



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

Atendimento Policial Telefónico de Emergência: Prevenção e Combate ao Crime em Luanda

António Weker Pinto da Costa Reis

Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais
Área de especialização em Gestão da Segurança

Orientação científica:

Professor Doutor Pedro José Lopes Clemente
Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Lisboa, dezembro de 25

Atendimento Policial Telefónico de Emergência: Prevenção e Combate ao Crime em Luanda



Título, Nome do Candidato

Mês, Ano



Atendimento Policial Telefónico de Emergência: Prevenção e Combate ao
Crime em Luanda
António Weker Pinto da Costa Reis

dezembro
de 25

Dedicatória

A minha esposa e filhos.

Agradecimentos

Um trabalho desta natureza só é possível materializar com saúde e apoio moral, por necessidade de paz de espírito, não podia deixar de registrar aqui o meu preito de gratidão a Deus;

A minha Mãe Isaura Ferreira, aos meus irmãos, sobrinhos, tios, primos, avós, por nunca se terem cansado, desistido e evidenciarem todo e qualquer esforço para a minha formação académica e profissional, bem como pelo empenho invulgar, para que fosse possível a concretização deste trabalho;

A minha querida esposa e parceira Núria Reis e os meus amados filhos Denzel e Yellen Reis pelo apoio incondicional, por acreditarem e nunca terem desistido, por trilharem comigo este caminho até a meta desejada, o meu muito obrigado;

Ao Prof. Doutor Pedro Clemente meu orientador, que se mostrou sempre disponível e incansável na sua prestação para a elaboração deste trabalho científico e no apoio moral contínuo;

Pelo ambiente de ensino criado em meu redor, aproveito a oportunidade para agradecer a Direção do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, ao corpo de Docentes, Oficiais, Chefes, Agentes, bem como os trabalhadores civis e colegas do XV curso pelo ensinamento passado, encorajamento e por todo o esforço proporcionado durante esse período académico;

Determina-me a consciência que expresse neste espaço o meu apreço aos meus amigos e padrinhos, incansáveis nas suas prestações e apoio no decorrer destes cinco anos de formação que que necessitei de muita ajuda, bem como todas aquelas pessoas que direta ou indiretamente prestaram-me apoio.

Epígrafe

Entre os seres humanos, mesmo se intimamente unidos, permanece sempre em aberto um abismo que apenas o amor pode superar, e mesmo assim somente como uma passagem de emergência.

Hesse (s/d).

Resumo

A presente dissertação tem como tema o Atendimento Policial Telefónico de Emergência: Prevenção e Combate ao Crime em Luanda. Parte da constatação de que os serviços de emergência são fundamentais para garantir a resposta rápida da polícia às ocorrências e assegurar maior proteção à população. Contudo, em Luanda, esse sistema enfrenta limitações que afetam sua eficácia. O objetivo geral da investigação foi analisar a influência do atendimento policial telefónico de emergência na prevenção e combate à criminalidade na província de Luanda. Os objetivos específicos incluíram a caracterização dos serviços de emergência policial em Angola, a avaliação da sua efetividade no contexto luandense, e a apresentação de medidas que possam contribuir para sua melhoria. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e descritiva, combinando métodos de investigação documental, entrevistas a agentes policiais e inquéritos por questionário aplicados à população. Esta combinação permitiu compreender tanto o funcionamento do sistema como as perceções dos seus utilizadores. Os resultados demonstram que o serviço operado pelo Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), através da linha 111, apesar dos avanços tecnológicos, apresenta constrangimentos relevantes: demora no atendimento, tempo de resposta elevado, insuficiência de recursos humanos e logísticos, dificuldades de localização devido à ausência de toponímia padronizada, e falhas na comunicação com as unidades de patrulha. Conclui-se que as hipóteses levantadas foram confirmadas, evidenciando que os serviços de emergência ainda não exercem influência efetiva na prevenção e combate ao crime, sobretudo devido à sua baixa capacidade de resposta. Recomenda-se o reforço dos meios operacionais, a atualização da toponímia, a criação de um regime legal próprio e a melhoria da articulação entre os comandos e o CISP. Espera-se que esta pesquisa contribua para o debate e o aperfeiçoamento das políticas públicas de segurança em Angola.

Palavras-chave: Atendimento de emergência, Polícia, Criminalidade, Prevenção.

Abstrat

This dissertation addresses the theme Police Emergency Telephone Response: Prevention and Crime Control in Luanda. It starts from the premise that emergency services are fundamental to ensuring rapid police intervention and enhancing public protection. However, in Luanda, this system faces limitations that compromise its effectiveness. The general objective of the study was to analyse the influence of police emergency telephone services on crime prevention and control in Luanda province. The specific objectives included characterising emergency police services in Angola, assessing their effectiveness in the Luandan context, and proposing measures to improve their operation. The research adopted a qualitative and descriptive approach, combining documentary analysis, interviews with police officers, and questionnaires administered to members of the public. This methodology allowed for a comprehensive understanding of both the system's functioning and public perceptions. The findings reveal that the service operated by the Integrated Public Security Centre (CISP), through line 111, while technologically advanced, presents significant shortcomings: delayed responses, prolonged handling times, lack of human and logistical resources, difficulty locating incidents due to the absence of standardised street naming, and communication gaps between CISP and patrol units. It is concluded that the initial hypotheses were confirmed, demonstrating that emergency services currently have limited impact on crime prevention and control, mainly due to their reduced operational capacity. Recommendations include strengthening logistical and human resources, updating urban toponymy, creating a specific legal framework for emergency services, and improving coordination between command units and CISP. It is hoped that this research contributes to the debate and enhancement of public security policies in Angola.

Keywords: Emergency response, Police, Crime, Prevention, Public security, Luanda.

Lista de Abreviaturas e Siglas

BSEL – Brigada de Segurança Electrónica.

CBSEL – Comando da Brigada de Segurança Electrónica

CESP – Centro Electrónico de Segurança Pública

CGPN – Comando Geral da Polícia Nacional

CISP – Centro Integrado de Segurança Pública.

COD – Centro Operacional Digitalizado.

CPL – Comando Provincial de Luanda

CPPA – Corpo de Polícia Popular de Angola

CPTED – Prevenção Criminal Através do Desenho Urbano

CRA – Constituição da República de Angola

DNOP – Direcção Nacional de Ordem Pública

INEMA – Instituto Nacional de Emergências Médicas de Angola

ISCPC – Instituto Superior de Ciências Policiais e Criminais

MININT – Ministério do Interior

PNA – Polícia Nacional de Angola

UOL – Unidade Operativa de Luanda

Lista de Gráficos

Gráfico 1. População e Amostra.....	38
Gráfico 2: Total geral dos crimes registrados em Luanda entre os anos 2020 a 2022	44
Gráfico 3. Distribuição das chamadas relacionadas a crimes/Luanda	45
Gráfico 4. Tempo de espera das chamadas em linha telefónica.....	47
Gráfico 5. Tempo médio de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência.....	48
Gráfico 6. Tempo necessário para recolher informações no atendimento de uma chamada telefónica de emergência.....	48
Gráfico 7. Tempo de espera das chamadas em linha telefónicas	49
Gráfico 8. Tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência.....	50
Gráfico 9. Avaliação sobre o atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda nos casos de emergência.....	51
Gráfico 10. Perceção sobre os problemas que dificultam no pronto atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda.....	51
Gráfico 11. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo gênero	xiv
Gráfico 12. Distribuição dos efetivos inquiridos pelas idades.....	xiv
Gráfico 13. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo posto que ostentam.....	xv
Gráfico 14. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo grau de escolaridade.....	xv
Gráfico 15. Distribuição dos efetivos pela função que desempenha	xv
Gráfico 16. Distribuição dos efetivos pelo tempo de serviço	xvi
Gráfico 17. Distribuição dos cidadãos inquiridos pelo gênero	xvi
Gráfico 18. Distribuição dos cidadãos inquiridos por idades	xvii
Gráfico 19. Distribuição dos cidadãos inquiridos pelo grau de escolaridade..	xvii
Gráfico 20. Distribuição dos cidadãos inquiridos por municípios.....	xvii

Lista de Tabelas

Tabela 1. Distribuição dos crimes registados.....	27
Tabela 2. Distribuição das chamadas intervencionadas	28
Tabela 3. Distribuição das chamadas relacionadas a crimes/Luanda	29

Lista de Figuras

Figura 1. Tipos de Atendimento.....	7
--	---

ÍNDICE

DEDICATÓRIA.....	III
AGRADECIMENTOS	IV
EPÍGRAFE	V
RESUMO.....	VI
ABSTRAT	VII
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	VIII
LISTA DE GRÁFICOS.....	IX
LISTA DE TABELAS	X
LISTA DE FIGURAS	XI
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - ATENDIMENTO POLICIAL TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIA ..	6
1.1. Introdução.....	6
1.2. Enquadramento conceptual dos termos principais	6
1.2.1. Atendimento ao público.....	6
1.2.2. Atendimento de emergência vs policial	9
1.3. Surgimento dos serviços de emergência policial.....	11
1.3.1. Contextualização histórica do atendimento de emergência	11
1.3.2. Surgimento dos Serviços de Emergência Policial em Angola.....	14
1.3.3. Instituições Intervenientes no Atendimento de Emergência em Angola.....	17
1.4. Trabalho Policial e Demanda Social.....	24
1.5. Modelo de Organização e funcionamento do CISP	27
1.6. O Desenho Urbano enquanto Fator de Sucesso no Combate e Prevenção do Crime Através do CISP	29
1.7. Síntese Capitular	32

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
2.1. Introdução.....	33
2.2. Metodologia	33
2.2.1. Classificação da Pesquisa	33
2.2.2. Técnicas de recolha de dados	36
2.2.3. Procedimentos éticos	37
2.3. Universo, População e da Amostra	38
2.3.1. Critério de Seleção.....	38
2.4. Limites e Superações	39
2.5. Síntese Capitular	39
CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	41
3.1. Introdução.....	41
3.2. Caraterização Geográfica e Demográfica da Província de Luanda...	41
3.3. Caraterização da Situação Criminal em Luanda	42
3.4. Apresentação dos Dados e Discussão dos Resultados	46
3.4.1. Caracterização dos inquiridos	46
3.4.2. Apresentação dos resultados obtidos dos efetivos da Polícia do 111 (CISP).....	47
3.4.3. Apresentação dos resultados dos cidadãos.....	49
3.5. Operacionalização das variáveis	52
(i) Atendimento policial telefónico de emergência	52
(ii) Prevenção e Combate do Crime	53
3.6. Verificação das hipóteses.....	54
3.7. Síntese Capitular	55
CONCLUSÃO.....	56
SUGESTÕES	58

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
APÊNDICES.....	XIII
Apêndice A – Gráficos	xiv
Apêndice B – Guião do Questionário Aplicado aos Cidadão	xviii
Apêndice C – Guião do Questionário Aplicado aos Efetivos do Centro Integrado de Segurança Pública	xxi
Apêndice D - Entrevista dirigida ao Diretor do Centro Integrado de Segurança Pública	xxiv
ANEXOS	XXVI

Introdução

A atividade policial nos tempos atuais resume-se no primado da prevenção criminal, no afastar de qualquer situação que coloque em causa a ordem pública; pelo que não obstante a esta particularidade não perde a característica reativa, pois, pelo fato da vida em sociedade por si só existir conflitos de várias índoles faz com que nalgum momento a polícia seja chamada para atender qualquer situação que esteja a acontecer ou na eminência de ocorrer, daqui falarmos de emergência policial.

No sentido de se investir num eficiente e eficaz atendimento ao público as organizações públicas e privadas das sociedades modernas têm procurado ensaiar vários modelos, formas e métodos de atendimento aos destinatários dos seus serviços. Pelo que, o atendimento presencial pode ser considerado o primário, tradicional e mais usado desde os primórdios. Entretanto, outras tipologias de atendimento têm sido usadas em alternativa ao método tradicional. Daí que também hoje se fala do atendimento telefónico e online, fazendo-se recurso às novas tecnologias, como forma de melhorar a qualidade desse serviço. Pelo que, é imprescindível investir-se nestas, augurando-se a melhoria do atendimento nos serviços de emergência policial.

A nível da Polícia Nacional de Angola (PNA) o serviço de atendimento telefónico é uma realidade. Pois, é um serviço de emergência disponível a partir dos terminais 111 e 113, bem como os números disponíveis nos piquetes dos Comandos Provinciais e Municipais da Polícia Nacional, esquadras e postos policiais, que têm incumbência de receber, formalizar e tramitar as queixas.

O atendimento destas emergências policiais, é por vezes colocado em xeque em razão de uma multiplicidade de fatores, fatores estes que no decorrer do tempo vão pondo em causa a confiabilidade dos cidadãos, nos serviços prestados pelas esquadras locais.

Portanto, no âmbito da elaboração do Trabalho de Fim de Curso, enquanto requisito para a obtenção do grau de mestre em Ciências Policiais na especialidade Gestão da Segurança, nos propomos em abordar sobre o

“Atendimento Policial Telefónico de Emergência: Prevenção e Combate ao Crime em Luanda”.

A escolha do tema justifica-se pelo interesse pessoal, após ter sido mal atendido numa chamada telefónica ao piquete do Comando Municipal de Viana aquando de um assalto em sua residência sita no mesmo município, o que levou tempo suficiente dos supostos meliantes efetivarem a sua ação criminal. Outrossim, o atendimento telefónico dos serviços de emergência policial tornou-se uma temática nos debates públicos do país. Daí que essa situação contribui significativamente para degradação da imagem institucional da Polícia Nacional.

Constituem igualmente fundamento para abordagem do estudo, o fato do Comando Geral da Polícia Nacional (CGPN), adotar um modelo de sua atuação baseada num policiamento de proximidade, que exige o respeito da dignidade da pessoa humana bem como os direitos como pressuposto essencial para assegurar a confiança entre o polícia cidadão, tendo em atenção que várias vezes a sociedade reclama da atuação policial, da fraca eficácia e eficiência no atendimento ou afluência da polícia nalguma situação de emergência, o que leva no entanto com o estudo proposto indagar sobre as dificuldades enfrentadas.

Pode-se ainda referir que a temática é de relevância social, pois, recrudescem cada vez mais os casos de reclamações, tendo como consequência direta o afastamento dos cidadãos que resulta na perda de confiança dos Serviços de Emergência da Polícia Nacional.

A importância deste trabalho está em retratar a situação dos antecedentes históricos dos Serviços de Emergência Policial, caracterizar o nível atual de funcionamento dos Serviços de Emergência Policial em Luanda, bem como mostrar alguns indicadores para Modernização do Atendimento ao Público para que sejam realizados esforços em busca do melhoramento do serviço existente de modos que se torne cada vez mais efetivo e que, com os resultados que obtém, ajude a Polícia em Luanda a Prevenir a ocorrência de crimes e a prestar um melhor serviço de emergência policial a população.

É um tema atual, pois, a frequência de tais práticas se transformou numa das principais preocupações dos cidadãos, dado que, tem sido apontado como uma das principais causas pelo aumento das “cifras negras”, ou seja, pela não

participação dos crimes às autoridades policiais afastando assim a pretensão da Polícia Nacional que está cada vez mais apostada em assumir atribuições de cariz social, no âmbito do policiamento de proximidade orientado para os problemas dos cidadãos.

Problemática

Intervenção policial em casos de emergência é um tema que a todos interessa e que até nos dias de hoje é motivo de discussão, pois da célebre frase “a polícia nunca aparece quando precisamos” é cada vez mais sonante no seio da população, mas poucos abordam ou refletem em torno dos fatores que dificultam o pronto atendimento.

Ferreira (2013) quando aborda sobre as atribuições da Polícia, avança que cabe à Polícia “proteger, socorrer e auxiliar os cidadãos, defender e preservar os bens que se encontrem em situações de perigo, por causas provenientes da ação humana ou da natureza” (p. 2), pelo que para o autor, perceber e apurar quais as reais capacidades de atuação da Polícia em possíveis cenários de crise ou de emergência policial, revela-se imprescindível para as forças de segurança.

No entanto, define-se emergência policial, como uma situação que coloca em risco a vida de pessoas e/ou os seus bens e Rodrigues (2009, p. 27) acrescenta que dentro das situações de emergência em geral, as emergências policiais “são aquelas que a situação que coloca em risco a vida de pessoas e bens envolvendo factos que constituem crime”.

Mas, no entanto, as intervenções policiais em casos de emergência são nalgumas vezes ineficazes em razão de fatores intrínsecos ou não à natureza da atividade policial, a destacar a débil prestação dos serviços de emergência (113 e 111), o desenho urbano caracterizado como degradado (Direção Nacional de Ordem Pública, 2015) e a ausência de recursos humanos e materiais para fazer a face à intervenção (Quiar, 2016).

No entanto, diante das ideias apresentadas pelos autores acima apresentado e pelo facto de o problema ser atual e merecer especial atenção por parte da área de ciências policiais levantou-se, no entanto, a seguinte questão de partida: **Em que medida o atendimento policial telefónico de**

emergência tem influenciado na prevenção e combate ao crime em Luanda?

O presente trabalho tem como objeto de estudo: atendimento policial telefónico de emergência.

Com a presente abordagem pretendemos analisar a influência dos serviços de atendimento policial telefónico de emergência na prevenção e combate do crime na província de Luanda, para a sugestão de medidas com vista ao melhoramento dos serviços de emergência policial.

Para o alcance do objetivo geral derivou-se os seguintes objetivos específicos:

- i. Caracterizar os serviços de emergência policial em Angola;
- ii. Demonstrar até que ponto os serviços de atendimento policial telefónico de emergência têm influenciado na prevenção e combate do crime na província de Luanda;
- iii. Propor um conjunto de medidas para o melhoramento dos serviços de emergência policial em Luanda.

Portanto, afim de dar-se resposta ao problema de pesquisa, levantou-se as seguintes hipóteses:

- H1. Os serviços de atendimento policial telefónico de emergência em Luanda não têm se demonstrado influente na prevenção e combate da criminalidade em detrimento da demora no atendimento e tempo de resposta das ocorrências;
- H2. A demora no atendimento e na resposta as ocorrências em casos de emergência policial em Luanda estão intrinsecamente relacionadas com a desestruturação dos bairros e recursos humanos e materiais escassos.

Apresentadas as hipóteses, em todo trabalho científico, é determinado as suas variáveis que na definição de Gil (2006), destaca-se como tudo aquilo que pode assumir diferentes valores ou diferentes aspectos, estabelecendo uma relação entre si.

Variável independente: Atendimento policial telefónico de emergência;

Variável dependente: Prevenção e Combate do Crime.

O presente trabalho de fim de curso, além dos elementos pré-textuais conta com um corpo de quatro capítulos anteceditos pela introdução. O primeiro capítulo aborda de forma geral sobre os serviços de emergência e a contextualização histórica em Angola; o segundo capítulo trata de apresentar o modelo de funcionamento do Centro Integrado de Segurança Pública (CISP) assim como os fatores influenciadores na prevenção e combate da criminalidade através do CISP. O terceiro capítulo é reservado para a demonstração dos procedimentos empregues na presente dissertação e o último capítulo incide na apresentação, análise e interpretação dos resultados correlacionando-se o atendimento policial telefónico de emergência à prevenção e combate do crime. O trabalho comporta ainda a conclusão, as sugestões e os elementos pós-textuais.

Capítulo I - Atendimento policial telefónico de emergência

1.1. Introdução

Este capítulo apresenta os fundamentos teóricos e históricos do atendimento policial telefónico de emergência, com enfoque na sua evolução e estruturação no contexto angolano. Inicia-se com o enquadramento conceptual dos principais termos, segue-se a contextualização histórica dos serviços de emergência em países de referência e em Angola, e por fim, discute-se a atuação policial diante da demanda social, o funcionamento do CISP e a influência do desenho urbano na segurança pública.

1.2. Enquadramento conceptual dos termos principais

A compreensão precisa dos conceitos utilizados ao longo deste trabalho é fundamental para o aprofundamento teórico e a análise crítica sobre os serviços de emergência policial. Assim, nesta seção, propõe-se o enquadramento conceptual de dois termos centrais: atendimento ao público e atendimento de emergência, com especial atenção às suas distinções e interseções no âmbito da atuação policial.

1.2.1. Atendimento ao público

Antes de abordar sobre a matéria de atendimento policial propriamente dita, é importante ressaltar que a atividade de atendimento em transversal em todos os setores, destaque na função pública. O ato de atender o público é realizado todos os dias quer seja via telefone ou presencial, sendo preocupação do atendente atender a preocupação quem solicita e orientá-lo da melhor forma possível. (Tani, 2018).

O termo atendimento advém do verbo “atender” que de acordo a Porto Editora (2022) tem o significado “dar ou prestar atenção, ouvir, dar atendimento, prestar auxílio, socorrer, acudir, socorrer”.

Portanto, para Penteado (2007), o atendimento ao público exige mais do que simples interação; pressupõe um comportamento atento, guiado pela

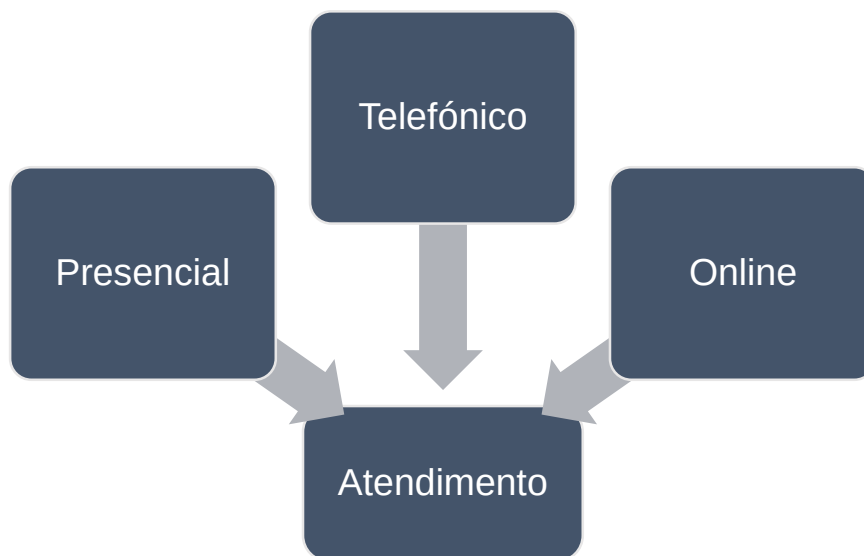
responsabilidade e pela cortesia. Um atendimento considerado de qualidade é aquele que, além de buscar corresponder às expectativas dos utentes, empenha-se em fornecer informações claras, esclarecer dúvidas e, sempre que necessário, adotar uma postura conciliadora para lidar com situações de tensão, promovendo agilidade e eficiência no serviço prestado.

Neste ditame, segundo Administração Municipal de Mirandela (s/d, p. 4) em seu Manual de Boas Práticas no Atendimento indica que no processo de atendimento há que se levar em consideração sete elementos, ao que designa de sete virtudes do atendimento, a citar:

- Competência (conhecimento, experiência e segurança);
- Credibilidade (confiança e honestidade);
- Disponibilidade (predisposição para ajudar e servir);
- Comunicação (informação adequada e completa);
- Iniciativa (adaptação a situação novas);
- Cortesia (educação, respeito e cordialidade);
- Flexibilidade (nas atitudes)

A doutrina reconhece três principais modalidades de atendimento, destacando-se:

Figura 1. Tipos de Atendimento



Fonte: Baseado em Administração Municipal de Mirandela (s/d)

a) Atendimento presencial: o mais tradicional em matéria de atendimento ao público, consiste no atendimento “frente a frente” entre o cidadão e o profissional que o atende, onde, neste em particular há aspectos necessários a se ter em conta por parte do colaborador, pois resultará na avaliação a ser feita pelo beneficiário, devendo num primeiro instante preocupar-se com “a expressão do rosto e toda a expressão corporal; a voz e vocabulário; a aparência (postura física, vestuário, penteado, higiene, e outros” (Administração Municipal de Mirandela, s/d, p. 12). Além do citado, quatro principais princípios regem o atendimento presencial: a competência, legitimidade, disponibilidade e flexibilidade.

O atendimento presencial representa se não uma grande oportunidade de o profissional de qualquer organização garantir e promover uma boa imagem dele, do serviço e da instituição, sendo por isso necessária a capacitação constante de quem lida com atendimento ao público.

b) Atendimento telefónico: imediatamente alternativo o atendimento presencial, é o modelo segundo o qual cidadão mantém contato direto com o profissional por intermédio de chamada telefónica. A condução deste atendimento deve ser realizado pelas mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial, pelo que impera a necessidade de maior atenção a voz, pois é único canal de transmissão da mensagem.

Nesta senda, Moreira (2010, p. 84), considera que “o atendimento telefónico se integra num conjunto de serviços da organização e é um dos recursos comunicacionais que pode contribuir decisivamente para satisfação do cidadão, através de um atendimento rápido e que transmita uma imagem profissional de eficiência, eficácia e capacidade organizacional”.

O Manual de Boas Práticas no Atendimento Administração Municipal de Mirandela (s/d) indica algumas regras básicas no atendimento telefónico, como:

- i. Atenda prontamente e com clareza;
- ii. Fale naturalmente (não esqueça a cortesia);
- iii. Preocupe-se a identificar o interlocutor;
- iv. Interrupção de um telefonema;
- v. Verificação da Informação;

- vi. Resolução imediata ou transferência no ente competente;
- vii. Finalize o contacto como começou, de uma forma agradável, com simpatia e disponibilidade

Tal como apontamos, pelo fato deste modelo de atendimento pautar-se no uso do telefone e através da voz, há necessidade de o atendedor ser enérgico e demonstrar total disponibilidade à atenção, proporcionando assim qualidade no atendimento.

c) Atendimento online: o atendimento online é resultante da evolução da tecnologia e do mundo da digitalização, na facilitação de comunicação entre as pessoas, entre estes e as organizações. As novas tecnologias invadiram as sociedades hodiernas e consequentemente revolucionaram o mundo do trabalho. Graças à *Web*, intensificaram-se os sistemas de comunicação e o trabalho à distância, por intermédio de plataformas informáticas partilhadas. Por isso, em termos de atendimento ao público é tido como dos principais canais. O aspecto cortesia é também aqui colocado como principal ingrediente para um atendimento de qualidade. (Administração Municipal de Mirandela, s/d)

O atendimento online mormente é realizado através plataformas próprias que permitem os cidadãos manterem um contato permanente ou não com a entidade na qual busca certo serviço, podendo estes serem através de redes sociais, *mail*, *WhatsApp*, *chat* entre outros.

Uma forma de atendimento online, seguro e eficaz, e que nos últimos tempos vem sendo bastante explorado pelas sociedades é o atendimento por videochamada, na medida permitem ver em simultâneo a real dificuldade e dar resposta em tempo oportuno.

1.2.2. Atendimento de emergência vs policial

Compreendido de forma geral o que vem a ser atendimento ao público, importa por agora abordar sobre atendimento em casos de emergência e o atendimento policial propriamente dito.

A expressão emergência deriva do latim *emergentia*, que toma o significado de ação de emergir, situação crítica, acontecimento perigoso ou fortuito, incidente; pelo que o autor apresenta uma destrição do termo urgência

definindo então urgência como alguma coisa que exige uma ação rápida e indispensável, ou seja, não se exige qualquer caráter de gravidade, de risco, de perigo. Já a emergência é o acontecimento de alguma coisa séria, cuja aparição súbita causa ou ameaça perigo. (Jacquemot, 2015).

Portanto, por emergência se pode compreender “qualquer ocorrência ou situação perigosa, de aparecimento súbito e imprevisto, necessitando de imediata solução” (Pimenta, 2010, p. 1). No âmbito da saúde Sabino (2012, p. 4), aponta que, as “urgências podem ser definidas como todas as situações clínicas de instalação súbita, desde as não graves até às graves, com risco de estabelecimento de falência de funções vitais”.

Saraiva (2011) informa que emergência é se não a ocorrência de situação não desejada com origem em causas tecnológicas, naturais ou humanas, que podem ter como consequência danos graves ao nível humano, material, ambiental, económico ou para a imagem e reputação da organização. É sempre um processo que possui capacidade de alteração das condições normalmente estabelecidas, obrigando à tomada de medidas extraordinárias.

O vocabulário policial da PNA (2023), descreve a emergência como “uma situação que não pode ser adiada, que deve ser resolvida rapidamente, como incidentes ou outro estado anormal em que as alterações da ordem pública atentam contra o desenvolvimento normal das missões” (Polícia Nacional de Angola, 2023, p. 63).

Resumidamente, pode-se entender a emergência como toda situação que coloca em risco a segurança e a saúde de uma pessoa, pelo que, a intervenção pontual é extremamente necessária. Portanto, toda intervenção em situações desta natureza é considerada atendimento de emergência.

Em termos policiais, emergência policial é para a Polícia Militar do Paraná uma situação em que está acontecendo ou acaba de ocorrer um crime, ou seja, há flagrante. É também considerada emergência policial, qualquer atentado à vida ou à propriedade, mas, no entanto, é necessário que a mesma esteja acontecendo, pelo que os fatos já ocorridos há algum tempo não são

considerados emergências policiais, portanto, o cidadão deve recorrer a outras formas de comunicação com os órgãos responsáveis.¹

De acordo o Manual de Procedimentos Operacionais da PNA (2020), o Atendimento Policial é o procedimento através do qual o Polícia acolhe e dá devido tratamento às solicitações, queixas, reclamações, denúncias e outras necessidades do cidadão. Este atendimento deriva do dever da administração pública em garantir o interesse público que com base o artigo 198º da Constituição da República de Angola (CRA) (2010), deve ser feito, no exercício da sua atividade, reger-se pelos princípios da igualdade, legalidade, justiça, proporcionalidade, imparcialidade, responsabilização, probidade administrativa e respeito pelo património público. O atendimento policial as “populações mediante estrutura de rede locais de serviço é dever do Estado, de forma a assegurar a todas as criança e adolescentes o exercício de seus direitos fundamentais” (Dabul, 2008, p. 27).

O manual de procedimentos operacionais da PNA (2020), ainda reforça que, o atendimento ao público deve ser feito mediante a eficácia, eficiência objetividade, excelência, Profissionalismo e qualidade. Assim, é da responsabilidade dos órgãos policiais observarem esses preceitos no seu atendimento (presencial, virtual ou por chamadas telefónicas) aos cidadãos que por qualquer motivo acedem aos seus serviços, para salvaguardar os direitos fundamentais e garantir qualidade nos serviços prestados.

1.3. Surgimento dos serviços de emergência policial

1.3.1. Contextualização histórica do atendimento de emergência

O atendimento de emergência por meio de linhas telefónicas especializadas representa um avanço marcante no campo da segurança pública e da resposta institucional a situações críticas. A institucionalização de números únicos de emergência é resultado de processos históricos ligados à urbanização acelerada, ao desenvolvimento das telecomunicações e à crescente

¹ <https://www.pmpr.pr.gov.br/Pagina/Emergencia-Policial-o-que-fazer>

necessidade de respostas coordenadas frente a eventos adversos como acidentes, delitos, incêndios e catástrofes naturais.

O primeiro modelo de referência surgiu no Reino Unido, em 1937, com a introdução do número 999, motivada por uma tragédia ocorrida em Londres – um incêndio que revelou a ineficiência dos canais de comunicação entre a população e os serviços de socorro. O número foi criado para ser simples de memorizar e operacional mesmo em situações de stress elevado, além de garantir prioridade na linha telefônica, mesmo em horários de sobrecarga (Crocker, 2006). A sua implementação é considerada um divisor de águas na consolidação dos sistemas modernos de resposta a emergências.

Nos Estados Unidos, o debate sobre um número nacional de emergência ganhou força a partir dos anos 1950, culminando na criação do número 911 em 1968, com a primeira chamada feita na cidade de Haleyville, Alabama. A escolha desse número resultou de critérios técnicos e práticos: tratava-se de uma combinação numérica curta, inédita nas redes telefônicas automáticas da época e de fácil memorização (Goldberg, 2006; *European Emergency Number Association* – EENA, 2022). Esta implementação foi também impulsionada pelas recomendações da Comissão Presidencial sobre a Aplicação da Lei e a Administração da Justiça (1967), que defendia a integração de tecnologias de comunicação nos sistemas de segurança pública para permitir maior rapidez e coordenação.

Curiosamente, o Canadá se adiantou aos Estados Unidos ao criar um sistema de chamadas de emergência centralizado na cidade de Winnipeg, província de Manitoba, já em 1959, inicialmente com o número 999, inspirado no modelo britânico. No entanto, com a consolidação do 911 nos Estados Unidos, o Canadá convergiu para o mesmo padrão, adotando-o nacionalmente, com a primeira ligação oficial ocorrida em London, Ontário, em 1974 (Taylor, 2010). Essa harmonização entre os países da América do Norte visava também facilitar a gestão transfronteiriça de emergências e padronizar os protocolos de atendimento.

Na Europa, a criação do número 112, instituído pela União Europeia em 1991 e tornado obrigatório em 1998, visou oferecer uma resposta unificada e acessível em todos os Estados-Membros. Com isso, o 112 passou a ser gratuito

e funcional a partir de qualquer telefone, fixo ou móvel, dentro do território europeu, refletindo não só um esforço técnico, mas sobretudo político, para a construção de uma cidadania europeia com acesso igualitário aos serviços de emergência (*European Emergency Number Association – EENA*, 2021). A medida teve especial importância para turistas, migrantes e viajantes que, anteriormente, enfrentavam dificuldades ao acionar serviços locais desconhecendo os números específicos de cada país.

Com o avanço da tecnologia, sobretudo no século XXI, os sistemas de emergência passaram a incorporar recursos de geolocalização automática. A capacidade de identificar com precisão a localização de chamadas originadas por dispositivos móveis tem revolucionado a eficácia das respostas, minimizando o tempo de deslocamento das equipas de socorro e aumentando as taxas de sucesso nas intervenções (*International Telecommunication Union – ITU*, 2019; Maier *et al.*, 2020).

De forma transversal, nota-se que a evolução dos números de emergência não pode ser compreendida apenas pela ótica tecnológica. A sua consolidação dependeu de fatores sociopolíticos, institucionais e culturais. A emergência de sistemas únicos reflete uma transformação na forma como os Estados se organizam para oferecer bens públicos essenciais, como a proteção da vida e da integridade física dos cidadãos. Nesse sentido, autores como Donabedian (1980) e Rosenbaum (2011) destacam que a padronização de canais de acesso aos serviços de saúde e segurança constitui um indicador de equidade e universalidade nas políticas públicas.

Em países em desenvolvimento, a institucionalização de números de emergência enfrenta desafios adicionais, como a limitação de infraestrutura tecnológica, falta de interoperabilidade entre instituições e a exclusão digital de parte da população. Contudo, esforços estão sendo empreendidos para ampliar o acesso e integração, como exemplificado pela criação do número 111 em Angola, que visa centralizar o atendimento de todas as emergências – saúde, segurança e incêndios – em um único canal de resposta (INACOM, 2021).

Portanto, a trajetória histórica dos sistemas de atendimento de emergência revela uma tendência global em direção à centralização, eficiência, acessibilidade e integração interinstitucional, traduzindo uma visão moderna de governança e prestação de serviços públicos em tempo real. Essas iniciativas refletem a evolução da própria ideia de segurança, que passa a ser entendida como um direito acessível, imediato e universal.

1.3.2. Surgimento dos Serviços de Emergência Policial em Angola

O desenvolvimento dos serviços de emergência policial em Angola constitui um reflexo direto da modernização institucional da Polícia Nacional e da crescente demanda social por segurança pública eficaz, sobretudo no contexto urbano de Luanda. O número 113, como canal principal de atendimento imediato às ocorrências policiais, passou por diversas fases de transformação técnica e administrativa, até consolidar-se como eixo central na arquitetura operacional das forças policiais do país.

No final da década de 1980, Angola atravessava um período de instabilidade estrutural, marcado por conflitos armados internos e severas fragilidades no aparelho estatal. Foi nesse contexto de reconstrução institucional e busca de afirmação da autoridade pública que surgiu, de forma experimental, o serviço de chamadas de emergência da Polícia Nacional. Instaurado no Comando Provincial de Luanda (CPL), o número 113 foi inicialmente concebido como linha de piquete, funcionando com apenas duas linhas telefónicas rudimentares e estrutura de apoio limitada (Rodrigues, 2009). Esta iniciativa, ainda que embrionária, representava um avanço significativo ao permitir uma primeira tentativa de padronização e centralização da resposta a situações críticas.

Durante a década de 1990, impulsionado pelas reformas internas da Polícia e pela crescente urbanização de Luanda, o terminal 113 foi realocado para a Unidade Operativa de Luanda (UOL). Com o aumento da procura e da complexidade das ocorrências urbanas, o número foi convertido em um verdadeiro canal de emergência, com cinco linhas telefónicas e uma equipa operacional dedicada. Esta fase marca a passagem do improvisado para uma

estrutura mais sólida e sistematizada, já orientada para o atendimento em tempo real e com algum grau de registro de ocorrências (Amaral, 2018).

A viragem tecnológica nos serviços policiais angolanos ocorreu no início dos anos 2000, quando o terminal 113 passou a operar no seio do Centro de Base de Segurança Electrónica de Luanda (CBSEL), onde foram instalados seis computadores dotados de software experimental de gestão de incidentes. Esta nova estrutura permitia que os atendentes processassem e registrassem digitalmente as chamadas, o que não só reduziu os erros operacionais como também facilitou o encaminhamento mais rápido das equipas de intervenção (Nascimento, 2022).

Em 2005, a instalação do Centro Operacional Digitalizado (COD) consolidou a entrada da Polícia Nacional numa nova era de atendimento público. Dotado de tecnologia avançada para os padrões nacionais, o COD foi equipado com 36 linhas telefónicas, sistemas rádio de comunicação fixos e móveis, 37 computadores interligados em rede e softwares específicos para gestão de ocorrências e supervisão da central. Essa infraestrutura permitiu elevar a eficiência, a capacidade de resposta e a rastreabilidade das chamadas, aproximando Angola de modelos de atendimento adotados em outros países africanos em desenvolvimento (Domingos, 2021; Henriques & João, 2023).

Apesar dos avanços, o sistema não esteve imune a retrocessos. Em 2008, devido a obras de remodelação na Brigada de Segurança Electrónica, houve uma redução drástica na capacidade de atendimento do terminal 113, que passou a operar com apenas 10 linhas. Essa redução comprometeu significativamente a cobertura da linha de emergência, que à época recebia uma média diária superior a 1.000 chamadas, muitas das quais deixaram de ser atendidas ou sofreram atrasos consideráveis (Tchipilica, 2019). A situação revelou a dependência excessiva de estruturas físicas únicas e a carência de planos de contingência, limitando a resiliência do sistema.

Em 6 de maio de 2020, com a inauguração do Centro Electrónico de Segurança Pública (CESP), subordinado ao Departamento de Operações do Comando Provincial de Luanda, foi dado mais um passo rumo à modernização do serviço 113. O novo centro passou a operar com 36 linhas ativas e capacidade de expansão para 52 em situações de sobrecarga, além de contar

com salas auxiliares na UOL e no CPL. A sua infraestrutura tecnológica atualizada inclui terminais com georreferenciação, gravação de chamadas e integração com outras unidades operacionais, permitindo uma resposta mais ágil e coordenada (Conceição, 2020; MPLA, 2021).

Essa nova configuração institucional tem sido acompanhada de esforços no sentido de humanizar o atendimento, capacitar os operadores e promover o uso ético e eficiente dos recursos tecnológicos. Dados não oficiais indicam que o índice de resolução de chamadas tem aumentado progressivamente, embora ainda existam desafios significativos relacionados à formação contínua dos profissionais, à manutenção dos equipamentos e à estabilidade da rede de telecomunicações.

Apesar dos progressos observados, persistem barreiras estruturais e problemas operacionais que afetam o desempenho do serviço 113. Entre os principais desafios destacam-se:

- Falta de cobertura plena em zonas periféricas e municípios fora de Luanda;
- Subutilização das tecnologias disponíveis devido à rotatividade do pessoal e à insuficiência de formação técnica;
- Limitações na articulação entre os serviços de emergência policial e outras forças de proteção civil, como bombeiros e socorro médico (Ferreira, 2020; Henriques & João, 2023).

Além disso, estudos de perceção pública revelam que parte significativa da população demonstra desconfiança quanto à eficácia da resposta policial via 113, principalmente em situações de crime em curso, onde a rapidez da ação é crucial. Essa perceção é amplificada por experiências de chamadas não atendidas ou encaminhamentos mal-sucedidos, o que compromete a credibilidade do serviço (Domingos, 2021).

Num cenário em que se procura integrar Angola às dinâmicas de governança digital e cidades seguras, é essencial que o sistema 113 seja continuamente avaliado, modernizado e expandido. A criação de sistemas redundantes, o investimento em inteligência artificial para triagem de chamadas e a capacitação constante dos operadores são alguns dos caminhos apontados

por especialistas para consolidar o serviço como um verdadeiro eixo estruturante da segurança pública angolana (Nascimento, 2022; Henriques & João, 2023).

É também fundamental que o número 113 seja incluído em campanhas públicas de sensibilização e educação cívica, promovendo o uso responsável do serviço e combatendo chamadas falsas, que ainda consomem uma fatia significativa dos recursos operacionais.

1.3.3. Instituições Intervenientes no Atendimento de Emergência em Angola

a) Polícia Nacional de Angola

A evolução histórica da Polícia em Angola pode ser compreendida a partir do momento em que o território começou a ser administrado como colónia portuguesa. Seguindo a análise de Sá (2014), essa trajetória é dividida em quatro grandes períodos: o tempo da administração colonial, a fase de transição para a independência, o intervalo que se estende da independência à instauração do regime democrático e, finalmente, o ciclo democrático que persiste até a atualidade.

O referido autor narra a história a partir 1837 com o aparecimento da Companhia de Segurança Pública (CSP), volvidos cinquenta anos mais tarde (1887) o Corpo de Polícia de Luanda (CPL) que não obstante o serviço especial a que era destinada (policiamento da cidade de Luanda) era utilizada no serviço militar, quando o Governador-geral da Província o julgasse necessário, em presença de circunstâncias extraordinária (Comando Geral da Polícia Nacional, 2011).

A partir de 01 de Março de 1923, o serviço de manutenção da ordem e segurança públicas, na então Província de Angola, passou a ser desempenhado por um corpo privativo de polícia, denominado Corpo de Polícia da Província de Angola (CPPA) que mais tarde veio a designar-se como Corpo de Polícia de Segurança Pública da Colónia de Angola (CPSPCA) e substituída em 1959 pela Polícia de Segurança Pública de Angola com missão específica de garantir a ordem e a tranquilidade públicas, a prevenção e repressão da criminalidade, a

proteção e a defesa da propriedade pública e particular e a fiscalização aduaneira (Comando Geral da Polícia Nacional, 2011)

No período de transição a independência nacional, e como resultado do acordo de alvor verifica-se a 1 de Abril de 1975 a substituição da PSPA pela CPA (Corpo de Polícia de Angola) e criando-se o Comando Unificado do Corpo de Polícia de Angola, dirigido pelos três representantes dos movimentos de libertação Santana André Pitra "Petroff" pelo Movimento Popular de Libertação de Angola (MPLA), Isaías Celestino Chingufo pela União Nacional para a Libertação Total de Angola (UNITA) e David Mekondo pela Frente Nacional para a Libertação de Angola (FNLA), que pelo desentendimento entre os três Movimentos de Libertação, eclodiram vários confrontos armados pelo País. Dos confrontos internos que assolaram o país, resultou o abandono da capital por parte dos elementos da FNLA e da UNITA, tendo a partir dessa altura, André Pitra "Petroff" (representante do MPLA), assumido a chefia do Corpo de Polícia de Angola (Comando Geral da Polícia Nacional, 2011).

Com o advento da independência, a 28 de Fevereiro de 1976 CPA passasse a designar-se por Corpo de Polícia Popular de Angola (CPPA) que até então constituía um dos ramos das FAPLA, No período a seguir com a criação da Secretaria de Estado da Ordem Interna (1979) Polícia muda de organização e designação, passando a chamar-se Direção Nacional da Polícia Popular e mais tarde (1986) para Comando Geral da Polícia Popular de Angola (CGPPA) integrando nela Polícia de Investigação Criminal; a Polícia de Inspeção e Investigação das Atividades Económicas e por fim a Polícia de Instrução Processual (Neto C. S., 2015).

Com o interromper do populismo conforme se referia Santana André Pitra "Petroff", causionada pelas alterações político-militar que se vivia, foi necessária em 1991 a adaptação da polícia ao contexto democrático, nomeadamente com a aprovação do Decreto n.º 20/93 de 11 de Junho, que tratava da estrutura orgânica da Polícia Nacional de Angola (conforme é designada até nos dias de hoje) e do Comando Geral da Polícia Nacional, constituída por três áreas, nomeadamente: área administrativa, área operativa e área de apoio (Comando Geral da Polícia Nacional, 2011).

Hoje, a atividade policial em Angola é regida nos termos da Constituição da República de Angola, que a luz do art.º 210º nº 1 define-a como:

Polícia Nacional é a instituição nacional policial, permanente, regular e apartidária, organizada na base da hierarquia e da disciplina, incumbida da proteção e asseguramento policial do País, no estrito respeito pela Constituição e pelas leis, bem como pelas convenções internacionais de que Angola seja parte.

Genericamente e de acordo a Lei n.º 6/20 de 24 de Março (Lei de Bases sobre a Organização e Funcionamento da Polícia Nacional), a ele compete:

- a) Garantir a segurança pública, através de ações de prevenção primária, prevenção geral e repressão da criminalidade comum, a manutenção e reposição da ordem pública, a tranquilidade e salubridade públicas, a prevenção rodoviária, o normal funcionamento das instituições democráticas visando a segurança das pessoas e bens e a promoção de um estado de paz social e convivência pacífica entre os cidadãos;
- b) Investigar ilícitos penais, através de ações tendentes a prevenir e reprimir a criminalidade, prevenir e combater o terrorismo e outras formas e manifestação da criminalidade organizada e transnacional, determinar os agentes do crime, reunir as provas, instruir os correspondentes processos, bem como coadjuvar as autoridades judiciais no exercício da ação penal;
- c) Prevenir e reprimir ilícitos de mera ordenação social, no âmbito das transgressões administrativas, nomeadamente sobre tranquilidade, salubridade pública e outras infrações administrativas;
- d) Garantir a segurança e proteção às altas entidades nacionais e estrangeiras, às missões diplomáticas e aos objetivos económicos estratégicos nacionais;

- e) Licenciatar, controlar e fiscalizar atividade em matérias de armas, munições e explosivos, de segurança privada e outras atividades nos termos da lei;
- f) Garantir a proteção e o asseguramento das fronteiras nacionais terrestres, marítimas, fluviais e lacustres.

b) Serviço de Investigação Criminal

Neto (2015) observa que o surgimento do Serviço de Investigação Criminal (SIC) esteve ancorado na intenção de estabelecer uma estrutura de investigação independente do Comando Geral da Polícia Nacional, ficando diretamente subordinada ao Ministério do Interior. A proposta visava tornar as ações de prevenção e investigação mais eficientes e rápidas, respondendo ao crescimento da criminalidade em Angola e fortalecendo a cooperação com as autoridades judiciárias nacionais. Com o fim da guerra civil em 2002, a Polícia Nacional de Angola passou a reger-se por um Plano de Modernização e Desenvolvimento, dando especial ênfase à formação de quadros. Nesse contexto de reformas, o Decreto Presidencial n.º 209/14 determinou a extinção da Direção Nacional de Investigação Criminal (DNIC) e instituiu o SIC, retirando da Polícia Nacional a atribuição da investigação criminal (Vasco, 2018).

O SIC é, no entanto, o órgão executivo central do Ministério do Interior criado em resposta às exigências atuais da política criminal do país que, por um lado busca o reforço das capacidades institucionais para a prevenção e combate ao crime nas suas mais variadas manifestações e dimensões e, por outro, assegurar a paz e harmonia, num ambiente democrático, de tranquilidade, liberdade e justiça social. São ainda incumbências do SIC, analisar as causas que geram a criminalidade e suas consequências e propor medidas que visam a sua prevenção e repressão (Decreto Presidencial nº 32/18).

O SIC tem ainda a responsabilidade de realizar detenções, bem como revistas, buscas e apreensões dos bens utilizados na prática do ilícito criminal, assim como prevenir e reprimir os crimes de branqueamento de capitais e conexos, bem como os de natureza informática e económico-financeiro (Decreto Presidencial nº 32/18).

c) Serviço de Migração e Estrangeiros

A existência do Serviço de Migração e Estrangeiro (SME) em Angola remonta desde área época colonial, na então província ultramarina da Portugal que funcionava enquanto 4ª Repartição da Polícia de Segurança Pública que tinha como principal missão controlo de movimentação de entradas e saídas.²

Com o advento da independência de Angola, o então conselho de revolução criou aos 19 de Abril de 1976 o Serviço de Emigração e Fronteiras (SEF) tendo ao longo dos tempos conhecido diferentes nomenclaturas até 2010 (SEF, DEFA, DNEFA e SME).

A luz do Decreto Presidencial nº 189/17 de 18 de Agosto que aprova o Regulamento Orgânico do SME, é definida como instituição a qual compete “executar as políticas e medidas legislativas e regulamentares relacionadas com a entrada, trânsito, saída e controlo da permanência e das atividades de cidadãos em território nacional” (art.º 1º nº 1).

d) Serviço de Proteção Civil e Bombeiros

A história do Corpo de Bombeiros em Angola começa-se a contar desde a 1ª Companhia Independente de Bombeiros (CIBM), criada em Dezembro de 1992. Em 1994 a 1ª CIBM foi ampliada para um numerário de 62 efetivos e ao longo do tempo se foi melhorando a capacidade técnica e humana da organização.

A luz do Decreto Presidencial n.º 185/17 de 11 de Agosto que aprova o regulamento orgânico do Serviço de Proteção Civil e Bombeiros abreviadamente SPCB, é a instituição responsável por coordenar a atividade de prevenção e socorro, em casos de calamidades, inundações, extinção de incêndios, socorro a naufragos, acidentes de viação, ferroviários e de aviação (artigo 1.º)

e) Serviço Penitenciário

O Serviço Penitenciário (SP) é nos termos do artigo 1º do Decreto Presidencial n.º 184/17 de 11 de Agosto, uma instituição com subordinação direta do MININT, ao qual cabe executar as medidas privativas de liberdade,

² <http://www.sme.gov.ao/historia/>

determinadas pelas autoridades judiciais competente, aplicas as políticas de reabilitação e reintegração social do recluso, efetivar a fiscalização do cumprimento da prisão preventiva, assim como dos prazos para a liberdade condicional.

Não obstante a subordinação direta do MININT como elencado, os SP possuem autonomia administrativa e gestão orçamental própria, em marcos de competências e atribuições, conforme o artigo 3.º do referido diploma, a ela cabe:

- a) Garantir a aplicação da CRA, das leis, normas e regulamentos na execução das penas e demais medidas privativas de liberdade;
- b) Aplicar as medidas de reabilitação e reintegração social dos cidadãos condenados pelos tribunais em medidas privativas de liberdade;
- c) Promover o controlo da população penitenciária;
- d) (...)
- e) (...)
- f) (...)
- g) Promover a formação e superação técnico profissional do efetivo;
- h) (...)
- i) (...)

f) Instituto Nacional de Emergências Médicas de Angola (INEMA)

O Instituto Nacional de Emergências Médicas de Angola (INEMA) é uma instituição pública angolana dedicada a assegurar a assistência pré-hospitalar e a evacuação assistida em casos de doença súbita ou acidentes com risco iminente de vida.

Criado pelo Decreto n.º 40/09, de 21 de agosto de 2009, com o objetivo de garantir a assistência pré-hospitalar e a evacuação assistida a pessoas acometidas por doenças súbitas ou em perigo iminente de vida. Posteriormente, o Decreto Presidencial n.º 273/14, de 23 de setembro de 2014, aprovou o Estatuto Orgânico do INEMA, estabelecendo a sua estrutura e funcionamento.

O INEMA está sujeito à superintendência³ do Titular do Poder Executivo, exercidas pelo Ministro da Saúde, que se traduz na faculdade de:

³ Cfr Artigo 5.º do Decreto Presidencial n.º 273/14 de 23 de setembro

a) Definir as grandes linhas e os objetivos principais das atividades do INEMA;

b) Nomear e Exonerar os responsáveis do INEMA;

c) Indicar os objetivos, estratégias, metas e critérios de oportunidade político- administrativa, com enquadramento setorial e global na administração pública e no conjunto das atividades económicas, sociais e culturais do País;

d) Aprovar o estatuto do pessoal e o plano de carreiras do pessoal do quadro, bem como a tabela salarial dos que não estejam sujeitos ao regime da função pública;

e) Autorizar a criação de representações locais.

O INEMA tem as seguintes atribuições⁴:

a) Definir, organizar, coordenar e avaliar as atividades do Sistema Integrado de Emergências Médicas;

b) Articular o serviço de assistência pré-hospitalar com os serviços de urgência existentes;

c) Proceder à avaliação periódica do funcionamento do Sistema Integrado de Emergências Médicas;

d) Assegurar o atendimento, triagem, aconselhamento das chamadas que lhe sejam encaminhadas pelo número telefónico 116 e acionamento dos meios de socorro apropriados no âmbito das emergências médicas;

e) Assegurar a prestação de assistência pré-hospitalar e proceder a referenciação e transporte das pessoas acometidas por doença súbita ou acidentes, em situação de compromisso vital iminente, para as unidades de saúde adequadas e mais próximas;

f) Assegurar operações de salvamento nas praias marítimas e fluviais, em articulação com as instituições afins;

g) Prestar cuidados especiais no transporte de grávidas, recém-nascidos, deficientes físicos e idosos, em situação de compromisso vital iminente;

⁴ Cfr Artigo 5.º do Decreto Presidencial n.º 273/14 de 23 de setembro

h) Promover a criação e correta utilização de corredores integrados de urgência/emergência-vias verdes;

i) Promover a integração coordenada dos serviços de urgência/emergência no Sistema Integrado de Emergências Médicas;

j) Promover a adequação do transporte inter-hospitalar, segundo critérios técnicos predefinidos;

O INEMA desempenha, assim, um papel crucial na cadeia de cuidados de saúde de emergência em Angola, contribuindo para melhorar as chances de recuperação e reduzir complicações em situações críticas.

1.4. Trabalho Policial e Demanda Social

A compreensão do trabalho policial no contexto contemporâneo exige uma abordagem que vá além das funções tradicionalmente associadas ao controle da criminalidade. O policiamento moderno está inserido em uma sociedade complexa, na qual as demandas sociais se multiplicam e se diversificam, refletindo transformações econômicas, urbanas, culturais e tecnológicas que alteram continuamente as formas de convivência e, conseqüentemente, os conflitos.

O trabalho da polícia não pode ser reduzido à sua capacidade coercitiva. Embora o uso da força física ainda seja um dos recursos institucionais que a distingue de outras organizações sociais, sua atuação é, na prática, marcada por uma ampla gama de funções que envolvem desde o atendimento a vítimas de crimes e a mediação de conflitos interpessoais, até ações de socorro, orientação, patrulhamento preventivo e gestão de crises. Tais atividades revelam que o trabalho de polícia é, em grande parte, caracterizado por interações humanas situadas em contextos de tensão e urgência, nas quais a dimensão comunicativa, ética e empática é tão relevante quanto à capacidade operacional (Loader & Mulcahy, 2003; Reiner, 2010).

Em sociedades com estruturas institucionais frágeis e onde os mecanismos informais de resolução de conflitos se mostram insuficientes, a polícia acaba sendo chamada a intervir em conflitos cotidianos de natureza não criminal. Assim, a demanda social pelo serviço policial ultrapassa a expectativa

de combate ao crime e alcança questões ligadas à manutenção da ordem pública, resolução de disputas familiares, contenção de comportamentos antissociais e proteção de grupos vulneráveis. Isso evidencia a condição da polícia como uma organização de “serviços humanos” (Vanagunas, 2002), cuja atuação responde diretamente àquilo que os cidadãos percebem como problemas de segurança e ordem, ainda que muitas dessas ocorrências não estejam tipificadas como crimes.

A expansão urbana desordenada, como é o caso de Luanda, intensifica os desafios enfrentados pelas forças policiais, sobretudo no que diz respeito à cobertura territorial, à alocação de recursos e à gestão de ocorrências em tempo real. A desproporcionalidade entre o efetivo policial e o crescimento populacional faz com que muitas regiões, especialmente as periferias, não contem com patrulhamento constante, o que compromete a presença do Estado e amplia a sensação de insegurança. Nessas áreas, a polícia é frequentemente acionada de forma reativa, muitas vezes após os delitos já terem sido consumados, o que torna a lógica repressiva predominante, em detrimento de ações preventivas e de proximidade (Misse, 2006; Silva, 2018).

Esse cenário contrasta com os modelos de policiamento mais avançados, em que a polícia é treinada para interagir com as comunidades, desenvolver diagnósticos locais e estabelecer prioridades com base em indicadores de vulnerabilidade e risco. Em vez de focar exclusivamente na repressão, o policiamento comunitário e preventivo busca construir relações de confiança com a população, promovendo a coprodução da segurança e a participação social no processo de prevenção (Skolnick & Bayley, 2006; Cano, 2010).

A demanda social por policiamento é, em grande parte, consequência da ausência ou insuficiência de outros serviços públicos essenciais. Onde o Estado falha em prover políticas de educação, saúde, assistência social e infraestrutura básica, a insegurança torna-se uma constante, e a polícia é acionada como instância de resolução de problemas que, originalmente, extrapolam sua missão institucional. Isso cria um dilema operacional: a polícia se vê obrigada a responder a solicitações múltiplas e, muitas vezes, desconectadas de sua competência legal, gerando sobrecarga, desgaste funcional e frustração por parte dos agentes e da população (Chevigny, 1995; Muniz & Silva, 2010).

Ao mesmo tempo, os indicadores de efetividade policial costumam ser medidos a partir da taxa de resposta a chamadas, da visibilidade nas ruas e da resolução de crimes, o que nem sempre reflete a qualidade do serviço prestado. Muitos dos chamados atendidos dizem respeito a situações cotidianas e não delituosas, como desentendimentos familiares, transtornos mentais, pessoas em situação de rua, ou pedidos de auxílio por medo ou sensação de ameaça. Nesses contextos, o trabalho do polícia exige habilidades interpessoais, capacidade de escuta, tomada de decisão em tempo real e discernimento ético, o que nem sempre é contemplado nos processos de formação e recrutamento (Souza, 2021).

A definição de prioridades operacionais também revela as escolhas institucionais sobre quais tipos de ocorrências merecem atenção imediata. Em muitas corporações, utiliza-se uma classificação por códigos que determina o nível de gravidade da solicitação, organizando a resposta segundo critérios de risco. No entanto, essa lógica tende a privilegiar ocorrências com potencial de violência imediata, negligenciando outras formas de violência simbólica, estrutural e cotidiana que impactam profundamente o bem-estar das populações marginalizadas.

Além disso, há um fator estrutural que condiciona a atuação policial: a imagem pública da instituição. Em sociedades marcadas por desconfiança institucional, o trabalho da polícia é frequentemente alvo de crítica, seja por sua atuação violenta, seja por sua ineficiência. Isso cria um paradoxo: espera-se que a polícia seja onipresente, rápida e resolutiva, mas sua ação é julgada sob um manto de suspeição constante, alimentado tanto por abusos quanto por falhas estruturais. Como observa Wacquant (2001), a polícia torna-se o principal e, por vezes, o único representante do Estado nas periferias urbanas, onde outras políticas públicas não chegam.

Neste sentido, o planejamento policial precisa deslocar-se de um modelo reativo e quantitativo para uma abordagem mais qualitativa, centrada na escuta ativa, na gestão eficiente das demandas da população e na formação de vínculos duradouros com as comunidades. É necessário reconhecer que promover segurança não se resume a reprimir crimes após sua ocorrência, mas sim a prevenir situações de risco e atuar de forma integrada com outros setores

públicos. A segurança cidadã, nesse contexto, torna-se um bem coletivo a ser construído de forma articulada entre o Estado e a sociedade civil.

Portanto, o trabalho policial deve ser pensado como uma prática social dinâmica, que envolve aspectos legais, éticos, emocionais e estratégicos. A valorização dos agentes, o investimento em sua formação contínua, a responsabilização por seus atos e a abertura para a participação social são pilares fundamentais para que a polícia possa responder de forma eficaz às crescentes demandas sociais por proteção, justiça e dignidade.

1.5. Modelo de Organização e funcionamento do CISP

O Centro Integrado de Segurança Pública (CISP) é uma instituição pública dotada de autonomia administrativa, com objetivo principal de prestar apoio técnico e operacional, assim como articular as forças dos serviços de segurança e ordem interna, através do Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro⁵, criado através do Decreto Presidencial nº 83/21 de 12 de Abril.

Possui superintendência direta do Poder Executivo exercida pelo Ministério do Interior, enquanto instituição responsável pela ordem interna e segurança pública⁶, devendo por imperativo colaborar com outras entidades que concorrem neste desiderato⁷.

Dentre as várias atribuições cabe ao CISP:

- a) Gerir a Plataforma Integrada de Segurança Pública e assegurar o acesso aos Órgãos de Segurança e Ordem Interna, com as devidas classificações;
- b) (...)
- c) (...)
- d) (...)
- e) Formular respostas rápidas às situações de emergência em articulação, com as instituições relevantes e com os Governos Locais;
- f) (...)
- g) (...)
- h) (...)
- i) Coordenar operacionalmente os incidentes com o objetivo de assegurar a prevenção e a segurança dos cidadãos;

⁵ Cfr. Art. 2º nº 1 do Decreto Presidencial Nº 83/21

⁶ Cfr. Art. 5º do Decreto Presidencial Nº 83/21

⁷ Cfr. Art. 8º do Decreto Presidencial Nº 83/21

- j) (...)
- k) (...)
- l) (...)
- m)(...)
- n) (...)

O CISP tem na sua estrutura orgânica os seguintes órgãos: Órgão de Direção (Diretor Geral); Órgão de Fiscalização (Fiscal-Único); Serviços Executivos (Departamento de Segurança e Resposta às Emergências, Departamento de Análise e Inteligência, Departamento de Meios Táticos, Departamento de Cartografia e Georreferenciação); Serviços de Apoio Agrupados (Departamento de Apoio ao Diretor Geral, Departamento de Administração e Serviços Gerais, Departamento de Comunicação, Inovação Tecnológica e Modernização dos Serviços), e os Serviços Locais (Centro Provincial de Segurança Pública)⁸.

Dentre os Serviços e Departamentos ora citados, interessa-nos descrever o Departamento de Segurança e Resposta às Emergências, porquanto, é nosso objeto de estudo em matéria de atendimento policial telefônico de emergência. O Departamento de Segurança e Resposta às Emergências é o órgão responsável pelo registro de ocorrências, tratamento e despacho com os órgãos de apoio de acordo a solicitação e especialidade. Tem como competência a função de despacho e comando integrado para realizar chamadas dos múltiplos terminais de comunicação, videoconferência, chamadas internacionais e reuniões; combinar e coordenar o tratamento de ocorrências simples e complexas; auxiliar os órgãos executivos diretos no domínio da prevenção e repressão da criminalidade e nas situações de emergências, auxiliar na identificação e localização de infratores; potencializar a capacidade operacional do policiamento urbano; inibir comportamentos antissociais no espaço urbano através de videovigilância entre outros⁹.

O Departamento de Segurança e Resposta às Emergências funciona como uma Sala Operativa e em companhias compostas por efetivos dos órgãos que compõem o Sistema de Segurança Nacional, Proteção Civil e de

⁸ Cfr. Art. 9º do Decreto Presidencial Nº 83/21

⁹ Cfr. Art. 13º nº 2 do Decreto Presidencial Nº 83/2113

Emergências, separadas em três Companhias que funcionam em turnos rotativos de 24/24 horas por dia¹⁰.

1.6. O Desenho Urbano enquanto Fator de Sucesso no Combate e Prevenção do Crime Através do CISP

A complexidade do fenômeno criminal no espaço urbano leva a interpretação de que vários fatores insurgem nas suas causas, pois, está relacionado aspectos institucionais, sociais e ao ambiente físico (Carpaneda, 2008), este último, refere-se a estrutura urbana, sendo que “o modo como o espaço urbano é planejado e construído influencia significativamente para o futuro da segurança e da criminalidade” (Henriques, 2020, p. 59). É nesta ideia que Bondaruk (2007, p. 71), aponta a Prevenção do Crime Através do desenho urbano como “todas as providências a serem tomadas, visando reduzir a probabilidade do acontecimento de delitos, através de modificações no desenho urbano, aumentando assim a sensação de segurança”.

Os primeiros estudos sobre o meio urbano surgiram em Chicago em 1920 (França, 2019), mas o termo *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED), originalmente formulado pelo criminologista C. Ray Jeffery na década de 1960, vem sendo estudado por arquitetos, urbanistas, jornalistas, antropólogos e pesquisadores da área de segurança pública (Pessotti, s/d p.2), pela importância do tema nos últimos anos foi despertando interesses a vários autores usando outras denominações como: “A Prevenção do Crime, Através do Desenho Urbano, Espaços Urbanos Seguros, Arquitetura Contra o Crime e Espaços Defensáveis” (Neto & Vieira, 2014, p. 57).

Na compreensão da Escola de Chicago, o crime relacionava-se com o aglomerado de pessoas nas cidades em função das desordens vivenciadas facilitadas pelas suas estruturas bem como o funcionamento de alguns serviços (Viana, 2015).

Os autores apontam que a estrutura urbana de alguma das cidades de certa forma pode influenciar a ocorrência de crimes, a Fundación Paz Ciudadana

¹⁰ Cfr. Art. 13º nºs 3, 5 e 6 do Decreto Presidencial Nº 83/2113

(2003), menciona a falta de higiene das ruas, a falta de iluminação e manutenção em diversos locais das cidades, a existência de terrenos baldio, o surgimento de bairros acidentados (construções não autorizadas) e outros, como fatores influenciadores no aumento da criminalidade. Uma das formas de diminuir o sentimento de insegurança e diminuir a ocorrência de crimes, está na forma de conservação das paragens dos transportes públicos, os bancos, mesas, banheiros, lixeiros, telefones públicos etc. (Pessotti, s/d). O autor ainda reforça que, “existe três fatores favoráveis à uma atitude criminosa, um autor, um alvo acessível, e um espaço urbano com características ambientais propícias à atividade delitiva e ausência de vigilantes” (p.3).

Na visão de Cunha (2016, p. 19):

A Prevenção Criminal Através do Desenho Urbano, ou Espaço Construído, mais sucintamente, CPTED, é uma abordagem, de entre muitas, que deve ser tida em apreciação e não negligenciada, na planificação correta dos espaços públicos, tendo sempre como objetivo final a promoção do bem-estar e a segurança dos cidadãos. A nível dos espaços públicos estão incluídas as zonas residenciais, espaços comerciais, centros históricos, hotéis, escolas, zonas industriais, parques de estacionamento, áreas de lazer, como parques infantis e recreativos, paragens de transportes públicos, passagens subterrâneas, etc.

Em 1990 na cidade de Bogotá na Colômbia, começou a implementação da CPTED mediante a uma reforma política, os reflexos desta estratégia começaram a ser aplaudidos pela população das cidades, tanto que, no ano 2000 os números de homicídios nas estatísticas criminais reduziram a 50% (Salles, 2007). Dentre as ações aplicadas foram destacadas: aquisição de terrenos para um novo planeamento urbano, evitando o surgimento de novas favelas; atribuição de residências a cidadãos que residiam e zonas suburbana; fornecimento de energia e água para todos, regularização da documentação das residências as pessoas que não haviam regularizadas, reconstrução de zonas degradadas, melhoramento dos transportes públicos, das estações de comboios e autocarros, criação de corredores de circulação de pedestres, melhoramento das infra estruturas escolares e serviços sociais, implementação de várias

bibliotecas, requalificação e criação de novas praças etc. (Carvalho & Castanheira, 2001; Dimenstein, 2006; Bedinelli, 2007).

Em Portugal, o CPTED é dirigido pelo MAI, que tem o objetivo de ordenamento do território; aplicar estratégias de vigilância que sejam; Encorajar o design de bens de consumo mais resistentes à prática de crimes; melhoria dos equipamentos urbanos, aplicação de estratégias para prevenir a (Direção Geral de Administração Interna, 2010). Portanto, para aplicação revitalização deste programa, é necessário a inclusão dos órgãos de defesa e segurança para avaliar os riscos que podem advir ao erguer uma infraestrutura mediante os seus reflexos na segurança pública, facto que terá efeitos preventivo na criminalidade urbana (Fernandes, 2011).

“A estratégia de prevenção do crime através do desenho urbano, se apresenta como uma importante ferramenta de controle da criminalidade, da violência e da desordem, que tem por objetivo desenvolver espaços urbanos capazes de atender as necessidades físicas e sociais dos cidadãos; formar redes de convivência que potencializam a confiança entre as pessoas e buscar a participação ativa da comunidade na manutenção, vigilância e apropriação dos espaços” (Neto & Vieira, 2014 p.74). Portanto, “a edificação e os arruamentos estão ligados à ocorrência de crimes, no sentido em que este tende a ocorrer em locais nos quais as condições arquitetônicas são favorecedoras ao mesmo, com muros sem visibilidade, vegetação alta e sem manutenção, ruas com edifícios abandonados ou vazios, fachadas sem janelas, (Cunha, 2016, p. 24).

O desenho urbano exerce uma influência na ocorrência e prevenção de crimes, portanto, a forma conforme as cidades estão estruturadas pode gerar oportunidades para ocorrências de crimes. É importante realçar que, uma estrutura degradada um espaço degradado e zonas sem iluminação influenciam as atitudes de um criminoso. Para contrapor, é necessário a intervenção multidisciplinar e envolvimento de outras estratégias, pois, o crime não se pode mitigar as questões criminais com estratégias isoladas.

É importante a prevenir o crime através do desenho urbano, pelo facto desta forma de prevenção garantir o sentimento de segurança dos munícipes, evitando que qualquer desordem aconteça

1.7. Síntese Capitular

O capítulo permitiu compreender o atendimento policial de emergência como parte fundamental da estrutura de segurança pública. Foram definidos conceitos-chave e analisado o surgimento e desenvolvimento dos serviços de emergência, com destaque para o caso angolano. A articulação entre trabalho policial, organização institucional e fatores urbanos reforça a complexidade do sistema e aponta para a necessidade de investimentos contínuos em recursos humanos, tecnológicos e de infraestrutura urbana para melhorar a resposta policial e a prevenção do crime.

Capítulo II – Procedimentos Metodológicos

2.1. Introdução

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização do estudo, descrevendo os tipos de pesquisa utilizados, as técnicas de recolha de dados, os métodos aplicados, bem como os critérios éticos seguidos. A metodologia orientou todo o percurso científico da investigação, assegurando a coerência entre os objetivos propostos e os caminhos percorridos para alcançá-los.

2.2. Metodologia

Toda e qualquer pesquisa demandam um caminho para atingir os objetivos preconizados. Assim, foram definidos métodos e técnicas que tornaram este trabalho característico aos demais trabalhos científicos.

2.2.1. Classificação da Pesquisa

Para esta temática, do ponto de vista da sua natureza, utilizou-se a pesquisa básica-estratégica que, de acordo Kauark, Manhães, e Madeiros (2010), objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista, que como no caso das dissertações de mestrado, a finalidade do pesquisador é complementar as pesquisas realizadas anteriormente e contribuir de alguma forma, como é característico da pesquisa básica estratégica, na produção do conhecimento útil com valia em estudos práticos.

Com a pesquisa básica-estratégica impera-se a necessidade de contribuir no avanço da ciência, buscando soluções mais ou menos imediatas para os problemas relacionados ao atendimento de emergências policiais no contexto angolano.

Do ponto de vista da forma de abordagem do problema a pesquisa é qualitativa e quantitativa, ou seja, mista. Segundo Oliveira (2011) a abordagem qualitativa trabalha os dados buscando o seu significado, tendo como base a

percepção do fenômeno dentro do seu contexto, procura captar não só a aparência do fenômeno como também as suas essências, procurando explicar a sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências. Prodanov e Freitas (2013) enfatizam que “a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave”.

Todavia, na pesquisa quantitativa sempre que possível, o investigador efetua também medições rigorosas e precisas do tipo quantitativo e, se possível, formula matematicamente as suas observações e conclusões (Ribeiro, 2003). Este tipo de pesquisa quantitativa segundo Kauark *et al* (2010, pp. 26-27) enfatizam que, “considera-se o que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas”.

Desta feita, a pesquisa qualitativa permitiu, em primeira instância a descrição seletiva do conteúdo exposto na fundamentação teórica e a abordagem exata dos dados obtidos por meio da entrevista. Já a pesquisa quantitativa, com recurso ao método estatístico, permitiu quantificar ou efetuar uma demonstração baseada em números das respostas obtidas através dos inquiridos, trazendo uma percepção maior sobre o fenômeno em estudo.

Quanto aos seus objetivos recorreu-se a pesquisa descritiva que favoreceu na abordagem de toda matéria, na exposição do referencial teórico, bem como na discussão dos resultados, relacionando com o que já foi escrito sobre a temática. Segundo Kauark *et al* (2010, p. 28), a pesquisa descritiva “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados”.

Importa referenciar que, quando um investigador está a fazer uma pesquisa de estudo inicial no domínio do saber científico, é normal que recorra a pesquisa descritiva com finalidade de identificar os principais fatores que existem numa dada situação ou comportamento (Freixo, 2012).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos tornaram-se indispensáveis utilizar a pesquisa bibliográfica que permitiu em primeira instância manter

contacto com o que já foi escrito sobre a temática, relacionar os conteúdos úteis para a pesquisa e, sobretudo, permitiu a construção do referencial teórico da presente dissertação. Reforça-se que a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras. (Marconi & Lakatos, 2003). E a pesquisa eletrônica, não menos importante é das mais fundamentais nos dias de hoje, pois facilita em grande massa na recolha de dados provenientes de outras fontes digitais.

Para Freixo (2012, p. 86), o método “é o caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão de modo refletido e deliberado, ou seja é uma forma de selecionar a técnica a forma de avaliar alternativas para ação científica”.

Desta feita foram usados os seguintes métodos: Método hipotético-dedutivo, bibliográfico e o estatístico.

Método hipotético-dedutivo por intermédio deste método foi possível fazer uma cadeia de demonstração em ordem decrescente, de análise do geral para o particular e chegar a uma conclusão, Silva e Menezes (2005, p. 25) afirmam que, “o raciocínio dedutivo tem o objetivo de explicar o conteúdo das premissas. Por intermédio de uma cadeia de raciocínio em ordem descendente, de análise do geral para o particular”.

Nesta mesma senda Kauark *et al* (2010, p. 67) enfatizam que, “no método dedutivo, a racionalização ou a combinação de ideias em sentido interpretativo têm mais valor que a experimentação caso a caso, ou seja, utiliza-se a dedução, raciocínio que caminha do geral para o particular”.

No entanto, permitiu fazer-se uma cadeia de demonstração sobre o atendimento policial telefónico de emergência, levando desta feita a responder os objetivos propostos e consequentemente as questões científicas e apresentando uma conclusão geral sobre o problema.

Assim, na pesquisa, em todo momento, procurou-se ter o devido enquadramento deste método, ajudando na obtenção do conteúdo útil e necessário para a realização deste trabalho e alcançar os objetivos preconizados.

Método bibliográfico: Para fichar, relacionar, referenciar, ler, arquivar, fazer resumo com assuntos relacionados com o tema em questão foi útil este método. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 183), sustentam que “a bibliografia pertinente oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficientemente (...) e tem por objetivo permitir ao cientista o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações”.

Método estatístico: Este método é bastante imprescindível na transformação dos dados obtidos, em expressão matemática. Ele foi utilizado porque, pela natureza do trabalho, requer que se façam gráficos de percentagem, ou seja, transformar as opiniões em número para se poder dar resposta à pergunta de partida.

2.2.2. Técnicas de recolha de dados

Esta etapa consistiu, inicialmente, no tratamento ou sistematização dos dados coletados, optando-se por uma combinação das técnicas de entrevista e inquérito por questionário, organizando-os segundo critérios qualitativos e quantitativos, segundo as questões e objetivos da pesquisa.

Na perspectiva dos objetivos a alcançar de acordo com a pesquisa, para recolha de dados optou-se pelas técnicas de entrevista estruturada dirigida ao Coordenador do Centro Integrado de Segurança Pública, Comissário Adulcinio Isaac Silva Sandolina Lutucuta. Realçar que em função da distância e a impossibilidade de deslocação, a entrevista foi realizada com recurso aos canais de tecnologia de informação, destaque o uso do *Google Forms*, que permitiu então recolher as opiniões e responder ao nosso problema de estudo.

No entanto, combinada a técnica da entrevista se fez valer a do inquérito por questionário, útil desde a fase de formulação do problema, na construção de hipóteses, na coleta de dados, na análise e interpretação dos dados, onde mais do que perguntar, permitiu constatar comportamentos e atitudes. (Gil, 2006).

Tendo em conta uso da entrevista para a recolha dos dados e a abordagem qualitativa da pesquisa, na apresentação e interpretação dos resultados procedeu-se por intermédio da técnica da análise de conteúdos, que

é caracterizada pela divisão em subgrupos e reunidos de modo que as hipóteses possam ser comprovadas ou refutadas, devendo, no entanto, ultrapassar a mera descrição dos resultados obtidos, acrescentando algo novo ao que já é conhecido sobre o assunto.

A técnica do questionário: permitiu recolher uma série de informações preciosas e complementares a partir dos efetivos da Polícia Nacional no CISP e comunidade local da Província de Luanda, visto que são os mesmos que lidam diariamente com a problemática em questão.

O questionário é o instrumento mais usado para a recolha de informação, constituindo um dos instrumentos de colheita de dados que necessita de respostas escritas por parte dos sujeitos, sendo constituído por um conjunto de enunciados ou de questões que permitem avaliar as atitudes, e opiniões dos sujeitos ou colher qualquer outra informação junto desses mesmos sujeitos. (Freixo, 2012, p. 225).

Relativamente ao questionário, a confecção é feita pelo pesquisador, o preenchimento é realizado pelo informante. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta para que o inquerido compreenda com clareza o que está sendo perguntado, e alguns casos a presença do inquiridor é importante, pois ajuda a prestar esclarecimento sobre algumas dúvidas de vão emergindo relacionadas há algumas questões (Kauark *et'al*, 2010).

Destacar, que assim como a entrevista, os inquéritos por questionário foram de igual modo aplicados à distância, com recurso a plataforma do *Google forms*, o que possibilitou ter um rápido acesso a aqueles que fazem o uso das TIC's.

2.2.3. Procedimentos éticos

Relativamente aos procedimentos éticos utilizados salientamos que da autorização para a realização da pesquisa pelo ISCPSI, foi possível demonstrar a qualidade de investigador e realizar a investigação. Na recolha de dados foi utilizado ainda um termo de consentimento livre e esclarecido com perguntas fechadas para não dificultar o inquerido, e convencê-los a preencher o questionário sem pressão. Os livros e os documentos consultados serviram para

enriquecer os elementos obtidos no campo de investigação, bem como conferir a devida e respectiva autenticidade da pesquisa.

2.3. Universo, População e da Amostra

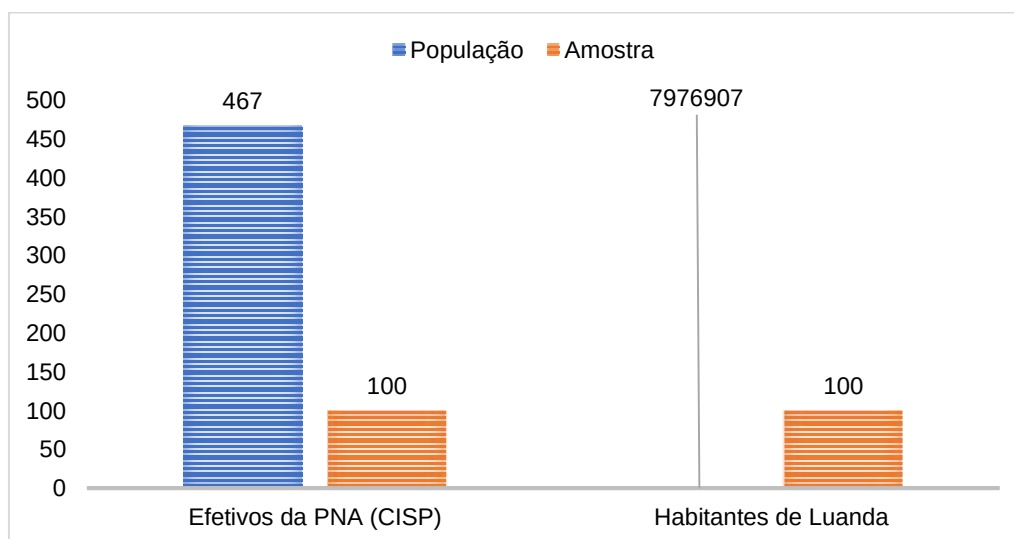
A população consiste em um conjunto de indivíduos que partilham de, pelo menos, uma característica comum, seja ela cidadania, filiação a uma associação de voluntários, etnia, matrícula na universidade, etc. E a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população), é a parte de uma população sobre o qual incide pesquisa, que tem a finalidade de representá-la. (Gil, 2006).

Assim, a população abrangida pelo estudo foram os efetivos da Polícia Nacional Colocados no Centro Integrado de Segurança Pública (467) e os cidadãos residentes na província de Luanda que se estima em cerca de 7.976.907 milhões de habitantes.

2.3.1. Critério de Seleção

O objetivo geral da extração de uma amostra é obter uma representação "honesta" da população que conduza a estimativas das características da população com boa precisão relativamente aos custos da amostragem, isto é, obter uma amostra representativa da população.

Gráfico 1. População e Amostra



Fonte: Dados da Pesquisa

Com base num processo de seleção criteriosa, foram escolhidos 100 efetivos entre os 467 policiais destacados no CISP, utilizando-se uma amostragem não probabilística de natureza intencional. Tal método, conforme descrito por Prodanov e Freitas (2013), baseia-se no julgamento do investigador, que seleciona participantes com características previamente estabelecidas como relevantes para o estudo. Diferentemente da seleção aleatória, Oliveira (2011) ressalta que essa técnica privilegia a escolha deliberada de indivíduos considerados essenciais para o aprofundamento da temática, levando também em conta fatores como acessibilidade dos participantes e a sua disponibilidade de tempo para a realização das entrevistas.

Ao conjunto dos cidadãos residentes na província de Luanda foram de igual modo retirados um total de 100 pessoas através do critério de amostragem aleatória simples, visto que, cada elemento da população selecionada podia fazer parte desta mesma amostragem, pois, Silva e Menezes (2005, p. 32) sustentam que, “cada elemento que compõe a população alvo tem uma probabilidade igual de ser selecionado para fazer parte da amostra”.

2.4. Limites e Superações

Constituíram dificuldades bem como limitações à investigação o acesso à informação bibliográfica com destaque as angolanas, bem como a aplicação dos instrumentos de pesquisa como os inquéritos e entrevistas em função dos impedimentos de deslocação. Essas dificuldades foram superadas com a persistência e paciência do investigador, o que permitiu a realização das mesmas. Não obstante as limitações acima mencionadas, consideramos que o estudo foi bem conseguido, pois atravessa todos os pontos que se pretendia destacar.

2.5. Síntese Capitular

Neste capítulo foram definidos os fundamentos metodológicos da pesquisa, caracterizada como básica-estratégica, de abordagem mista, com objetivos descritivos. Foram aplicados os métodos hipotético-dedutivo, bibliográfico e estatístico, utilizando entrevistas e inquéritos por questionário

como principais técnicas. A amostra foi composta por efetivos do CISP e cidadãos de Luanda, respeitando critérios éticos e científicos. Apesar das limitações enfrentadas, os procedimentos adotados garantiram a validade e a consistência do estudo.

Capítulo III – Apresentação, Análise e Interpretação dos Resultados

3.1. Introdução

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos dados obtidos através dos inquéritos e entrevistas, com o objetivo de compreender a realidade do atendimento policial telefónico de emergência em Luanda. Inicialmente, contextualiza-se a província sob os aspectos geográficos, demográficos e criminais, seguindo-se a caracterização dos inquiridos e a discussão dos resultados. A abordagem combina dados quantitativos e qualitativos, articulando-os com a literatura e com as hipóteses definidas no início do estudo.

3.2. Caracterização Geográfica e Demográfica da Província de Luanda

Na presente seção é de nosso interesse caracterizar geográfica e demograficamente a província de Luanda, porquanto, num breve historial descreve-se que a sua existência dista desde o século XIII com o então reino do *Ndongo* que prestava tributos ao súbdito reino do Congo. Enquanto cidade começa-se a falar no século XVI, ano de 1576 com a chegada de Paulo Dias de Novais em decorrência do cumprimento às diretrizes de um plano geral português de ocupação e colonização de África (Afonso, 2015; Braz & Raposo, 2021).

Desde então, Luanda passou a ser administrada pelo governo português, seu tecido urbano e a sua população, cresceu muito lentamente até meados do século XIX, condicionados pelo clima agreste, pelo solo pouco propício para a produção agrícola, pelos conflitos militares frequentes, tendo nos meados século XX conhecido um crescimento populacional acelerado em detrimento do investimento colonial em infraestruturas e pelo desenvolvimento industrial. (Braz & Raposo, 2021).

O topônimo de Luanda provém do *quimbundo*, junção da expressão *lu+ndando*, onde *lu* é predominantemente comum nos nomes de zonas do litoral, de bacias de rios ou de regiões alagadas, já *Ndandu* significa valor ou objeto de comércio em alusão à exploração dos pequenos búzios colhidos na Ilha de Luanda e que constituíam a moeda corrente no antigo Reino do Congo, conhecido por *zimbo* ou *njimbo*. (Secuma, 2012).

A Província de Luanda ocupa de área 18.815.83 km², corresponde a 1,5% do território nacional, 7.976.907 milhões de habitantes, corresponde a 27% do país¹¹; limita a Norte com a Província do Bengo, a Leste com Cuanza Norte, a Sul com Kwanza Sul e a Oeste o Oceano Atlântico.

A divisão política e administrativa da Província de Luanda, apresenta 9 Municípios, designadamente: Luanda, Talatona, Viana, Belas, Cazenga, Cacuaco, Kilamba Kiaxi, Icolo e Bengo e Quiçama, 42 Distritos Urbanos e 13 Comunas.

Possui uma população pluricultural, a principal língua falada na província é o português, e o dialeto predominante é o *Kimbundo*.

Como enunciado, com o advento da independência de Angola aos 11 de Novembro de 1975 e o período de conflito armada na qual o país esteve mergulhado até 2002, que culminou com o Acordo de Paz aos 04 de Abril do mesmo ano, provocou um crescimento acelerado e desorganizado da população, tendo este se aglomerado maioritariamente na zona periférica de Luanda.

De acordo as projeções realizadas pelo Instituto Nacional de Estatística em 2018, estima-se que Luanda conta com uma população de 7.976.907 habitantes representando por isso a província mais populosa e densamente ocupada em Angola. (Schmitt, 2018).

3.3. Caraterização da Situação Criminal em Luanda

A situação criminal em Luanda tem mostrado uma variação (crescente e decrescente) nas estatísticas criminal, o Relatório anual de Segurança Pública

¹¹ www.ine.gov.ao

da PNA de 2021, o número de crime registado pelas autoridades policiais em Luanda cresceu para vinte mil e novecentos e cinquenta e três (20.953) crimes, notando um aumento de setecentos e vinte e nove (+727) crimes em relação ao ano anterior. Nos crimes que mais afetam o sentimento de segurança dos cidadãos, houve um registo de oitocentos e cinquenta (850) homicídios, duzentos mil e cento e onze (2111) ofensas a integridade física, setecentos e vinte e nove (729) agressões sexuais, seis mil (6478) roubos e quatro mil e trezentos e vinte e sete (4327) furtos.¹²

Apesar das diversas ações de prevenção a criminalidade aplicadas pelas instituições policiais, ainda assim houve um aumento do índice criminal registados pelas autoridades policiais, portanto, em 2022 a província de Luanda teve um registo de vinte e dois mil, cento e vinte e cinco (22.125) crimes, notando um aumento de mil, cento e setenta e dois (+1.172) crimes. Assim sendo, dos crimes que mais afetam o sentimento de segurança dos cidadãos, houve um registo de setecentos e quarenta e nove (749) homicídios, dois mil e seiscentos e oitenta (2680) ofensas a integridade física, oito mil e trezentas e sete (837) agressões sexuais, seis mil e cento e cinquenta (6156) roubos, quatro mil quatrocentos e vinte e seis (4426) furtos¹³.

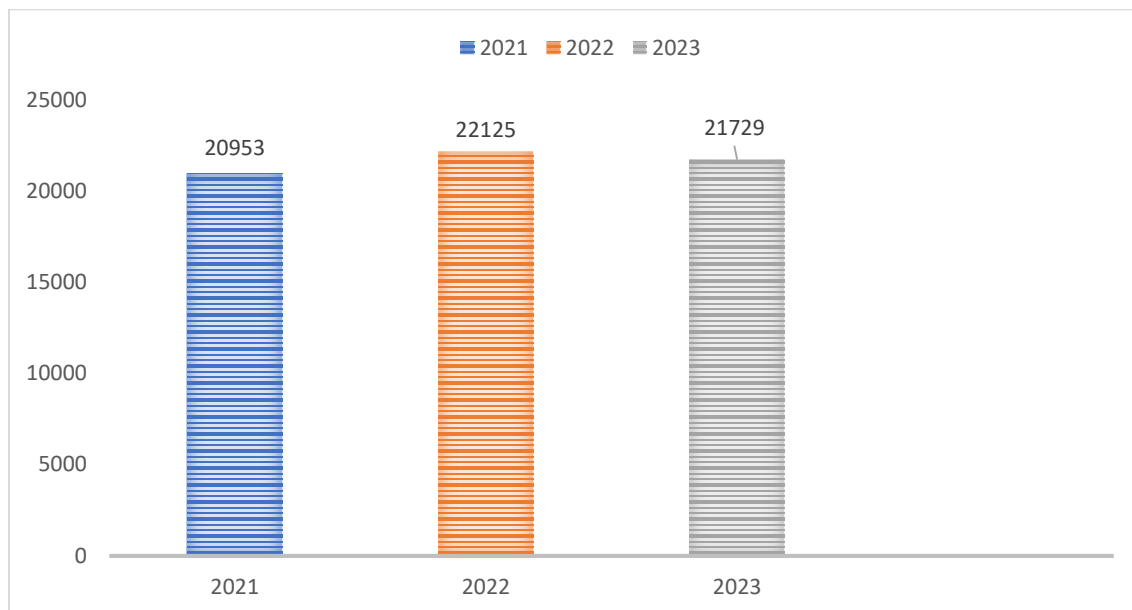
No ano de 2023, se registou a participação de 21.729 (-396) crimes, esclarecidos 13.402(+847), corresponde a 62%, a detenção de 15.780 (1.844) indivíduos. Constituiu preocupação, o aumento de Abusos 542 (-38) e Agressões sexuais 363 (+93), não obstante a redução dos homicídios 1.082 (-383) e roubos 5.691 (-451), mas ainda suscita preocupações se tivermos em consideração os níveis e formas de cometimentos, por resistência ao roubo de viaturas, Motorizadas, Telemóveis, valores monetários à saída de agências bancárias, as Ofensas à Integridade Física, Ameaça de Morte e Roubo praticados com arma de fogo, bem como Furto de Viaturas, Valores Monetários e Artigos Diversos (Telemóveis)¹⁴.

¹² Polícia Nacional. Relatório anual de Segurança Pública. (2021)

¹³ Polícia Nacional. Relatório anual de Segurança Pública. (2022)

¹⁴ Polícia Nacional. Relatório anual de Segurança Pública. (2023)

Gráfico 2: Total geral dos crimes registrados em Luanda entre os anos 2021 a 2023



Fonte: Relatório Anual de Segurança Pública PNA

No domínio das chamadas telefónicas de emergências, a província de Luanda o CISP em 2022, registou um total de 1.442.806 chamadas telefónicas, destas 1.345.894 foram invalidas e 96.912 foram validas. No que se refere ao número de chamadas (Crimes) registadas e tratadas por municípios em Luanda, recepcionou-se um total de 49.240 chamadas, distribuídas da seguinte forma: Luanda 9.871, Viana 9.637, Cazenga 6.523, K. Kiayi 7.639, Belas 6.532, Cacuo 4.327, Talatona 4.286, Quiçama 170 e I. Bengo 255.¹⁵

Em 2023, recepcionou-se um total de 774.136, na qual 99.700 (+2.788), foram validas destacando-se as chamadas de crimes 61.432, distribuídas da seguinte forma: Luanda 23.751, Viana 6.479, Cazenga 10.428, K. Kiayi 7.285, Belas 8.943, Cacuo 2.462, Talatona 1.219, I. Bengo 731 e Quiçama com 134.¹⁶

Por organismos foram atendidas o mesmo número de chamadas, sendo: 61.432 relacionadas com a Ordem Pública, 5.539 dos SPCB, 8.278 do INEMA, e 3.735 relacionadas com o tráfego rodoviário¹⁷.

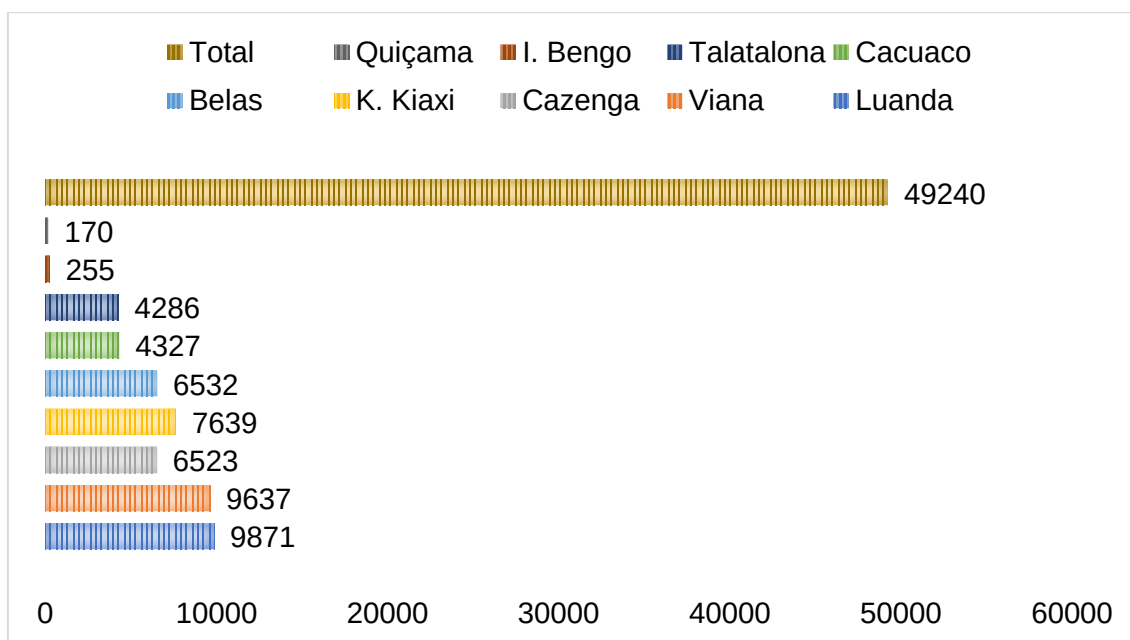
¹⁵ Ministério do Interior. Relatório anual de Segurança pública. (2022)

¹⁶ Ministério do Interior. Relatório anual de Segurança pública. (2023)

¹⁷ idem

O número das chamadas de crimes durante o período em análise foi de 61.432, um acréscimo de 12.192 em relação ao período anterior, representando 20%, e a quantidade global de alterações é grande. O número e a percentagem de chamadas de INEMA, Bombeiro, Registo e foi inferior em relação ao período anterior¹⁸.

Gráfico 3. Distribuição das chamadas relacionadas a crimes/Luanda



Fonte: Baseado em Relatório de Anual do Centro Integrado de Segurança Pública (2022)

A situação criminal de Luanda nos últimos três anos é preocupante, tanto para as instituições de segurança e ordem interna como para as comunidades desta província. O crescimento da criminalidade em Luanda pode estar relacionado a diversos fatores sociodemográfico como índice populacional, a taxa de desemprego, a estrutura urbana, carência de mais intervenção das instituições sociais em pessoas e locais vulneráveis e a pouca visibilidade policial em certos locais. A subida do índice de criminalidade tem contribuído para o aumento do sentimento de insegurança dos cidadãos, podendo gerar um contraste entre o crime real, registado pelas autoridades, e o crime percepcionado, isto é, a forma como a comunidade avalia e sente a situação criminal.

¹⁸ Idem

Fruto da preocupação do crescimento criminal em Luanda, as instituições policiais têm realizados várias ações para contrapor as estatísticas criminais, tais vigilância e patrulhamento, operações policiais direcionadas à prevenção e combate da criminalidade, manutenção da ordem pública em diversas artérias de Luanda, no âmbito da investigação criminal foram realizadas micro-operações destinadas a detenção de elementos envolvidos na prática de diversos crimes e apreensão meios provenientes de práticas criminais. Também foram realizadas diversas ações no âmbito do policiamento de proximidade (comercio seguro, escola segura, policiamento porta a porta, encontro com as comunidades).¹⁹

3.4. Apresentação dos Dados e Discussão dos Resultados

3.4.1. Caracterização dos inquiridos

Como anunciado, em relação a amostra selecionada para responder ao nosso problema de pesquisa participaram um total de 100 elementos afetos a Polícia Nacional colocados no Centro Integrado de Segurança Pública, assim como uma representatividade de 100 cidadãos recolhidos de maneira casual.

Desta feita, destaca-se que dos 100 elementos da Polícia, 73% são do gênero masculino, 56% possuem idades compreendidas entre os 29 aos 36 anos de idade, 63% encontra-se na classe de agentes, 57% possui o ensino secundário (12º Ano), 71% desempenham a função de operador de comunicação, ao passo que 48% possuem entre 6 a 10 anos de serviço²⁰.

No que toca a caracterização sociodemográfica da amostra de cidadãos, destaca-se que dos 100 inquiridos 66% são do gênero masculino, 44% possuem idades compreendidas entre os 37 aos 44 anos de idade, 67% possui um ensino superior relativamente ao grau de escolaridade e quanto a zona em que vivem é evidenciada a participação de 26% do município de Luanda e 23% do Cazenga²¹.

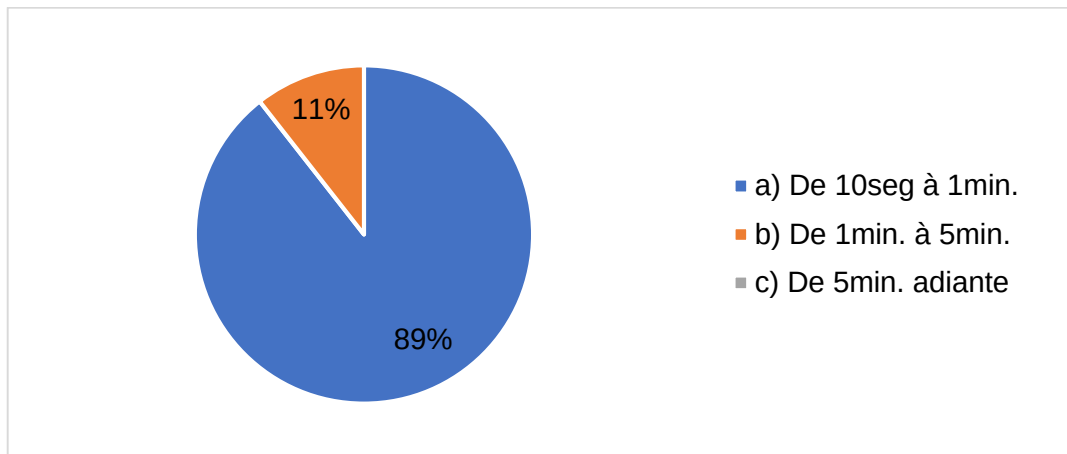
¹⁹ Ministério do Interior. Relatório anual de Segurança pública. (2022)

²⁰ Vede Apêndices I

²¹ Idem

3.4.2. Apresentação dos resultados obtidos dos efetivos da Polícia do 111 (CISP)

Gráfico 4. Tempo de espera das chamadas em linha telefónica



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Perguntados a amostra dos efetivos da Polícia, qual o tempo de espera das chamadas em linha telefónica 11% indicou variar entre 1 a 5 minutos sendo que 89% apontou entre 10 segundos à 1 minuto, não havendo registro de qualquer resposta na alínea c, conforme o Gráfico 1.

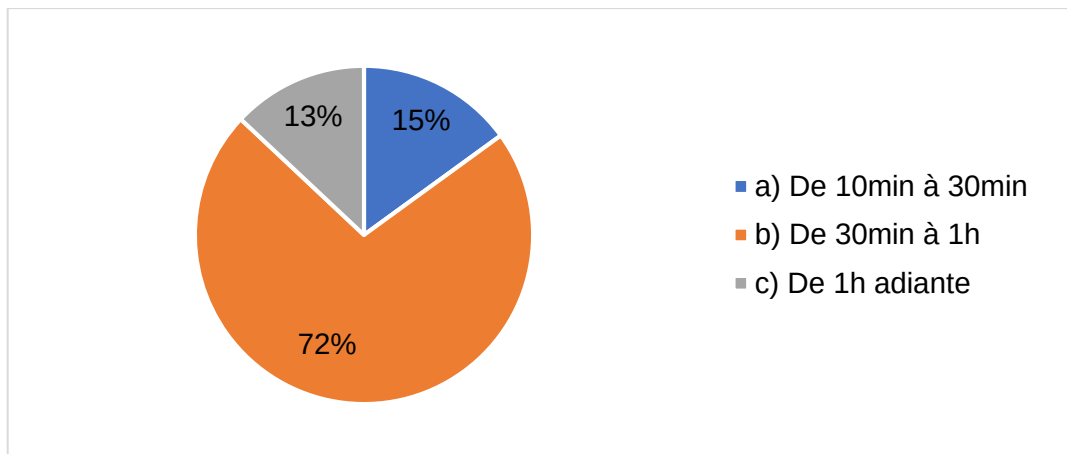
Sobre o tempo de espera das chamadas em linha telefónica, Rodrigues (2009) adverte que o número de centrais e até a equivalência entre cabines telemáticas e utentes dos serviços dão indicadores das razões pelas quais os solicitantes dos serviços de emergência levam em média cerca de dez segundos para serem atendidos.

Segundo o Relatório Anual de 2022 do CISP, Luanda no domínio da Segurança Pública durante o período em referência registrou um total de 96.912 chamadas válidas, num domínio de 5000 chamadas por dia. Destaca-se o número exorbitante de chamadas invalidadas (um total de 1.345.894) por razões de alarmes falsos, chamadas sem som, exagerado, informação falsa, assédio entre outras.

Grosso modo, percebe-se que a maioria dos efetivos apontaram que o tempo de espera das chamadas em linha telefónica varia entre dez (10) segundos à um (minuto) e de um (1) minuto à cinco (5) minutos, salientar que é um resultado satisfatório porque os efetivos têm essa missão árdua de colocar

pouco tempo em espera uma chamada telefônica de emergência a pedido de socorro e de situações suscetível de perigar os interesses públicos, privados e do Estado.

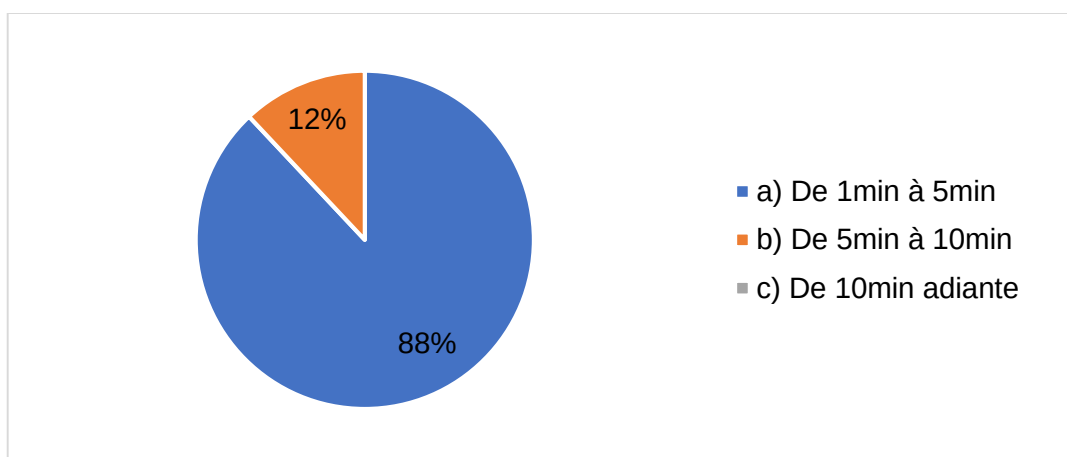
Gráfico 5. Tempo médio de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Questionados sobre o tempo médio de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência, dos 100 efetivos inquiridos, 72% da amostra apontou entre os 30 minutos à 1 hora, sendo que 15% indicou entre 10 a 30 minutos e outros 13% de 1 hora em diante.

Gráfico 6. Tempo necessário para recolher informações no atendimento de uma chamada telefônica de emergência



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

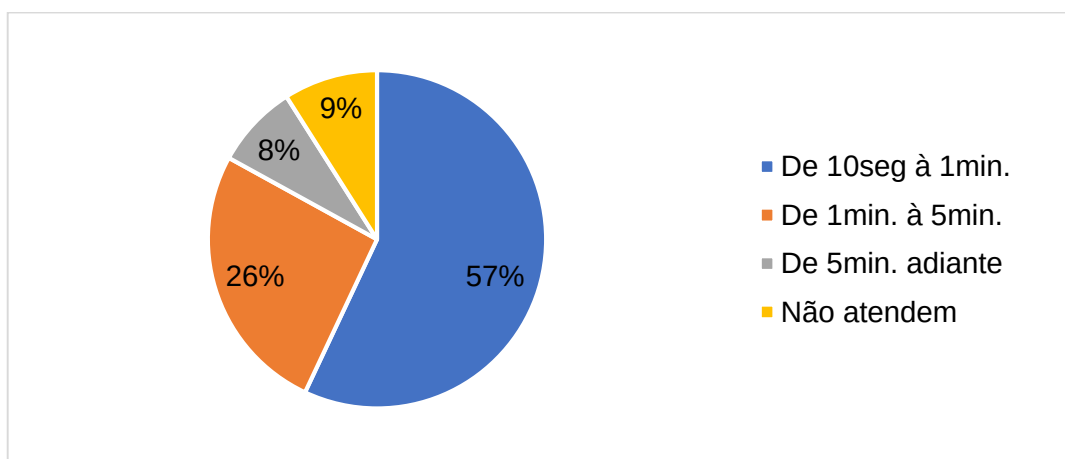
Em relação ao tempo necessário para recolher informações no atendimento de uma chamada telefónica de emergência, os efetivos da Polícia inquiridos, 88% diz ser de 1 a 5 minutos e outros 12% indicaram entre 5 a 10 minutos, não tendo se registado qualquer escolha na última opção.

De acordo o Comissário Adulcínio Lutucuta, em entrevista, os operadores levam em média 1 a 2 minutos para o atendimento e registar a ocorrência solicitando aos cidadãos dados como nome, local, pontos de referências, número telefónicos, descrição dos factos e vai para a sala de despacho de ocorrência para o devido tratamento. (Conceição, 2020)

Entende-se que os efetivos responderam que o tempo necessário para recolher informações dos solicitantes no atendimento de uma chamada telefónica é de 1 a 5 minutos é de 88%. Porém, é um resultado satisfatório porque os operadores têm racionalizado o tempo no atendimento e fazendo-o no mínimo tempo possível.

3.4.3. Apresentação dos resultados dos cidadãos

Gráfico 7. Tempo de espera das chamadas em linha telefónicas

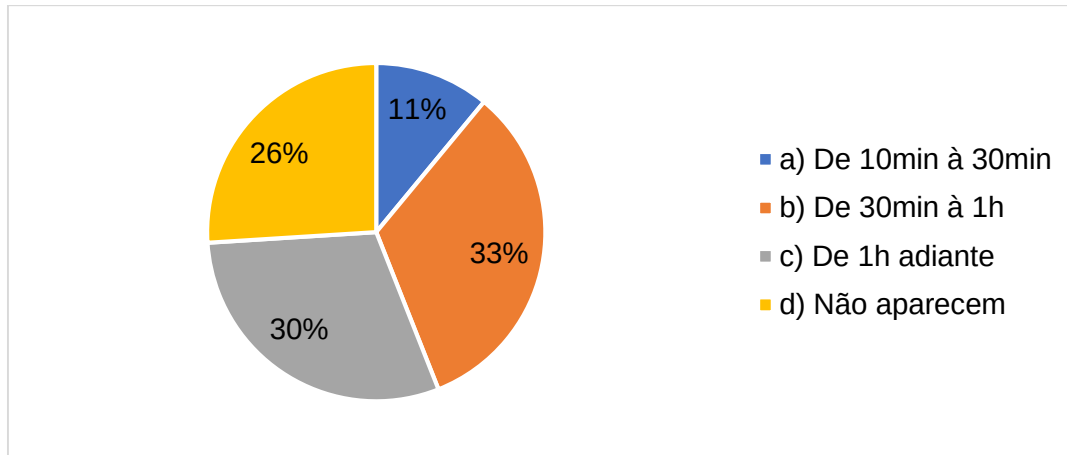


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Aos cidadãos, perguntados se qual o tempo de espera das chamadas em linha telefónica 111, 57% da amostra apontou de 10 segundos à 1 minuto, 26% da amostra inquirida apontou de 1 a 5 minutos e 8% respondeu de 5 minutos em diante, sendo destaque a existência de 9% que afirmaram não atenderem as chamadas.

As respostas ora apresentadas pelos cidadãos no gráfico 6 confirmam as expostas pelos efetivos da Polícia no gráfico 3, determinando-se o tempo médio entre dez segundos à um minuto de tempo de espera das chamadas em linhas telefônicas.

Gráfico 8. Tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência

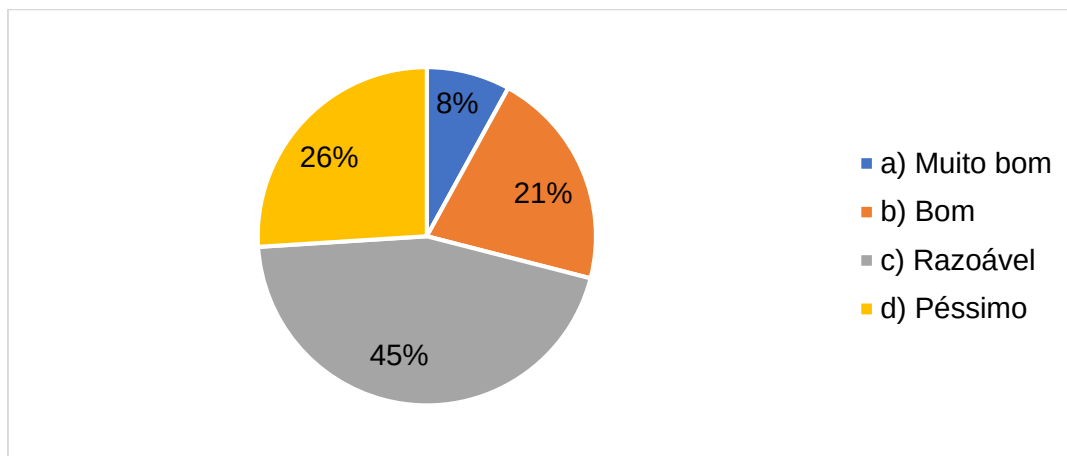


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

A mesma questão dirigida aos efetivos da Polícia com relação ao tempo de resposta desde a recepção da chamada até a afluência do local da ocorrência, 33% da amostra indicou ser entre 30 minutos a 1 hora, 30% considerou de 1 hora em diante, 26% diz não comparecerem e apenas 11% respondeu de 10 a 30 minutos (Gráfico 5).

Sobre o tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência do crime, a amostra de cidadãos inquiridos apontou ser um período superior a trinta minutos, indo de acordo as respostas apresentadas pelos efetivos da Polícia.

Gráfico 9. Avaliação sobre o atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda nos casos de emergência

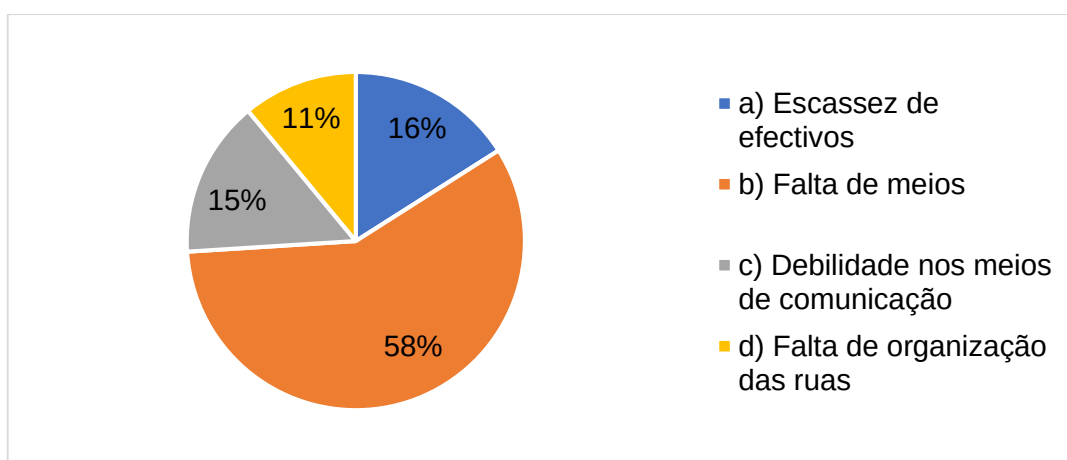


Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Levado os cidadãos a avaliarem o atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda nos casos de emergência, dos 100 elementos inquiridos 21% deu uma avaliação positiva (bom), tendo sido observado 45% da opção razoável, 26% péssimo e apenas 8% considerou muito bom.

Destaca-se no presente gráfico a verificação da maior parte dos inquiridos considerar entre razoável e péssimo o atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda nos casos de emergência, porquanto, estas respostas justificam as apresentadas no gráfico 8.

Gráfico 10. Percepção sobre os problemas que dificultam no pronto atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda.



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Sobre os problemas que dificultam o pronto atendimento dos efetivos da Polícia Nacional em Luanda em situações de emergência policial, 58% da amostra considerou a falta de meios, acoplados a fatores como a escassez de efetivos, a debilidade nos meios de comunicação e a falta de organização das ruas.

3.5. Operacionalização das variáveis

A presente seção caracteriza-se pela combinação de interpretação resultante dos gráficos acima expostos e a análise de conteúdo da entrevista dirigida ao Coordenador do Centro Integrado de Segurança Pública a ser realizada em simultâneo na operacionalização das variáveis definidas na parte introdutória a destacar: atendimento policial telefónico de emergência e prevenção e combate do crime.

(i) Atendimento policial telefónico de emergência

Sobre o atendimento policial telefónico de emergência, contactou-se através do referencial teórico e dos dados recolhidos a partir dos inquéritos por questionário e da entrevista ser uma realidade no contexto angolano, a contar pela existência das linhas telefónicas do 111 e 113.

De forma geral, o atendimento telefónico de emergência em Angola é coordenado pelo Centro Integrado de Segurança Pública, onde é parte integrante a Polícia Nacional de Angola, e é a nível da Província de Luanda subsidiada pelo Centro Eletrónico de Segurança Pública que recepciona as chamadas oriundas do terminal 113.

Conforme indica Lutucuta (2024) no caso do CISP em Luanda, o sistema de atendimento de emergência está alocado na Sala de Comando e Controlo que depende do Departamento de Segurança e Resposta a Emergências, equipada com 64 cabines de atendimento, pelo que em relação as chamadas em espera, as 64 cabines neste momento dão total resposta às necessidades da Província de Luanda, sendo que atualmente o Centro não verifica chamadas em espera, há sempre um operador disponível para atender as chamadas.

Luanda é das principais províncias que mais solicita intervenção policial em casos de emergência, recorrendo maior parte a linha telefónica 111, muitas delas consideradas inválidas por motivos como alarmes falso, sem som, exagerado, informação falsa até mesmo assédios entre outras.

Em razão disto, questionou-se aos efetivos da polícia sobre os critérios utilizados para definir o grau de emergência policial nas solicitações dos cidadãos, onde, se constatou através dos inquéritos padrão nas respostas por estes apresentados, a destacar a forma como o cidadão expõe o problema, gravidade do fato e o flagrante delito, podendo este estar a acontecer ou na eminência de vir acontecer.

(ii) Prevenção e Combate do Crime

Relativamente ao fenómeno criminalidade na província de Luanda, destaca-se o crescimento gradual dos índices criminais em comparação aos três últimos anos e que em função disto justifica-se os números de chamadas nas linhas telefónicas de emergência policial.

Lutucuta (2024) quando questionado sobre o tempo médio de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência, o mesmo afirmou que é um dado difícil de ceder, na medida em que o Centro não possui dados estatísticos sobre o tempo de reação após alguma chamada de emergência policial, pois não se conseguiu elaborar uma norma em que os operacionais no terreno possam ter a obrigação de retornar ao CISP sobre a sua intervenção, ou seja, não são produzidos resultados que demonstram inequivocamente que a redução do tempo de resposta policial aumente as probabilidades de detenção dos infratores, exceto se a Polícia chegar ao local no espaço no máximo entre dez (10) minutos à trinta (30) minutos após a prática do ilícito.

Como refere Bayley, (2001, p. 6), “qualquer demora na intervenção policial em casos de emergência, as hipóteses de captura são muito reduzidas, provavelmente menos de uma em dez”. Compreende-se que o tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência de acordo com os efetivos na sua maioria das vezes varia entre trinta (30) minutos a uma (1) hora e de um (1) hora adiante que corresponde a 77%, o que

é um resultado não satisfatório, tendo em conta que é tempo suficiente para a prática e consumação de um crime.

Contudo, percebe-se dos inquiridos que dentre os principais factos pela qual a Polícia a nível de Luanda é chamada a intervir estão diretamente relacionados com os de natureza patrimonial, sendo os roubos em residência geralmente com recurso a arma de fogo os mais frequentes, e estes ocorrem mormente em função da débil iluminação pública, o desordenamento urbano, a negligência por parte de alguns cidadãos associados a demora por parte da Polícia em atender determinados casos.

Infere-se aqui, que para uma eficaz e eficiente intervenção policial nos termos da matéria que viemos estudando há necessidade de combinação de diferentes fatores desde a preparação técnica dos efetivos, a disponibilidade dos meios assim como suficiente organização urbana, pelo que a ausência destes elementos faz surgir o chamado triângulo do crime, desenvolvido por Cohen e Felson (1979) na teoria das atividades rotineiras, onde se explica que as oportunidades para o crime se concentram essencialmente no tempo e no espaço, na existência de um agressor motivado, um alvo apropriado e ausência de guardiões capazes.

3.6. Verificação das hipóteses

Após a análise feita recorrendo-se a técnica de estatística e análise do discurso, que correspondia no teste das duas hipóteses levantadas, chega-se então a conclusão de que ambas se consideram válidas atendendo as seguintes razões:

- a) No que respeita à primeira hipótese em que procurou-se testar a não influencia dos serviços de atendimento policial telefónico de emergência na prevenção e combate da criminalidade em Luanda, em detrimento da demora no atendimento e tempo de resposta das ocorrências. Verificou-se que apesar do tempo médio de atendimento em linhas telefónicas ser consideravelmente aceites, vislumbra-se um défice no solucionar do problema após o contato mantido com os operadores, fazendo com que as situações de emergências policiais

versus criminais venham a se efetivar; aferindo-se deste jeito a não influência da variável independente “atendimento policial telefónico de emergência” na variável dependente “prevenção e combate do crime”.

- b) A questão da demora no atendimento e na resposta as ocorrências em casos de emergência policial em Luanda estarem intrinsecamente relacionadas com a desestruturação dos bairros e recursos humanos e materiais escassos, os dados da pesquisa sustentam esta tese, porquanto os participantes na pesquisa demonstraram não haver qualquer problema na comunicação com o Centro de Controlo e Chamada, porquanto o problema persiste na desestruturação dos bairros, sobretudo no subúrbio, e acoplado a este fator coloca-se a insuficiência de efetivos a nível das Esquadras locais para fazer frente a evento emergente que esteja ocorrer..

Desta feita, operacionalizadas as hipóteses, confirmam-se as hipóteses levantadas, onde, apesar de ser uma realidade a existência do serviço de atendimento telefónico de emergência policial, na prática não se demonstrado influente na prevenção e combate da criminalidade, a contar com fatores como demora na resposta do problema desde a receção da chamada a afluência no local solicitado, e que é sobretudo correlacionado a elementos como a desestruturação das ruas e a falta de efetivos e meios a nível das esquadras locais.

3.7. Síntese Capitular

O capítulo permitiu identificar a evolução da criminalidade em Luanda e analisar a eficácia do serviço de atendimento policial telefónico de emergência. Verificou-se que, embora o tempo de atendimento das chamadas seja satisfatório, o tempo de resposta no terreno é frequentemente tardio, impactando negativamente a prevenção e o combate ao crime. As principais dificuldades apontadas dizem respeito à falta de meios, escassez de efetivos e desorganização urbana. As hipóteses levantadas foram confirmadas, revelando que a existência do serviço, por si só, não garante eficácia sem uma estrutura de suporte adequada.

Conclusão

A presente dissertação teve como propósito central analisar a influência dos serviços de atendimento policial telefónico de emergência na prevenção e combate à criminalidade na província de Luanda, à luz do funcionamento real do sistema, das percepções recolhidas junto dos agentes institucionais e da população, e dos dados empíricos resultantes da aplicação de inquéritos e entrevistas. Este estudo respondeu afirmativamente à pergunta de partida – “em que medida os serviços de atendimento policial telefónico de emergência contribuem para a prevenção e combate do crime em Luanda?” – ao demonstrar que tais serviços, embora relevantes, ainda enfrentam entraves que limitam sua eficácia.

No tocante ao objetivo geral, foi possível alcançar uma análise abrangente do papel desempenhado pelo sistema de emergência policial telefónica, particularmente o Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), e identificar os principais constrangimentos técnicos, humanos e territoriais que comprometem sua função preventiva e repressiva. O primeiro objetivo específico, relativo à caracterização dos serviços de emergência policial em Angola, foi plenamente atendido com a reconstituição da trajetória histórica desses serviços, desde o antigo terminal 113 até à atual linha 111, operada pelo CISP, cuja missão se traduz na receção, triagem e encaminhamento das chamadas de emergência a nível nacional.

Relativamente ao segundo objetivo específico, a investigação demonstrou que o impacto do serviço telefónico na prevenção e combate ao crime em Luanda tem sido limitado. Os dados recolhidos evidenciam que, embora o serviço atue como canal de comunicação entre o cidadão e a polícia, a sua influência preventiva é reduzida devido a fatores como a morosidade no atendimento, falhas de cobertura, congestionamentos da linha, escassez de recursos humanos e materiais, bem como desorganização urbana que dificulta a identificação e acesso rápido aos locais das ocorrências.

Quanto ao terceiro objetivo específico, a pesquisa permitiu formular propostas concretas para a melhoria do sistema de atendimento. Estas incluem o reposicionamento estratégico das patrulhas, a adoção de tecnologias de georreferenciação, o reforço dos meios operacionais, a formação contínua dos agentes envolvidos, a padronização da toponímia urbana e a criação de um quadro legal regulador específico para os serviços de emergência, à semelhança de outros países.

As hipóteses formuladas também foram analisadas à luz dos dados obtidos. A primeira hipótese (H1), que sustenta que os serviços de emergência em Luanda não têm sido eficazes na prevenção e combate ao crime devido à demora no atendimento e tempo de resposta, foi confirmada, visto que os resultados indicam que grande parte dos pedidos de socorro não são respondidos em tempo útil, comprometendo o carácter dissuasor da presença policial. A segunda hipótese (H2), que associa a ineficiência do serviço à desestruturação urbana e à escassez de recursos humanos e materiais, também foi confirmada, sendo essas as principais dificuldades apontadas pelos inquiridos e entrevistados, tanto agentes policiais como cidadãos.

Conclui-se, portanto, que embora o sistema de atendimento telefónico de emergência represente uma ferramenta estratégica no aparato da segurança pública de Luanda, ele não tem conseguido, na sua forma atual, cumprir plenamente o papel de influenciar positivamente os índices de criminalidade. A efetividade deste sistema dependerá da sua reconfiguração técnica e organizacional, da sua articulação mais robusta com as unidades operacionais locais, e do engajamento do poder público na superação das barreiras materiais, logísticas e legais que ainda persistem.

Esta investigação representa uma base útil para futuras pesquisas e formulações de políticas públicas no domínio da segurança urbana e do atendimento de emergências, devendo ser considerada como um ponto de partida para medidas estruturantes que resgatem o papel central da polícia na proteção cidadã.

Sugestões

Face aos resultados da presente investigação, e com o propósito de contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços de atendimento policial telefónico de emergência em Luanda, propõem-se as seguintes medidas:

- **Reforço de recursos humanos e materiais:** As unidades operacionais devem ser dotadas de mais efetivos policiais, viaturas, rádios e equipamentos informáticos para garantir resposta adequada às ocorrências encaminhadas via linha 111.
- **Sugere-se a instalação de *check points* em zonas críticas e a utilização de sistemas de georreferenciação nas viaturas,** o que permitirá uma atuação mais célere e eficaz.
- **Melhoria da comunicação entre o CISP e os comandos locais:** É fundamental resolver as falhas de cobertura nas comunicações via rádio, assegurando um canal estável e contínuo entre o centro de emergência e as unidades de resposta.
- **Atualização da toponímia urbana:** A padronização dos nomes de bairros e ruas facilitará a localização das ocorrências, devendo este trabalho ser coordenado entre o Governo Provincial, a Administração do Território e o Ministério do Interior.
- **Formação regular em atendimento ao público aos agentes operadores,** em gestão de crises e uso de tecnologias operacionais deve ser institucionalizada, com base em calendários definidos.
- **Adoção de tecnologia para triagem de chamadas:** Sistemas inteligentes devem ser usados para filtrar chamadas falsas, priorizar casos urgentes e reduzir o congestionamento da linha.
- **Monitoria do desempenho do serviço:** Recomenda-se a criação de mecanismos de avaliação contínua do atendimento, com base em indicadores como tempo médio de resposta e taxa de resolução de ocorrências.
- **Promoção da cooperação comunidade-polícia:** Devem ser realizadas campanhas de sensibilização sobre o uso responsável da linha 111, incentivando a denúncia e fortalecendo a confiança entre cidadãos e autoridades.

Referências Bibliográficas

- Administração Municipal de Mirandela. (s/d). *Manual de Boas Práticas no Atendimento Sistema de Gestão da Qualidade*. Mirandela .
- Afonso, L. (2015). *Estudo de Geografia Urbana, a reedição de uma obra clássica que chega em boa hora*. *Mulemba - Revista Angolana de Ciências Sociais*, 793-807. Luanda Acesso em 24 de Julho de 2023, disponível em URL: <https://journals.openedition.org/mulemba/2143>
- Amaral, E. (2018). *Sistemas de Comunicação e Segurança Pública em Países Africanos de Língua Portuguesa*. Lisboa: ISCSP-UL.
- Bayley, D. H. (2001). *Padrões de Policiamento: Uma Análise Internacional Comparativa*. (R. A. Belmonte, Trad.) *Série Polícia e Sociedade*.
- Bedinelli, T. (2007). *Bogotá inspira regularização de terra no RJ*. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Rio de Janeiro.
- Bondaruk, R. L. (2007). *A prevenção do crime através do desenho urbano*. Curitiba.
- Braz, O., & Raposo, I. (2021). *Urbanização de Luanda, expansão dos musseques e realojamento dos seus habitantes no novo milénio*. *Estudoprevio*, 45-55. doi:<https://doi.org/10.26619/2182-4339/19.01>
- Cano, I. (2010). *Seis por Meia Dúzia? Um Estudo Exploratório do Rotatividade de Policiais no Brasil*. Rio de Janeiro: LAV/UERJ.
- Chevigny, P. (1995). *Edge of the Knife: Police Violence in the Americas*. New York: The New Press.
- Carpaneda, L. V. (2008). *Contribuições para o desenho de espaços seguros: um estudo de caso nas Superquadras do Plano Piloto de Brasília*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Carvalho, N., & Castanheira, L. (2001). *As interpretações para a redução da criminalidade*. Rio de Janeiro: Rio Estudos.
- Centro Integrado de Segurança Pública. (2022). *Relatório Anual de 2022*. Luanda.

- Comando Geral da Polícia Nacional. (2011). *Polícia Nacional Angolana - Factos Históricos*. Luanda: Comando Geral da Polícia Nacional.
- Conceição, A. (2020). *Relatório Técnico do Centro Electrónico de Segurança Pública de Luanda*. Ministério do Interior – Polícia Nacional.
- Crocker, A. (2006). *Emergency numbers and public response: A history of 999 in Britain*. British Telecommunications Archive.
- Cunha, S. P. (2016). *Perceção de in/segurança em estudantes universitários do Pólo de Asprela e o desenho urbano como preventor do crime*. Monografia, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Dabul, D. S. (2008). *O atendimento de ocorrência policial Envolvendo adolescente. (monografia):Universidade Federal do Paraná*. Curitiba.
- Dimenstein, G. (2006). *Medellín passou de capital da violência a laboratório da paz*. Folha de São Paulo.
- Direção Geral de Administração Interna. (2010). *CPTED Prevenção Criminal através do espaço construído. Guia de boas práticas*. Lisboa: Direção Geral de Administração Interna.
- Direção Nacional de Ordem Pública. (2015). *Procedimentos para a implementação do policiamento de proximidade nos comandos da polícia nacional*, Luanda.
- Domingos, F. (2021). “Comunicações Policiais e a Gestão de Emergências Urbanas em Luanda”. *Revista Angolana de Segurança Pública*, 4(2), 35–49.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Volume I – The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press
- European Emergency Number Association – EENA. (2021). *Public Safety Answering Points – Annual Report*. Brussels.
- Ferreira, E. M. (2013). *Segurança e Prevenção da Criminalidade em Espaços Públicos: a dialética proactiva entre o desenho urbano e o uso seguro*.

- Tese de Doutoramento, Faculdade de Arquitetura da Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Ferreira, L. (2020). *Dinâmicas Urbanas e Desafios de Segurança Pública em Luanda*. Luanda: CEIC-UCAN.
- França, B. L. (2019). *Observatório da Metrópoles. Da teoria urbana ao regime urbano: contribuições como teoria e como método para interpretar as relações de poder interativas na cidade*.
- Freixo, M. J. (2012). *Metodologia Científica, fundamentos Métodos e Técnicas* (4ª ed.). Instituto Piaget.
- Fundación Paz Ciudadana. (2003). *Espacios urbanos seguros: recomendaciones de diseño y gestión comunitária para la obtención de espacios urbanos seguros*. Santiago de Chile.
- Gil, A. C. (2006). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (5ª ed.). Atlas.
- Goldberg, A. (2006). The development of emergency call systems in the United States. *Journal of Emergency Management*, pp. 27–35.
- Henriques, F. R. (2020). *A Influência do Desenho Urbano na Criminalidade: Contributos para a Prevenção e Combate do Crime no Bairro Catambor, Luanda – Angola*. Dissertação de Mestrado, ISCPSI, Lisboa.
- Henriques, J. & João, B. (2023). *Tecnologias de Informação na Resposta Policial em África Subsaariana: O Caso de Angola*. *Revista Estudos Africanos*, 11(1), 102–119.
- Instituto Angolano das Comunicações - INACOM. (2021). *Relatório Anual sobre Serviços de Emergência em Angola*. Luanda
- International Telecommunication Union – ITU. (2019). *Emergency Telecommunications: Saving Lives Through Effective Communication*. Geneva.
- Jacquemot, A. G. (2015). *Definições de urgência e emergência critérios e limitações*. doi:<https://doi.org/10.7476/9788575413784.0003>
- Kauark, F. d., Manhães, C. H., & Madeiros, F. C. (2010). *Metodologia da Pesquisa: um guia prático*. Itabuna/Bahia.

- Loader, I. & Mulcahy, A. (2003). *Policing and the Condition of England: Memory, Politics and Culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Maier, C., Thiel, A., & Schroeder, J. (2020). "Location-Based Services in Emergency Response Systems". *Journal of Emergency Communication*, 14(3), 113–129.
- Marconi, M. d., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica* (5ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Misse, M. (2006). *Crime e Violência no Brasil Contemporâneo: Estudos de Sociologia do Crime e da Violência Urbana*. Rio de Janeiro: Lumen Juris.
- Moreira, I. (2010). *A Excelência no Atendimento*. (4ª ed.). Lisboa: Lidel Edições.
- Muniz, J. & Silva, M. (2010). "Entre a Técnica e a Política: O Dilema da Polícia Profissional no Brasil". *Revista Brasileira de Segurança Pública*, 4(1), 10–34.
- Nascimento, M. (2022). "Infraestruturas Críticas e Digitalização dos Serviços Policiais em Angola". *Boletim Técnico da Polícia Nacional*, 7(1), 22–39.
- Neto, C. S. (2015). *Direito Policial em Angola: Breve Reflexão*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais de Segurança Interna, Lisboa, Portugal.
- Neto, J. S., & Vieira, T. A. (2014). A estratégia de prevenção do crime Através do desenho urbano. *Revista ordem pública*.
- Oliveira, M. F. (2011). *Metodologia Científica: um manual para realização de pesquisa em administração*. Catalão-GO: UFG.
- Penteado, C. (2007). *Manual de Atendimento ao Público*. Universidade do Estado de Santa Catarina, Santa Catarina. Fonte: www.udesc.br/politicadecomunicacao
- Pimenta, J. G. (2010). *Atendimento de Emergência e Chamadas Indevidas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Polícia Nacional de Angola. (2020). *Relatório Anual de Segurança Pública*. Luanda.
- Porto Editora (2022). *Dicionário da Língua Portuguesa*. Porto Editora.

- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico* (2ª ed.). Brasil: Universidade Fevale.
- Quiar, C. (2016). *Policiologia - Reflexão sobre os conceitos e objectivos das ciências policiais*. Luanda: Gráfica da Polícia Nacional.
- Reiner, R. (2010). *The Politics of the Police*. 4. ed. Oxford: Oxford University Press.
- Ribeiro, J. M. (2003). *Métodos de investigação*. Lisboa.
- Rodrigues, M. L. (2009). *Papel dos Serviços de Emergência Policial na Prevenção do Crime em Luanda*. Monografia.
- Rosenbaum, S. (2011). "Equity in Access to Emergency Services". *Health Affairs*, 30(10), 1830–1837.
- Sá, J. M. (2014). *Origem e Evolução Cronológica da Polícia*. Luanda: DNOP.
- Sabino, C. M. (2012). *A Utilização dos Serviços de Emergência Pré-hospitalar, em Portugal Continental: estudo no INEM*. Trabalho de campo, Universidade Nova de , Lisboa.
- Salles, S. V. (2007). *Diretrizes para o espaço urbano público inibidor de delitos: Estudo de caso*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Saraiva, F. (2011). A Definição de Crise das Nações Unidas, União Europeia e Nato. *Revista Nação E Defesa* Nº 129, 11-30.
- Schmitt, A. (3 de Fevereiro de 2018). Municípios de Angola: Censo 2014 e Estimativa de 2018. *Conexão Emancipacionista*. Fonte: <http://aurelioschmitt.blospot.com/2018/02/municipios-de-angola-censo-2014-e.html?m=1>
- Secuma, A. J. (2012). *Modelação do Crescimento Urbano da Província de Luanda, Angola*. Dissertação de Mestrado, Insituto Superior de Estatístca e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa , Lisboa.
- Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da Pesquisa e glossário de Dissertação*. Florianapolis: UFSC.

- Silva, F. T. (2018). *O Papel da Polícia na Construção da Ordem Pública em Angola: Entre a Teoria e a Prática*. Luanda: Universidade Agostinho Neto.
- Skolnick, J. H. & Bayley, D. H. (2006). *Community Policing: Issues and Practices Around the World*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Souza, L. (2021). *O Policial e a Cidade: Conflitos e Expectativas no Atendimento de Ocorrências Urbanas*. São Paulo: Unesp.
- Tani, Z. R. (2018). *Atendimento ao Público*. São Paulo: Editora Saraiva.
- Taylor, D. (2010). *Emergency Communication Systems in Canada: Historical Trends and Current Policies*. Toronto: Public Service Review.
- Tchipilica, J. (2019). “Serviços Públicos em Contextos Urbanos de Risco: Um Estudo sobre a Polícia em Luanda”. *Caderno de Estudos Urbanos*, 3(1), 73–90.
- Vanagunas, S. (2002). *Community Policing as Human Service*. In: Bayley, D. (Org.). *Police and Society*. New York: Oxford University Press.
- Vasco, M. A. (2018). *Investigação Criminal - Gestão do Local do Crime em Portugal e Angola*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Viana, E. (2015). *Criminologia. A Escola de Chicago e a explicação ecológica do crime*.
- Wacquant, L. (2001). “As Prisões da Miséria”. Lisboa: Instituto Piaget.

Legislação

Constituição da República de Angola

Decreto Presidencial n.º 179/17 de 9 de Agosto , que aprova o Regulamento Orgânico do Serviço de Investigação Criminal

Decreto Presidencial n.º 152/19 de 15 de Maio, que aprova o Estatuto Orgânico da Polícia Nacional de Angola

Decreto Presidencial n.º 184/17 de 11 de Agosto, que aprova o Regulamento Orgânico da Direção Geral do Serviço Penitenciário

Atendimento Policial Telefônico de Emergência

Decreto Presidencial n.º 198/17 de 18 de Agosto, que aprova o Regulamento Orgânico do Serviço de Migração e Estrangeiros

Decreto Presidencial n.º 31/18 de 7 de Fevereiro, que aprova o Estatuto Orgânico do Ministério do Interior

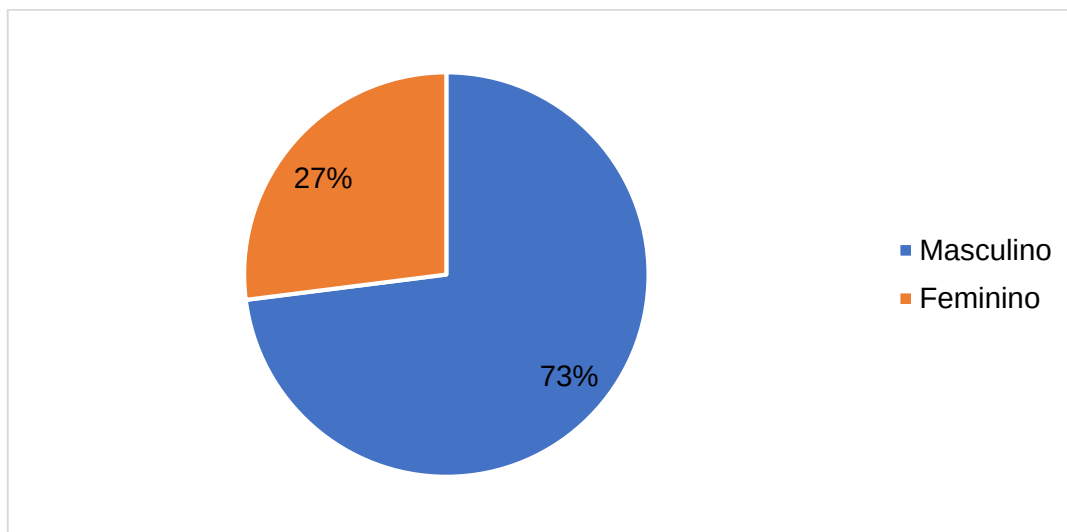
Decreto Presidencial n.º 83/21 de 12 de Abril, que aprova o Estatuto Orgânico do Centro Integrado de Segurança Pública

Lei n.º 6/20 de 24 de Março, que aprova a Lei de Bases sobre a Organização e Funcionamento da Polícia Nacional

APÊNDICES

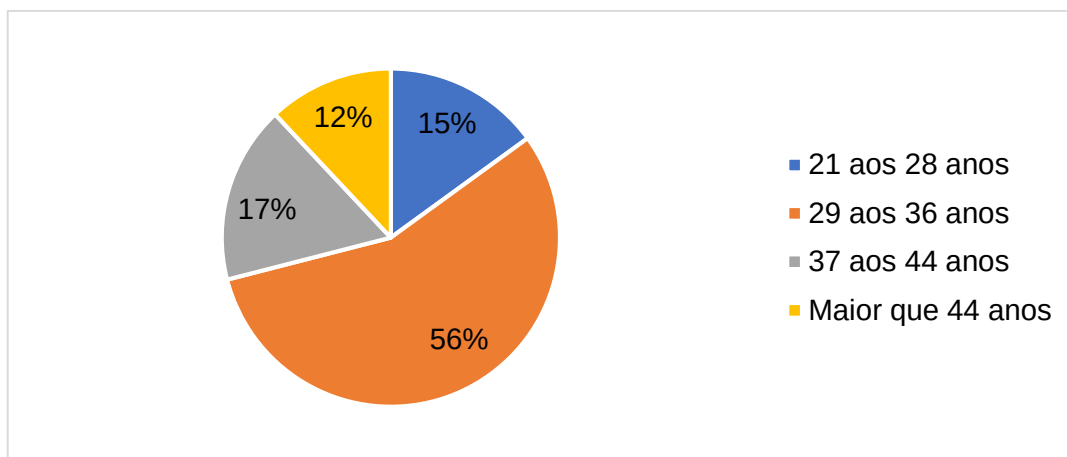
Apêndice A – Gráficos

Gráfico 11. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo gênero



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

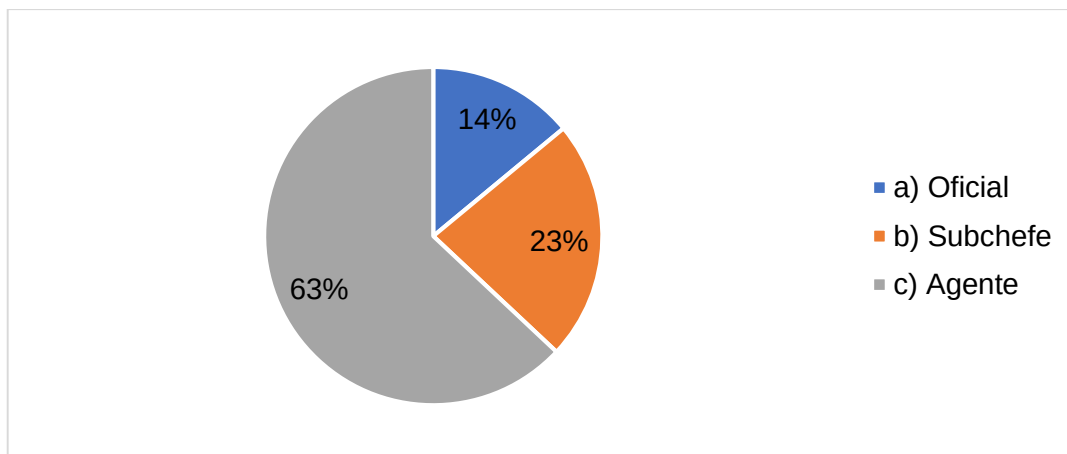
Gráfico 12. Distribuição dos efetivos inquiridos pelas idades



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

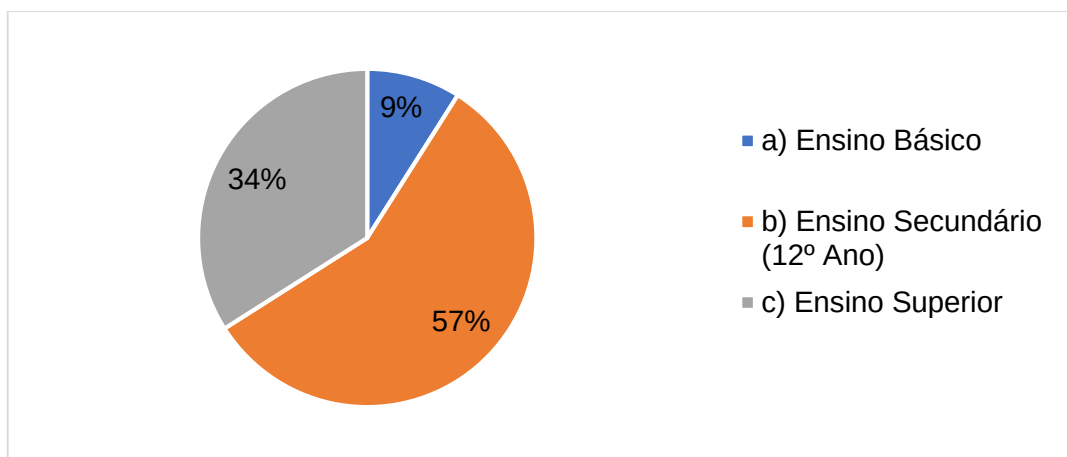
Atendimento Policial Telefônico de Emergência

Gráfico 13. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo posto que ostentam



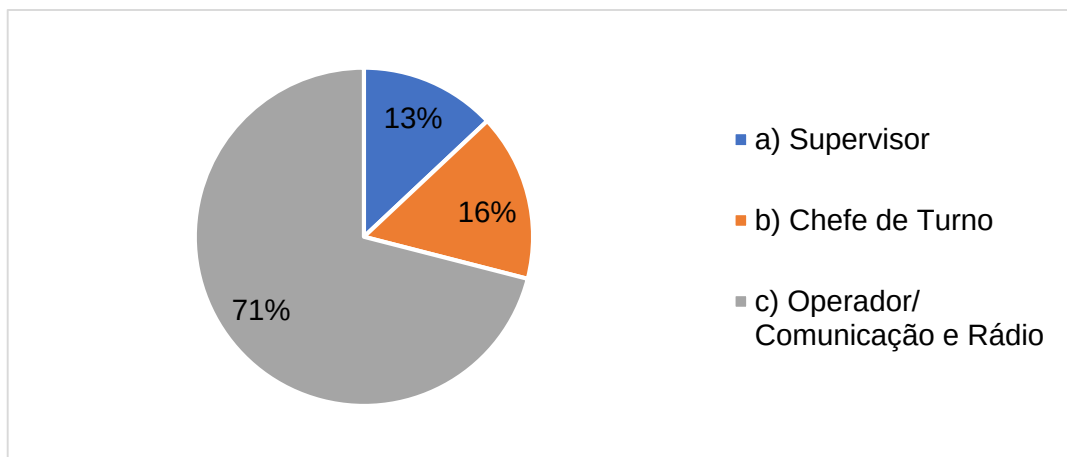
Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Gráfico 14. Distribuição dos efetivos inquiridos pelo grau de escolaridade



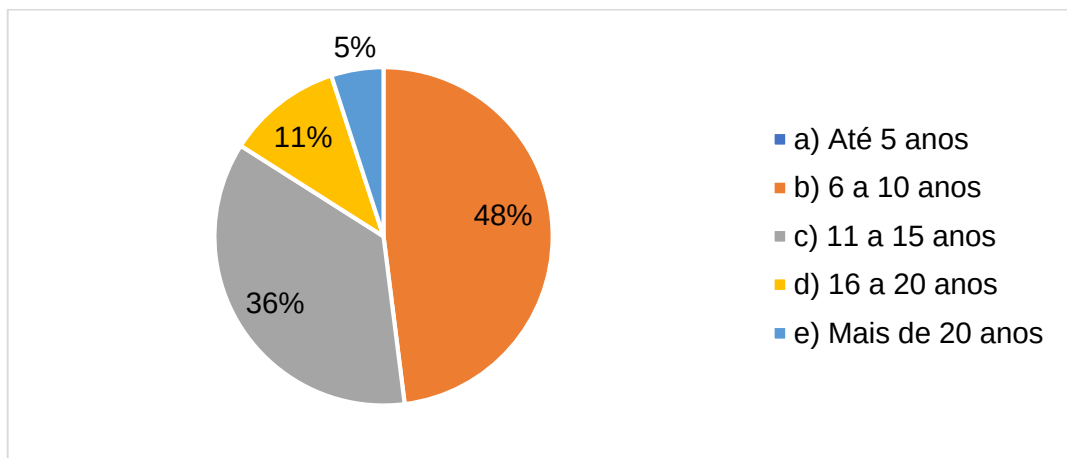
Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Gráfico 15. Distribuição dos efetivos pela função que desempenha



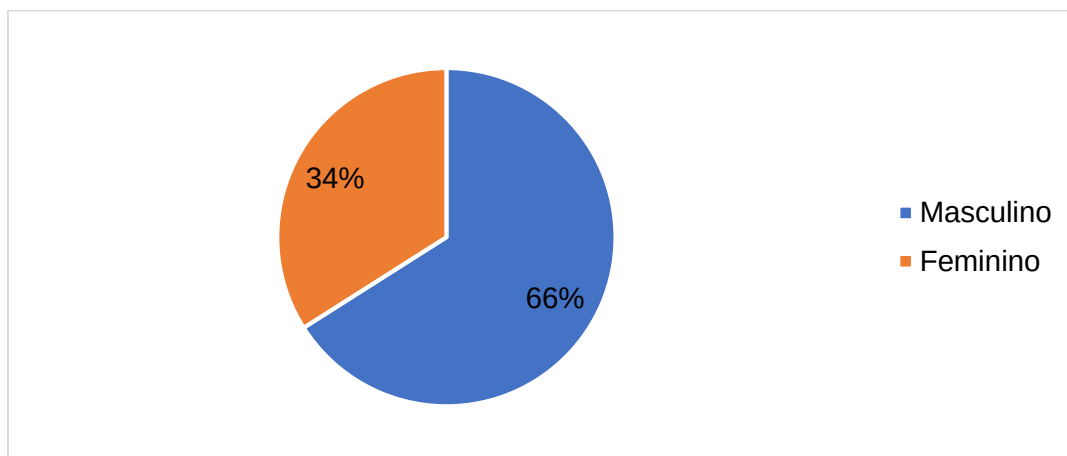
Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Gráfico 16. Distribuição dos efetivos pelo tempo de serviço



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

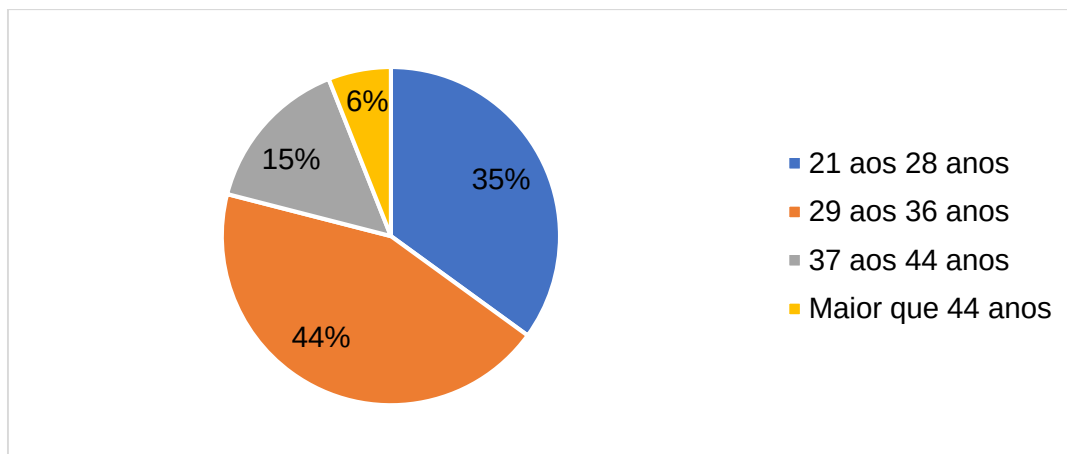
Gráfico 17. Distribuição dos cidadãos inquiridos pelo gênero



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

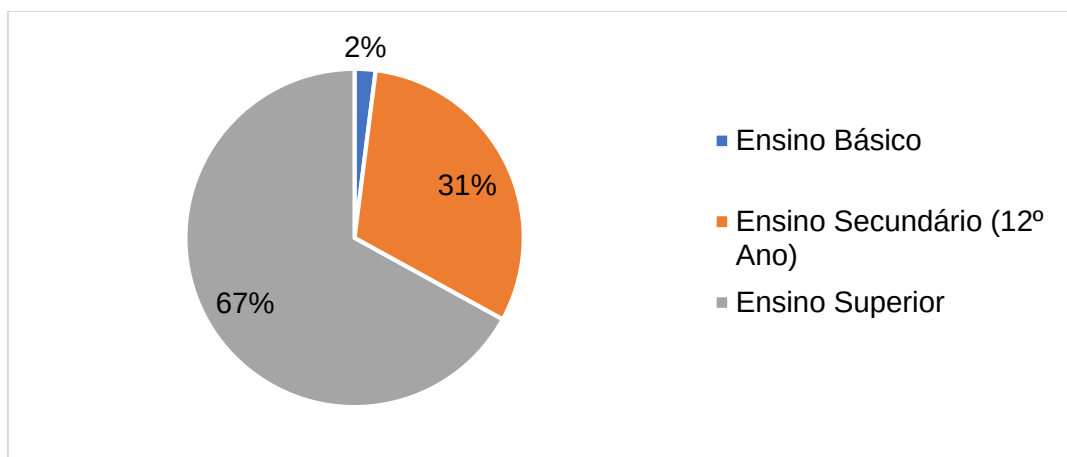
Atendimento Policial Telefónico de Emergência

Gráfico 18. Distribuição dos cidadãos inquiridos por idades



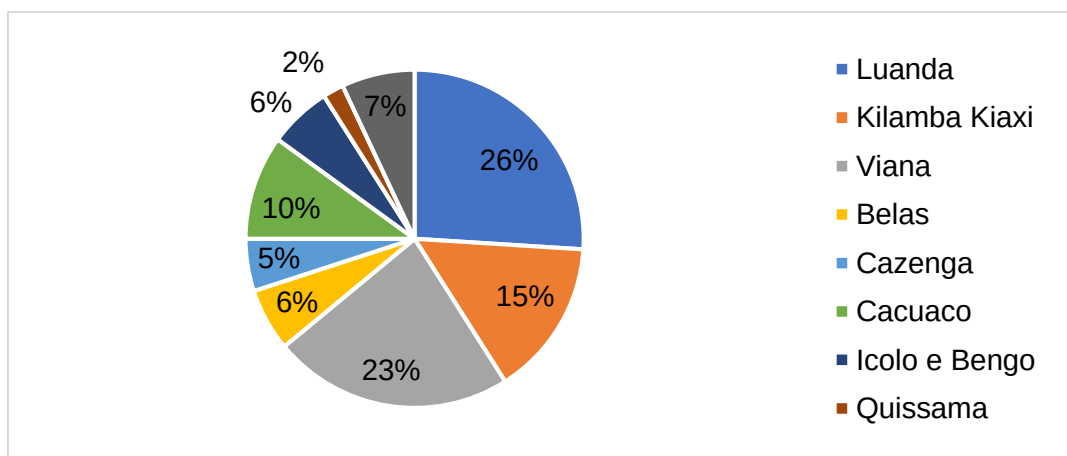
Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Gráfico 19. Distribuição dos cidadãos inquiridos pelo grau de escolaridade



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Gráfico 20. Distribuição dos cidadãos inquiridos por municípios



Fonte: Dados da Pesquisa (2024)

Apêndice B – Guião do Questionário Aplicado aos Cidadãos

Questionário sobre "Atendimento Policial Telefónico de Emergência", Aplicado aos Cidadãos

O presente questionário enquadra-se no âmbito do Trabalho de Dissertação do Curso de Mestrado em Ciências Policiais e Criminais, subordinado ao tema ATENDIMENTO POLICIAL TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIA: PREVENÇÃO E COMBATE AO CRIME EM LUANDA. Pelo que, tem como fim único a recolha de opiniões credíveis por parte dos cidadãos enquanto beneficiários diretos destes serviços, no sentido de dar cunho científico ao referido estudo.

INSTRUÇÕES

Não existem respostas "certas" ou "erradas", todas são válidas, pois os dados recolhidos através deste inquérito serão processados estatisticamente e destinam-se a ser utilizados para fins meramente académicos, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

Portanto, é importante e agradece que em primeiro lugar leiam todas as questões e de seguida respondessem todas elas com clareza e honestidade. No caso das questões fechadas e de múltiplas escolhas, responde colocando X somente na resposta que consideras correcta.

* Indica uma pergunta obrigatória

PARTE I – DADOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

1. 1. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) 21 aos 28 anos
- ☐ b) 29 aos 36 anos
- ☐ c) 37 aos 44 anos
- ☐ d) Maior que 44 anos

2. 2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) Masculino
- ☐ b) Feminino

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

3. 3. Habilitações Literária *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) Ensino Básico
- ☐ b) Ensino Secundário (12º Ano)
- ☐ c) Ensino Superior

4. 4. Município em que vive *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) Luanda
- ☐ b) Kilamba Kiaxi
- ☐ c) Viana
- ☐ d) Belas
- ☐ e) Cazenga
- ☐ f) Cacuoaco
- ☐ g) Icolo e Bengo
- ☐ h) Quissama
- ☐ i) Talatona

PARTE II – QUESTÕES

Com efeito, solicitamos ao nosso entrevistado que se debruce de forma sucinta e objectiva sobre as seguintes questões:

5. 1. Qual o tempo de espera das chamadas em linha telefónicas? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) De 10 seg à 1 min.
- ☐ b) De 1 min. à 5 min.
- ☐ c) De 5 min. adiante
- ☐ d) Não atendem

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

6. 2. Em média, qual é o tempo de resposta dos efectivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) De 10min à 30min
☐ b) De 30min à 1h
☐ c) De 1h adiante
☐ d) Não aparecem

7. 3. Como avalia o atendimento dos efectivos da Polícia Nacional em Luanda nos casos de emergência?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) Muito bom
☐ b) Bom
☐ c) Razoável
☐ d) Péssimo

8. 4. Que percepção tem sobre os problemas que dificultam no pronto atendimento dos efectivos da Polícia Nacional em Luanda?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ a) Escassez de efectivos
☐ b) Falta de meios
☐ c) Debilidade nos meios de comunicação
☐ d) Falta de organização das ruas

9. 5. Que medidas acha que devem ser tomadas para que o terminal de emergência 111 melhore e se transforme num serviço efectivo?

Apêndice C – Guião do Questionário Aplicado aos Efetivos do Centro Integrado de Segurança Pública

Nº de Questionário _____

Data ___/___/___ Hora ___/___ M Local: _____.

O presente questionário enquadra-se no âmbito do Trabalho de Dissertação do Curso de Mestrado em Ciências Policiais e Criminais, subordinado ao tema **ATENDIMENTO POLICIAL TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIA: PREVENÇÃO E COMBATE AO CRIME EM LUANDA**. Pelo que, tem como fim único a recolha de opiniões credíveis e profissionais de polícias que lidam diretamente com o assunto em apreço, no sentido de dar cunho científico ao referido estudo.

INSTRUÇÕES

Não existem respostas “certas” ou “erradas”, todas são válidas, pois os dados recolhidos através deste inquérito serão processados estatisticamente e destinam-se a ser utilizados para fins meramente académicos, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

Portanto, é importante e agradecia que em primeiro lugar lessem todas as questões e de seguida respondessem todas elas com clareza e honestidade. No caso das questões fechadas e de múltiplas escolhas, responde colocando **X** somente na resposta que consideras correta.

PARTE I – DADOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

1. Carreira Policial:

- a) Oficial ☐
- b) Subchefe ☐
- c) Agente ☐

2. Idade:

- a) 21 aos 28 anos ☐
- b) 29 aos 36 anos ☐
- c) 37 aos 44 anos ☐
- d) Maior que 44 anos ☐

3. Sexo:

a) Masculino ☐

b) Feminino ☐

4. Habilitações Literária:

a) Ensino Básico ☐

b) Ensino Secundário (12º Ano) ☐

c) Ensino Superior ☐

5. Função que desempenha:

a) Supervisor ☐

b) Chefe de Turno ☐

c) Operador/ Comunicação e Rádio ☐

6. Tempo de Serviço:

a) Até 5 anos ☐

b) 6 a 10 anos ☐

c) 11 a 15 anos ☐

d) 16 a 20 anos ☐

e) Mais de 20 anos ☐

PARTE II – QUESTÕES

Com efeito, solicitamos ao nosso entrevistado que se debruce de forma sucinta e objetiva sobre as seguintes questões:

1. Qual o tempo de espera das chamadas em linha telefónicas?

a) De 10seg à 1min. ☐

b) De 1min. à 5min. ☐

c) De 5min. adiante ☐

2. Em média, qual é o tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a receção da chamada até ao local da ocorrência?

a) De 10min à 30min ☐

b) De 30min à 1h ☐

c) De 1h adiante ☐

3. Quanto tempo é necessário para recolher informações no atendimento de uma chamada telefónica de emergência?

Atendimento Policial Telefônico de Emergência

- a) De 1min à 5min
- b) De 5min à 10min
- c) De 10min adiante
4. Quais os critérios utilizados para definir o grau de emergência policial nas solicitações dos cidadãos, ou seja, de interesse policial?
5. Que medidas acha que devem ser tomadas para que o terminal de emergência 113 melhore e se transforme num serviço efetivo?

O MEU MUITO OBRIGADO PELA COLABORAÇÃO.

Apêndice D - Entrevista dirigida ao Diretor do Centro Integrado de Segurança Pública

PARTE I – DADOS DO ENTREVISTADO

- a) Entrevistado: Adulcínio Isaac Silva Sandolina Lutucuta
- b) Idade: 49 Anos
- c) Habilitações Literária: Ensino Superior
- d) Patente: Oficial Comissário
- e) Função: Diretor Geral do Centro Integrado de Segurança Pública
- f) Funções anteriores: Diretor Adjunto do Centro Integrado de Segurança Pública
- g) Tempo de Serviço: 23 anos

PARTE II – QUESTÕES

1. Como está estruturado e como caracteriza o estado atual de funcionamento do terminal 111 em particular e do Centro Integrado de Segurança Pública (quantas linhas telefónicas, quantas chamadas podem ficar numa fila de espera por ordem de chegada, como estão equipados os computadores, qual é o tempo de espera das chamadas em média, qual o tempo de atendimento)?

R: O Sistema de atendimento de emergência está alocado na Sala de Comando e Controlo que depende do Departamento de Segurança e Resposta a Emergências e a sala está equipada com 64 cabines de atendimento. Em relação as chamadas em espera, as 64 cabines neste momento dão total resposta às necessidades da Província de Luanda, sendo que Actualmente o Centro não verifica chamadas em espera, há sempre um operador disponível para atender as chamadas. Tivemos apenas um período em que havia um tempo de espera aproximado aos 4 minutos no período mais crítico da pandemia COVID 19 onde tínhamos uma média de 35 mil chamadas por dia. Actualmente temos uma média de 5.000 chamadas por dia. Para o funcionamento foi criado um sistema de atendimento e despacho para o tratamento das ocorrências recepcionadas através do terminal de emergências 111, que em média demora até 3 minutos para o seu tratamento.

2. Em média, qual o tempo de resposta dos efetivos da Polícia desde a recepção da chamada até ao local da ocorrência?

R: Até ao momento não se conseguiu elaborar uma norma em que os operacionais no terreno possam ter a obrigação de retornar ao CISP sobre a

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

sua intervenção, motivo pelo qual dificulta o Centro em elaborar estatísticas sobre o tempo de reação.

3. Que medidas acha que devem ser tomadas para que o terminal de emergência 111 melhore e se transforme num serviço efetivo?

Deve ser elaborada uma norma de procedimentos onde define a relação da sala de Comando e Controlo do CISP com todos os órgãos que se relaciona.

4. Na sua opinião qual é o contributo que os Serviços de Emergência Policial prestam ao trabalho de enfrentamento do Comando Provincial de Luanda em geral e na prevenção do crime em particular?

O contributo é de grande valia, visto que o CISP está capacitado para mobilizar todos os recursos de forma simultânea para uma ocorrência, quer sejam recursos de Polícia, bombeiros, investigação Criminal, médicos ou outra especialidade que se achar necessário.

5. Fale-nos sobre a ligação existente entre os Serviços de Emergência Policial e o Policiamento de Proximidade?

Até ao momento não existe qualquer relação entre os serviços de emergência e o Policiamento de Proximidade.

6. Quais os critérios utilizados para definir o grau de emergência policial nas solicitações dos cidadãos?

O Sistema de atrevimento e despacho atribui automaticamente a gravidade de emergência, em função dos preenchimentos dos campos a quando do atendimento das chamadas.

ANEXOS

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

Tabela 1. Distribuição dos crimes registrados

TOTAL GERAL DOS CRIMES REGISTRADOS										
MUNICÍPIOS	CRIMES REGISTRADOS			ESCLARECIDOS			DETIDOS			%
	ACTUAL	ANT.	DIF.	ACTUAL	ANT.	DIF.	ACTUAL	ANT.	DIF.	
LUANDA	6074	5558	516	3638	2748	890	3879	2782	1097	60
BELAS	2168	2439	-271	1350	1341	9	1581	1745	-164	62
CAZENGA	2143	1782	361	1295	989	306	1444	1110	334	60
CACUACO	2537	2553	-16	1266	1048	218	1426	1182	244	50
VIANA	4472	3893	579	2200	1890	310	2489	2196	293	49
K.KIAXI	1754	1877	-123	992	969	23	1022	1019	3	57
TALATONA	2307	2089	218	1379	1130	249	1586	1309	277	60
I. BENGÓ	506	600	-94	328	356	-28	369	414	-45	65
QUISSAMA	164	162	2	107	95	12	140	73	67	65
TOTAL	22125	20953	1172	12555	10566	1989	13936	11830	2106	57

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

Tabela 2. Distribuição das chamadas intervencionadas

Distribuições das chamadas intervencionadas																				
Territórios	Contra Pessoas									Contra Propriedade						Ordem Pública				Total
	Homicídio	Violação Sexual	Of. Int. Física	Abandono	Suicídio	V. Doméstica	Rapto	R.Cadaver	Atropelamento	Roubo	Furto Viat.	Furto	D. material	Incêndio	Acidentes	Arruaças	Disparos	Droga	P. Sonora	
Luanda	138	74	1607	12	15	1067	4	1200	604	2521	63	156	56	116	514	8166	92	89	4089	20583
Benguela	19	20	557			45	3	180	49	675	14	100		21	120	618	2	1	173	2597
Huambo	19	10	380	1		13		82	247	375	3	27	14	6	52	145			109	1483
Huíla																				0
Total	176	104	2544	13	15	1125	7	1462	900	3571	80	283	70	143	686	8929	94	90	4371	24663

Atendimento Policial Telefónico de Emergência

Tabela 3. Distribuição das chamadas relacionadas a crimes/Luanda

MUNICÍPIO	CRIMES	DTSR	SPCB	INEMA	REGISTO	CONSULTA	TOTAL
LUANDA	23751	577	1235	1509	627	3745	314 44
VIANA	6479	552	985	1439	417	3168	130 40
CAZENGA	10428	485	682	1285	527	1749	151 56
K.KIAXI	7285	202	655	1203	1085	1401	118 31
BELAS	8943	149	659	1414	149	2755	140 69
CACUACO	2462	761	492	678	603	1669	6665
TALATONA	1219	451	634	527	466	1527	4824
I.BENGO	731	320	124	118	53	613	1959
QUIÇAMA	134	238	73	105	9	153	712
TOTAL	614 32	3735	5539	8278	3936	167 80	997 00