei n.º 299/2009 de 14 de Outubro, referente ao Estatuto de Pessoal Policial da PSP, e a entrada sua entrada em vigor a 1 de Janeiro de 2010, determino que até à referida data deverão os Comandos Territoriais adaptarem a sua estrutura ao constante no presente despacho.

Lisboa e Direcção Nacional da PSP, 15 de Dezembro de 2009

O DIRECTOR NACIONAL

Francisco Maria Correia de Oliveira Pereira  
*Superintendente-Chefe*



## **POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

**DIRECÇÃO NACIONAL**

### **ANEXO 1 – COMANDOS REGIONAIS**

### **ANEXO 2 – COMANDOS METROPOLITANOS**

### **ANEXO 3 – COMANDOS DISTRITAIS**

### **ANEXO 4 – DIVISÕES POLICIAIS DE COMPETÊNCIA TERRITORIAL (D.P.C.T.)**

ANEXO 4.1 – DIVISÃO POLICIAL DESTACADA

ANEXO 4.2 – DIVISÃO POLICIAL INTEGRADA

### **ANEXO 5 – DIVISÕES POLICIAIS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA (D.P.C.E)**

ANEXO 5.1 – DIVISÃO DE TRÂNSITO

ANEXO 5.2 – DIVISÃO DE SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA

ANEXO 5.3 – DIVISÃO DE SEGURANÇA A TRANSPORTES PÚBLICOS

ANEXO 5.4 – DIVISÃO DE SEGURANÇA A INSTALAÇÕES

ANEXO 5.5 – DIVISÃO DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL

### **ANEXO 6 – ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA TERRITORIAL (E.C.T.)**

ANEXO 6.1 – ESQUADRAS DESTACADAS

ANEXO 6.2 – ESQUADRAS INTEGRADAS

### **ANEXO 7 – ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA (E.C.E.)**

ANEXO 7.1 – ESQUADRAS DE INTERVENÇÃO E FISCALIZAÇÃO POLICIAL (EIFP)

ANEXO 7.2 – ESQUADRAS DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL (EIC)

ANEXO 7.3 – ESQUADRAS DE TRÂNSITO (ETrânsito)

ANEXO 7.4 – ESQUADRA DE INTERVENÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO (EIFT)

ANEXO 7.5 – ESQUADRA DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA (EFT)

ANEXO 7.6 – ESQUADRAS DE SINISTRALIDADE RODOVIÁRIA (ESR)

ANEXO 7.7 – ESQUADRA DE MOTOCICLISTAS (EMOTO)

ANEXO 7.8 – ESQUADRAS DE SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA (ESA)

ANEXO 7.9 – ESQUADRAS DE INTERVENÇÃO E FISCALIZAÇÃO POLICIAL – SEG. AEROPORTUÁRIA

ANEXO 7.10 – ESQUADRAS DE SEGURANÇA A INSTALAÇÕES (ESI)

ANEXO 7.11 – ESQUADRAS DE SEGURANÇA A TRANSPORTES PÚBLICOS (ESTP)

ANEXO 7.12 – ESQUADRAS DE TURISMO (ETurismo)



DEPARTAMENTO DE  
OPERAÇÕES

DEDPRI

PARECER



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DIRECÇÃO NACIONAL

UNIDADE ORGÂNICA DE OPERAÇÕES E SEGURANÇA

INFORMAÇÃO/PROPOSTA

DESPACHO

*Condição de trabalho  
Industrial.  
Execução trabalho.  
Dil. de. de como proposta*

ASSUNTO: UNIDADES TERRITORIAIS DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA (PSP):  
ORGANIZAÇÃO E COMPETÊNCIAS.

Data: 14DEC2009

Nº. 223/2009

DIRECTOR NACIONAL Proc.

Francisco Maria Correia de Oliveira Pereira

Superintendente-Chefe

Relativamente ao assunto em epígrafe, envio a V. Exa., uma proposta elaborada pelo Departamento de Operações, com contributos dos Comandos Territoriais, relativa à organização e competências das Unidades Territoriais da Polícia de Segurança Pública, para os fins tidos por convenientes.

Caso entenda V. Exa. pelo deferimento da presente proposta, proponho que o documento seja difundido em suporte digital (CD) para os Comandos Territoriais, Unidade Especial de Polícia e Estabelecimentos de Ensino.

À consideração superior,

O DIRECTOR DO DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES, em substituição

Luís Manuel André Elias  
Subintendente

Anexo 12 – Organigrama do Comando Metropolitano

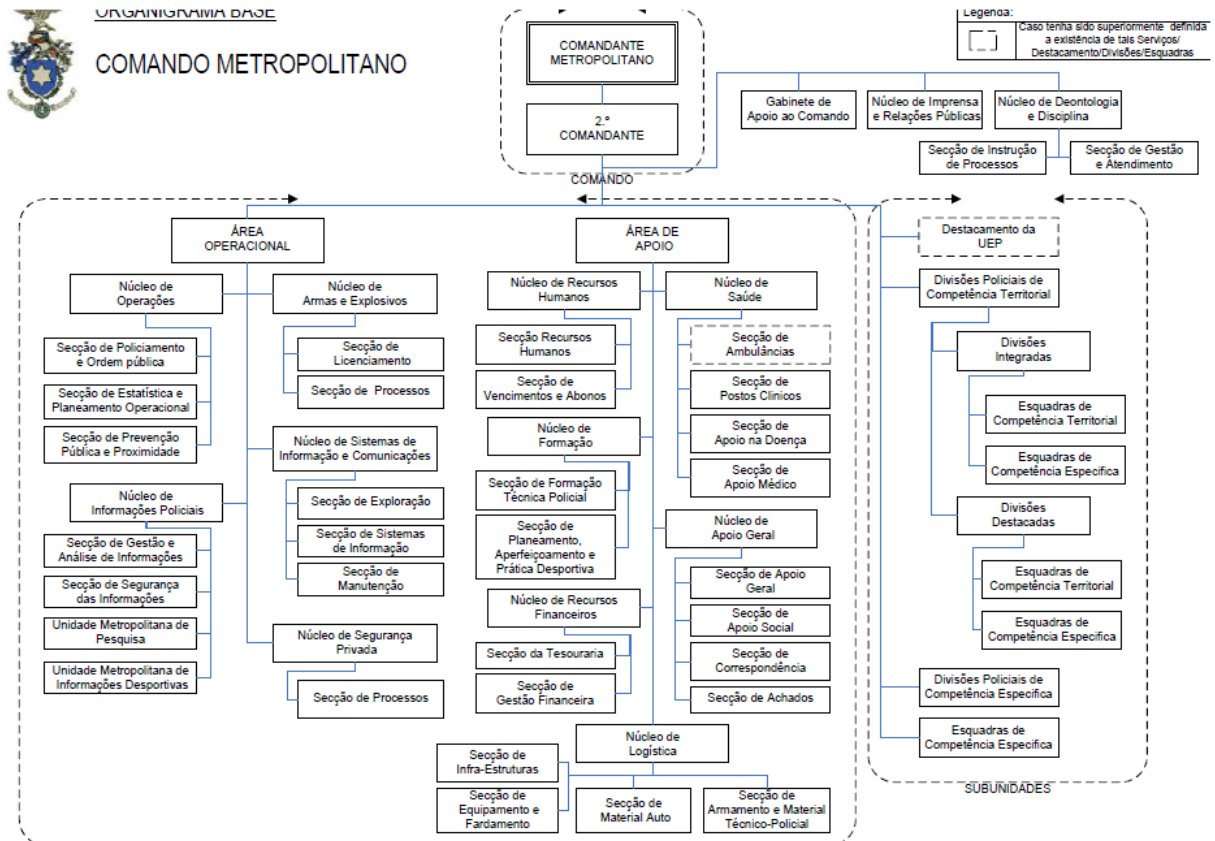



Figura 3: Organigrama do Comando Metropolitano.

Fonte: Anexo 2 do Despacho 20/GDN/2009, da Direção Nacional da PSP.

**Anexo 13 – Anexo 2 do Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP:  
Funções do Comando Metropolitano**

	<p>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</p> <p>ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p><b>ANEXO 2 – COMANDOS METROPOLITANOS</b></p>
---	--

## COMANDOS METROPOLITANOS

### ÍNDICE:

#### A. COMANDO E SERVIÇOS DIRECTAMENTE DEPENDENTES

##### 1. COMANDO (CMD)

- 1.1. COMANDANTE (CMDT)
- 1.2. 2.º COMANDANTE (2CMDT)

##### 2. SERVIÇOS DIRECTAMENTE DEPENDENTES DO COMANDO

- 2.1. GABINETE DE APOIO AO COMANDO (GAC)
- 2.2. NÚCLEO DE DEONTOLOGIA E DISCIPLINA (NDD)
  - 2.2.1. SECÇÃO DE GESTÃO E ATENDIMENTO (SGA)
  - 2.2.2. SECÇÃO DE INSTRUÇÃO DE PROCESSOS (SIP)
- 2.3. NÚCLEO DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS (NIRP)


#### B. ÁREAS

##### 1. ÁREA OPERACIONAL


- 1.1. CHEFE DA ÁREA OPERACIONAL (CAO)
- 1.2. NÚCLEO DE OPERAÇÕES (NO)
  - 1.2.1. SECÇÃO DE POLICIAMENTO E ORDEM PÚBLICA (SPOP)
  - 1.2.2. SECÇÃO DE PREVENÇÃO PÚBLICA E PROXIMIDADE (SPPP)
  - 1.2.3. SECÇÃO DE ESTATÍSTICA E PLANEAMENTO OPERACIONAL (SEPO)
- 1.3. NÚCLEO DE INFORMAÇÕES POLICIAIS (NIP)
  - 1.3.1. SECÇÃO DE GESTÃO E ANÁLISE DE INFORMAÇÕES (SGAI)
  - 1.3.2. SECÇÃO DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES (SSI)
  - 1.3.3. UNIDADE METROPOLITANA DE PESQUISA (UMP)
  - 1.3.4. UNIDADE METROPOLITANA DE INFORMAÇÕES DESPORTIVAS (UMID)
- 1.4. NÚCLEO DE ARMAS E EXPLOSIVOS (NAE)
  - 1.4.1. SECÇÃO DE PROCESSOS (SPAÉ)
  - 1.4.2. SECÇÃO DE LICENCIAMENTOS (SLAE)
- 1.5. NÚCLEO DE SEGURANÇA PRIVADA (NSP)
  - 1.5.1. SECÇÃO DE PROCESSOS (SPSP)
- 1.6. NÚCLEO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (NSIC)
  - 1.6.1. SECÇÃO DE EXPLORAÇÃO (SE)
  - 1.6.2. SECÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SSI)
  - 1.6.3. SECÇÃO DE MANUTENÇÃO (SM)

##### 2. ÁREA DE APOIO

- 2.1. CHEFE DA ÁREA DE APOIO (CAA)
- 2.2. NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS (NRH)

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- 2.2.1. SECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (SRH)
- 2.2.2. SECÇÃO DE VENCIMENTOS E ABONOS (SVA)
- 2.3. NÚCLEO DE SAÚDE (NS)
  - 2.3.1. SECÇÃO DE APOIO MÉDICO (SAM)
  - 2.3.2. SECÇÃO DE APOIO NA DOENÇA (SAD)
  - 2.3.3. SECÇÃO DE AMBULÂNCIAS (SA)
  - 2.3.4. SECÇÃO DE POSTOS CLÍNICOS (SPC)
- 2.4. NÚCLEO DE FORMAÇÃO (NF)
  - 2.4.1. SECÇÃO DE FORMAÇÃO TÉCNICO-POLICIAL (SFTP)
  - 2.4.2. SECÇÃO DE PLANEAMENTO, APERFEIÇOAMENTO E PRÁTICA DESPORTIVA (SPAPD)
- 2.5. NÚCLEO DE APOIO GERAL (NAG)
  - 2.5.1. SECÇÃO DE APOIO GERAL (SAG)
  - 2.5.2. SECÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA (SC)
  - 2.5.3. SECÇÃO DE APOIO SOCIAL (SAS)
  - 2.5.4. SECÇÃO DE ACHADOS
- 2.6. NÚCLEO DE LOGÍSTICA (NL)
  - 2.6.1. SECÇÃO DE MATERIAL AUTO (SMA)
  - 2.6.2. SECÇÃO DE ARMAMENTO E MATERIAL TÉCNICO POLICIAL (SAMTP)
  - 2.6.3. SECÇÃO DE INFRA-ESTRUTURAS (SIE)
  - 2.6.4. SECÇÃO DE EQUIPAMENTO E FARDAMENTO (SEF)
- 2.7. NÚCLEO DE RECURSOS FINANCEIROS (NRF)
  - 2.7.1. SECÇÃO DA TESOUREARIA (ST)
  - 2.7.2. SECÇÃO DE GESTÃO FINANCEIRA (SGF)

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	--

## COMANDOS METROPOLITANOS

### ÓRGÃOS, SERVIÇOS E SUAS COMPETÊNCIAS

#### A. COMANDO e SERVIÇOS DIRECTAMENTE DEPENDENTES

- O Comando compreende o Comandante e o 2.º Comandante.
- O Comandante é substituído nas suas faltas e impedimentos, pelo 2.º Comandante e, nas faltas ou impedimentos deste, pelo Oficial mais graduado ou, se houver vários de igual graduação, pelo mais antigo.

#### 1. COMANDO (CMD)

##### 1.1. COMANDANTE (CMDT)

Ao Comandante estão atribuídas, na sua área de jurisdição, as competências previstas no Art.º 36.º da L.O./P.S.P.

##### 1.2. 2.º COMANDANTE (2CMDT)

Ao 2.º Comandante estão atribuídas, na sua área de jurisdição, as competências previstas no Art.º 37.º da L.O./P.S.P.

#### 2. SERVIÇOS DIRECTAMENTE DEPENDENTES DO COMANDO

##### 2.1. GABINETE DE APOIO AO COMANDO (GAC)

Serviço, com o respectivo chefe, à qual compete:


- a) Elaborar o plano anual de actividades do Comando, em articulação com todos os serviços e subunidades, consentâneo com o plano anual de actividades da DN;
- b) Elaborar o relatório anual de actividades, em articulação com os demais serviços e subunidades;
- c) Acompanhar a execução do plano anual de actividades;
- d) Prestar o apoio solicitado pelo Comando.

##### 2.2. NÚCLEO DE DEONTOLOGIA E DISCIPLINA (NDD)

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compreende:

##### 2.2.1. SECÇÃO DE GESTÃO E ATENDIMENTO (SGA)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPA CHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	--

- a) Receber, registar, distribuir, encaminhar e submeter a despacho superior, todo o expediente relativo à actividade do Núcleo;
- b) Exercer as competências do Núcleo no que respeita a processos de amnistias, condecorações, apoio e patrocínio judiciário e outros que lhe sejam determinados pelo Chefe do Núcleo.

**2.2.2. SECÇÃO DE INSTRUÇÃO DE PROCESSOS (SIP)**


Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Exercer as competências do Núcleo no que respeita a processos que tenham por base acidentes em serviço.
- b) Exercer as competências do Núcleo no que respeita a processos de averiguações, disciplinares e de reabilitação, bem como inquéritos.
- c) Analisar todos os processos elaborados no Núcleo;
- d) Reformular processos, quando determinado superiormente.

**2.3. NÚCLEO DE IMPRENSA E RELAÇÕES PÚBLICAS (NIRP)**

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compete:

- a) Desenvolver a imagem institucional da PSP, tal como for concebido superiormente;
- b) Promover a realização de campanhas informativas internas e externas e estudos de opinião, de acordo com as determinações superiores;
- c) Organizar e dar apoio aos actos sociais e protocolares do Comando;
- d) Organizar a apoiar visitas, quer a nível interno, como externo à PSP;
- e) Proceder a análise de imprensa;
- f) Difusão interna e externa de notícias de interesse para a PSP;
- g) Coordenar as relações públicas junto dos vários elementos do Comando;
- h) Estabelecer contactos com os Órgãos de Comunicação Social regionais e locais;
- i) Promover a divulgação das publicações da PSP;
- j) Manter ligação técnica com o Gabinete de Imprensa e Relações Públicas da DNPSP.

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

## **B. ÁREAS**

### **1. ÁREA OPERACIONAL**

Compreende serviços de apoio à actividade operacional, com o respectivo Chefe de Área:

#### **1.1. CHEFE DA ÁREA OPERACIONAL (CAO)**

Responsável pela Área e serviços nela incluídos, ao qual compete:

- a) Coadjuvar o Comandante no exercício das suas funções;
- b) Exercer a direcção e coordenação dos Núcleos integrantes da área;
- c) Exercer as competências delegadas ou subdelegadas pelo Comandante;
- d) Coordenação operacional do Destacamento da UEP, através do respectivo Comandante;
- e) Coordenar e promover a ligação e a colaboração estreita entre as subunidades;
- f) Analisar, em coordenação com os Comandantes das subunidades e com o Comandante da Divisão de Investigação Criminal, o evoluir da criminalidade na área do Comando e as estratégias de prevenção e combate à mesma, por forma a estabelecer prioridades de acção policial;
- g) Comandar policiamentos de maior complexidade ou que impliquem a afectação de efectivos de mais do que uma subunidade;
- h) Controlar e analisar permanentemente a eficácia do esquema de horários de serviço a executar nas subunidades;
- i) Supervisionar o funcionamento e articulação interna das subunidades existentes na estrutura específica para a Investigação Criminal, e externa com as Divisões Policiais de Competência Territorial, nomeadamente acompanhando, através do Comandante da Divisão de Investigação Criminal, o desenrolar dos processos-crime cuja investigação lhes esteja delegada;
- j) Coordenar o emprego das Brigadas de Intervenção Rápida;
- k) Supervisionar a elaboração, pelas subunidades, dos diversos Planos de Contingência relativos à área operacional;
- l) Fiscalizar a execução de todas directivas, despachos, determinações e NEP's do Comando e da Direcção Nacional, relativos à área operacional;
- m) Manter o Comandante permanentemente informado de tudo o que ao seu nível possa ser decidido, apresentando-lhe para despacho todos os assuntos que careçam da sua decisão.


#### **1.2. NÚCLEO DE OPERAÇÕES (NO)**

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compreende:

##### **1.2.1. SECÇÃO DE POLICIAMENTO E ORDEM PÚBLICA (SPOP)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Difundir e propor as instruções gerais e especiais relativas à execução das tarefas policiais e aos métodos de trabalho e funcionamento dos serviços operacionais do Comando;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- b) Coordenar com os serviços competentes o estudo e propostas de medidas de execução das normas de segurança nas áreas aeroportuárias, portuárias, ferroviárias, bem como de circulação e prevenção rodoviária;
- c) Analisar as necessidades e propor reforços sazonais ou outros de meios policiais;
- d) Divulgar a doutrina de emprego dos meios da PSP em matéria de segurança pública e prevenção rodoviária;
- e) Propor as instruções gerais e especiais com vista à execução das tarefas de policiamento e segurança nas áreas aeroportuárias, portuárias, ferroviárias, bem como as relacionadas com o trânsito rodoviário;
- f) Emitir pareceres sobre assuntos de segurança pública que lhe sejam cometidos;
- g) Difundir as determinações, directivas, despachos e NEP's referentes a toda a actividade operacional do Comando;
- h) Elaborar relatórios operacionais;
- i) Promover a activação, gestão operacional e utilização da Sala de Situação do Comando quando for determinado superiormente ou por iniciativa própria;
- j) Promover através do Núcleo de Sistemas Informação e Comunicações a resolução de avarias ou a implementação de alterações, novos equipamentos ou funcionalidades nas Salas de Situação;
- k) Manter ligação técnica com o Departamento de Operações da DNPS, Divisão de Policiamento e Ordem Pública e Divisão de Trânsito e Segurança Rodoviária, no âmbito das respectivas competências.

#### 1.2.2. SECÇÃO DE PREVENÇÃO PÚBLICA E PROXIMIDADE (SPPP)


Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Difundir e propor métodos de segurança pública no domínio da prevenção, designadamente da vitimização e violência doméstica;
- b) Difundir e propor medidas de apoio a programas de segurança de pessoas e bens, designadamente protecção de menores, protecção de grupos de risco, segurança a estabelecimentos de ensino e a prevenção da toxicodependência;
- c) Supervisionar a implementação e execução do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade, de acordo com directivas e determinações de escalão superior (onde se incluem os Programas Especiais, como a Escola Segura, o Apoio 65, o Comércio Seguro, o Escolhas e outros que venham a ser implementados), bem como elaborar estudos, relatórios e informações resultantes da implementação/execução desses programas;
- d) Manter ligação técnica com o Departamento de Operações da DNPS (Divisão de Prevenção Pública e Proximidade).

#### 1.2.3. SECÇÃO DE ESTATÍSTICA E PLANEMANETO OPERACIONAL (SEPO)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Elaborar os dados estatísticos relativos à actividade operacional e outros que lhe sejam cometidos;
- b) Proceder ao estudo da organização do dispositivo policial do Comando, propondo superiormente qualquer reajustamento considerado necessário;
- c) Propor as necessidades de formação em matéria técnico-policial;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- d) Proceder a estudos técnicos relevantes para a actuação policial;
- e) Acompanhar o Sistema Estratégico de Informação (SEI);
- f) Apoiar tecnicamente toda a actividade de fiscalização relativa à área ambiental;
- g) Manter ligação técnica com o Departamento de Operações da DNPSP, nomeadamente com a Divisão de Estudos, Doutrina Policial e Relações Internacionais.


### 1.3. NÚCLEO DE INFORMAÇÕES POLICIAIS (NIP)

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compreende:

#### 1.3.1. SECÇÃO DE GESTÃO E ANÁLISE DE INFORMAÇÕES (SGAI)

Secção de Serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Reunir, centralizar, coordenar e accionar, ao seu nível, os pedidos de realização de actos processuais solicitados pelas autoridades judiciárias ou outras entidades competentes;
- b) Promover e assegurar a gestão e alimentação dos Sistemas de Informações Policiais, designadamente quanto à inserção e actualização de dados;
- c) Apoiar a exploração dos Sistemas de Informações Policiais por parte das Subunidades, e serviços do Comando;
- d) Sustentar de forma contínua o canal técnico, difundindo todas as notícias ou informações com interesse para a PSP, assegurando que tal difusão ocorre no âmbito do processo de produção de Informações.
- e) Identificar e hierarquizar as necessidades de informação de acordo com as necessidades do Comandante;
- f) Exercer um esforço permanente de pesquisa de notícias relativas à criminalidade, ordem e segurança pública na área do comando;
- g) Registrar, classificar, analisar e difundir todas as notícias e relatórios de informações, com interesse para a actividade da PSP;
- h) Realizar estudos analíticos sobre a criminalidade e a delinquência na área do comando;
- i) Colaborar com o Núcleo de Investigação Criminal na elaboração de estudos analíticos, no contexto da investigação criminal;
- j) Colaborar activamente com as subunidades, através da produção de estudos analíticos, na implementação do policiamento de proximidade;
- k) Elaborar os estudos analíticos que sejam superiormente determinados ou que estejam determinados por norma técnica (NEP);
- l) Manter actualizado o grau do risco, relativamente a infra-estruturas ou pessoas sob protecção da PSP, na área do comando;
- m) Proceder à difusão das notícias e dos estudos analíticos às subunidades e escalões de comando superiores que necessitem dos mesmos para o cumprimento das suas missões;
- n) Processar e difundir todas as notícias ou informações de natureza estratégica, operacional e tática com interesse para a actividade da PSP;
- o) Manter actualizadas, no quadro da análise permanente do risco, as avaliações do risco relativas às zonas urbanas sensíveis na área do Comando;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- p) Coordenar a recolha de notícias da UMP, bem como assegurar a sua respectiva integração no processo de produção de Informações;
- q) Manter ligação técnica com o Departamento de Informações Policiais da DNPSP.

**1.3.2. SECÇÃO DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES (SSI)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar o funcionamento do posto de controlo;
- b) Assegurar o registo do pessoal com acesso a matérias classificadas de grau superior a "Reservado", nos termos da legislação em vigor, enviando-as ao DIP/DN até aos dias 31 de Maio e 30 de Dezembro de cada ano;
- c) Rever periodicamente os arquivos dos documentos classificados e avaliar a conveniência ou necessidade de os reclassificar, desclassificar ou destruir, tendo em conta os procedimentos normativos estabelecidos para o efeito;
- d) Recolher, tratar e encaminhar as notícias no âmbito da segurança do pessoal, nomeadamente as referentes a actos de natureza subversiva ou indiciadores de falta de lealdade, honorabilidade ou idoneidade de funcionários para manuseamento de matérias classificadas ou protegidas.
- e) Verificar permanentemente a manutenção das condições que legitimam a credenciação do pessoal;
- f) Fazer o levantamento permanente das necessidades de credenciação na sua unidade e, através canal hierárquico, apresentá-lo ao DIP/DN com uma antecedência mínima de 120 dias para os graus de MUITO SECRETO e SECRETO e de 60 dias para os restantes;
- g) Assegurar a inventariação de todos os documentos classificados de SECRETO em Janeiro de cada ano;
- h) Manter ligação técnica com o Departamento de Informações Policiais da DNPSP.

**1.3.3. UNIDADE METROPOLITANA DE PESQUISA (UMP)**


Unidade operacional, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Exercer o esforço permanente de pesquisa de notícias consideradas relevantes para a actividade policial no quadro de competências próprias ou delegadas;
- b) Promover o cumprimento de ordens e pedidos de pesquisa;
- c) Supervisionar e coordenar acções de pesquisa que se desenhem ou tenham consequências em áreas que envolvam mais do que uma subunidade do Comando, no âmbito das suas competências e/ou que sejam determinadas superiormente;
- d) Manter ligação técnica com o Departamento de Informações Policiais da DNPSP.

**1.3.4. UNIDADE METROPOLITANA DE INFORMAÇÕES DESPORTIVAS (UMID)**

Unidade operacional, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar a produção de informações relativas ao desporto, em especial o futebol;
- b) Participar em policiamentos de carácter desportivo, na vertente descaracterizada;
- c) Participar em acompanhamentos de grupos organizados de adeptos nas suas deslocações nacionais e internacionais;
- d) Contribuir para a prevenção de actos que violem a lei em vigor relacionados directa ou indirectamente com o fenómeno desportivo;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	--

- e) Promover e monitorizar o cumprimento de medidas restritivas aplicadas a adeptos;
- f) Acompanhar e prestar o auxílio necessário a congéneres estrangeiros quando estes executem missões semelhantes em território nacional, servindo igualmente como elo de ligação com as entidades portuguesas;
- g) Contribuir para uma melhor cooperação inter-comandos e subunidades da PSP, participando no respectivo canal técnico de Informações;
- h) Providenciar apoio técnico e operacional específico;
- i) Elaborar os estudos analíticos que sejam superiormente determinados ou que esteja obrigada a elaborar por norma técnica (NEP), no quadro dos fenómenos da violência associada ao desporto bem como das operações policiais em eventos desportivos;
- j) Manter ligação técnica com o Departamento de Informações Policiais da DNPSP.


#### 1.4. NÚCLEO DE ARMAS E EXPLOSIVOS (NAE)

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compreende:

##### 1.4.1. SECÇÃO DE PROCESSOS (SPAÉ)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Apoiar tecnicamente as vistorias nos termos legais, no âmbito das armas, munições, produtos explosivos e matérias perigosas realizadas pelos serviços operacionais;
- b) Elaborar pareceres relativos aos processos de licenciamento de empresas em estabelecimentos de armas e explosivos;
- c) Realizar exames sumários a estabelecimentos, veículos ou outros locais em que tenham ocorrido sinistros ou outras ocorrências anormais e elaborar o respectivo expediente;
- d) Emitir pareceres sobre os processos de contra-ordenação e sobre requerimentos apresentados para a concessão/renovação de licenciamentos de armas;
- e) Conforme previsto legalmente, realizar exames e perícias sobre armas, ou partes de armas, munições e explosivos, da competência da PSP, por sua iniciativa, ou quando solicitados por entidades judiciais, policiais, organismos públicos ou cidadãos;
- f) Apoiar tecnicamente as fiscalizações aos estabelecimentos de fabrico, armazenagem e comércio de armas, munições, produtos explosivos e matérias perigosas, bem como os locais e condições de utilização e ainda veículos destinados ao seu transporte, verificando se tudo decorre de acordo com a legislação em vigor;
- g) Elaborar autos e efectuar as diligências necessárias à organização dos processos de contra-ordenação;
- h) Elaborar relatórios, informações ou propostas, tendo como objectivos primários não só a segurança das pessoas e bens mas também a segurança em termos de ordem pública;
- i) Controlar, arrecadar e manter as armas, munições, produtos explosivos, matérias perigosas e outros materiais apreendidos ou à ordem dos Tribunais;
- j) A gestão e utilização do SIGAE em toda a área do Comando, dentro das respectivas competências;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p>ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- k) Manter o registo das armas apreendidas e entregues, nos termos dos Artigos 78.º, 80.º e 82.º da Lei n.º 05/2006;
- l) Manter actualizado os registos estatísticos de toda a actividade de fiscalização e procedimento contra-ordenacional;
- m) Instruir processos e promover todas as acções necessárias ao exercício das competências delegadas no Comandante do Comando, em matéria de armas e explosivos;
- n) Manter ligação técnica com o Departamento de Armas e Explosivos da DNPSP.

#### 1.4.2. SECÇÃO DE LICENCIAMENTOS (SLAE)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Organizar e manter serviço de atendimento ao público;
- b) Elaborar todo o expediente relativo ao licenciamento para uso e porte de armas, munições, produtos explosivos e matérias perigosas;
- c) Organizar e manter permanentemente actualizado um sistema de cadastro de licenciamentos concedidos para informação a remeter à DN/PSP;
- d) Manter actualizados os registos estatísticos de toda a actividade de licenciamento;
- e) Coordenar e gerir a utilização do Sistema Integrado de Gestão de Armas e Explosivos (SIGAE) em toda a área do Comando, dentro das respectivas competências;
- f) Aplicar as taxas e emolumentos a cobrar, promovendo a elaboração dos documentos necessários e justificativos da cobrança efectuada;
- g) Manter a ligação técnica com o Departamento de Armas e Explosivos da DNPSP.


#### 1.5. NÚCLEO DE SEGURANÇA PRIVADA (NSP)

Serviço, com o respectivo chefe, ao qual compreende:

##### 1.5.1. SECÇÃO DE PROCESSOS (SPSP)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Apoiar tecnicamente toda a actividade de fiscalização relativa à segurança privada de acordo com as directivas e prioridades definidas superiormente;
- b) Analisar e encaminhar informações relativas à actividade de segurança privada;
- c) Coordenar a actividade de fiscalização de segurança privada;
- d) Reunir elementos estatísticos a nível de segurança privada;
- e) Instruir e realizar diligências em sede de processos de contra-ordenação de segurança privada;
- f) Identificar necessidades de formação.
- g) Elaborar processos de acesso e instalação de ligações à Central Pública de Alarmes, em coordenação com o NSIC;
- h) Controlar a gestão dos processos relativos à Central Pública de Alarmes, em coordenação com o NSIC;
- i) Controlar a elaboração dos processos de contra-ordenação, instaurados no âmbito do funcionamento da Central Pública de Alarmes, em coordenação com o NSIC;
- j) Manter ligação técnica com o Departamento de Segurança Privada da DNPSP.

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

#### 1.6. NÚCLEO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (NSIC)

Serviço, com o respectivo chefe, que compreende:

##### 1.6.1. SECÇÃO DE EXPLORAÇÃO (SE)


Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Gerir o centro de comunicações do comando, em todas as suas vertentes, nomeadamente em suporte rádio e em suporte de comutação telefónica (digital ou analógica);
- b) No desempenho da competência anterior, gerir e accionar os meios operacionais para resolução de ocorrências, de acordo com procedimentos estabelecidos ou mediante determinação do Comando ou da entidade operacionalmente competente;
- c) Emitir pareceres necessários ao desenvolvimento e exploração da rede de comunicações, transmissões rádio e comutação telefónica, na área de responsabilidade do Comando;
- d) Coordenar e executar os procedimentos de segurança, confidencialidade e integridade da informação transportada através das redes de comunicação do Comando;
- e) Apoiar os utilizadores na exploração dos equipamentos;
- f) Promover acções de formação e treino dos operadores e colaborar na realização das mesmas;
- g) Operar o Serviço Nacional de Emergência (112)
- h) Manter, permanentemente actualizados, mapas de distribuição dos meios rádio e outros equipamentos de comunicações;
- i) Proceder ao estudo de afectação de meios rádio, com vista a uma correcta gestão dos equipamentos disponíveis, tendo em conta as necessidades decorrentes da actividade operacional;
- j) Elaborar registos diários de controlo das comunicações, telefónicas e rádio, bem como organizar e manter o seu arquivo;
- k) Elaboração de processos de acesso e instalação de ligações à Central Pública de Alarmes;
- l) Coordenar a gestão operacional da Central Pública de Alarmes;
- m) Manter ligação técnica com o Departamento de Sistemas de Informação e Comunicações da DNPS.

##### 1.6.2. SECÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SSI)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Elaborar planos de informática e realizar estudos necessários à implantação e optimização da comunicação de dados, bem como adoptar metodologias e normas de procedimento para a área do Comando;
- b) Estabelecer a ligação com os fornecedores dos equipamentos instalados, com vista à obtenção de informações técnicas, correcção de anomalias e apoio especializado no domínio dos suportes lógicos;


 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	--

- c) Prestar apoio aos serviços e subunidades, na utilização de infra-estruturas informáticas;
- d) Manter, reparar/substituir infra-estruturas informáticas ao serviço do Comando;
- e) Garantir os aspectos de segurança do sistema;
- f) Administrar as redes, bases de dados, ferramentas e aplicações informáticas;
- g) Executar e promover a execução de projectos de desenvolvimento de aplicações;
- h) Prestar apoio aos serviços e subunidades, na exploração de dados, produtos aplicativos e aplicações existentes;
- i) Garantir a disponibilidade, coerência e qualidade dos dados necessários ao sistema de informação;
- j) Assegurar a gestão integrada dos diversos sistemas de informação;
- k) Ministrir e colaborar nas acções de formação do pessoal necessárias, na sua área técnica;
- l) Manter ligação técnica com o Gabinete de Sistemas de Informação da DNPS.

#### 1.6.3. SECÇÃO DE MANUTENÇÃO (SM)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Promover um elevado grau de operacionalidade dos equipamentos de comunicações atribuídos ao Comando;
- b) Promover o encaminhamento dos equipamentos inoperacionais para reparação e receber os referidos equipamentos de seguida as avarias;
- c) Garantir a manutenção dos equipamentos e redes de comunicações;
- d) Garantir a manutenção dos equipamentos electrónicos e eléctricos;
- e) Promover o depósito e distribuição do material de comunicações;
- f) Assegurar a manutenção, resolução de avarias e alterações técnicas nas Salas de Situação do Comando, em estreita coordenação com o DSIC;
- g) Manter ligação técnica com o Departamento de Sistemas de Informação e Comunicações da DNPS.

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p>ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

## 2. ÁREA DE APOIO

Compreende serviços de apoio, com o respectivo Chefe de Área:

### 2.1. CHEFE DA ÁREA DE APOIO (CAA)

Responsável pela Área e serviços nela incluídos, ao qual compete:

- a) Coadjuvar o Comandante no exercício das suas funções;
- b) Exercer a direcção e coordenação dos Núcleos integrantes da área;
- c) Exercer as competências delegadas ou subdelegadas pelo Comandante;
- d) Fiscalizar a execução de todas directivas, despachos, determinações e NEP's da Direcção Nacional e Comando, concernentes à sua área;
- e) Manter o Comandante permanentemente informado de tudo o que ao seu nível possa ser decidido, apresentando-lhe para despacho todos os assuntos que careçam da sua decisão.


### 2.2. NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS (NRH)

Serviço, com o respectivo chefe, que compreende:

#### 2.2.1. SECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (SRH)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Efectuar estudos e outros trabalhos tendentes à definição da política de pessoal e à implementação das correspondentes medidas de gestão e desenvolvimento de recursos humanos;
- b) Elaborar e manter permanentemente actualizados todos os mapas de pessoal;
- c) Manter permanentemente actualizado o registo biográfico e os processos individuais de todo o pessoal do Comando;
- d) Elaborar os mapas periódicos de efectivos e de situações de pessoal;
- e) Efectuar, em coordenação com as subunidades, os planos de férias anuais;
- f) Registrar as comunicações de férias, faltas e licenças de todo o pessoal do Comando;
- g) Elaborar pareceres sobre as necessidades de pessoal;
- h) Activar as colocações, rotações e transferências de pessoal;
- i) Apoiar toda a formação e instrução profissional;
- j) Assegurar o expediente relativo à movimentação de pessoal, designadamente as deslocações, promoções, transferências, aposentações, exonerações e demissões;
- k) Proceder ao registo de assiduidade do pessoal;
- l) Preencher e accionar a emissão dos cartões de identificação do pessoal;
- m) Emitir certidões e declarações, que lhe forem requeridas pelo pessoal respeitantes à sua situação funcional;
- n) Promover o expediente relativo à avaliação do pessoal;
- o) Promover todas as diligências no âmbito do apoio prestado pelos Serviços Sociais;
- p) Instruir os processos relativos aos concursos para ingresso e progressão na carreira policial;
- q) Emitir Notas de Assentos, mediante ordem superior;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- r) Manter um serviço de atendimento ao público, no âmbito das suas competências;
- s) Elaborar o balanço social;
- t) Manter ligação técnica com o Departamento de Recursos Humanos da DNPSP.

#### 2.2.2. SECÇÃO DE VENCIMENTOS E ABONOS (SVA)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Accionar os processos e requerimentos relativos à atribuição de suplementos, prestações sociais e ajudas de custo;
- b) Processar os vencimentos e demais remunerações e abonos do pessoal do Comando;
- c) Emitir os recibos de vencimentos do pessoal e manter actualizado o ficheiro dos registos necessários à sua elaboração;
- d) Manter ligação técnica com o Departamento de Recursos Humanos da DNPSP.

#### 2.3. NÚCLEO DE SAÚDE (NS)

Serviço, com o respectivo chefe, que compreende:

##### 2.3.1. SECÇÃO DE APOIO MÉDICO (SAM)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:


- a) Garantir a assistência clínica e a manutenção da saúde, promovendo a marcação de consultas e exames de diagnóstico para os beneficiários;
- b) Dar apoio técnico e administrativo à Junta de Saúde do Comando;
- c) Informar e sensibilizar para a adopção de medidas adequadas à melhoria da prestação de serviços e das condições preventivas da doença;
- d) Elaborar estatísticas relativas à assistência na doença prestada, bem como relatórios das acções desenvolvidas e respectivos encargos, na área do Comando;
- e) Fiscalizar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas à assistência sanitária;
- f) Organizar os processos de apresentação à junta de saúde do Comando;
- g) Elaborar propostas para formalização ou rescisão de acordos com médicos, clínicas, etc.;
- h) Manter ligação técnica com o Departamento de Saúde e Assistência na Doença da DNPSP.

##### 2.3.2. SECÇÃO DE APOIO NA DOENÇA (SAD)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Organizar e elaborar todos os procedimentos administrativos relativos ao SAD/PSP;
- b) Proceder à divulgação das condições e tabelas de participação devidas a beneficiários;
- c) Encaminhar os pedidos de despesas assumidas por força dos direitos consignados nas tabelas de participação;
- d) Propor a admissão e abate de beneficiários e a emissão e recepção dos respectivos cartões, mantendo actualizados os respectivos ficheiros;
- e) Manter ligação técnica com o Departamento de Saúde e Assistência na Doença da DNPSP.

##### 2.3.3. SECÇÃO DE AMBULÂNCIAS (SA)

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p>ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Promover, em coordenação com o INEM, a formação técnica do pessoal afecto a este serviço;
- b) Prover o apetrechamento de equipamentos, material sanitário e descartável e de higiene e limpeza, destinado ao funcionamento das ambulâncias;
- c) Tratar de todos os assuntos inerentes a reparações de material circulante e equipamentos da célula sanitária, quer a nível de manutenção normal, quer por motivo de acidentes;
- d) Encaminhar e accionar todos os assuntos dirigidos ao Comando, oriundos do INEM ou outros organismos, no âmbito das suas competências;
- e) Manter ligação técnica com o Departamento de Saúde e Assistência na Doença da DNPSP.

#### 2.3.4. SECÇÃO DE POSTOS CLÍNICOS (SPC)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Enquadrar todo o pessoal afecto aos postos clínicos do Comando;
- b) Promover a formação técnica do seu pessoal;
- c) Prover o apetrechamento de equipamentos, material sanitário e descartável e de higiene e limpeza, destinado aos postos clínicos;
- d) Elaborar todo o expediente relativo ao atendimento sanitário;
- e) Providenciar o regular funcionamento do posto clínico do Comando;
- f) Manter ligação técnica com o Departamento de Saúde e Assistência na Doença da DNPSP.

#### 2.4. NÚCLEO DE FORMAÇÃO (NF)

Serviço, com o respectivo chefe, o qual compreende:

##### 2.4.1. SECÇÃO DE FORMAÇÃO TÉCNICO-POLICIAL (SFTP)


Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Gerir e coordenar todas as etapas do ciclo de formação, nomeadamente planeamento, programação, organização, acompanhamento, avaliação e controlo, nomeadamente nos seguintes domínios: formação de tiro; e formação técnico-policial.
- b) Gerir e manter actualizada a bolsa de formadores da área técnico-policial;
- c) Manter a ligação técnica com o Departamento de Formação da DNPSP.

##### 2.4.2. SECÇÃO DE PLANEAMENTO, APERFEIÇOAMENTO E PRÁTICA DESPORTIVA (SPAPD)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Efectuar o Levantamento das Necessidades de Formação do Comando, tendo em conta os objectivos de modernização administrativa e as necessidades dos diversos serviços e subunidades;
- b) Preparar e propor um plano de formação que inclua as necessidades identificadas pelo comando, bem como o cumprimento dos objectivos definidos superiormente;
- c) Gerir e coordenar todas as etapas do ciclo de formação, nomeadamente, planeamento, programação, organização, acompanhamento, avaliação e controlo no que respeita a todas as actividades de índole formativa que não estejam inseridas na formação técnico-policial;
- d) Gerir e manter actualizada a bolsa de formadores do Comando;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p>ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

- e) Coordenar e acompanhar a participação de equipas desportivas;
- f) Organizar e realizar campeonatos desportivos, quer do Comando, quer atribuídos pela DN;
- g) Manter a ligação técnica com o Departamento de Formação da DNPSP.

## 2.5. NÚCLEO DE APOIO GERAL (NAG)

Serviço, com o respectivo chefe, o qual compreende:

### 2.5.1. SECÇÃO DE APOIO GERAL (SAG)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar o enquadramento administrativo, para efeitos operacionais e de disciplina, de todo o pessoal afecto aos serviços do Comando, bem como a administração e o controlo das instalações, dos equipamentos e demais material da sede do Comando;
- b) Garantir a segurança das instalações da sede do Comando;
- c) Elaborar e difundir a Ordem de Serviço do Comando;
- d) Receber e distribuir a Ordem de Serviço da DN;
- e) Proceder às notificações de pessoal do Comando;
- f) Passar guias de marcha, requisições de transporte, certidões e autenticar documentos depois de autorizados;
- g) Organizar e conservar o arquivo geral do Comando, podendo proceder à destruição de documentos nos termos da Lei;
- h) Organizar e conservar o arquivo geral de legislação;
- i) Organizar e manter actualizado todo o material de cultura e espólio do Comando;
- j) Manter serviço de atendimento ao público, no âmbito das competências referidas anteriormente;
- k) Assegurar o tratamento bibliográfico, arquivístico e documental, de forma a manter actualizadas as bases de dados bibliográficas relacionadas com a actividade de segurança pública relevantes para o desempenho das atribuições do Comando;
- l) Promover a edição e difusão de estudos e ou informações de interesse relevante produzidos no âmbito das atribuições do Comando, quer através de suporte documental, quer utilizando novas tecnologias;
- m) Assegurar a catalogação, conservação e exposição de objectos de valor histórico, artístico e documental do património do Comando ou confiados à sua guarda, que contribuam para a manutenção das tradições e do espírito de corpo da PSP.

### 2.5.2. SECÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA (SC)


Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Receber, registar, distribuir e expedir de toda a correspondência não classificada.

### 2.5.3. SECÇÃO DE APOIO SOCIAL (SAS)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Promover as acções necessárias ao funcionamento de messe para refeições a servir ao pessoal dos serviços do Comando e subunidades, nomeadamente do pessoal cujos turnos e especificidade do serviço obriguem a horários de refeição flexibilizados;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	--

- b) Promover as acções necessárias ao funcionamento da sala de convívio para apoio do pessoal de serviço no Comando;
- c) Promover as acções necessárias ao funcionamento da barbearia para apoio do pessoal de serviço no Comando;
- d) Efectuar a gestão das camaratas dependentes do Comando, as suas receitas e a sua afectação ao pessoal mais necessitado, por força de deslocamento da sua residência habitual;
- e) Assegurar a administração de refeições a detidos e menores a cargo da P.S.P.;
- f) Coordenar com o Núcleo de Recursos Financeiros, a gestão financeira de fornecedores e sistema de preços a praticar;
- g) Promover a entrega no Núcleo de Recursos Financeiros de todas as verbas resultantes das actividades na sua dependência, para processamento;
- h) Promover os serviços religiosos, quando necessário.

#### 2.5.4. SECÇÃO DE ACHADOS

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Organizar e manter actualizado o registo e processamento relativo a achados.


#### 2.6. NÚCLEO DE LOGÍSTICA (NL)

Serviço, com o respectivo chefe, que compreende:

##### 2.6.1. SECÇÃO DE MATERIAL AUTO (SMA)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Verificar as necessidades de material auto, incluindo sobresselentes, combustíveis e lubrificantes;
- b) Promover o depósito, distribuição e controlo do material auto, incluindo sobresselentes, combustíveis e lubrificantes;
- c) Providenciar a manutenção de 1º Escalão de todas as viaturas ao serviço do Comando;
- d) Promover um elevado grau de operacionalidade do Comando, no que concerne aos meios auto, nomeadamente através da coordenação com o Departamento de Logística da DN com vista à reparação ou substituição de viaturas e fornecimento de consumíveis e sobresselentes;
- e) Manter mapas de situação de viaturas, permanentemente actualizados;
- f) Controlar o sistema de abastecimento de combustível, fornecendo ao Núcleo de Recursos Financeiros todos os dados solicitados, bem como analisar a estatística de consumos das viaturas;
- g) Coordenar, com o NSIC, a manutenção do equipamento de comunicações adstrito a viaturas;
- h) Assegurar, com um efectivo próprio de motoristas, a realização de diligências de transporte referentes a serviços de índole policial, cuja realização não se enquadre nas competências das subunidades;
- i) Manter um serviço de transporte de cadáveres;
- j) Manter ligação técnica com o Departamento de Logística da DNPSP.

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

**2.6.2. SECÇÃO DE ARMAMENTO E MATERIAL TÉCNICO POLICIAL (SAMTP)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar a distribuição e conservação de material técnico e armamento;
- b) Verificar as necessidades de armamento e material de ordem pública;
- c) Diagnosticar as necessidades de material técnico da PSP, nomeadamente equipamentos para investigação, de medida e utilização técnica especial, de sinalização e alarme e outros equipamentos especiais de Polícia;
- d) Promover a aferição de material técnico, nos termos da regulamentação própria;
- e) Promover o depósito e distribuição de material técnico;
- f) Dar apoio ao Núcleo de Formação na execução da instrução de tiro;
- g) Manter ligação técnica com o Departamento de Logística da DNPSP.

**2.6.3. SECÇÃO DE INFRA-ESTRUTURAS (SIE)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Zelar pela conservação e manutenção de todas as instalações do Comando incluindo a higiene e limpeza diária;
- b) Propor medidas e normas relativas às características e funcionalidades das instalações;
- c) Elaborar estudos preliminares necessários à execução de obras para as instalações;
- d) Efectuar planeamento e execução de obras a realizar, por determinação do Comando;
- e) Manter, com o mínimo pessoal indispensável, uma equipa polivalente que permita assegurar os serviços mínimos de manutenção e pequena reparação das infra-estruturas;
- f) Manter ligação técnica com o Departamento de Logística da DNPSP.

**2.6.4. SECÇÃO DE EQUIPAMENTO E FARDAMENTO (SEF)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Verificar as necessidades dos diversos equipamentos;
- b) Atender as solicitações para fornecimento de formulários de expediente;
- c) Promover a atribuição e aquisição de equipamentos e fardamento;
- d) Gerir o depósito de fardamento;
- e) Promover o depósito, conservação e distribuição de equipamentos e fardamento;
- f) Planear as necessidades de fardamento em colaboração com as subunidades;
- g) Manter, permanentemente actualizados, os mapas de existências de todo o equipamento, fardamento e material do Comando;
- h) Promover as requisições e abates de material;
- i) Manter ligação técnica com o Departamento de Logística da DNPSP.


**2.7. NÚCLEO DE RECURSOS FINANCEIROS (NRF)**

Serviço, com o respectivo chefe, o qual compreende:

**2.7.1. SECÇÃO DA TESOURARIA (ST)**

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar a facturação, recebimento e processamento de todas as receitas;
- b) Garantir o pagamento de todas as despesas devidamente autorizadas;

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 2 – <u>COMANDOS METROPOLITANOS</u></b></p>
---	---

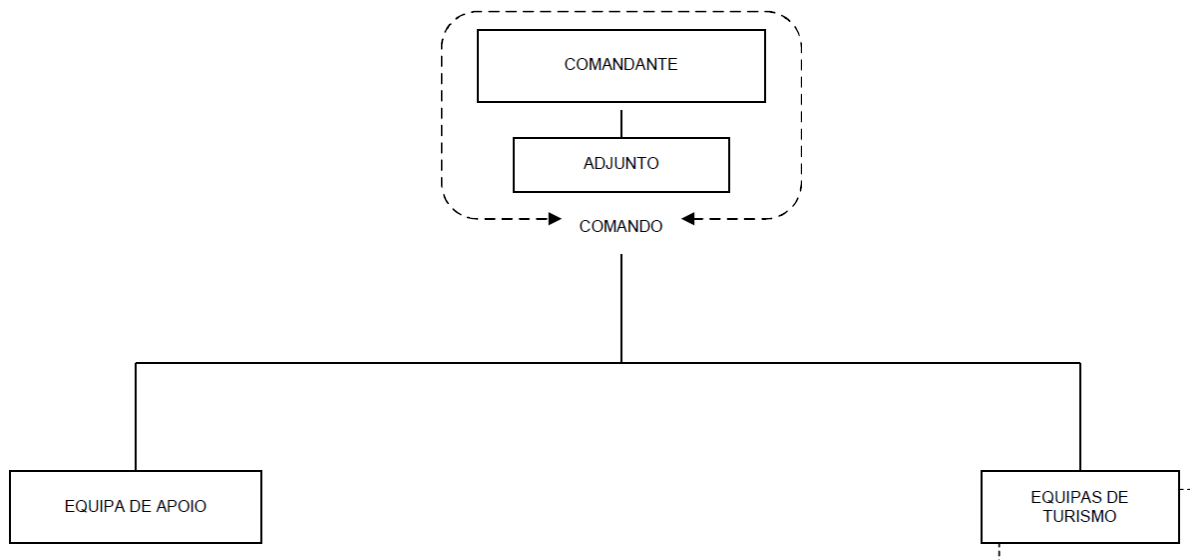
- c) Controlar o movimento de tesouraria e efectuar o seu balanço diário e mensal;
- d) Controlar as contas correntes com instituições bancárias, da sua responsabilidade;
- e) Controlar as contas correntes de clientes;
- f) Assegurar o atendimento público e a divulgação de todas as informações com interesse para os clientes e utentes.
- g) Manter ligação com o Departamento de Gestão Financeira e Departamento de Logística (Divisão de Aquisições, Contractos e Gestão Patrimonial) da DNPSF.

#### 2.7.2. SECÇÃO DE GESTÃO FINANCEIRA (SGF)

Secção de serviços, com o respectivo chefe, à qual compete:

- a) Assegurar a afectação de recursos financeiros aos serviços, tendo em vista a execução do plano de actividades superiormente aprovado;
- b) Efectuar o controlo da execução orçamental e manter um permanente acompanhamento da execução financeira dos programas, projectos e actividades dos serviços, disponibilizando os elementos necessários à sua avaliação;
- c) Assegurar todas as operações de contabilidade estabelecidas por lei e desenvolver as demais escriturações contabilísticas julgadas necessárias a uma correcta e eficaz gestão financeira;
- d) Verificar o cabimento da despesa;
- e) Verificar todos os documentos de suporte à contabilidade, remetidos pelos serviços e subunidades, organizar os respectivos processos e proceder ao seu arquivo;
- f) Assegurar a facturação e todas as escriturações contabilísticas julgadas necessárias a uma correcta e eficaz gestão financeira do Fundo de Fardamento.
- g) Colaborar com os serviços competentes na organização dos processos para a abertura de concursos ou outros procedimentos, tendo em vista a aquisição de bens e serviços;
- h) Proceder atempadamente, à aquisição de bens e serviços necessários à prossecução da actividade do Comando, de acordo com critérios técnicos, económicos e de qualidade, competindo-lhe, nesse âmbito, preparar os processos administrativos dos procedimentos adequados para o efeito, bem como assegurar a tramitação administrativa dos processos de aquisição de bens e serviços;
- i) Providenciar para que as aquisições se realizem de acordo com as normas legais;
- j) Proceder ao arquivo dos processos de aquisição de bens e serviços;
- k) Manter informações actualizadas sobre o mercado fornecedor e efectuar as consultas necessárias;
- l) Emitir requisições ao mercado sempre que autorizadas superiormente;
- m) Assegurar, junto da contabilidade, que o valor da encomenda tem cabimento orçamental;
- n) Controlar os prazos de entrega das encomendas;
- o) Recepcionar e conferir as facturas emitidas pelos fornecedores;
- p) Preparar e acompanhar a celebração e promover o adequado arquivamento dos contratos em que o Comando seja interessado, bem como de protocolos e outros actos formais, mesmo aqueles para os quais não é exigida a forma de documento autêntico;
- q) Manter ligação com o Departamento de Gestão Financeira e Departamento de Logística (Divisão de Aquisições, Contractos e Gestão Patrimonial) da DNPSF.


### Anexo 14 – Organigrama da Esquadra de Turismo



**Figura 4: Organigrama da Esquadra de Turismo.**

Fonte: Anexo 7.12 do Despacho 20/GDN/2009, da Direcção Nacional da PSP.


**Anexo 15 – Anexo 7.12 do Despacho 20/GDN/2009 da Direcção Nacional da PSP**

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</p> <p>ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p><b>ANEXO 7 – <u>ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA</u></b></p>
---	---

**ANEXO 7.12 – ESQUADRAS DE TURISMO**

*INDÍCE*

1. COMANDANTE (CMDT)
2. ADJUNTO DO COMANDANTE (ADCMDT)
3. EQUIPAS DE TURISMO (ETUR)
4. EQUIPA DE APOIO (EAP)

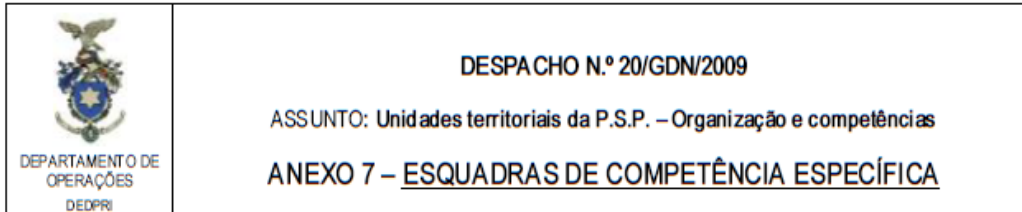
 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 7 – <u>ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA</u></b></p>
---	--

## ESQUADRAS DE TURISMO

### 1. COMANDANTE (CMDT)

Responsável máximo pela Esquadra, ao qual compete:

- a) Afectar pessoal dentro da sua unidade orgânica, aos serviços existentes, de acordo com as necessidades do serviço;
- b) Fazer executar toda a actividade respeitante aos serviços técnicos, logísticos e administrativos na sua área de responsabilidade e até ao limite da sua competência;
- c) Inspeccionar todas as actividades dos seus serviços;
- d) Prestar, no âmbito das atribuições da P.S.P., a colaboração que lhe for solicitada pelas autoridades judiciárias, administrativas, policiais e militares;
- e) Cooperar, no âmbito das atribuições da P.S.P., com as autoridades administrativas, nomeadamente com os órgãos das autarquias locais, na realização dos respectivos objectivos;
- f) Executar e fazer executar as determinações do escalão superior;
- g) Dirigir e fiscalizar os serviços que incumbem à Esquadra e garantir a sua boa execução;
- h) Transmitir ao pessoal as ordens e instruções emanadas do escalão superior e promover o seu rigoroso cumprimento;
- i) Manter a disciplina, do pessoal sob o seu comando, no mais elevado grau, exigindo a todos os elementos a maior dignidade, correcção e firmeza;
- j) Organizar os processos de averiguações, disciplinares ou quaisquer outros que lhe sejam determinados;
- k) Ministrando instrução profissional, mantendo o seu pessoal actualizado em relação à legislação em vigor;
- l) Prestar ao escalão superior as informações sobre a aptidão do pessoal seu subordinado, quando necessário;
- m) Zelar pelo atavio, aprumo e apresentação de todo o seu pessoal;
- n) Promover para que se mantenham em bom estado de aseo, arrumação e conservação todas as instalações e equipamentos da Esquadra;
- o) Efectuar rondas às patrulhas da Esquadra, assegurando-se do seu desempenho e apoiando-os;
- p) Zelar pelo rigor e organização de toda a escrituração, arquivo e elaboração de expediente policial;
- q) Informar o escalão superior das ocorrências verificadas na sua área de competência específica.
- r) Dar seguimento, com a informação correspondente, às participações; queixas; reclamações; pretensões e sugestões, quando devidamente apresentadas;
- s) Providenciar por forma a ser imediatamente avisado sempre que a sua presença seja necessária fora das horas de expediente;
- t) Verificar rigorosamente todo o expediente policial elaborado na Esquadra, relacionado com ocorrências com o público ou por este apresentadas, bem como quaisquer outros;
- u) Conceder licenças por motivo de falecimento de familiares dos elementos policiais e autorizar alterações à escala de serviço, de acordo com o definido superiormente nesta matéria;
- v) Zelar por um elevado grau de motivação, solidariedade e camaradagem do seu pessoal;



- w) Promover o encaminhamento de informações relativas à crimes, já praticados, em execução ou em preparação, para as forças/ serviços/ subunidades com competência específica;
- x) Desempenhar as demais funções ou serviços que lhe forme determinados superiormente, no âmbito da missão que compete à PSP;
- y) Propor superiormente alterações na organização dos serviços da Esquadra;
- z) Supervisionar e coordenar a actividade operacional da Esquadra.

## 2. ADJUNTO DO COMANDANTE (ADCMDT)


Ao Adjunto do Comandante da Esquadra compete:

- a) Coadjuvar o Comandante da Esquadra e substituí-lo na sua ausência;
- b) Chefiar a Equipa de Apoio da Esquadra, exercendo as competências delegadas pelo Comandante da Esquadra;
- c) Coordenar com os vários serviços do escalão superior o processamento dos aspectos administrativos e logísticos relacionados com o funcionamento da Esquadra;
- d) Manter o Comandante da Esquadra permanentemente informado de tudo o que ao seu nível possa ser decidido, apresentando-lhe para despacho todos os assuntos que sejam da responsabilidade do Comandante ou que careçam de decisão do escalão superior.

## 3. EQUIPAS DE TURISMO (ETUR)

Equipas operacionais, às quais compete:

- a) Receber e registar as queixas, denúncias, participações, ocorrências e outros assuntos que lhe sejam presentes, reduzindo-os a escrito para submissão a despacho superior;
- b) Providenciar o rigor na escrituração dos Livros a seu cargo, nomeadamente o Livro de Registo de Detidos e o Livro de Reclamações;
- c) Efectuar, quando determinado pelo Comandante da Esquadra, nomeadamente tendo em conta o volume de atendimento prestado, patrulhamento apeado a zonas de maior fluxo turístico, devendo neste âmbito:
  - (1) Obter, actualizar e manter permanentemente, o melhor conhecimento da sua área de actuação específica, quer a nível geográfico e toponímico, quer a nível social, atentos os fluxos de turismo a locais específicos;
  - (2) Efectuar patrulhamento apeado, tendo em vista a prevenção e repressão de quaisquer comportamentos atentatórios da ordem e tranquilidade públicas em locais de interesse turístico;
  - (3) Manter, ao seu nível, contacto estreito com as entidades, organizações e turistas;
  - (4) Acorrer, solucionar ou encaminhar, em permanência, todas as ocorrências que lhe sejam comunicadas ou que verifique;
  - (5) Pesquisar, recolher e encaminhar superiormente todas as notícias e elementos de informação relativos à prática de crimes ou de comportamentos que possam pôr em causa a segurança, a ordem ou tranquilidade públicas;


 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEOPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPAÇO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 7 – <u>ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA</u></b></p>
---	---

- (6) Executar missões específicas, dentro das competências da PSP, em locais pré-determinados, nomeadamente de vigilância a zonas sensíveis, de visibilidade preventiva, entre outras;
- (7) Conhecer especialmente a localização de todos os locais de prestação de serviços públicos, nomeadamente hospitais, centros de saúde, farmácias, escolas e outros estabelecimentos de socorro e utilidade pública para informar correctamente o público que tal o solicite ou necessite e para exercer, dentro da sua área de actuação, especial vigilância a tais locais;
- (8) Assegurar a normal fluidez de trânsito de pessoas e viaturas;
- (9) Acudir a quaisquer emergências, accionando rapidamente os meios competentes e adoptando as providências convenientes que estejam ao seu alcance;
- (10) Elaborar todo o expediente policial relativo às ocorrências em que participe ou tome conhecimento
- (11) Prestar, com a melhor boa vontade, os esclarecimentos ou auxílios que lhe forem solicitados, adoptando sempre uma postura e atitude de harmonia com a consideração e respeito devidos ao público, mas com a firmeza, objectividade, imparcialidade e determinação próprios do serviço de agente de autoridade.

#### 4. EQUIPA DE APOIO (EAP)

Equipa de apoio operacional, à qual compete:

- a) Registrar, centralizar e compilar todos os elementos de informação relativos à prática de alterações da ordem pública na sua área de actuação;
- b) Realizar todas as diligências de apoio à actividade das Brigadas e Equipas da Esquadra;
- c) Proceder ao atendimento público, referente à actividade da Esquadra;
- d) Constituir reserva operacional da Esquadra;
- e) Manter a operacionalidade dos meios técnicos da Esquadra;
- f) Elaborar listagens de alterações relativas à atribuição de suplementos, enviando-os ao escalão superior, para processamento.
- g) Executar a difusão interna de toda a informação relevante para o desempenho das funções policiais;
- h) Elaborar os diversos relatórios, informações e mapas operacionais a enviar periodicamente ao escalão superior;
- i) Manter em arquivo todos os documentos relativos à sua actividade;
- j) Manter arquivo de toda a legislação com interesse policial;
- k) Elaborar e manter permanentemente actualizados todos os mapas de pessoal;
- l) Manter permanentemente actualizado o ficheiro de todo o pessoal da Esquadra;
- m) Elaborar os mapas periódicos de efectivos e de situações de pessoal;
- n) Elaborar os planos de férias anuais;
- o) Registrar e encaminhar as comunicações de férias, faltas e licenças de todo o pessoal da Esquadra;
- p) Difundir e coordenar a implementação das instruções e directivas emanadas pelos serviços de acção social (SAD/PSP, Serviços Sociais, etc.);

 <p>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DEDPRI</p>	<p style="text-align: center;"><b>DESPACHO N.º 20/GDN/2009</b></p> <p style="text-align: center;">ASSUNTO: <b>Unidades territoriais da P.S.P. – Organização e competências</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ANEXO 7 – <u>ESQUADRAS DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA</u></b></p>
---	---

- q) Dar o devido seguimento às diversas petições apresentadas pelo pessoal da Esquadra, e auxiliar, dentro do seu âmbito, na resolução de quaisquer problemas relacionados com acção social;
- r) Controlar o arquivo de correspondência da Esquadra (Correspondência recebida/expedida);
- s) Coadjuvar a formação continua na Esquadra;
- t) Planear a instrução de tiro;
- u) Receber das entidades respectivas, as requisições e solicitações de prestação de serviços remunerados;
- v) Submeter tais requisições e solicitações à autorização competente;
- w) Executar e gerir o plano de escalas de serviço da Esquadra, de acordo com as directivas do Comandante da Esquadra;
- x) Executar e gerir o plano de escalas de serviços remunerados, de acordo com as directivas do Comandante da Esquadra;
- y) Analisar o expediente elaborado na Esquadra, e com base na informação extraída, elaborar os mapas de dados estatísticos relativos à segurança rodoviária e outros que lhe sejam cometidos;
- z) Centralizar o expediente elaborado na Esquadra, encaminhando-o para as autoridades competentes, após a realização das necessárias diligências.

Anexo 16 – Panfleto informativo “10 passos para uma estadia agradável na cidade do Porto”

**10**

Steps for a pleasant stay in Porto

Passos para uma estadia agradável no Porto

safeopportunity city

**REMEMBER**

Porto's Tourism Police Force is here to help you. If anything goes wrong, please call us at once. Use this leaflet to enjoy a safer holiday in Porto. Most of these suggestions are common sense and you probably follow them already in your daily life. They can make the difference when you're abroad. The Tourism Police Force is at your disposal for any question you may have. Your pleasant stay is our concern.

**LEMBRE-SE**

A polícia está presente para o ajudar. Se alguma coisa correr mal, contacte-nos imediatamente. Use este folheto para o ajudar a maximizar a sua segurança durante as férias. A maior parte destes conselhos são de senso comum e provavelmente já os pratica no seu dia-a-dia. Podem fazer a diferença se estiver no estrangeiro. A Esquadra de Turismo da PSP está à sua disposição para qualquer questão que tenha. Proporcionar-lhe uma ótima estadia no Porto é a nossa preocupação.

psp.pt | www.visitporto.travel

**POLICIA**  
Policia Municipal do Porto  
www.psp.pt

**PORTO**  
Cidade Municipal

### Enjoy your visit in Porto Desfrute do Porto

**SOME USEFUL ADVICE TO MAKE YOUR STAY IN OUR CITY EVEN MORE ATTRACTIVE:  
ALGUNS CONSELHOS ÚTEIS, QUE TORNARÃO A SUA ESTADIA NA CIDADE AINDA MAIS AGRADÁVEL:**

- 1.** Don't leave your wallet or other valuable objects in sight inside your car. Remember: nothing in, nothing out!  
Não deixe a carteira ou outros objetos de valor à vista no seu automóvel. Lembre-se: se nada estiver dentro, nada sairá!
- 2.** Avoid arguments. If provoked, try to ignore it. If necessary, call the police.  
Evite discussões. Se for provocado, tente ignorar. Se necessário, chame a polícia.
- 3.** Carry your wallet or purse and your personal belongings close to your body and in front of you. Beware of pickpockets.  
Transporte a sua carteira e bens pessoais junto ao corpo e à frente. Tenha cuidado com os cartelistas.
- 4.** Keep your belongings in sight and take them always with you after any visit (camera, phone, personal computer, bag, etc.).  
Mantenha os seus bens sob o seu olhar e leve-os sempre consigo após visitar um local (máquina fotográfica, telemóvel, computador pessoal, mala, etc.)

- 5.** Use ATMs preferably during the day. Always pay attention to people around you. Use as máquinas de Multibanco de preferência durante o dia. Tenha sempre em atenção as pessoas perto de si.
- 6.** Check if doors and windows in your room are duly locked.  
Verifique se as portas e janelas do seu quarto estão fechadas.
- 7.** Unless you need it, don't carry large amounts of money, but keep enough money for a phone call, a bus ticket or a taxi ride, to be able to return to the place where you're staying. Se não necessita, não transporte consigo grandes quantias de dinheiro, mas tenha consigo sempre o suficiente para um telefonema e um bilhete de autocarro, ou para um táxi, para assim poder regressar ao local onde está hospedado.
- 8.** Make sure you get enough information on the evacuation procedures of the place where you're staying.  
Certifique-se que existe informação sobre os procedimentos de evacuação no local onde está alojado.

- 9.** Keep a copy of your documents where you're staying, in case you lose them.  
Mantenha uma cópia dos seus documentos do local onde está alojado, para o caso de os perder.
- 10.** Use the same precautions you should use anywhere in the world. Look confident, in case of incident contact the nearest police station which will refer you to the Tourism Police Station.  
Tenha os mesmos cuidados que teria em qualquer parte do mundo. Demonstre confiança. Em caso de incidente contacte a esquadra de polícia mais próxima para que seja conduzido à Esquadra de Turismo.

**Useful contacts  
Contactos úteis**

>>> **112**  
For emergency situations  
Em situações de emergência

>>> **222 081 833** (08h00 - 02h00)  
e-mail: prtetur@psp.pt

For other situations contact the Tourism Police Station  
Para outras situações contacte para a Esquadra de Turismo

---

### PORTO'S TOURISM POLICE STATION ESQUADRA DE TURISMO DO PORTO

**Where to find Porto's  
Tourism Police Station**

Porto holds a Tourism Police Station since 1998. It is located next to the Centre Tourism Office. The Police officers speak several languages and are specially prepared to provide assistance to tourists. You will be able to find tourism police officers at the most significant tourism spots, mainly within the World Heritage area. If you have any doubt, don't hesitate to ask one of the officers for help. They all wear a red strip showing the word "Turismo". Officers will provide you with detailed information and support.

**Onde encontrar a  
Esquadra de Turismo do Porto**

Desde 1998 que existe uma esquadra de Turismo da PSP no Porto. Situada ao lado do Posto de Turismo do Centro, esta esquadra é composta por agentes, fluentes em vários idiomas, especialmente preparados para atender os visitantes. Irá encontrar a Polícia de Turismo nos locais turísticos mais relevantes, especialmente na zona Património Mundial. Se tiver alguma dúvida, não hesite e solicite a ajuda de um dos agentes, que poderá identificar através da faixa vermelha com a palavra "Turismo". Os agentes dar-lhe-ão informações detalhadas e apoio.

**REMEMBER**

Porto's Tourism Police Force is here to help you. If anything goes wrong, please call us at once. Use this leaflet to enjoy a safer holiday in Porto. Most of these suggestions are common sense and you probably follow them already in your daily life. They can make the difference when you're abroad. The Tourism Police Force is at your disposal for any question you may have. Your pleasant stay is our concern.

**LEMBRE-SE**

A polícia está presente para o ajudar. Se alguma coisa correr mal, contacte-nos imediatamente. Use este folheto para o ajudar a maximizar a sua segurança durante as férias. A maior parte destes conselhos são de senso comum e provavelmente já os pratica no seu dia-a-dia. Podem fazer a diferença se estiver no estrangeiro. A Esquadra de Turismo da PSP está à sua disposição para qualquer questão que tenha. Proporcionar-lhe uma ótima estadia no Porto é a nossa preocupação.

psp.pt | www.visitporto.travel

# 10

Steps for a  
pleasant stay  
in Porto

Passos para  
uma estadia  
agradável  
no Porto

safeoportunity  
city

Anexo 17 – Panfleto informativo “Evite os carteiristas”



# EVITE OS CARTEIRISTAS

## Recomendações

- 1 Nos transportes públicos, segure bem a mala na frente do seu corpo, devendo usar malas com fecho hermético.
- 2 Leve sempre a carteira dentro do seu casaco ou nos bolsos da frente das calças e nunca dentro de uma mochila.
- 3 Evite mostrar largas quantias de dinheiro em público, devendo usar notas pequenas para esse tipo de pagamentos.
- 4 Tenha cuidado com abordagens de cidadãos com argumentos fortes ou que apelem à comoção, podendo ser uma forma de enganar.
- 5 Não se esqueça que podem ser criados incidentes (dissimulados ou não) com o intuito de o distrair para cometer o furto.
- 6 Nunca se distraia e tenha sempre em atenção o que se passa em seu redor.
- 7 Não se esqueça que um furto de um carteirista pode acontecer a qualquer um, pelo que lhes devemos dificultar a vida ao máximo.
- 8 Caminhe com segurança, evitando andar confuso e distraído, dado que eles procuram esse tipo de pessoas.
- 9 Antes de sair de um restaurante, café, hotel, comboio, metro, autocarro, ou outro local, verifique bem as redondezas antes de sair.
- 10 Se estiver a consultar mapas, escolha uma parede nas costas ou num local amplo onde possa aperceber-se da chegada de alguém.
- 11 Se desconfiar estar a ser seguido por um carteirista, mude de direcção, pare ou

Direcção Nacional de PSP (estratégia pt)

**POLÍCIA**  
de PORTUGAL

STCP

**Anexo 18 – Panfleto informativo “Portugal, Safer Place”**



## Anexo 19 – Fotografias



Figura 5: Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (1).



Figura 6: Esquadra de Turismo do Comando Metropolitano do Porto (2).



Figura 7: Apoio policial prestado ao turista no interior da ETP.



Figura 8: Apoio prestado ao turista nas ruas do Porto, por elemento da ETP.



Figura 9: Policiamento de visibilidade proactivo no Centro Histórico do Porto.



Figura 10: Colete reflector com a inscrição "Polícia – *Tourism Patrol*".