



Academia Militar

O IMPACTO DO PROGRAMA ESPECIAL “COMÉRCIO SEGURO” IMPLEMENTADO PELO DESTACAMENTO TERRITORIAL DE VISEU

Autor: Aspirante de Cavalaria da GNR Miguel Ângelo Teixeira da
Silva Santos Pinho

Orientador: Professor Doutor José Fontes

Coorientador: Capitão de Cavalaria da GNR Luís Miguel Costa Ribeiro

Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, setembro de 2017



Academia Militar

O IMPACTO DO PROGRAMA ESPECIAL “COMÉRCIO SEGURO” IMPLEMENTADO PELO DESTACAMENTO TERRITORIAL DE VISEU

Autor: Aspirante de Cavalaria da GNR Miguel Ângelo Teixeira da
Silva Santos Pinho

Orientador: Professor Doutor José Fontes

Coorientador: Capitão de Cavalaria da GNR Luís Miguel Costa Ribeiro

Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, setembro de 2017

AGRADECIMENTOS

Aproveitamos para agradecer a todos os que acreditaram no nosso trabalho e contribuíram para a sua construção, apoiando-nos incondicionalmente na sua realização, que é o culminar de cinco anos de estudo, esforço e dedicação.

Ao nosso Orientador Professor Doutor José Fontes, por ter anuído ao nosso convite, pela orientação prestada e pelo tempo despendido ao longo da elaboração desta investigação. Estamos-lhe grato por toda a disponibilidade, zelo e constantes conselhos, dedicação e sabedoria partilhada.

Ao nosso Coorientador Capitão de Cavalaria da GNR, Luís Miguel Ribeiro, por nos elucidar da realidade do Destacamento Territorial de Viseu e pela sua incansável dedicação, apoio e esforço.

Ao Comandante de Destacamento, Tenente de Infantaria da GNR, André Batista, e ao seu Adjunto, Alferes de Infantaria da GNR, Rui Carvalho, por nos facilitar todo o tipo de informação com a maior celeridade possível e constante disponibilidade.

Agradecemos aos militares da Secção de Programas Especiais do Destacamento Territorial de Viseu, por todo o apoio na realização dos inquéritos aos comerciantes e pela partilha de experiências.

Uma palavra de apreço para o Guarda Principal, Filipe Duarte, que aceitou ser entrevistado como porta-voz da SPE, funcionando como a voz do conhecimento e da experiência policial que complementou a elaboração do presente trabalho académico.

Ao familiar e amigo José Moreira da Silva pela disponibilidade, incansáveis conselhos, correções de sintaxe e pontuação realizadas.

À Sra. Dr.^a Maria Agostinha Gonçalves Pereira, por todas as correções e conselhos disponibilizados.

Aos Exmos. Srs. Presidentes das Câmaras de Castro Daire, Oliveira de Frades, S. Pedro do Sul e Vouzela, por terem contribuído de forma célere e cordial na partilha de experiências e vivências, cooperando na realização deste trabalho.

Ao Exmo Sr. Presidente da Associação Comercial e Distrital de Viseu, Gualter Mirandez, pela sua disponibilidade e partilha de conhecimentos e experiência.

Aos funcionários da Associação Comercial e Distrital de Viseu que nos facultaram muito do seu tempo no esclarecimento de dúvidas e material documental.

A todos os Comerciantes sediados na zona de ação do Destacamento Territorial de Viseu, pela simpatia e pelo seu contributo no preenchimento do questionário.

Aos meus amigos e camaradas do XXII Curso de Oficiais da Guarda Nacional Republicana, pelo companheirismo e amizade durante estes últimos cinco anos.

Os meus amigos, nomeadamente os verdadeiros que são como uma família, são também dignos de um voto de agradecimento, pelo apoio e convívio proporcionados.

À minha namorada, por estar sempre do meu lado a apoiar-me incondicionalmente.

Finalmente, deixo o meu enorme agradecimento à minha família, em especial aos meus pais e irmã, por todo o amor, carinho, apoio e dedicação.

RESUMO

A sociedade atual tornou-se mutável, complexa e imprevisível. A globalização, a abertura das fronteiras, a crise dos mecanismos tradicionais de controlo social, associados, ao desemprego, à fraqueza dos laços familiares e sociais, fazem emergir novos tipos de criminalidade, que abalam a eficácia e a legitimidade das forças de segurança, o que conduz à perda da confiança, ao conflito e à insegurança. À Guarda Nacional Republicana, como instituição guardiã dos direitos, liberdades e garantias dos indivíduos, compete-lhe zelar pela ordem pública e pela segurança, ajustando-se ao progresso social. Emerge, assim, a necessidade de um policiamento de proximidade, enquanto estratégia de atuação policial, partilhando responsabilidades, investindo num trabalho social e comunitário em conexão com uma nova mentalidade da população, cada vez mais exigente e mais ciente dos seus direitos. É neste contexto, de policiamento orientado para as camadas mais desprotegidas da comunidade, que surge o programa “Comércio Seguro”. A presente investigação teve como objeto o programa “Comércio Seguro”, na sua aplicação especial na zona de ação do Destacamento Territorial de Viseu e, através dela, pretendeu-se avaliar a sua eficácia, tomando-se como referências os seus dois objetivos — satisfação com o serviço prestado pela polícia e a redução do sentimento de insegurança nos comerciantes. Para a sua realização foi formulada a pergunta de partida, deduzindo-se desta um conjunto de questões de investigação, bem como de hipóteses, utilizando-se o método hipotético-dedutivo. Iniciámos com um enquadramento teórico e concetual relativo aos conceitos em estudo, a que se seguiu o tratamento dos dados coletados resultantes da recolha documental da atividade policial, do questionário, que procurou capturar a perceção dos comerciantes, e das entrevistas aos parceiros envolvidos, com o pressuposto de alcançar os objetivos do trabalho e de responder ao problema anteriormente referido. Estes encontram-se plasmados nas conclusões e nas recomendações. Os resultados demonstram um elevado envolvimento entre os parceiros sociais, sentimento de segurança e confiança que se concretizam na baixa expressão do crime e na valorização e satisfação pelo serviço prestado pela Guarda Nacional Republicana no âmbito do programa “Comércio Seguro”.

PALAVRAS-CHAVE

Segurança, Insegurança, Prevenção, Policiamento de Proximidade, “Comércio Seguro”

ABSTRACT

Today's society has become mutable, complex and unpredictable. Globalization, the opening of frontiers, the crisis of traditional mechanisms of social control, associated with unemployment, the weakness of family and social ties, expose new types of crime that undermine the effectiveness and legitimacy of the security forces leading to a loss of trust, conflict and insecurity. The National Republican Guard as a guardian of the citizens' rights, freedoms and guarantees is responsible for ensuring public order and security by adjusting itself to the enjoyment of society. The need for close policing emerges as a strategy for police action, sharing responsibilities, investing in social and community work in connection with a new mentality of the population, that has become increasingly demanding and more aware of their rights. It is in this context, of policing aimed at the most unprotected layers of the community that emerges the "Safe Trade" program. The present research had as its object of study the "Safe Trade" program in its special application, in the area of action of the Territorial Detachment of Viseu and, through it, it was intended to evaluate its effectiveness by taking as reference its' two objectives - satisfaction with the service provided by the police and reduce the sense of insecurity in traders. For its realization, the starting question was formulated, deducing from it a set of research questions, as well as hypotheses, using the hypothetic-deductive method. We started with a theoretical and conceptual framework regarding the concepts being studied, followed by the treatment of the collected data resulting from the documental collection of the police activity, the questionnaire that sought to capture the perception of the merchants and the interviews with the partners involved, with the assumption of achieving the objectives of the work and to respond to the problem referred above. These are found in the conclusions and recommendations. The results show a high involvement among the social partners, a feeling of security and confidence that materialize in a low expression of crime and in the appreciation and satisfaction of the service provided by the Republican National Guard within the framework of the programme "Safe Trade".

KEYWORDS

Security, Unsecurity, Prevention, Proximity Policing, "Safe Trade".

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO	iii
PALAVRAS-CHAVE	iii
ABSTRACT	iv
KEYWORDS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABELAS	ix
LISTA DE APÊNDICES E DE ANEXOS	x
LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS	xi
INTRODUÇÃO.....	13
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO: DO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE AO PROGRAMA ESPECIAL “COMÉRCIO SEGURO”	16
1.1. O discurso em torno da Segurança.....	16
1.2. O discurso em torno do sentimento da insegurança	19
1.3. O discurso em torno da Prevenção	22
1.4. O policiamento de proximidade – Busca de um conceito	25
1.5. O policiamento de proximidade português: os programas especiais.....	30
1.5.1. O programa especial “Comércio Seguro”: DTer de Viseu.....	37
2. METODOLOGIA.....	43
2.1. Método de abordagem fundamentos de uma opção	44
3. MÉTODOS E MATERIAIS.....	47
3.1. Técnicas, procedimentos e meios utilizados.....	47
3.1.1. Análise Documental	48
3.1.2. Entrevistas	48

3.1.3. Inquérito por questionário	50
3.2. Procedimentos de amostragem	52
4. RESULTADOS	55
4.1 Questionário: perspetiva dos comerciantes — avaliação de uma perceção	55
4.1.1 Caraterização sociodemográfica dos inquiridos	55
4.1.2 Conhecimento, experiências e perceções sobre a atuação da GNR no âmbito do programa “Comércio Seguro”	56
4.1.3 Sentimento de Insegurança	60
4.2 Recolha documental: atividade policial do SPE de Viseu	61
4.3 Entrevistas: Caraterização dos entrevistados e análise de conteúdo	63
5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	68
Verificação das hipóteses e resposta às perguntas derivadas	70
CONCLUSÕES	73
Reflexão final referente à Pergunta de Partida	73
Limitações da investigação	75
RECOMENDAÇÕES	77
REFÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
APÊNDICES	I
Apêndice A — Caraterização demográfica	I
Apêndice B — Carta de apresentação	V
Apêndice C — Questionário aos comerciantes na zona de ação do DTer de Viseu	VI
Apêndice D — Guiões de entrevista	XV
D.1 — Guião de entrevista ao Comandante de Destacamento Territorial de Viseu .	XV
D.2 — Guião de entrevista aos militares da Secção de Programas Especiais	XVII
D.3 — Guião de entrevista às entidades externas à GNR	XIX
Apêndice E — Determinação da amostra	XXI
Apêndice F — Matriz de codificação das respostas das entrevistas	XXII

Apêndice G — Origem do comércio: o comércio em Viseu.....	XXIV
ANEXOS	XXVI
Anexo A — Folheto distribuído pela GNR.....	XXVI
Anexo B — Cartão de contacto da GNR.....	XXVIII

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 — Perceção dos comerciantes se poderão vir a ser vítimas de roubo SEM violência durante o próximo ano.....	61
Figura 2 — Perceção dos comerciantes se poderão vir a ser vítimas de roubo COM violência durante o próximo ano.....	61
Figura 3 — Crimes por Postos (geral).....	62
Figura 4 — Crimes contra o património / Furtos em estabelecimentos comerciais.....	62
Figura 5 — Ações de sensibilização SPE.....	63
Figura 6 — Patrulhamento por postos.....	63
Figura 7 — Mapa da cidade de Viseu	II
Figura 8 — Mapa de Castro Daire.....	II
Figura 9 — Mapa de Oliveira de Frades	III
Figura 10 — Mapa de São Pedro do Sul	III
Figura 11 — Mapa de Vouzela.....	IV
Figura 12 – Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita.	XXI
Figura 13 — Folheto distribuído pela GNR (frente)	XXVI
Figura 14 — Folheto distribuído pela GNR (Verso).....	XXVII
Figura 15 — Cartão de contacto da GNR.....	XXVIII

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 — Avaliação do grau de concordância dos comerciantes em relação à atuação da GNR.....	58
Tabela 2 — Avaliação do sentimento de segurança dos comerciantes no seu estabelecimento e proximidade	60
Tabela 3 — Avaliação do sentimento de segurança quando existe.....	60
Tabela 4 — Crimes (geral)	62
Tabela 5 — Análise quantitativa de respostas à P1	64
Tabela 6 — Análise quantitativa de respostas à P2.....	65
Tabela 7 — Análise quantitativa de respostas à P3.....	65
Tabela 8 — Análise quantitativa de respostas à P4.....	66
Tabela 9 — Análise quantitativa de respostas à P5.....	66
Tabela 10 — Análise quantitativa de respostas à P6.....	67
Tabela 11 — Análise quantitativa de respostas à P7.....	67
Tabela 12 — Matriz de codificação das respostas das entrevistas	XXII

LISTA DE APÊNDICES E DE ANEXOS

APÊNDICES

Apêndice A — Caraterização demográfica

Apêndice B — Carta de apresentação

Apêndice C — Questionário aos comerciantes na zona de ação do DTer de Viseu

Apêndice D — Guiões de entrevista

D.1 — Guião de entrevista ao Comandante de Viseu

D.2 — Guião de entrevista aos militares

D.3 — Guião de entrevista às entidades externas à GNR

Apêndice E — Determinação da Amostra

Apêndice F — Matriz de codificação das respostas das entrevistas

Apêndice G — Origem do comércio

Apêndice H — Comércio em Viseu

ANEXOS

Anexo A — Folheto distribuído pela GNR

Anexo B — Cartão de contacto da GNR

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

AM	Academia Militar
APA	<i>American Psychological Association</i>
Apud	Citado em
AR	Assembleia da República
art.	Artigo
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
AT	Autoridade Tributária
CEE	Comunidade Económica Europeia
cf	Conforme
Cmdt	Comandante
CO	Comando Operacional
CRP	Constituição da República Portuguesa
CTer	Comando Territorial
DE	Diretiva Estratégica
DO	Direção de Operações
DTer	Destacamento Territorial
E	Entrevistado
et al	E outros
EPAV	Equipa de Apoio à Vítima
EPES	Equipas do Programa Escola Segura
f	Frequência
GNR	Guarda Nacional Republicana
H	Hipótese
LOGNR	Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana
Km	Quilómetro
MAI	Ministério da Administração Interna
MIPP	Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade
N.º/n.º	Número
NA	Não aplicável
NCS	Núcleo Comércio Seguro
NES	Núcleo Escola Segura
NEP	Norma de Execução Permanente
NIS	Núcleo Idosos em Segurança
NPE	Núcleo Programas Especiais
p.	Página
PCM	Presidência Conselho Ministros
PEPP	Programa Especial de Policiamento de Proximidade
PIB	Produto Interno Bruto
PIPP	Programa Integrado de Policiamento de Proximidade
PJ	Polícia Judiciária
PJM	Polícia Judiciária Militar
PM	Polícia Municipal
PSP	Polícia de Segurança Pública
P	Pergunta
Pp	Pergunta de partida
Pp	Pergunta derivada
RASI	Relatório de Segurança Interna

RPE	Repartição de Programas Especiais
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SOITRP	Secção de Operações Informações Treino e Relações Públicas
SPE	Secção de Programas Especiais
TIA	Trabalho de Investigação Aplicado
ZA	Zonas Alvo
%	Percentagem
≈	Aproximadamente igual

INTRODUÇÃO

A sociedade tem vindo a sofrer profundas e aceleradas transformações que mudaram a condição atual do Homem. A realidade e a construção do futuro passou de previsível e estável a uma nebulosa incerta, fluída e plena de desafios. Esta nova ordem social trouxe desequilíbrios e vulnerabilidades que trespassam a sociedade emergindo focos de criminalidade e de insegurança que se tornam cada vez mais latentes.

A Guarda Nacional Republicana (GNR) é uma instituição representante do Estado Português e, enquanto força policial, cabe-lhe zelar pelos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, constitucionalmente protegidos. Com este intuito, procura responder de forma eficaz às exigências atuais e a esta nova demanda social buscando soluções cada vez mais adequadas e metodologias mais eficazes no combate aos fenómenos violentos e ao sentimento de insegurança. Emerge, assim, a necessidade de um policiamento que visa, sobretudo, a resolução dos problemas, a partilha de responsabilidades e a participação dos cidadãos na segurança em conexão com o novo papel dos “media” e com uma nova mentalidade da população, cada vez mais exigente e mais ciente dos seus direitos.

O policiamento de proximidade tem vindo a ser uma aposta na resposta às crescentes taxas de criminalidade e ao sentimento de insegurança, policiamento entendido de uma forma mais abrangente, não só como uma prática de policiamento diferente ou alternativo, mas implicando toda uma alteração do paradigma de atuação e de organização da GNR na sua relação com o meio envolvente. Inscreve-se assim, como uma forma de satisfazer as necessidades da sociedade atual procurando atingir duas finalidades, a partilha da responsabilidade com a comunidade e o reforço da legitimidade indispensável aos sistemas de poder democráticos. Reconhecendo-se a inexistência de um modelo único de policiamento de proximidade, constatamos uma diversidade de estratégias que visam a promoção da aproximação entre a GNR e os cidadãos nos vários programas especiais já em curso. Na diversidade dos Programas Especiais existentes, em contexto do policiamento de proximidade, orientados para as camadas mais desprotegidas da comunidade, foi criado o Programa “Comércio Seguro”, que assenta nos seguintes pressupostos: criar condições de segurança e proteção efetivas; intervir rapidamente em caso de furto, roubo ou ameaça grave; por último, criar um sistema de comunicações e de gestão de informação que permita a prevenção e deteção de atos ilícitos criminais (Copeto, 2011).

Este trabalho de investigação tem como objeto o Programa Especial de Policiamento de Proximidade (PEPP) da GNR “Núcleo Comércio Seguro” (NCS) na sua aplicação, em particular, nas zonas afetadas ao Destacamento Territorial (DTER) de Viseu: Castro Daire, Oliveira de Frades, S. Pedro do Sul, Viseu e Vouzela e tem como objetivo geral avaliar o impacto do referido programa quer a nível interno (elementos da GNR), quer a nível externo (comerciantes).

A perspetiva que orienta esta avaliação é a das Ciências Jurídicas e Sociais, com os contributos nas áreas do crime, violência e insegurança, pois é nosso objetivo analisar a relação do DTER de Viseu e dos Postos sob o seu comando com o meio envolvente, restringindo-a às zonas comerciais e aos comerciantes. Com este intuito, esta investigação pretende analisar, por um lado, as necessidades dos comerciantes, as suas perceções e expectativas e inferir da avaliação que fazem da prestação da GNR e, por outro, procurar perceber o clima organizacional do próprio DTER de Viseu e, em particular da Secção de Programas Especiais (SPE) “Comércio Seguro”, no relacionamento entre os elementos da GNR e a perceção que estes têm acerca do serviço que prestam no âmbito do programa que desenvolvem junto dos comerciantes.

Neste pressuposto, tendo em conta a temática abordada e os objetivos traçados, concorre para o entendimento desta relação a definição de uma questão designada de Pergunta de Partida (Pp), que move e orienta o sentido desta investigação, que é a seguinte: “Qual a importância do impacto do Programa Especial Comércio Seguro, implementado pela GNR afeta ao DTER de Viseu, no sentimento de segurança dos comerciantes da sua zona de ação?”

Para tal, optou-se por edificar uma investigação, que se materializou num estudo de caso delimitado à área de ação do DTER de Viseu, tendo o trabalho de campo decorrido no primeiro quadrimestre de 2017 numa abordagem mista, conciliando a investigação qualitativa com a quantitativa. De acordo com Freixo (2012), o estudo de caso, situando as observações no seu contexto real, implica geralmente o trabalho de campo, tirando partido de fontes múltiplas com recurso à análise documental, entrevistas e questionários.

Decorrente deste estudo, resultou um conjunto de variáveis e de dimensões que permitiram a exploração estatística de relações entre variáveis independentes e dependentes. Para o efeito, foi conduzido um inquérito, na forma de questionário aplicado a uma amostra de 340 comerciantes (proprietários e funcionários) de estabelecimentos de comércio na zona de ação do DTER de Viseu (destes, 298 válidos) e foram realizadas entrevistas aos militares da GNR e às figuras mais diretamente envolvidas na implementação do Programa Especial

“Comércio Seguro” (presidentes das câmaras dos concelhos afetos ao DTer de Viseu e presidente da Associação Comercial de Viseu), após o que foi feito o devido tratamento e análise estatística dos dados recolhidos para apuramento de conclusões.

Este trabalho de investigação está organizado em duas partes. Na primeira é feito um enquadramento teórico e conceptual relativo aos conceitos de segurança, sentimento de insegurança, prevenção e policiamento de proximidade. Seguidamente, procura-se através de uma revisão da literatura, fazer uma busca sobre o conceito de modelo de Policiamento de Proximidade, sob a perspetiva da eficácia no combate ao crime, ao sentimento de insegurança e à satisfação com o trabalho da GNR. Posteriormente, procura-se descrever e caracterizar o modelo de Policiamento de Proximidade Português com especial enfoque no Programa Especial “Comércio Seguro” implementado pela GNR.

A segunda parte é direcionada para a apresentação do estudo empírico onde é descrita a metodologia, os métodos e materiais com a respetiva descrição dos procedimentos de constituição da amostra e dos instrumentos de recolha de dados utilizados, neste caso, um questionário de autopreenchimento e guiões de entrevista. Segue-se a explicação dos procedimentos relativos à recolha dos dados, respetiva apresentação dos resultados e posterior análise estatística. Em seguida, são apresentados os resultados obtidos, começando pela caracterização da amostra relativa às zonas de comércio selecionadas e pela caracterização sociodemográfica dos inquiridos. Procede-se a uma análise descritiva dos dados e das relações entre as principais variáveis decorrentes das questões de investigação, a que se apõe uma síntese dos principais resultados encontrados. Evidencia-se a discussão dos mesmos e a sua relação com os aspetos teóricos enunciados, aliando-se a nossa reflexão à verificação dos objetivos delineados e à resposta às perguntas derivadas e de partida. Apresentam-se, por último, as conclusões. No final da abordagem dos pontos referidos, deixamos o nosso cunho sobre os problemas e limitações que surgiram ao longo da elaboração da presente investigação, bem como sugestões para investigações futuras.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO: DO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE AO PROGRAMA ESPECIAL “COMÉRCIO SEGURO”

Neste primeiro capítulo é nossa preocupação apresentar uma revisão concetual que consideramos fundamental para melhor enquadrarmos a resposta às indagações subjacentes à nossa investigação. Assim, privilegamos a busca de uma definição de conceitos que se enquadram no tema em análise e que nos servirão de premissa à investigação subsequente centrando o discurso em torno dos conceitos: segurança, sentimento de insegurança, prevenção e policiamento de proximidade. Seguidamente, faremos uma revisão da literatura sobre o modelo de Policiamento de Proximidade, sob a perspetiva da eficácia no combate ao crime, ao sentimento de insegurança e à satisfação com o trabalho da GNR. Posteriormente, procura-se descrever e caracterizar o modelo de Policiamento de Proximidade Português com especial enfoque no Programa Especial “Comércio Seguro”.

1.1. O discurso em torno da Segurança

*“Todo o homem tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal”
Declaração Universal dos Direitos do Homem¹*

A palavra “segurança” reveste-se de uma multiplicidade de significados consoante os indivíduos, as sociedades e os momentos históricos em que é usada. Enquanto vocábulo, surge isolado ou ligado a outros como, por exemplo, “segurança interna”², “segurança jurídica”³ e segurança social”⁴. Etimologicamente deriva do latim e significa “isento de cuidados, sem inquietações, sem perturbações, tranquilo, calmo; livre de perigo, em que nada

¹. Artigo 3.º Declaração Universal dos Direitos do Homem, *adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948.*

². Segurança Interna “é a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática. (cf. Artigo 1.º, cap.º 1 da Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, Lei da Segurança Interna)

³. Segurança jurídica, que “*equivale a certeza, determinabilidade, estabilidade, previsibilidade. (...) manifesta-se, em Estado de Direito, na proibição da retroatividade da lei penal e, mais amplamente, da lei restritiva de direitos liberdades e garantias e de lei desfavorável.*” (cf. Enciclopédia Verbo Luso-Brasileira da Cultura, Edição século XXI, Volume XXVI, Editorial Verbo, Lisboa, 2003, coluna 613).

⁴. Segurança social, que pode ser definida como “*um conjunto de medidas organizadas pelo Estado ou por ele reconhecidas e tuteladas, de resposta à ocorrência de determinados riscos sociais na vida das pessoas.*” (cf. Enciclopédia Verbo Luso-Brasileira da Cultura, Edição século XXI, Volume XXVI, Editorial Verbo, Lisboa, 2003, coluna 622).

há a temer, em segurança”⁵. A etimologia dá-nos um bom conselho de ação política, mas deixa-nos na dúvida sobre o seu objetivo. Segundo o dicionário Lello Universal⁶ “Segurança é o ato ou efeito de segurar; afastamento de todo o perigo”. A Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira define-a como “Estado, qualidade ou condição daquilo que é firme, seguro, inabalável ou inviolável (...) estado das pessoas ou coisas que os torna livres de perigo ou de dano”⁷. No sentido jurídico clássico, a “segurança” constitui um valor de garantia, condição de realização da liberdade, valor instrumental não absoluto. No dicionário “online” Priberam⁸, pode ler-se que “Segurança é o conjunto das ações e dos recursos utilizados para proteger algo ou alguém; o que serve para diminuir os riscos ou os perigos”. Em linhas gerais, podemos observar que o termo “segurança” se refere à qualidade daquilo que é seguro, ou seja, àquilo que está ao abrigo de quaisquer perigos, danos ou riscos. Por outro lado, também podemos traduzir a “segurança” por algo seguro, certo, firme/estável e indubitável. A “segurança” é, portanto, uma certeza e uma perceção de se estar protegido de riscos, perigos ou perdas.

A “segurança” é uma necessidade básica que deriva da comunidade, nomeadamente dos indivíduos que a constituem. Desde o seu surgimento que o homem encetou uma busca constante pela segurança organizando-se em grupos e, gradualmente, em comunidades cada vez mais alargadas e mais complexas que, conseqüentemente, fazem emergir estruturas de poder político com o objetivo de as controlar e regular.

O conceito de “segurança” tem vindo a ganhar novas dimensões, uma vez que as ameaças à segurança, atualmente, vão muito além da esfera militar tradicional para incluir os problemas que têm um impacto direto na vida das pessoas, como a violência, o aumento da criminalidade, as incivildades, o tráfico de drogas, armas ou seres humanos...

Corroborando Oliveira (2006), o Estado⁹ e os sistemas de segurança têm de se organizar e adaptar de forma a conseguirem dar resposta às necessidades de segurança dos cidadãos. Com este intuito, Fernandes (2005) refere a propósito que a segurança abarca o carácter, a natureza e as condições que levam ao sentimento de tranquilidade, sentimento

⁵. Machado, José Pedro, Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa, quinto volume, Livros horizonte, 1995, p. 171.

⁶. Dicionário Lello Universal, 1986, vol.2, p. 868

⁷. *Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira*, Volume XXVIII, Editorial Enciclopédia, limitada, Lisboa, s. d., p.107.

⁸. Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, <https://www.priberam.pt/DLPO/seguran%C3%A7a> .

⁹. Corresponde à população de nacionais fixa num território, onde existe uma autoridade soberana com a missão de assegurar a satisfação das necessidades coletivas (Ribeiro, 2009).

este que advém da ausência de qualquer perigo. Alves (2010) define a segurança como o estado ou condição que se estabelece num determinado ambiente¹⁰, através da utilização de medidas adequadas, com vista à sua preservação e à condução de atividades, no seu interior ou em seu proveito, sem ruras¹¹.

A segurança implica que os cidadãos de uma mesma região possam conviver em harmonia, onde cada um respeita os direitos individuais do outro. A segurança é um dos deveres do Estado, constituindo um direito e uma responsabilidade de todos, é um processo exercido para preservar a ordem pública e o bem-estar das pessoas e do património.

Alves (2008) enfatiza que, na perspetiva da ciência política, a par da justiça e do bem-estar, a “Segurança” constitui um dos fins primordiais do Estado. O Estado é assim entendido como o garante da segurança pública e o máximo responsável por “garantir os direitos e liberdades fundamentais e o respeito pelos princípios do Estado de Direito Democrático”¹². O direito à segurança encontra-se consagrado no artigo 27.º da CRP¹³, sob a epígrafe “Direito à liberdade e segurança” sendo que do seu teor não é aceitável que um exista sem o outro. “Não há liberdade sem segurança nem, verdadeiramente, segurança sem liberdade”¹⁴. Neste sentido, Valente (2005) refere a propósito que:

“A liberdade e a segurança mantêm entre si uma tensão dialéctica, isto é, ambas são indissociáveis, mas só o seu justo equilíbrio permite uma harmoniosa vida em sociedade. (...) A prossecução e garantia da segurança (interna) é função da polícia enquanto braço prossecutor de uma das tarefas fundamentais do Estado de Direito Democrático, cabendo àquela promovê-la, defendê-la e repô-la dentro dos princípios norteadores da atividade policial enquadrantes do pilar dos estados modernos: o princípio do respeito da dignidade da pessoa humana” (p.58).

Neste pressuposto, Canas (2007) alega também que numa perspetiva histórica:

“Houve um tempo em que a segurança se sobrepunha sempre à liberdade. Houve outro em que, para certos setores ideológicos, a segurança era vista como inimiga ou rival da liberdade, pelo que havia que preservar esta face àquela. Hoje sabe-se que não há liberdade sem segurança e é isso que a Constituição exprime quando fala da trilogia das funções da polícia: a defesa da legalidade, a garantia da segurança interna e a garantia dos direitos (da liberdade e outros) dos cidadãos (...) À polícia, a Constituição indica o caminho do equilíbrio entre segurança e liberdade” (p. 455).

Neste contexto, as forças de segurança não têm a vida facilitada pois a nova realidade obriga a seguir caminhos de mudança que implicam uma constante aprendizagem,

¹⁰. Qualquer espaço e tudo o que ele possa conter, quer sejam pessoas, instalações, equipamentos, atividades, conhecimento, etc. (Alves, 2010, p. 140).

¹¹. Quaisquer interrupções indesejadas e suscetíveis de causar danos (Alves, 2010, p. 140).

¹². Art.º 9, alínea b), da CRP.

¹³. Art.º 27, nº1, da CRP” Todos têm direito à liberdade e à segurança”.

¹⁴. Presidência do Conselho de Ministros (PCM), Programa do XVII Governo Constitucional, (2005, p. 145)

readaptação e renovação face à complexidade e às exigências do mundo global.

A sociedade atual busca uma nova cultura de cidadania (constata-se que no desenho curricular do Ensino Básico está contemplada a Área Curricular de Educação para a Cidadania ou Formação Cívica num bloco de 45 minutos semanais), de maior responsabilidade e exigência, em que os cidadãos estão mais conscientes e esclarecidos no tocante ao serviço de segurança que lhes deve ser prestado, o que acarreta novos desafios às próprias forças e serviços de segurança. Também se regista que os atuais objetivos da segurança passam, fundamentalmente, pela prevenção dos comportamentos criminosos, dentro do respeito pelos comportamentos das minorias, visando a integração social e o integral respeito pelo princípio da igualdade, exigindo respostas adequadas e oportunas às necessidades, impelindo mudanças políticas e institucionais na área da segurança (Oliveira, 2006).

1.2. O discurso em torno do sentimento da insegurança

A perceção sobre a insegurança e a vitimização podem ser indicadores apropriados e de grande relevância para a formulação, gestão e avaliação de políticas públicas mais adequadas e ajustadas às necessidades. Neste contexto importa, pois, compreender os fatores que podem levar ao aumento do sentimento de insegurança de modo a combatê-lo.

Tentar perceber o sentimento de insegurança que grassa na sociedade portuguesa pressupõe compreender os vários momentos marcantes da sua história, as alterações económicas, políticas, sociais e culturais que acarretaram transformações nas relações sociais e nos estilos de vida¹⁵. De acordo com Alves (2013), as sociedades atuais deparam-se com os problemas que são o reflexo dos processos de desenvolvimento que se potencializaram a partir da segunda metade do século XIX. O estilo de vida da sociedade atual, com o aumento do desemprego e da instabilidade financeira, exponencia as vulnerabilidades dos cidadãos, ampliadas pela incerteza e pelas interpretações individuais, fazendo disparar a delinquência e o sentimento de insegurança.

Leal (2010) aponta que o sentimento de insegurança depende de determinados mecanismos sociais como: a comunicação e a confiança no que é veiculado, o exercício do controlo social e o discernimento simbólico das experiências tidas no quotidiano. O tipo de

¹⁵.Destacamos, em particular, a revolução do 25 de abril de 1974, e a adesão de Portugal à Comunidade Económica Europeia (CEE), em 1985, União Europeia.

rede de vizinhança e a natureza dos laços de solidariedade são elementos fundamentais para a formação do sistema informal de controlo social. Nesta conceção regista-se que quanto mais apertada for a rede de sociabilidade, no espaço, também os laços de solidariedade existentes entre os indivíduos são mais fortes, aumentando, deste modo, a capacidade integradora da comunidade, a possibilidade de vigilância e o controlo dos comportamentos. O inverso (como se constata nos grandes centros urbanos) produz a dispersão, a indiferença civil, a estranheza, a fraqueza dos laços de solidariedade e a ineficácia da rede de vizinhança no exercício do controlo social informal e como consequência, gera o sentimento de insegurança.

Roché (2005) também enfatiza o fenómeno da insegurança relacionando-o com o aumento de uma nova violência urbana, a emergência de comportamentos antissociais e de uma certa vivência quotidiana (incivilidades, degradações, atos de vandalismo, carros abandonados na via pública, os *graffiti*, a má vizinhança...) que têm vindo a adquirir uma expressão cada vez mais relevante no agravamento deste fenómeno.

Neste contexto, a insegurança pode ser definida como um conjunto de manifestações, inquietações, perturbações ou medos com origem no crime. Regista-se, de acordo com Roché (2005), que a relação entre o crime e o sentimento de insegurança ocorre quando a criminalidade atingir o cidadão na vertente mais íntima, isto é, em termos físicos e materiais. Ainda neste âmbito, Oliveira (2006) considera que o sentimento de insegurança pode surgir em duas dimensões: a real, em consequência de ter experienciado fenómenos de delinquência, ou a sentimental, que se manifesta por angústia e medo. Partindo do exposto, podemos alegar que a insegurança “se desenvolve num plano material, sobre a forma de crime contra as pessoas e contra os bens mas, também, sobre um plano psicológico produzindo sentimento de medo pessoal e de preocupações securitárias” (Dieu, 1990 *apud* Oliveira, 2006, p.57).

Nesta ordem de ideias, podemos inferir que na génese do sentimento de insegurança encontram-se fatores de ordem subjetiva e de ordem objetiva como os de natureza política, económica, social, educacional e criminal (Alves, 2008). Do ponto de vista do cidadão, o sentimento de insegurança resulta da pressão da delinquência (furtos, agressões e incivilidades), tornando-se indissociável do crime, da exposição social, daqueles que lhes estão próximos e da vulnerabilidade individual (Roché, 1998; Oliveira, 2006). Frias (2003), refere também, a propósito, que uma maior pressão da criminalidade potencia o sentimento de insegurança, sendo que cidadãos residentes em locais onde ocorram mais crimes, ou crimes mais mediáticos, revelam-se mais inseguros.

Do exposto, o sentimento de insegurança não resulta só das experiências de vitimização ou da probabilidade de se poder vir a ser vítima, mas também pode ser consequência de uma estrutura mediática que reproduz os fenómenos de violência transmitindo-os, repetidamente, ao vivo e em direto. Como referem Lourenço e Lisboa (1996), o alcance dado ao sentimento de insegurança tem vindo a ser potenciado pela extensão do conceito de violência, pelo aumento da criminalidade, pelo contacto diário da comunicação social com os cidadãos em relação ao crescimento dos fenómenos de violência e pela conquista do direito à segurança, que por sua vez diminui a tolerância dos limites de violência, demonstrando um aumento da exigência dos cidadãos. Seguindo este raciocínio, podemos alegar que o sentimento ou a propensão à insegurança, na atualidade, resultam do modo como os poderes públicos, os média e a atuação das forças de segurança gerem estes fenómenos. Apesar da atuação da polícia ter um papel relevante no combate ao sentimento de insegurança esta não é a sua tarefa primordial.

No âmbito dos crimes que mais contribuem para o sentimento de insegurança, é possível verificar que, no início da década de noventa, o crime contra as pessoas e contra o património sofreram um aumento de 0,4% e 18%, respetivamente (Lourenço & Lisboa, 1996). Na última década, a criminalidade contra as pessoas e contra o património tem mantido uma referência superior em relação às demais grandes categorias criminais. Em 2014, o Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) apontava para um total, da realidade criminal em Portugal, de 55,7% de crimes contra o património e 24,1% de crimes contra as pessoas. Estes dados, em relação a 2013, correspondem a uma redução da criminalidade de 4,9% e 1,3% respetivamente. O RASI de 2016 continua a apresentar valores elevados para a criminalidade: 51,9% de crimes contra o património e 24,4% de crimes contra as pessoas. Estes valores, comparativamente a 2015, representam uma tendência de queda de 7,1% no conjunto destes dois tipos de crime que correspondem a menos 25160 participações. Da análise efetuada, podemos constatar que quando comparados os dados de 2014 e 2016, observa-se que os números da criminalidade, apesar de todas as medidas e empenhamentos postos em prática, continuam muito elevados, registando-se, contudo, uma redução de 3,8% de crimes contra o património, mas, mais preocupante, um aumento de 0,3% de crimes contra as pessoas. Partindo do exposto, os números da criminalidade continuam a ser preocupantes, registando-se em 2016 um total de 330872 participações relativas a oito órgãos de polícia criminal (GNR, PSP, PJ, SEF, PM, ASAE, AT e PJM).

Nesta ordem de ideias, não sendo o DTer. de Viseu uma exceção relativamente ao panorama nacional, também o enfoque criminal se centra na criminalidade contra as pessoas

e contra o património, nomeadamente nos registos de furtos em estabelecimentos comerciais e burlas. Conscientes de que o comércio tem um papel cada vez mais crucial na economia local e nacional, representando cerca de 70% do Produto Interno Bruto (PIB) Português, torna-se relevante promover políticas públicas que visem criar condições para que o comerciante se sinta seguro e protegido pelas Forças e Serviços de Segurança, neste caso em estudo, a GNR.

Em síntese, os resultados são suficientes para justificar uma crescente preocupação da população com a insegurança em Portugal pelo que é fundamental promover e avaliar políticas públicas que visem criar condições que satisfaçam as exigências do cidadão comum e, em particular, criar condições acrescidas para combater o sentimento de insegurança dos comerciantes.

1.3. O discurso em torno da Prevenção

Crawford (2002) situa no século XIX o surgimento de um discurso em torno da prevenção do crime, mas só nos últimos trinta anos do século XX é que a prevenção emerge como uma aposta central no discurso da segurança em detrimento da tradicional reatividade que caracterizava as instâncias formais de controlo. A propósito, Alves (2008) refere que o discurso em torno da prevenção surge como um imperativo na resolução da problemática da segurança de que a sociedade carece. Alega ainda que a prevenção surge como alternativa à repressão.

O termo “prevenção” tem a sua génese etimológica no latim *praevenir*. Atualmente, reveste-se dos seguintes conceitos: “ato ou efeito de prevenir; aviso ou opinião antecipada; precaução; cautela; premeditação; disposição prévia”¹⁶. De acordo com Oliveira (2006), a prevenção é o “conjunto de medidas, cuja intenção é minimizar as infrações (a sua frequência, a sua gravidade e as suas consequências), sejam de natureza criminal ou outras e, sobretudo, quando ocorram antes da prática do ato delincente” (p. 79). Dias & Fernandes (2006) complementam o conceito de “prevenção” alegando que esta parte da conceção de que é possível exercer influência sobre o comportamento dos indivíduos através da tomada de medidas/ações destinadas a evitar comportamentos criminosos ou antissociais pelos mesmos.

Segundo Oliveira (2006), a prevenção pode ser definida em sentido restrito como “um instrumento utilizado pelo Estado, para melhor dominar ou controlar a criminalidade pela

¹⁶. Dicionário Universal de Língua Portuguesa, 1995, p. 11638.

eliminação ou a limitação dos fatores criminais e pela gestão adequada dos fatores ligados ao meio físico e social que criam condições favoráveis à perpetração de delitos” (como citado em Gassin, 1994, p. 587). Nesta ordem de ideias, o Ministério de Administração Interna (MAI) (1999) aponta como alicerces da prevenção os seguintes: vigilância¹⁷; informação¹⁸; visibilidade¹⁹ e a intervenção legal como fator de prevenção²⁰.

Alves (2011) refere também que atuar de forma preventiva concorre, mais eficazmente, para a resolução dos problemas e aumenta o sentimento segurança. Contudo, alerta para o facto de a prevenção nem sempre ser suficiente e adequada face a alguns casos criminais e inútil em situações de desordem pública onde o controlo só passa pela adoção de medidas repressivas. Nestas situações, a repressão entendida como uma reação a um ilícito ou à desordem pública segundo Sousa (2004), acaba por ser um “meio (...) indispensável para a eficácia da prevenção” (Guarda Nacional Republicana, 1997, pp. I-7).

Nesta busca concetual em termos de prevenção, observamos na literatura um conceito homólogo designado por *community safety*, edificado na teoria *Broken Windows* (Wilson & Kelling, 1982). Este conceito apresenta uma vertente de atuação mais abrangente do que a mera prevenção da criminalidade se dirigindo também às situações geradoras da insegurança e ao próprio fenómeno do medo do crime em si.

Por fim, na abordagem criminal, a prevenção regista uma classificação muito semelhante à da área da saúde. Neste sentido consideramos: prevenção primária, quando vai às causas do crime e é orientada para a população em geral, com a possibilidade de abarcar várias vertentes no meio físico e social; prevenção secundária, quando se foca na identificação precoce de grupos ou de populações que representam um risco particular em cair na delinquência; prevenção terciária, quando se foca na anulação da ação delincente e existe uma necessidade de readaptação e reintegração social ou da neutralização de indivíduos que já praticaram atos criminosos; prevenção social, mais focada nas causas prováveis que subjazem ao crime (desemprego, pobreza, dependências...) atuando na família, na escola, na reinserção dos jovens, no emprego, nas políticas de urbanismo e por fim a prevenção situacional, orientada para o estudo e análise das oportunidades de crime, no sentido da sua erradicação, compreendendo medidas de dissuasão criminal, tais como: o

¹⁷. Refere-se à observação de focos potenciadores de problemas (MAI, 1999a).

¹⁸. Dimana da comunicação entre as forças de segurança e a população ao estabelecerem contactos diretos.

¹⁹. Em consequência da presença das forças de segurança junto do cidadão, gera um sentimento tranquilizador à população inibindo simultaneamente a prática de ilegalidades (MAI, 1999a).

²⁰. Resultante de um fator coercivo das forças de segurança funcionando como subsidiário da vertente preventiva do crime (MAI, 1999a).

urbanismo, as tecnologias, a vigilância policial, a videovigilância, as campanhas de sensibilização do público e as rondas dos cidadãos.

A atualidade reveste-se de mudança e complexidade. As novas dinâmicas sociais atravessam rápidas e aceleradas transformações que trazem novos desafios fazendo aumentar o sentimento de insegurança dos cidadãos e a exigência destes em relação ao seu direito à segurança. Nesta ordem de ideias, a ação policial tradicional repressiva não soube dar resposta, revelando-se insuficiente, inadequada, inoperante e, por vezes, abusiva, originando violência no combate à violência. Como alternativa, surge uma aposta clara na prevenção onde se assume uma reestruturação da atuação policial. De acordo com Sherman (1997), a prevenção de situações complexas, como é o caso do crime e da insegurança, exige respostas pluridisciplinares e multifacetadas assim como tarefas específicas por parte das instituições envolvidas de forma a manter a segurança e a tranquilidade, colocando mais elementos policiais em funções de vigilância e de informação, privilegiando a patrulha pedestre que reforça o sentimento de segurança, implementando novos modelos policiais no sentido de resolver problemas de segurança na comunidade.

Esta nova visão holística considera que as condições sociais, fora da vigilância das instâncias formais de controlo são também responsáveis pelo nível de criminalidade de uma sociedade. Nesta perspetiva, a prevenção deve ser alvo de maior atenção, pois é mais útil e responde de forma mais eficaz às necessidades da sociedade atual. Contudo, Alves (2008) considera que a repressão não pode ser dispensável, deve é ser encarada como último recurso dentro dos limites da legalidade. Canas (2005), também corrobora esta visão, alegando que na sociedade atual é necessário desenvolver uma *polícia dos cidadãos* e suavizar a imagem que, por vezes, a população possui. Com o mesmo intuito, Palmiotto (2000) aponta que uma atuação policial proativa e de maior proximidade com a população só se concretiza com políticas sociais preventivas.

O paradigma repressivo marcado pela reatividade no combate ao crime está em crise e a aposta centra-se na prevenção. Esta crise tem vindo a levar à adoção de novas políticas de intervenção na atuação policial caracterizadas por uma visão global e uma preocupação alargada com os problemas sociais. Contudo, o sucesso desta aposta carece de uma reconfiguração do processo tradicional e da implementação de respostas de forma descentralizadas, pois os problemas locais requerem soluções locais que envolvam toda a comunidade no estabelecimento de parcerias com as autoridades municipais, os serviços públicos, os setores comerciais, bem como associações e grupos comunitários relevantes. Porém, corroborando Crawford (1998), estamos conscientes de que após a revisão concetual

levada a cabo, o conceito de “prevenção” pode ser alvo de alguma inexatidão pois, em termos de prevenção, consideramos crimes que não ocorreram porque foram evitados, logo não sabemos quais ou quantos crimes foram prevenidos. Este facto leva-nos a considerar a importância da definição de conceitos e objetivos quando falamos em prevenção.

1.4. O policiamento de proximidade – Busca de um conceito

A falta de eficácia encontrada no modelo de policiamento tradicional fez surgir um novo modelo de policiamento mais próximo das populações e mais atento às dinâmicas sociais, com o objetivo de ser aceite por todos e procurar o apoio dos cidadãos de forma a chegar às causas e problemas, emergindo, assim, o policiamento comunitário / policiamento de proximidade (Almeida & Clemente, 2013).

O Policiamento de Proximidade tem vindo a ser experienciado e adotado, de forma generalizada, nos Estados Unidos da América e em países ocidentais como a Inglaterra, França ou Holanda em detrimento do policiamento tradicional de matriz reativa que se limitava a reprimir quando a normalidade legal se mostrava violada. O seu surgimento torna-se difícil de datar pois, só nas últimas décadas é que o conceito se foi vulgarizando. No entanto, observamos alguns dos seus fundamentos em atuações policiais antecessoras.

De acordo com Ferreira (2014), o policiamento de proximidade, conceitualmente, suscita-nos um outro conceito, o de *community policing* de inspiração anglo-saxónica e em muito vertido no modelo de policiamento comunitário. O conceito *community policing* emerge nos Estados Unidos da América, no fim da década de setenta e início da década de oitenta, com o intuito de dar resposta ao sentimento de insegurança dos cidadãos e ao aumento das taxas de criminalidade que resultavam, segundo Brodeur (2003), das tensões raciais do final dos anos sessenta; da criação de zonas de conflito; do fenómeno da decadência urbana (proliferação de guetos); do colapso do sistema de controlo e do aumento do uso de armas (conflitos entre gangs) potenciadas pelas disfunções organizacionais da polícia pouco eficazes no combate à violência e ao sentimento de insegurança. Esta situação levou, na década de noventa, a uma profunda reflexão entre os responsáveis políticos e as forças policiais originando uma mudança no paradigma da lógica de ação policial, resultando daí novas abordagens que têm vindo a ser adotadas e postas em prática nos países ocidentais.

Contudo, vários autores traçam um contexto histórico e social para o aparecimento do policiamento de proximidade não nos Estados Unidos da América, mas na Polícia Metropolitana de Londres (*London Metropolitan Police*). Partindo deste pressuposto, Sir

Robert Peel em 1929, na Inglaterra do século XIX, empreende uma série de importantes reformas no sistema criminal britânico que viriam a ser os pilares do sistema policial. Peel determinou um conjunto de princípios que definiam os requisitos éticos para a eficácia do sistema policial. Nesta ordem de ideias, enfatizamos dois dos princípios instituídos por Peel que, atualmente, são ainda reconhecidos e fazem parte das práticas de policiamento mais proativas: o primeiro aponta que a polícia é o público e o público é a polícia, e o outro que a eficácia não é medida pelo número de detenções, mas antes pela ausência de crimes. Goldstein (1987) refere a propósito que a filosofia de Peel preconizava uma intervenção da polícia numa base consensual, sem poderes especiais, designada por *policing by consent*, em que se assumia que os agentes tinham uma autoridade limitada pois, como não andavam armados, precisavam de procurar na aprovação do público o poder e o reconhecimento que careciam para o exercício das suas funções.

O *community policing* ou policiamento comunitário é um conceito, de acordo com Ferreira (2014) com base em Eck & Rosenbaum (1994), multifacetado e que adquire uma grande variedade de significados para diferentes pessoas, que priorizam diferentes aspetos usando a mesma terminologia. Entre académicos, o discurso em relação à definição do conceito mantém-se não existindo consenso, podendo adquirir várias formas com diferentes designações e vertentes com distintos objetivos práticos e metodologias de implementação: *policing by consent*, *neighbourhood policing*, *proximity policing*, *problem-oriented policing*.

Contudo, todas elas seguem uma filosofia comum e direcionam-se no sentido de procurar reduzir a criminalidade, estabelecer parcerias locais e aumentar a satisfação da população relativamente aos serviços prestados pela polícia. Gomes (2001b) refere a propósito que com a implementação do policiamento comunitário “assiste-se a uma mudança do paradigma da segurança deixando de prevalecer o carácter eminente reativo da atuação policial para se apostar cada vez mais na prevenção de causas de problemas sociais” (p.41).

Goldstein (1987) enumera os princípios que caracterizam o policiamento comunitário emprestando particular enfoque na colocação em permanência de polícias na comunidade, com o objetivo de criar laços com os cidadãos; no desejável envolvimento da comunidade no trabalho da polícia e no estabelecimento das prioridades da polícia de acordo com as necessidades e os desejos expressos pela comunidade. Nesta conceção, a filosofia que subjaz ao policiamento comunitário aparece interligada com os conceitos de democracia e policiamento pelo consentimento, baseados no respeito pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais. Assim, para além da identificação e do tratamento dos problemas dos cidadãos, a polícia responde às preocupações sentidas pela comunidade através da adoção

de uma filosofia e de uma estratégia que procedem à criação de parcerias entre a população e a polícia (Trojanowicz, Kappeler, Gaines, & Bucqueroux, 1998). De acordo com Trojanowicz et al. (1998), este tipo de policiamento nasce do trabalho conjunto entre a polícia e o cidadão, com a finalidade de “identificar, priorizar e solucionar problemas contemporâneos como o crime, a droga, o medo, a desordem física e social e o declínio geral do bairro, com a finalidade de melhorar a qualidade de vida” (p.6). O objetivo maior da polícia deixa de ser o crime e vincula-se na resolução dos problemas que afetam a paz da população, sendo que a sua eficiência é medida ao encontrar soluções em colaboração com a comunidade e o seu fim não será responder rapidamente à ocorrência criminal, mas sim evitar que esta ocorra, com base numa prevenção global a um conjunto de áreas e entidades (Almeida & Clemente, 2013). Nesta conceção, o conceito de policiamento comunitário representa pois, um novo paradigma de intervenção policial envolvendo uma abordagem pró-ativa da prestação do serviço policial, emprestando uma maior abrangência às funções desempenhadas pelos polícias, com base num novo contrato entre a polícia e os cidadãos (Almeida & Clemente, 2013).

Ainda no âmbito deste novo paradigma de intervenção policial, a Europa continental foi absorvendo e adequando a sua filosofia introduzindo, contudo, variações importantes em relação ao modelo anglo-saxónico. O policiamento comunitário/policiamento de proximidade começou por tomar forma nos anos 80 do século XX, não na forma de modelo de policiamento, mas como forma de aproximação entre a polícia e o cidadão (Lopes, 2013).

Em França, sobretudo a partir de 1990, surge um policiamento do tipo comunitário sob a designação de polícia de proximidade, em francês, *proximité*. Inicialmente, com o objetivo de combater/erradicar a pequena e média criminalidade que se observava, particularmente, nas áreas urbanas. Conforme Ferreira (2000, p.50), as políticas de proximidade em França, iniciaram-se aquando da “criação do Conselho Nacional de Prevenção da Delinquência e, a nível local, dos Conselhos Municipais de Prevenção da Delinquência, dos quais a polícia é elemento integrante”. De acordo com Lopes (2013), a implementação deste conceito foi um processo lento marcado pela resistência dos elementos policiais à mudança que este tipo de policiamento implicava. Segundo Ocqueteou (2000, cit. por Oliveira, 2006, p. 115), a *police de proximité* revela-se, cada vez mais, num “esforço de adaptação organizacional da polícia em relação aos cidadãos do que um esforço organizado dos poderes públicos para captarem a cooperação dos cidadãos no apoio à polícia”. Nesta ordem de ideias, dada a insatisfação da população que clamava por uma polícia mais próxima dos cidadãos e mais envolvida na vida das comunidades, o conceito de policiamento de

proximidade surge como uma aposta no combate à pequena e média criminalidade, particularmente, nas áreas urbanas. Esta situação obrigou as autoridades francesas a reverem a lógica de atuação das suas forças policiais levando a uma reorientação das suas missões em meio urbano. Com este intuito, foram desenvolvidos esforços para fomentar esta aproximação e, oficialmente, foram enunciados cinco modos de ação para a polícia de proximidade: *a*) uma territorialização coerente e adaptada às realidades locais (delimitação dos bairros); *b*) um contacto permanente com os cidadãos (uma maior interação com a população, promovendo um sentimento de acolhimento); *c*) uma polivalência do agente de proximidade (atuação policial numa lógica mais abrangente); *d*) uma responsabilização reforçada do agente de proximidade (necessidade de haver um responsável para cada setor territorial) e *e*) uma prestação de um serviço de qualidade (promoção de um sistema de parcerias enquadradas com os contratos locais de segurança).

Emerge, assim, este modelo de policiamento decorrente da necessidade de promover uma presença policial visível, nos contextos da vida quotidiana dos habitantes e encontrar respostas mais adequadas à pequena delinquência em meio urbano (Alves, 2008).

Após revisão da literatura observamos que, na maioria dos casos, parece não haver diferenças entre o policiamento comunitário e o policiamento de proximidade e, por vezes, um pode absorver o outro indiferentemente. De acordo com Oliveira (2006), ambos se referem a toda uma atuação policial centrada na relação entre a polícia e o cidadão, enquanto forma de rutura com o policiamento reativo. Há estudiosos que referem que o policiamento comunitário e o policiamento de proximidade têm significados idênticos. Segundo Bolle (1998), a divergência é residual e situa-se apenas na semântica, comparando-a a uma “querela de vocabulário” (p.420). De acordo com o mesmo autor, ambos os modelos se baseiam na descentralização ou regionalização policial, bem como no “desdobramento dos recursos, que permite oferecer serviços mais pormenorizados e mais específicos, em resposta às necessidades da população” (1998, p. 420). Oliveira (2006) corrobora esta posição e alega que os vocábulos podem ser diferentes, mas a filosofia e a estratégia subjacentes não revelam desfasamentos. Em alternativa, Alves (2008) destaca que em qualquer das designações (polícia comunitária ou polícia de proximidade), o grande objetivo é aproximar a polícia e os cidadãos, mas enquanto o policiamento comunitário pretende aproximar os cidadãos da polícia, o policiamento de proximidade procura empenhar-se mais em aproximar a polícia dos cidadãos. Neste contexto, Moleirinho (2009) refere a propósito que compete à instituição policial ser o parceiro e atuar, conjugadamente, com os outros parceiros da sociedade civil (as autarquias locais, a saúde, a educação e os movimentos cívicos), formando uma estrutura

em rede e convergente para a resolução dos problemas emergentes. Nesta configuração é retirada à organização policial o encargo de ser a única responsável pela gestão das questões da segurança. O cidadão passa a ser o foco da polícia em conjugação de esforços com a comunidade.

Em síntese, este modelo de policiamento adota a designação de “policiamento comunitário” nos Estados Unidos da América e na Inglaterra e “policiamento de proximidade” nos países da Europa continental, influenciados pelo modelo francófono, como Portugal, Espanha, Itália, entre outros. Segundo Gomes (2001a, p. 1), esta tomada de posição decorre do facto de os modelos de policiamento serem “cada vez mais híbridos e enriquecidos com as boas e as más experiências de países com idêntica matriz cultural e histórica”. Registamos ainda, com particular ênfase, que os princípios vertidos no modelo de policiamento de proximidade se encontram patentes nos elementos centrais da política global de luta contra a insegurança que, aliados à implementação e desenvolvimento dos contratos locais de segurança, promovem o desenvolvimento de dinâmicas no combate ao sentimento de insegurança através de parcerias e diagnósticos locais. Salientamos, também, que o policiamento de proximidade tem na sua génese a gestão partilhada da questão da segurança o que implica uma remodelação da ação policial, vocacionando-a para antecipar e prevenir as dificuldades da insegurança, para melhor responder às expectativas e diversas necessidades dos cidadãos. Por fim, e após a revisão da literatura que realizámos, corroborando Moleirinho (2009), estamos crentes de que o policiamento de proximidade é um modelo em evolução que tem vindo a aperfeiçoar-se e a adaptar-se em função dos territórios geográfico/sociais/económicos sob a sua ação. Concluímos também que a implementação deste modelo de policiamento ainda apresenta limitações e resistências que passamos a enunciar: nos próprios agentes, que não veem esta estratégia como um verdadeiro trabalho de polícia, habituados a uma cultura mais reativa em detrimento da prevenção; segue-se também do próprio público que espera da polícia, na maior parte das vezes, a atuação tradicional (Bayley, 1994); outra dificuldade prende-se com o facto de muitos dos problemas terem origem a nível estrutural e a sua resolução não estar ao alcance da polícia ou dos recursos existentes na comunidade (Crawford, 1995); o apelo à polivalência dos agentes, que este modelo reclama, é muitas vezes incompatível com a complexidade dos problemas atuais, que exigem cada vez mais especialização; por outro lado, o controlo informal, de grande importância para este modelo, mostra maior capacidade para identificar problemas do que para os prevenir e, por último, acresce ainda o facto de a participação dos cidadãos poder ser condicionada pelos seus próprios interesses, amplificando medos, preconceitos e/ou

discriminações.

1.5. O policiamento de proximidade português: os programas especiais

Os sistemas policiais não são estáticos, tendem a acompanhar as mudanças sociais e políticas visando dar resposta e combater o sentimento de insegurança que trespassa a sociedade. Portugal despertou para a problemática da segurança a partir de meados dos anos noventa devido à intensificação do discurso em torno da insegurança urbana e do crime. Ferreira (2014) alega que problemas como a imigração, a exclusão social, as zonas desfavorecidas da periferia de Lisboa e Porto, a associação entre estes problemas e o aumento do crime e da insegurança passaram a dominar o discurso público, bem como o discurso dos *media*, que começava, nesta altura, a emergir. Segundo Valente (2002) desde os anos 90, que o paradigma da segurança, em Portugal, sofreu uma profunda alteração, antecedida pelas transformações a nível europeu. Regista-se, na sociedade portuguesa, um aumento do número de ocorrências criminais e, em particular, assiste-se a uma mudança no tipo de criminalidade (tráfico de drogas, tráfico de armas, fenómenos graves de delinquência juvenil...) que evidenciaram as fragilidades e a incapacidade do sistema de justiça criminal em solucionar estas questões.

Nesta ordem de ideias, o cidadão português revela um descontentamento e uma falta de confiança na atividade policial motivados pela falta de respostas eficazes, afastamento da polícia em relação à população, isolamento dos carros de patrulha, redução do serviço policial no combate ao crime, prevalecendo a utilização de meios técnicos à interação com a comunidade (Trojanowicz et al., 1998 *apud* Lisboa e Dias, 2008).

Numa tentativa de dar resposta aos fenómenos da criminalidade e combater o sentimento de insegurança que se propagava na sociedade portuguesa emerge no discurso político nacional, em meados dos anos 90, a necessidade de modernização policial e o reforço da capacidade de resposta das forças e serviços de segurança. De acordo com Oliveira (2006), regista-se que, finalmente, o governo português acorda para um modelo de intervenção policial de proximidade, de natureza preventiva, visando uma maior aproximação e uma melhor comunicação entre a polícia e os cidadãos, tanto a nível individual como a nível associativo. Emerge assim um modelo de policiamento de proximidade, que assenta num modelo mesclado, que incorpora experiências e influências anglo-saxónicas de policiamento comunitário e características de vários modelos de países da Europa continental, em particular, o modelo de policiamento de proximidade francófono.

Nesta ordem de ideias, e de acordo com Moleirinho (2009), destaca-se o discurso do Ministro da Administração Interna, Alberto Costa²¹, em 1995, onde apresentou cinco ideias fundamentais para a modernização policial: o profissionalismo, o civismo, a transparência, a proximidade e a orientação para os problemas. Em 1996, num outro discurso público, voltou a salientar a necessidade de “Valorizar no modelo policial português, as ideias de proximidade, de comunicação e de relacionamento mais estreito entre a polícia e os cidadãos” (Costa, 1996, p.21). Do exposto, é fácil compreender que no decorrer do mandato deste ministro a dialética da modernização e reforço policial teve um incremento favorável. Pois, considerando as cinco ideias supra-expostas como eixo central da política de modernização das forças de segurança, enfatizou-se, pela primeira vez em Portugal, a noção de proximidade que passou a vigorar nos discursos dos responsáveis políticos, assim como nas forças policiais. Neste pressuposto, Clemente (2010) alega que a partir de 1996 se tem vindo a implementar, em Portugal, um policiamento de maior proximidade e visibilidade, buscando uma maior aceitação da polícia nas comunidades locais, como uma aposta na solução para os novos desafios e necessidades decorrentes das transformações sócio económicas que obrigam a lógicas de atuação policial mais eficazes no combate ao crime e ao sentimento de insegurança. Contudo, Portugal nunca adotou um policiamento comunitário/proximidade no sentido originário do conceito, tendo-se assistido a algumas iniciativas de proximidade ao nível interno da Polícia de Segurança Pública (PSP) e (GNR), por iniciativa dos seus responsáveis.

De forma mais abrangente só em 1998, o (MAI) promoveu a criação de programas especiais, destinados aos grupos sociais mais vulneráveis ao fenómeno da insegurança, que dizia inserirem-se na filosofia de proximidade. Assim, foi após a realização da Conferência Internacional sobre Policiamento de Proximidade²² que o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) foi implementado visando, segundo Oliveira (2006), dar uma nova visibilidade às forças de segurança e maior capacidade de inserção na comunidade, através da integração das diferentes políticas de segurança, que vinham já a desenvolver-se desde 1996 de forma desarticulada, dirigidas a setores de especial vulnerabilidade. Neste programa constam as orientações definidas para a implementação do policiamento de proximidade, assentes em três pilares: formação, promoção e resolução. Primeiro, educação e sensibilização de polícias nestas áreas específicas, com possibilidade

²¹. Discurso de abertura do ano escolar na Escola Superior de Polícia, em 18 de dezembro de 1995, pelo Ministro da Administração Interna, Alberto Costa do XIII Governo Constitucional (1995-1997).

²². Conferência Internacional sobre Policiamento de Proximidade, realizada em Lisboa, em dezembro de 1998.

de obtenção de pós-graduações em instituições de ensino superior protocoladas. Segundo, promoção do programa junto das populações, dando-lhe visibilidade, transmitindo uma cultura de segurança.

Em 28 de agosto, de 1999, surge a Lei n.º 140 com o objetivo de regulamentar a criação de polícias municipais, sendo esta encarada como veículo fundamental à territorialização da segurança e um elemento indispensável à proximidade conferindo mais segurança aos cidadãos e maior tranquilidade às comunidades locais.

Contudo, há académicos que consideram que o policiamento de proximidade português ainda não foi cabalmente implementado. Oliveira (2006) refere a propósito que, “pese embora o facto das expressões policiamento de proximidade e policiamento comunitário terem entrado no discurso político e na terminologia policial a partir de 1995, não podemos afirmar que este paradigma tenha sido, até ao momento, implementado em Portugal. A ideia não passou, até agora, de um mero *slogan* político” (p. 296). Segundo Fernandes (2015), o policiamento de proximidade apesar de ser um conceito utilizado no discurso político português, carece de ser inserido nas políticas públicas de segurança. Oliveira (2006) refere a propósito que “nenhum dos governos constitucionais (XIII, XIV, XV e XVI) adoptou (...) uma verdadeira estratégia de policiamento de proximidade ou comunitário, que envolvesse as diferentes forças e serviços de segurança” (p. 296). Segundo o mesmo autor, apesar de tal facto, a PSP, bem como a congénere GNR têm sido capazes de implementar diversas iniciativas dirigidas a problemas e a públicos específicos, destacando-se a implementação dos programas: “Escola Segura”, “Apoio a Idosos”, “INOVAR” e “Comércio seguro” (Oliveira, 2006).

Segundo Moleirinho (2014), a aposta no policiamento de proximidade continua a sua escalada em Portugal. E torna-se mais óbvia no Programa do XVII Governo Constitucional²³ onde se pode ler a propósito “Ao nível do combate às consequências, um policiamento mais visível e eficaz, de integração e proximidade, orientado para a proteção dos cidadãos em geral e, em particular, das pessoas especialmente vulneráveis, como as crianças, os jovens, os idosos e as vítimas de maus-tratos, bem como para o controlo das principais fontes de perigo, é decisivo para inverter a curva ascendente da criminalidade e reforçar o sentimento de segurança.” “(...)” “é essencial orientar os agentes para as funções policiais aumentando a sua visibilidade e eficácia e assegurando um policiamento de integração e proximidade.”

Nesta ordem de ideias, segundo Valente (2002) assiste-se, cronologicamente, nos

²³. Programa do XVII Governo Constitucional (2005-2009)

anos subsequentes à criação de um enquadramento legal que suporta e regulamenta o desenvolvimento de “Programas Especiais de Policiamento de Proximidade”, quer pela PSP²⁴ quer pela GNR²⁵, estabelecidos de modo a contribuirem, efetivamente, para a resolução de problemas dos cidadãos, cuja aplicação ocorre de acordo com a zona de implementação, a estrutura da força policial e os meios humanos e materiais existentes.

Segundo Cezário (2009), a PSP através da DE n.º 10/2006 solidificou o policiamento de proximidade com a criação do (PIPP), estruturando áreas fundamentais como: a doutrina, sintetizando os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos sobre policiamento de proximidade; investimento na formação específica, orientada para os polícias que desenvolvem este serviço; a estrutura de coordenação e supervisão, dirigida para as atividades e para a avaliação, desenvolvida por uma entidade externa, de modo a obter resultados imparciais. Do exposto, a PSP, como polícia urbana, procura uma resposta efetiva e adequada para as causas da criminalidade e da insegurança através do reforço das relações entre a população e os cidadãos. O programa “Escola Segura” incorporou as Equipas do Programa Escola Segura (EPES) com o intuito de levar a esta comunidade a cultura de segurança, através das ações de sensibilização e da atuação em situações de crise ou violência nas escolas. Os programas descritos anteriormente foram agregados nas Equipas de Apoio à Vítima (EPAV), orientado para as restantes frações da sociedade, os idosos, os comerciantes, os turistas, entre outros (atualmente com as seguintes designações: Escola Segura; Apoio 65- Idosos em Segurança; Comércio Seguro; Projeto INOVAR; Polícia no meu Bairro; Abastecimento Seguro; Farmácia Segura; Verão Seguro; Turismo Seguro; Táxi Seguro, (...).

No que concerne à GNR, atualmente, estão a ser implementados os seguintes programas especiais no âmbito deste novo modelo de policiamento de proximidade: Escola Segura; Apoio 65 - Seguro; Abastecimento Seguro; Farmácia Segura; Táxi Seguro; Transporte Seguro de Tabaco; Igreja Segura; SOS Azulejo e Violência Doméstica, (...). E como já foi referido por nós, anteriormente, no âmbito da revisão da literatura que levamos a cabo, iremos centrar o discurso em torno destes e, muito em particular, no programa especial “Comércio Seguro”.

²⁴. Das quais destacamos a Diretiva Estratégica (DE) n.º 10/2006, de 15 de maio, estabeleceu o PIPP, atual MIPP de modo a articular as valências da proximidade/prevenção criminal com as valências de ordem pública, investigação criminal e informações policiais.

²⁵. Salientamos a NEP/GNR- 3.58, de 6 de abril de 2011, que tem como objetivo regular o funcionamento dos Programas Especiais e o Policiamento de Proximidade da GNR.

A GNR define-se como uma “força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa”²⁶, cuja missão primordial é garantir os princípios do Estado de Direito Democrático e assegurar a toda a população o exercício do direito à liberdade e à segurança. Segundo Branco (2010), a função policial, inerente à GNR, concentra, em grande parte, as suas missões, mas a sua natureza militar e o facto do estatuto do seu efetivo ser também militar, fixa a dupla função que possui (militar e policial), diferenciando-a das Forças Armadas e das outras polícias atribuindo-lhe uma grande versatilidade e uma mais-valia. No âmbito das missões que lhe estão atribuídas, compete-lhe “garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos”²⁷ de modo a “proteger as pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade”²⁸. Neste contexto e, de acordo com Branco (2010), regista-se que a prevenção e a repressão da criminalidade estão incumbidas à GNR enquanto força de segurança portuguesa e todas as suas missões são reguladas por diretivas emanadas pelo Governo mais concretamente pelo MAI.

O policiamento de proximidade foi anunciado às forças de segurança e aos portugueses como uma nova filosofia estratégica para aumentar a eficácia no combate ao crime e potenciar a segurança das populações (Valente, 2002). Copeto (2011) considera fundamental, no âmbito da implementação do modelo de policiamento de proximidade, que os militares da GNR devem “atuar como elementos dinamizadores de civismo, da coesão social e da segurança da comunidade; executar ações de prevenção criminal, de acordo com as expectativas da segurança das populações; aumentar o grau de integração, melhorando a comunicação e a ligação com todos os atores sociais, fomentar a prestação de um serviço público, baseado na qualidade, na satisfação dos destinatários, na transparência e numa cultura de compromisso, contrato e parceria com as comunidades e organizações públicas e privadas (...) desenvolvendo uma atitude positiva de prevenção e antecipação dos problemas”(p.50). Na mesma linha de pensamento, Simão (2009) aponta como requisitos essenciais para o sucesso da implementação de um policiamento de proximidade, dotar os militares da GNR de bons conhecimentos técnico-policiais, um sentido de responsabilidade esclarecido, boa expressão oral, capacidade de iniciativa para desenvolver ações e propor medidas.

Segundo Valente (2002), a GNR acolheu o modelo de policiamento de proximidade em 1999, ano em que o Comandante Geral identificou os desafios que iriam ser colocados à

²⁶. Cfr. Art.1º n.º1 LOGNR (AR, 2007).

²⁷. Cfr. Art.1º n.º2 LOGNR (AR, 2007).

²⁸. Cfr. Art.1º n.º1 (AR, 2008a)

Instituição e para os quais seria necessário encontrar respostas. Contudo, só um ano depois (em 2000) é que o Comandante Geral realça que a GNR não deve desenvolver unicamente uma atividade que corresponda aos imperativos legais, devendo também promover uma forma de atuar mais próxima do cidadão numa lógica social mais abrangente.

Posteriormente, o Decreto Regulamentar nº 19/2008 de 27 de novembro vem legislar sobre a missão do Comando Operacional/Direção de Operações que é “elaborar, difundir e assegurar a coordenação do cumprimento das diretivas e orientações relativas às missões de segurança, proteção e defesa atribuídas à Guarda, designadamente em matéria de: VII) Prevenção criminal, policiamento comunitário e programas especiais, nomeadamente no âmbito da violência doméstica, do apoio e proteção de menores, idosos e outros grupos especialmente vulneráveis ou de risco”²⁹.

Em dezembro de 2008 é, novamente, exortada a necessidade da implementação efetiva de um policiamento comunitário ou de proximidade como se pode observar no discurso proferido pelo Comando da GNR³⁰ do qual enfatizamos os seguintes aspetos: a implementação do policiamento de proximidade surge como uma necessidade de afirmar e vincular uma atividade policial mais próxima das populações, apostando na visibilidade das forças de segurança e na capacidade para resolver os problemas concretos dos cidadãos; em consequência e, para o sucesso deste modelo de policiamento, é igualmente imprescindível promover uma efetiva colaboração entre a comunidade e a polícia com o objetivo de identificar e resolver os problemas dos seus habitantes. Neste pressuposto, a polícia deixa de ser a única guardiã da lei e da ordem e todos os membros da comunidade se tornam elementos ativos num esforço conjunto para melhorar a segurança e a qualidade de vida dos cidadãos criando-se, assim, um sentimento de segurança nas populações, através da construção de relações de confiança, mantendo a ordem através de uma análise pormenorizada das características e origens de determinados problemas, com vista à permanente redução da criminalidade.

As forças de segurança da GNR operacionalizam o policiamento de proximidade com a criação de Programas Especiais de Policiamento de Proximidade (PEPP) afetando meios e efetivos. Esta ação constitui um desafio que obriga a uma adaptação e a um aperfeiçoamento constantes. O primeiro programa a ser implementado foi o Programa Escola Segura.

²⁹. Plasmado no Artigo 10º do Despacho do Tenente-General Comandante-Geral da GNR nº32021/2008.

³⁰. Apresentação proferida pelo Sr. Major Afonso do Comando Geral da Guarda Nacional Republicana, na Escola da Guarda em 15 de dezembro de 2008.

Em 2009, a GNR foi alvo de uma reestruturação orgânica passando a reger-se pela Lei n.º 63/07 que entrou em vigor no dia 1 de janeiro, e foi criada uma Repartição de Programas Especiais na Divisão de Emprego Operacional, da Direção de Operações do Comando Operacional, surgindo então os Núcleos de Programas Especiais (NPE) com os Núcleos Escola Segura (NES).

Em 2010 com a criação do Núcleo de Idosos em Segurança (NIS) e do Núcleo de Comércio Seguro (NCS) foi criada nos DTer a Secção de Programas Especiais (SPE) que contém na sua constituição os três núcleos de ação.

Em 6 de abril de 2011, o Comando Operacional determinou a NEP N.º3.58 GNR/CO/DO com o intuito de regulamentar os PEPP da GNR. Neste documento está plasmada a seguinte estrutura: ao nível do Comando Operacional, a Repartição de Programas Especiais (RPE) encontra-se integrada na Divisão de Emprego Operacional da Direção de Operações do Comando Operacional; ao nível do Comando Territorial, um oficial para a área de Programas Especiais que se encontra na Secção de Operações de Informações Treino e Relações Públicas (SOITRP); e ao nível do Destacamento Territorial, as SPE, constituídas por três núcleos, o NES, o NCS e o NIS, sendo organizadas de acordo com as características da zona de ação. A atividade policial da GNR é regulada em três níveis: o primeiro, prevenção e fiscalização; o segundo, estrutura de investigação criminal; o terceiro, projeção, controlo, produção de doutrina e relações com outras entidades. Nesta conceção, as SPE têm como missões atribuídas as que se encontram situadas nos primeiro e terceiro níveis, ficando as de segundo nível afetas à estrutura de investigação criminal (NEP N.º3.58 GNR/CO/DO).

Em síntese, os programas especiais estão à responsabilidade dos comandantes dos DTer's, dependentes diretamente dos Comandos Territoriais, estruturando-se nas SPE e GNR (2011b). Estas últimas são constituídas pelos NES, NCS e o NIS, podendo vir a ser criados outros consoante as necessidades e realidades locais (GNR, 2011b).

Podemos constatar nos planos de atividades da GNR para os anos de 2015 e 2017 que o policiamento de proximidade cada vez mais se constitui como uma verdadeira aposta desta força de segurança. Neste pressuposto, pode ler-se que no Plano de Atividades da GNR para 2015 se concentraram esforços nas “principais fontes de perigo, com a finalidade de prevenir, reduzir e reprimir a criminalidade” (GNR, 2015, p. 100), adequando-se o serviço prestado às necessidades e expectativas do cidadão e reforçando-se o patrulhamento de proximidade, a presença e visibilidade. Pretendeu-se adotar uma postura pró-ativa dinamizando os Programas Especiais de Prevenção e Policiamento e das parcerias locais, potenciando a interação com o cidadão e restante sociedade (GNR, 2015). No que diz

respeito às ações operacionais a desenvolver no âmbito dos Programas Especiais de prevenção e policiamento de proximidade para o ano de 2015, desenvolveram-se 174 504 ações, com um efetivo de 295167 militares e 6 458 517 quilómetros (kms) percorridos (GNR, 2015). No que respeita ao Plano de Atividades para 2017, formulado em obediência ao Decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro, em articulação coerente com a “Estratégia da Guarda 2020 – Uma Estratégia de Futuro” pode constatar-se o:

“Reforço da proximidade com o Cidadão, dinamizando, por um lado, os tradicionais Programas Especiais de Prevenção e Policiamento Comunitário através de parcerias locais, e por outro, através da disponibilização de serviços de carácter inovador que fomentam e potenciam a interação da Guarda com o Cidadão e com a Sociedade, visando aprofundar o relacionamento e proximidade com o cidadão, fortalecendo o sentimento de segurança e prevenindo a delinquência e criminalidade” (Plano de Atividades da GNR, 2017, p. 12).

1.5.1. O programa especial “Comércio Seguro”: DTer de Viseu

O programa “Comércio Seguro” é uma iniciativa conjunta do (MAI) e da Associação do Comércio norteado pela filosofia subjacente ao policiamento de proximidade que, de acordo com Santos (2010), consiste em garantir a proteção de grupos vulneráveis (os comerciantes) a par da defesa de um diálogo constante com os cidadãos e entidades locais. Neste pressuposto, a GNR e a PSP, através dos sítios institucionais, desenvolvem ações de esclarecimento junto dos comerciantes, prestam informações úteis e pertinentes através da elaboração criteriosa e distribuição de folhetos informativos, apresentam vários conselhos que inculcam medidas de segurança passiva³¹ (fechaduras reforçadas; grades nas montras; portas e janelas sólidas; iluminação adequada do estabelecimento, arrumação dos artigos mais valiosos; cuidados redobrados nas horas de abrir e fechar, dupla verificação; pouco dinheiro na caixa registadora; bem como cuidado no transporte e depósito nas entidades bancárias; em caso de assalto não gerar resistência e anunciar todos movimentos ao assaltante, em paralelo, observar o maior número de características do(s) assaltante(s); logo que seja possível participar a ocorrência e comunicar as suas observações às forças de segurança, evitando mexer no estabelecimento, assim como participar à companhia de seguros e pedir a colaboração de testemunhas).

A partir do Programa “Comércio Seguro”, emergem, posteriormente, outros

³¹. Anexo A - Folheto distribuído pela GNR.

programas com o objetivo de incrementar maior segurança às atividades comerciais mais vulneráveis, tais como: “Farmácia Segura”, “Transporte Seguro de Tabaco”, “Táxi Seguro”, “Abastecimento Seguro”, todos eles associados numa lógica preventiva que permite uma resposta mais rápida da GNR. Estes programas implicam a adoção de novas formas de patrulhamento dedicado e direcionado num modelo de atuação pró-ativo e num patrulhamento preventivo, que visa fundamentalmente potenciar o sentimento de segurança destas atividades comerciais (NEP N.º3.58/CO/DO, 2011).

Os objetivos subjacentes ao Programa “Comércio Seguro” são: conferir condições acrescidas de maior proteção e segurança aos comerciantes e às atividades comerciais; desenvolver ações de sensibilização junto dos comerciantes de forma a prevenir ilícitos criminais; viabilizar uma intervenção imediata das forças de segurança nos casos de roubo, furto ou ameaças graves a este grupo populacional e desenvolver um sistema de comunicação e gestão de informações permitindo o acompanhamento e a prevenção deste tipo de criminalidade (Dias, 2006). Moleirinho (2015) também refere a propósito que o programa “Comércio Seguro” tem como objetivo o estabelecimento de um canal privilegiado entre as forças de segurança e os comerciantes através de um sistema direto de comunicação e transmissão de dados de forma a assegurar a proteção imediata deste grupo profissional.

Na perspetiva supra-explanada, podemos constatar que o programa “Comércio Seguro” apresenta uma componente preventiva e uma componente repressiva. A componente preventiva passa pela adoção, pelas entidades envolvidas, de medidas de segurança passiva e patrulhamento direcionado. A componente repressiva configura-se no estabelecimento de canais diretos de comunicação entre as forças policiais e as várias entidades protocoladas da área (com o possível recurso a meios informáticos). A agilização deste tipo de canais de comunicação permite a sinalização imediata de qualquer ocorrência (assalto, incêndio, intrusão...) que é assumida como uma violação da segurança desencadeando rapidamente uma resposta policial mais rápida e mais adequada ao tipo de situação. Nesta ordem de ideias, Valente (2002) aponta que este programa carece da colaboração e da complementaridade das estruturas representativas dos comerciantes, nas quais também se podem inserir entidades de segurança privada, de modo a funcionarem coletivamente de forma articulada, como garante da segurança do comerciante.

O Programa “Comércio Seguro” tem como finalidade garantir uma maior proteção e segurança aos cidadãos. Partindo da filosofia de que problemas locais exigem soluções locais, o reforço no policiamento com patrulhas apeadas nas zonas comerciais, a realização de ações de sensibilização e a tomada de medidas de segurança na prevenção de ilícitos

criminais, como refere o sítio da GNR, permite concluir que este programa, incrementa condições acrescidas de segurança ao comerciante. Copeto (2011) refere que o “Comércio Seguro” está estruturado em três dimensões: “criação de condições efetivas de segurança e proteção aos comerciantes; a rápida intervenção da GNR em situações de roubo, furto ou ameaça grave; o desenvolvimento de um sistema de comunicação e gestão de informação que permita, ainda, o acompanhamento e a prevenção deste tipo de criminalidade” (p.52). Neste pressuposto, o objetivo primordial, do programa em análise, é a criação de condições de segurança a comerciantes e aos estabelecimentos comerciais que têm como característica principal o atendimento ao público.

A implementação do programa “Comércio Seguro” carece, em paralelo, do envolvimento e colaborações de diferentes entidades (forças de segurança, comerciantes e respetivos representantes). A criminalidade associada aos comerciantes tem um impacto forte na comunidade, contribuindo para o aumento do sentimento de insegurança pelo que constitui uma preocupação para a GNR que procura por todos os meios adaptar-se e encontrar formas eficazes para combater este flagelo. Valente (2002) refere a propósito que a GNR procura reinventar-se definindo uma nova postura através do reforço de um policiamento de proximidade, de forma a garantir segurança nos estabelecimentos comerciais.

A NEP N.º3.58/CO/DO (2011), através do NCS da GNR, vem legitimar e regular a atuação desta força policial considerando como atividades primordiais as seguintes: ligação privilegiada à comunidade de comerciantes, intensificando a proximidade, sustentada na próatividade; apoio e aconselhamento aos comerciantes para aumentar a sua proteção e segurança, difundindo o projeto “Sistema Coletivo de Segurança”. Este sistema tem como objetivo melhorar a eficácia da resposta policial às ocorrências (intrusão, incêndios...) em estabelecimentos comerciais, através do estabelecimento complementar de parcerias/protocolos entre a GNR e os Municípios.

Com a mesma finalidade, o NCS, conforme a NEP N.º3.58/CO/DO (2011), institui ações de sensibilização, adaptadas à realidade de cada área de ação, direcionadas para: os cidadãos que circulam nas áreas comerciais e para os proprietários dos estabelecimentos no que respeita a furtos e roubos; ações de sensibilização no âmbito de depósitos monetários nas entidades bancárias, bem como no âmbito do carregamento das Caixas Automática – multibanco. Compete ainda ao NCS conhecer os estabelecimentos comerciais críticos, assim como analisar e sinalizar os estabelecimentos comerciais em função da criminalidade, de modo a dinamizar as ações de prevenção, e uma relação de coordenação e cooperação com as áreas de investigação criminal e proteção ambiental, no intuito de fortalecer a prevenção

e de intervir em operações caso se entenda como necessário. Copeto (2011) infere que através do programa “Comércio Seguro”, a GNR pretende ser o garante máximo da segurança e apoio dos comerciantes nas suas necessidades.

Os fenómenos da crescente criminalidade, a insegurança, a crise económica, o desemprego, as migrações das áreas rurais para as zonas urbanas e outros fatores como a globalização, a abertura de fronteiras, obrigaram a repensar o modelo policial a implementar no DTer de Viseu. O policiamento de proximidade foi a aposta encontrada.

No âmbito dos crimes que mais contribuem para o sentimento de insegurança, já referidos por nós, regista-se que o crime contra as pessoas e contra o património é elevado. O RASI de 2016 continua a evidenciar valores preocupantes para a criminalidade: 51,9% de crimes contra o património e 24,4% de crimes contra as pessoas, num total de 330 872 participações, das quais 2,4% tem expressão em Viseu, nomeadamente, nos registos de furtos em estabelecimentos comerciais e burlas. Nesta perspetiva, a nível nacional, foram empenhados 825 elementos das forças de segurança, realizadas 11 585 ações de sensibilização que envolveram mais de 22 510 comerciantes³².

Do exposto e certos da importância socioeconómica que o comércio adquire nas zonas afetas ao DTer de Viseu³³, Castro Daire, Oliveira de Frades, S. Pedro do Sul, Viseu e Vouzela, torna-se relevante promover políticas públicas que visem incrementar condições acrescidas para que o comerciante se sinta seguro e protegido pelas Forças e Serviços de Segurança. Emerge assim, o PEPP “Comércio Seguro” implementado pelo DTer de Viseu.

De um modo mais abrangente, tem vindo a implementar-se o projeto “Viseu Seguro” em parceria com a Câmara Municipal de Viseu e restantes câmaras afetas ao mesmo DTer, sob orientação da SPE de Viseu como: “Escola Segura”; “Comércio Seguro”; “Idosos em Segurança”; “Núcleo Proteção Ambiental” e ainda com as iniciativas “Caderneta Guardoo”; “Pulseira Peão Visível” e Língua Gestual”. Este projeto nasce com o objetivo de ajudar a garantir a segurança, numa organização proativa, colaborativa e integradora de sinergias, contribuindo para uma segurança coletiva. Contudo, constatamos segundo o Cmdt. do DTer de Viseu (2017)³⁴, que “Parcerias contratualizadas não existem, o que existe, quando necessário é um contrato efetuado às juntas de freguesia ou às associações empresariais, ou mesmo às empresas, no sentido de estas se associarem às ações que vão sendo efetuadas

³². Fonte: RASI 2016.

³³. Vide apêndices G e H sobre a origem e a importância do comércio em Viseu (Fonte: Associação Comercial e Distrital de Viseu).

³⁴. Vide Entrevista ao Cmdt. do DTer de Viseu (resposta à questão 1.10). Apêndice D1

”(...)“. As associações empresariais ou empresas também contactam a SPE para que esta colabore com eles em ações que pretendem promover subordinadas ao tema segurança”.

O Programa “Comércio Seguro” surgiu com a intenção de disponibilizar aos comerciantes a possibilidade de uma melhoria na prevenção e deteção de atos ilícitos criminais, tais como furtos ou roubos e incêndios; uma força policial, apoiada com meios técnicos eficazes, capaz de intervir em caso de ocorrência de tais situações; e a garantia da prossecução dos objetivos propostos ao disponibilizar os meios para atingir tal fim. Este Programa destinava-se inicialmente a ser aplicado na zona urbana de Viseu pela PSP, sendo posteriormente alargado às áreas dos concelhos afetos ao DTer de Viseu: Castro Daire, Oliveira de Frades, S. Pedro do Sul, Viseu e Vouzela com o objetivo de “contribuir para uma prevenção mais eficaz dos delitos criminais de que são vítimas os cidadãos que vivem dessa atividade económica e daqueles que a ela recorrem. Ex: furtos/assaltos a estabelecimentos comerciais, a cidadãos e prevenir burlas” (Cmdt. do DTer de Viseu, 2017)³⁵.

O Programa “Comércio Seguro” é enquadrado num sistema denominado “Sistema Coletivo de Segurança” que consiste na receção e monitorização de sinais de alarme pela SPE de Viseu. O DTer de Viseu destacou 3 militares que são responsáveis pela SPE onde se inscreve Programa “Comércio Seguro”, competindo-lhes recolher e organizar informação que possuísse relevância no âmbito criminal para posterior articulação com a Investigação Criminal. Neste pressuposto, as tarefas realizadas pelos militares afetos ao programa “Comércio Seguro” do DTer do Viseu, em estreita ligação às competências do NCS presentes na NEP N.º 3.58/CO/DO (2011), destacam-se as seguintes tarefas que privilegiam a comunicação e a proximidade entre os comerciantes e a GNR, potenciando o sentimento de segurança: a) firmar-se um elo ligação privilegiado entre a GNR e os comerciantes (distribuição a todos os comerciantes de um *flyer*³⁶ de sensibilização com algumas medidas básicas de segurança passiva e um cartão de contacto³⁷ para agilizar a comunicação); b) fornecer o apoio e aconselhamento no desenvolvimento de condições de segurança, divulgando o projeto “Comércio seguro”; c) promover ações de sensibilização no âmbito da prevenção de ilícitos criminais, concretizando-se através de palestras orientadas para os comerciantes.

Em síntese, o programa de proximidade “Comércio Seguro” surge como uma aposta na prevenção do crime, tendo em vista a promoção de um ambiente de maior segurança nas

³⁵. Vide Entrevista ao Cmdt. do DTer de Viseu (resposta à questão 1.6). Apêndice D1

³⁶. Vide Folheto informativo “Programa Comércio Seguro: Prevenir é Proteger” Anexo A.

³⁷. Vide Cartão de Contacto disponível no Anexo B.

áreas comerciais, consubstanciada nos objetivos gerais de redução da criminalidade, do sentimento de insegurança dos cidadãos e para uma imagem da GNR sólida e próxima dos cidadãos³⁸. Potenciando, segundo o Cmdt. do DTer de Viseu (2017), uma aproximação dos cidadãos da Guarda à população e estreitando contactos com todos os parceiros envolvidos, o que resulta num incremento da imagem da GNR tornando-a uma instituição de confiança³⁹.

A implementação do programa “Comércio Seguro” pode apresentar algumas dificuldades quer da parte, dos próprios agentes policiais, (reduzido número de efetivos, falta de meios e falta de formação específica⁴⁰), além de que uma reestruturação da sua orgânica de trabalho pode estar na origem de algumas resistências, quer pela dificuldade de mudança dos procedimentos operacionais em estruturas fortemente hierarquizadas, quer pela possibilidade do surgimento de algum tipo de diferenciação, eventualmente negativa, relativamente aos seus pares. De facto, o policiamento de proximidade, pelo tipo de trabalho que envolve, mais descentralizado e autónomo ao nível do agente que o policiamento tradicional, ameaça o *statu quo* da organização, implicando um certo grau de flexibilidade e dinamismo organizacionais que podem originar resistência à mudança.

³⁸. Vide Entrevista ao Presidente da Câmara de Castro Daire (resposta 6.1.) Apêndice D3

³⁹. Vide Entrevista ao Cmdt. do DTer de Viseu (resposta à questão 1.14). Apêndice D1.

⁴⁰. Vide Entrevista ao militar da GNR afeto à SPE de Viseu (respostas 3.7. e 3.12.) Anexo D2.

2. METODOLOGIA

Na revisão da literatura que operacionalizámos no capítulo anterior foi encetada uma abordagem teórica e conceptual com o objetivo de situar o discurso relativamente à segurança, ao sentimento de insegurança, à prevenção, ao policiamento de proximidade e, em particular, aos programas especiais de policiamento de proximidade, implementados pelas forças de segurança, nos quais se insere o programa “Comércio Seguro”, que se constitui o foco desta investigação.

Cumprida a dimensão teórica e conscientes de que a definição e a estruturação de qualquer estudo empírico decorrem de um projeto de pesquisa que assente na sequência lógica que interliga os dados empíricos obtidos às questões de investigação iniciais, às proposições e obviamente às conclusões (Freixo, 2012), importa passar ao estudo de campo de modo a responder às questões enunciadas. Pois, de acordo com Fortin (1999), “o ponto de partida de qualquer investigação consiste em escolher um domínio de interesse e em transpô-lo para uma questão que poderá ser estudada” (p. 59). Assim, atendendo à temática abordada e aos objetivos traçados, definiu-se a seguinte (Pp): “Qual é a importância do impacto do Programa Especial Comércio Seguro, implementado pela GNR afeta ao DTer de Viseu, no sentimento de segurança dos comerciantes da sua zona de ação?”. Decorrente da (Pp) explanada, seguem-se os procedimentos tendentes à sua operacionalização, de modo a clarificar o que se pretende saber (Quivy & Campenhoudt, 1998). Formulam-se, assim, as seguintes Perguntas Derivadas (Pd):

Pd₁: “Como é que os comerciantes avaliam a prestação da GNR?”;

Pd₂: “Como é que os comerciantes que experienciaram cenários de vitimização avaliam a prestação da GNR?”;

Pd₃: “O programa “Comércio Seguro” contribui para a diminuição do crime nas zonas comerciais e para o aumento do sentimento de segurança nos comerciantes?”;

Pd₄: “O programa Comércio Seguro contribui para uma imagem dos militares da GNR sólida e de confiança?”;

Pd₅: “As parcerias criadas no âmbito do programa Comércio Seguro contribuem para o aumento do sentimento de segurança dos comerciantes?”

De seguida, conscientes da insuficiência de conhecimentos e de respostas, somos impelidos a formular hipóteses (H) que poderão ser confirmadas ou refutadas enquanto

existe uma relação continuada entre a realidade e a teoria (Freixo, 2011). Neste intuito, apresentamos as seguintes hipóteses:

H₁: Os comerciantes percebem a prestação da GNR de forma positiva;

H₂: Os comerciantes que experienciaram cenários de vitimização revelam menor satisfação com o serviço prestado pela GNR, em relação aos que nunca foram alvo de crime;

H₃: Os comerciantes entendem que as zonas comerciais afetadas ao DTer de Viseu são seguras e as atividades desenvolvidas no âmbito do programa “Comércio Seguro” são relevantes;

H₄: O programa “Comércio Seguro” contribui para uma imagem dos militares da GNR sólida e de confiança;

H₅: As parcerias criadas no âmbito do programa “Comércio Seguro” contribuem para o aumento do sentimento de segurança dos comerciantes.

Em ordem à operacionalização das hipóteses supra-formuladas, as variáveis dependentes mais importantes a considerar neste estudo são: a satisfação com o serviço prestado pela GNR e o sentimento de segurança.

2.1. Método de abordagem fundamentos de uma opção

Partindo do exposto, passamos à arquitetura da investigação orientando-a pelas Questões e pelas Hipóteses⁴¹ já explanadas. Seleccionámos, criteriosamente, os procedimentos, os métodos e as técnicas de recolha e análise dos dados visando responder de forma inequívoca às questões formuladas (confirmando ou refutando as Hipóteses avançadas). Concretamente, pretende-se que os resultados obtidos permitam avaliar o impacto do programa “Comércio Seguro” na segurança dos comerciantes e, de um modo mais preciso, permitam também avaliar, por um lado, a perspectiva da população comerciante relativamente à sua perceção da segurança, do policiamento e dos resultados da atividade policial e, por outro, a dos agentes sobre a forma como se relacionam com a população e com a estrutura em que se inserem. Contudo, numa primeira etapa, sentimos algumas dificuldades que emergem das próprias características do objeto de análise e do horizonte temporal estabelecido. A avaliação da eficácia desta prática policial é uma tarefa delicada, dado que dificilmente se conseguem definir metas precisas e limitadas no tempo e no espaço.

⁴¹. Vide Apêndices A, B e C.

Por outro lado, se um dos objetivos genéricos é a prevenção de problemas que estão na origem da criminalidade, e se essa tarefa realmente for cumprida, os crimes/problemas não terão lugar, logo não é possível medir diretamente algo que não acontece; ou seja, torna-se particularmente difícil avaliar a criminalidade prevenida. Outra das medidas previstas no Programa “Comércio Seguro” é o estabelecimento de parcerias com entidades, públicas ou privadas. No caso de sucesso do programa, medido por exemplo pela diminuição da taxa de criminalidade, como avaliar a parcela de sucesso que cabe a cada parceiro? Mesmo que as taxas de criminalidade diminuam, dificilmente se consegue avaliar com rigor se essa diminuição é resultado da implementação do programa ou de outros factores externos.

Conscientes das limitações supra-mencionadas, iremos, neste capítulo, apresentar a metodologia da investigação, fundamentando as opções tomadas no que respeita ao tipo de abordagem e ao método de análise, uma vez que a opção metodológica é primordial para a fiabilidade e a qualidade dos resultados. Neste contexto e certos de que a natureza do problema de investigação determina o tipo de método a utilizar, tendo em conta as variáveis e a sua operacionalização (Fortin, 2009) e ainda, segundo Quivy e Campenhoudt (2008), uma investigação social não se baseia única e exclusivamente no conjunto de métodos e técnicas predefinidos que apenas necessitam de ser aplicados, pois “a escolha, a elaboração e a organização dos processos de trabalho variam com cada investigação específica” (p. 18), iremos recorrer ao método científico. E tal porque, de acordo com Sarmiento (2013), “o método científico é composto por um conjunto de regras básicas que visam obter novo conhecimento científico” (p.4), que se consubstancia através da recolha de resultados válidos, fiéis e reprodutíveis.

Nesta ordem de ideias, optou-se, nesta investigação, por um estudo de caso, delimitado à área de ação do DTer de Viseu, tendo o trabalho de campo decorrido no primeiro quadrimestre de 2017. De acordo com Freixo (2012), este procedimento metodológico materializa-se pela “exploração intensiva de uma simples unidade de estudo, de um caso (...) que exija do investigador uma atitude (...) interventiva” (p. 120). Segundo Freixo (2012), o estudo de caso, situando as observações no seu contexto real, implica geralmente o trabalho de campo, tirando partido de fontes múltiplas com recurso à análise documental, entrevistas e questionários. Assim, com o objetivo de promover uma recolha de informação mais ampla que permita uma análise mais criteriosa, procedeu-se à triangulação que consiste “na utilização de diferentes métodos combinados, no interior do mesmo estudo” (Fortin, 1999, p. 322), possibilitando desta forma, comparar a informação obtida em diferentes fontes.

Do exposto, consideramos que uma abordagem mista, conciliando a investigação qualitativa com a quantitativa, potencia a profundidade da análise e encaminha-nos para conclusões mais abrangentes e fiáveis. Entendendo, corroborando Fortin (2009), que uma abordagem qualitativa nos permite uma compreensão mais ampla e global do fenómeno em estudo, recorreremos a este método para nos possibilitar observar, descrever, interpretar e apreciar o meio e o fenómeno tal como se apresentam, não procurando controlá-los, mas apenas descrevê-los ou interpretá-los sem a preocupação de os avaliar. Em nosso entender, traduz-se num método que desenvolve conhecimento e demonstra a relevância da nossa compreensão e dos participantes no processo de investigação. Neste estudo, procurámos obter a informação qualitativa pretendida através de entrevistas ao Comandante do DTer de Viseu; aos militares afetos à SPE e que implementam o programa “Comércio Seguro”; aos Presidentes das Câmaras das zonas afetadas ao DTer referido e ainda ao presidente da Associação Comercial de Viseu. Paralelamente, entendemos também como relevante para esta investigação uma abordagem quantitativa, uma vez que esta consiste num “processo sistemático de colheita de dados observáveis e quantificáveis” (Fortin, 1999, p. 22), numa sequência de etapas que vão desde a formulação do problema até à obtenção dos resultados pretendidos, sendo considerado o melhor método para confirmar as hipóteses. Segundo Freixo (2012), a objetividade, o controlo e a generalização são marcas distintivas desta abordagem e concorrem, por isso, para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos e ainda para a possível generalização dos resultados, desde que seja acautelado o rigor da amostra, as técnicas, e os testes estatísticos sejam os mais adequados. No intuito de recolher a informação pretendida no âmbito dessa investigação, aplicámos inquéritos por questionário de autopreenchimento aos comerciantes em atividade na zona de ação do DTer de Viseu.

3. MÉTODOS E MATERIAIS

Como foi dito anteriormente, optou-se, nesta investigação, por um estudo de caso, delimitado à área de ação do DTer de Viseu, tendo o trabalho de campo decorrido no primeiro quadrimestre de 2017. Nesta ordem de ideias, realizou-se a caracterização sociogeográfica da área de estudo visando a melhor compreensão dos seus contextos e da sua realidade⁴².

3.1. Técnicas, procedimentos e meios utilizados

Esta investigação pressupõe três técnicas de recolha de informação que se materializam na análise documental, nas entrevistas e nos inquéritos por questionário que, após o cruzamento dos resultados, permitem um encontro da perceção dos diferentes envolvimento.

No que respeita à análise de documentos, a sua efetivação advém da recolha de dados estatísticos ou da coleta de documentos de forma textual provenientes de instituições e de organismos públicos e privados (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Segundo Sarmiento (2013), a entrevista “permite obter um conjunto de informações através de discursos individuais (...), rege-se por critérios de ética e de respeito pelo entrevistado e pela sua cultura” (p.30). De acordo com Quivy e Campenhoudt (2003), a entrevista possibilita obter elementos de reflexão ricos e matizados, dando ao entrevistado a oportunidade de ser mais pormenorizado, podendo ser orientada pelo investigador para uma maior objetividade. Corresponde a uma abordagem qualitativa de recolha de dados e pode ser utilizada isolada ou associada a outras técnicas, como o questionário ou a análise de documentos.

O questionário é um instrumento de recolha de informação em que o texto e a ordem das questões são rigorosamente estandardizados. As questões que dele constam devem ser colocadas da mesma forma sem adaptações nem explicações suplementares, de modo a garantir a comparabilidade das respostas de todos os indivíduos. O processo de conceção do inquérito por questionário deve pressupor a finalidade dos objetivos e responder à pergunta de partida e às perguntas derivadas (Ghiglione e Matalon, 2011).

⁴². Vide Apêndice A.

3.1.1. Análise Documental

A análise documental, de acordo com Bardin (2009), assenta “numa operação ou um conjunto de operações que visam representar o conteúdo de um documento sob forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referência” (p.47). Segundo Marconi & Lakatos (2003), a análise documental refere-se à “fase da pesquisa realizada com intuito de recolher informações prévias sobre o campo de interesse” (p.174). Neste contexto, procedeu-se a uma recolha de informação exaustiva plasmada no enquadramento teórico/revisão da literatura sustentada em textos e abordagens diversificadas sobre o fenómeno em estudo. Tal recolha foi concretizada em consulta bibliografia sobre a temática em estudo (fontes secundárias) e na consulta e análise de documentos produzidos ou inerentes à instituição (pesquisa documental ou fontes primárias), normativos legais e, em documentos internos à GNR (legislação, normas internas e documentos oficiais em vigor e, muito particularmente, dados estatísticos do DTer de Viseu de modo a recolher informação correspondente ao efetivo humano e material existente, número de ocorrências, criminalidade, patrulhamentos e ações de formação no âmbito do programa especial “Comércio Seguro”).

3.1.2. Entrevistas

O recurso a esta técnica de recolha de dados teve um fim exploratório, partindo-se do pressuposto de que a entrevista “explora o conteúdo da investigação, ouvindo especialistas sobre o assunto ou tema” (Sarmiento, 2013, p. 33). As entrevistas foram realizadas no decorrer do mês de abril/maio de 2017, ao Cmdt. do DTer de Viseu; ao militar responsável pela SPE; ao presidente da Associação Comercial de Viseu e Presidentes das Câmaras da zona de ação do DTer de Viseu.

No que respeita à estrutura, utilizámos a entrevista semidiretiva. Esta “não é inteiramente aberta nem encaminhada por um grande número de perguntas precisas. Geralmente, o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias (guião de entrevista), relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 192). Nesta ordem de ideias, “a entrevista é o instrumento mais adequado para delimitar os sistemas de representações, de valores, de normas veiculadas por um indivíduo” (Albarello, Hiernaux, Maroy, Ruquoy & Saint-

George, 1998, p. 194). A mais-valia da sua utilização é “o grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos. A flexibilidade e a fraca diretividade do dispositivo permitem recolher testemunhos e interpretações dos interlocutores, respeitando os próprios quadros de referência a sua linguagem e as suas categorias mentais” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p. 194).

Na entrevista semidiretiva, “o entrevistador conhece todos os temas sobre os quais tem de obter reações por parte do inquirido, mas a ordem e a forma como os irá introduzir são deixados ao seu critério, sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista” (Ghiglione & Matalon, 2001, p. 64). Deste modo, as entrevistas foram realizadas com o intuito de recolher os conhecimentos, perceções, sensibilidades e experiências dos sujeitos envolvidos na implementação de programa “Comércio Seguro”, corroborando Guerra (2010), que sustenta que para “(...) garantir que a investigação abordou a realidade considerando as variações necessárias, é preciso assegurar a presença da diversidade dos sujeitos ou das situações de estudo” (p.41). Com este objetivo, procurou-se recolher informação de profissionais incluídos como parceiros na estrutura de entidades públicas e que no seu dia-a-dia também estão relacionados com a temática da segurança dos comerciantes. Nesta ordem de ideias e em função de estarem envolvidas diferentes entidades, que no nosso entender, são fontes de informação essenciais à construção desta investigação, foi necessária a elaboração de diferentes guiões⁴³ (em que, à parte, as perguntas inerentes aos cargos apresentam um conjunto de perguntas comuns).

Para que tal tenha sido possível, elaborámos uma “Carta de Apresentação”⁴⁴ e um pedido de entrevista às entidades supra-mencionadas, dando a conhecer o objetivo e a relevância do contributo para a investigação. Nesta sequência, cada entrevista foi gravada com autorização prévia do entrevistado, permitindo-se, assim, a sua posterior transcrição e análise, mantendo constante a fiabilidade das respostas. Seguidamente, as entrevistas foram transcritas e dadas a validar aos diversos entrevistados.

O tratamento das entrevistas foi feito através da análise de conteúdo iniciada com a transcrição das mesmas e posterior organização em categorias. Esta técnica possibilita a redução do texto das entrevistas, organizando-o em categorias de conteúdo temático (Sarmiento, 2013). Seguidamente, construíram-se matrizes de análise para cada questão da entrevista, segmentando-se os correspondentes fragmentos de texto e atribuindo-se um

⁴³. Vide Apêndices D1. D2 e D3.

⁴⁴. Vide Apêndice B

código a cada um deles⁴⁵. Esta segmentação teve por base padrões de contexto tais como a semelhança, diferença, comparação e repetição entre eles (Sarmiento, 2013). Finalizámos com a obtenção da medida da frequência, traduzida em percentagem, com que cada segmento se manifesta, de modo a poder apreciar esses valores para complementar e comparar com a análise documental efetuada.

3.1.3. Inquérito por questionário

A aplicação de inquéritos por questionário possibilita a recolha de informações de um conjunto de inquiridos, representativo de uma população (Quivy & Campenhoudt, Manual de Investigação em Ciências Sociais., 2003). A técnica da amostragem representativa de uma população permite realizar uma investigação, investindo menos recursos e alcançando resultados credíveis (Sarmiento, 2013).

A conceção do inquérito por questionário pressupõe a consecução dos objetivos propostos e responder à pergunta de partida e às perguntas derivadas (Ghiglione & Matalon, 2001). Os inquiridos são colocados perante um conjunto de questões relevantes para o investigador. Para tal, o questionário deve ser um instrumento rigorosamente estandardizado em que as questões devem ser perfeitamente claras e livres de ambiguidades, devem respeitar a afirmativa, prevendo que cada inquirido responda o que se espera dele.

A conceção e a arquitetura de um inquérito por questionário que permita avaliar as perceções dos comerciantes revelou-se complexa e revestiu-se de especial cuidado, pois estamos certos de que a qualidade dos resultados obtidos a partir de um questionário depende da qualidade e da fiabilidade que o próprio instrumento apresenta.

Para este estudo foi elaborado um questionário que assenta nas questões da investigação, respeitando a bibliografia da especialidade e sempre que necessário reproduzindo e/ou ajustando medidas ou escalas já postas em prática noutras investigações, como a Escala de Likert⁴⁶, que é uma escala ímpar composta por cinco pontos do tipo verbal (“discordo totalmente” a “concordo totalmente”), e a sua pertinência prende-se com a existência de um ponto neutro (característico das escalas ímpares). Tal escala apresenta um nível de confiabilidade elevado e adequa-se aos inquiridos em ordem aos diferentes níveis de escolha (Dalmoro & Vieira, 2013). Após a fase de construção e antes da aplicação definitiva,

⁴⁵. Vide Apêndice F

⁴⁶. É uma escala de medida que permite a um sujeito exprimir se está de acordo ou em desacordo com o enunciado através de uma pontuação final que indica uma atitude ou opinião (Freixo, 2012).

salienta-se a realização de um pré-teste a 4 elementos constituintes da amostra, com a finalidade de se proceder à correção de erros passíveis de existirem e medir o tempo de resposta (Sarmiento, 2008).

Relativamente ao do questionário⁴⁷, as questões foram maioritariamente orientadas pelo trabalho de Ferreira (2014), do qual foram retiradas e adaptadas algumas questões acrescidas de outras de formulação própria organizadas em três grupos de questões: grupo I, orientado para as características ou aspetos relevantes para o estudo (variáveis independentes) como: a caracterização sociodemográfica e a tipologia dos estabelecimentos comerciais (género, idade, experiência profissional, número de pessoas que trabalham no estabelecimento, função desempenhada no estabelecimento, habilitações literárias e ramo da atividade comercial); grupo II, o mais longo, dado que se procurou recolher informação minuciosa dos comerciantes sobre as vertentes conhecimento, experiências e percepções sobre a atuação da GNR mais concretamente no que respeita a: a) experiência de contacto com a polícia; b) experiência de vitimização; c) percepção e apreciação do trabalho da polícia com base no conhecimento e experiências e d) conhecimento do programa “Comércio Seguro” e reconhecimento deste na diminuição da criminalidade e no aumento da segurança. As primeiras quatro questões visam captar a opinião do comerciante sobre a percepção da atuação da polícia e coletar a informação sobre a experiência de vitimização e de contacto com esta. No que respeita ao contexto do estabelecimento comercial, colocam--se questões de modo a obter informação do comerciante sobre o conhecimento de crimes (furto/roubo/assalto; vandalismo ou outro) detetados nos últimos três anos (questão 2.5). De seguida, pergunta-se se denunciou à polícia algum incidente relativo ao estabelecimento, procurando-se perceber a satisfação do respondente com a forma como a polícia tratou a situação (questão 2.6). Nas (questões 2.7 e 2.8), pretende-se obter a opinião do inquirido relativamente à expressão do crime na zona do estabelecimento comparativamente com outras áreas da cidade que conheça. Seguem-se questões que pretendem caracterizar a zona envolvente ao estabelecimento comercial (questões 2.9 e 2.10). A questão 2.11 permite detetar o grau de concordância sobre a polícia e a sua atuação. A questão 2.12 questiona a frequência com que na zona passam agentes da polícia a pé ou num carro patrulha. A questão 2.13 pretende detetar o conhecimento dos inquiridos sobre o programa de proximidade “Comércio Seguro”. Na questão 2.14 pretende-se saber se o inquirido pertence a alguma associação que se preocupe com a redução do crime nos espaços comerciais. Com o mesmo

⁴⁷. *Vide* Apêndice C

intuito, é perguntado na questão 2.15 se conhece algum programa de intervenção dirigido à redução do crime nos espaços comerciais. O grupo III (Sentimento de insegurança) é constituído por quatro questões dirigidas a recolher informação sobre as variáveis que constituem o sentimento de insegurança: o medo do crime; o risco percebido e a adoção de comportamentos de segurança. As questões foram divididas segundo estas dimensões, e adaptadas à realidade do comércio. Assim, a questão 3.1 corresponde à dimensão emocional do sentimento de insegurança por medo do crime. Seguidamente, a questão 3.2 dirige-se ao sentimento de insegurança face à presença de algumas desordens físicas. A questão 3.3 corresponde à dimensão cognitiva do sentimento de insegurança, ou seja, à perceção do risco de vitimização. A questão 3.4 corresponde à dimensão comportamental do sentimento de insegurança, dividindo-se em três tipos de comportamentos: evitamento, proteção e autodefesa, operacionalizados em quatro itens.

Os questionários de autopreenchimento foram aplicados aos comerciantes das zonas sob a alçada do DTer de Viseu que, por ser uma zona muito alargada em termos geográficos, se revelou bastante morosa. Foram entregues pessoalmente (em alguns casos também via e-mail), após o consentimento verbal de um elemento (responsável ou colaborador) do estabelecimento comercial no decorrer dos meses de março e abril. Foi garantido aos inquiridos o anonimato das respostas dadas. Para tal, os questionários foram entregues e recolhidos sem nenhuma identificação da pessoa, nem do estabelecimento comercial.

O tratamento dos questionários foi primeiramente efetuado recorrendo-se ao programa *Google forms*⁴⁸, contabilizando-se todas as respostas e procedendo-se à análise descritiva dos dados. Posteriormente, foram introduzidos no programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 20, para se obter as análises necessárias à realização do trabalho. Para a elaboração dos gráficos foi preferido o *Microsoft Excel 2013*.

3.2. Procedimentos de amostragem

Esta investigação, como referido anteriormente, assenta no estudo da população afeta ao DTer de Viseu, militares da GNR diretamente envolvidos no programa “Comércio Seguro”, comerciantes em atividade na zona de ação do DTer referido e, ainda as entidades parceiras, Câmaras Municipais respetivas e o Presidente da Associação Comercial.

Esta opção justifica-se uma vez que as novas demandas sociais, com o aumento da

⁴⁸. Permitiu-nos utilizar as ferramentas da Web para enviar questionários aos comerciantes e rececionar as repostas aos mesmos. Também nos possibilitou um primeiro tratamento estatístico que facilitou a análise.

criminalidade levaram a que as forças policiais se reinventassem com novas formas de atuação, o que levou ao surgimento do programa “Comércio Seguro”. Como os comerciantes são os principais beneficiários deste programa, é de todo pertinente avaliar a perceção que estes têm sobre a eficácia do mesmo.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), estão contabilizados 2980 estabelecimentos comerciais existentes na zona de ação do DTer de Viseu, sendo que, destes, 309 se encontram em Castro Daire, 232, em Oliveira de Frades, 278 em S. Pedro do Sul, 2005 em Viseu⁴⁹ e 156 em Vouzela. Do exposto, parece-nos inviável recolher e analisar dados de todo o universo, dadas as limitações de tempo e de recursos⁵⁰, sendo necessário recorrer a uma amostra da população (Hill & Hill, 2012). Optamos por uma amostragem estratificada proporcional pois, de acordo com Sarmiento (2013), “o número de elementos em cada estrato da amostra é proporcional ao número de elementos existentes em cada estrato da população. A estratificação proporcional, fornece uma amostra representativa da população em estudo” (p.81). Esta opção configura-se, de acordo com o tipo de amostragem, como a mais rigorosa para a investigação, pois os comerciantes afetos ao DTer de Viseu pertencem a cinco concelhos diferentes, numa zona muito alargada geograficamente, o que por si só lhes confere características muito próprias e de grande heterogeneidade. Tal facto, associado a fatores como distintas idades, ramos de atividade diferenciados, tempo de atividade variável, revela que é crucial recolher informação nos diferentes níveis, com o intuito de abarcar todo o universo. Com a amostra, atinge-se de uma forma rigorosa a descrição do universo. Com este intuito e seguindo as orientações de Sarmiento (2013) obtivemos uma amostra de 340⁵¹ comerciantes. Continuando a pôr em prática o método amostral selecionado, proporcionalmente obtivemos o seguinte número de elementos por estrato (concelhos): 35 comerciantes em atividade em Castro Daire; 26 em Oliveira de Frades; 32 em S. Pedro do Sul; 229 em Viseu e 18 em Vouzela. Estabelecida a amostra por concelho e, no sentido de continuarmos a procurar obter o máximo de representatividade, optamos por subdividir cada estrato em dois: um urbano (comerciantes a laborar no centro de cada concelho, isto é, nas ruas próximas dos centros de decisão: câmara municipal, centro

⁴⁹. A cidade de Viseu é patrulhada no seu centro pela (PSP) e na periferia pela GNR. Contudo, não é possível fazer a distinção entre o número de estabelecimentos comerciais que estão afetos à GNR e os que estão afetos à PSP. Regista-se que este facto trouxe alguns condicionamentos à investigação.

⁵⁰. Por impossibilidades: temporais (pois 10 semanas revelaram-se escassas para a realização desta investigação) geográficas uma vez que os concelhos afetos ao DTer de Viseu se situam numa zona alargada geográfica e pela complexidade que resultaria da análise dos dados na sua totalidade.

⁵¹. *Vide* Determinação da dimensão da amostra no Apêndice E.

de saúde, postos da GNR, tribunais...) e rural (comerciantes situados em zonas periféricas que, por opção nossa, se poderiam ir até 10km do centro do concelho). Com este propósito inquirimos: Castro Daire, 18 na zona urbana e 17 na zona rural; Oliveira de Frades, 13 urbanos e 13 rurais; S. Pedro do Sul, 16 urbanos e 16 rurais; Viseu, 229 todos urbanos⁵² e Vouzela, 9 urbanos e 9 rurais.

No que respeita às entrevistas, procurou-se uma representatividade social, sem preocupações estatísticas. Pois, de acordo com Freixo (2011), o método utilizado assentou numa seleção racional, optando-se por entrevistar os indivíduos que estão mais diretamente implicados no Programa “Comércio Seguro”.

⁵². Destes não conseguimos apurar dados de 42 inquiridos pois, os comerciantes apesar de receberem os inquiridos e se comprometerem a devolvê-los preenchidos (alguns via e-mail), não o fizeram ou estes foram considerados inválidos.

4. RESULTADOS

Procura-se ao longo deste capítulo evidenciar os resultados apurados, nomeadamente dados facultados pelo DTer de Viseu, a coleta das respostas dos comerciantes plasmadas nos questionários e o produto das entrevistas concretizadas. Segue-se uma análise das informações obtidas, comparando-as, sempre que possível, com outros estudos.

4.1 Questionário: perspectiva dos comerciantes — avaliação de uma percepção

Neste subcapítulo serão apresentadas as informações obtidas a partir dos questionários realizados aos comerciantes em figuras representativas com a respetiva análise textual. Regista-se que os principais indicadores de resultados de análise estatística como, frequência, e percentagem encontram-se plasmados, bem como a apresentação da totalidade dos resultados do questionário uma vez que, por limitação de páginas, não nos é possível apresentá-los neste capítulo.

4.1.1 Caracterização sociodemográfica dos inquiridos

Do apuramento dos dados relativos aos 298 comerciantes respondentes, destacamos que 59,7% (n = 178) são do sexo feminino e 40,3% (n =120) do sexo masculino. A faixa etária dos inquiridos é divergente. Registam-se três escalões etários, dos quais se destaca por ordem decrescente que a faixa prevalente é a que se situa entre os 36 e os 60 anos, com 47% (n=140); segue-se a faixa dos inquiridos com idade superior a 60 anos, que corresponde a 28% (n =83); e, por último, a faixa dos 18 aos os 35 anos, com 25% (n=75). Da análise das respostas sobre o tempo de atividade dos comerciantes no ramo do comércio, verifica-se que 36,2 % (n=107) trabalham neste ramo de atividade há menos de 5 anos; 30,2% (n=89) dos inquiridos trabalham entre 5 a 10 anos no comércio, 14% (n=42) trabalham neste ramo há mais de 11anos e menos de 20 anos e há mais de 20 anos, 20,1% % (n=60) dos inquiridos.

No que respeita ao tempo de atividade no estabelecimento, os valores são variáveis. Contudo, observa-se que o maior volume de comerciantes trabalha há menos de 5 anos, correspondendo a 40,3% (n=119) do total de inquiridos; entre os 5 e 10 anos regista-se 29% (n =86); entre os 11 e 10 anos 11% (n=33) e mais de 20 anos 20% (n=60).

No que respeita ao número de pessoas que trabalham no estabelecimento comercial, verifica-se que na maioria dos estabelecimentos existem menos de 5 pessoas com uma percentagem de 74,5% (n=222); entre 5 a 10 pessoas 18,8% (n=56); entre 11 a 20 pessoas 4% (n=12); mais de 20 pessoas 2,7% (n=8).

Ao nível das funções que desempenham no estabelecimento comercial, regista-se que maioritariamente são gerentes do comércio com 58,4% (n=173) e 41,6% (n=125) são colaboradores ou funcionários.

Avaliando as habilitações literárias, regista-se que 44,3% (n=132) dos inquiridos possuem o ensino secundário (até ao 12º ano); 26,8% (n=80)⁵³ têm um curso profissional ou superior; 26,2% (n=78) possuem o ensino básico até ao nono e uma minoria sabe ler/escrever 2,7(n=8). Não se regista analfabetismo entre os comerciantes adstritos à zona do DTer de Viseu.

O comércio adstrito ao DTer de Viseu é muito variado. Nota-se, contudo, que o ramo de atividade comercial mais frequente é padarias/restauração e bebidas, logo seguido de pronto a vestir/têxteis, de papelarias e venda de artesanato.

4.1.2 Conhecimento, experiências e perceções sobre a atuação da GNR no âmbito do programa “Comércio Seguro”

Este grupo de questões assume uma dimensão crucial nesta investigação, pois incorpora as variáveis dependentes que se configuram na satisfação dos inquiridos com o serviço prestado pela GNR. Para tal, era colocada a questão, com uma escala de resposta de um (muito insatisfatória) a cinco (muito satisfatória), onde se pedia a opinião dos respondentes quanto à satisfação sobre a prestação da GNR relativamente às situações em que esta intervém. Da análise das respostas, observamos claramente que os comerciantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos num total 89,3% (n=266) com a prestação da GNR.

No que se refere à experiência de vitimização, constatou-se que só 20,1% (n=60)⁵⁴ dos comerciantes inquiridos referiram ter sido vítimas de crime. Também se regista que apenas 37,6% (n=112) dos comerciantes já recorreram à GNR⁵⁵ para alguma situação.

⁵³. Relativamente às habilitações literárias dos inquiridos, regista-se um aumento de 10% em relação aos valores encontrados por Ferreira (2014), num estudo semelhante na baixa do Porto.

⁵⁴. Registámos em estudos realizados por Canarias (2014) que o valor encontrado na zona de ação do DTer do Fundão assume a mesma expressão, apesar de ser ligeiramente superior (29,9%).

⁵⁵. Registámos em estudos realizados por Canarias (2014) que o valor encontrado na zona de ação do DTer do Fundão assume a mesma expressão, apesar de ser ligeiramente inferior (57,7%).

Contudo, só 18,1% (n=54) dos comerciantes inquiridos apresentaram queixa-crime à GNR e destes 40,7% (n=22) ficaram muito satisfeitos com o tratamento que lhes foi proporcionado, apenas 7,4% (n=4) manifestaram pouca satisfação e nenhum comerciante se mostrou insatisfeito com GNR.

Pretendendo apurar a experiência de vitimização no contexto do estabelecimento comercial e zona envolvente nos últimos 3 anos, questionaram-se os inquiridos. Constatou-se que apenas 12,1% (n=36) detetaram furtos/roubos/assaltos/vandalismo no interior dos estabelecimentos⁵⁶, enquanto que, na zona envolvente ao estabelecimento, 8,7% (n=26) comerciantes detetaram furtos/roubos/assaltos/vandalismo. Podemos concluir que em nenhuma das situações a percentagem de ocorrência de furtos/roubos/assaltos/vandalismo, quer no interior do estabelecimento, quer na zona envolvente, é superior a 20%, concluindo-se, por isso, que nos últimos 3 anos somente 7,4% (n=22) comerciantes efetuaram uma denúncia à GNR relativamente ao estabelecimento comercial, sendo que destes 30,8% (n=7) ficaram muito satisfeitos. Dos restantes, em igual percentagem, 23% (n=5) ficaram satisfeitos/ pouco satisfeitos/ não responde. Não se verificou nenhum comerciante insatisfeito.

Procurou-se indagar (questões 2.6.3; 2.6.4 e 2.6.5) o motivo da pouca satisfação dos comerciantes (num total de cinco) tendo-se verificado-se que 66,7% (n=3) afirmavam que o motivo era a demora ou não atendimento da GNR, os restantes 43,3% (n=3) afirmaram que era por não terem recuperado os bens. Todos os comerciantes anteriores, 100% (n=22), sinalizaram o item “concordo” em relação à atitude da GNR na sua atuação, considerando-a: correta, clara na forma da comunicação, simpática e educada. Quanto ao item “trataram o assunto com seriedade”, 95% (n=21) dos comerciantes respondeu afirmativamente e 5% (n=1) sinalizou o item “nem concordo nem discordo”. Antes do contacto com a GNR a opinião dos comerciantes inquiridos sobre o trabalho da mesma 18,2% (n=4) consideravam-na “satisfatória”, os restantes 81,8% (n=18) sinalizaram o item “muito satisfatório”. Após o contacto com a GNR, 50% dos comerciantes afirmaram que a opinião deles “não mudou/manteve” a outra metade (n=11) afirmou que melhorou a sua opinião.

No que respeita à perceção dos comerciantes relativamente à evolução da criminalidade no comércio em Viseu, os inquiridos referem que o crime na zona se tem

⁵⁶. Registamos em estudos realizados por Ferreira (2014) que o valor encontrado na baixa do Porto foi de 61,9% (n = 99) dos respondentes que reportaram a ocorrência de furto, roubo ou assalto no interior da loja, nos últimos três anos.

mantido constante 48,3% (n=144)⁵⁷; 20,8% (n=62) referem que diminuiu. Contudo, 12,1% (n=36) afirmam que aumentou e 18,8% (n=56) não sabem ou não pretenderam responder à questão.

Comparativamente com outras zonas da cidade, 41,6% (n=124) dos comerciantes inquiridos consideram que a expressão do crime é mais baixa, 34,2% (n=102) referem ser igual, 4% (n=12) mais baixo, 20,1% (n=60) não responderam ou não sabem.

De modo a identificar focos promotores de criminalidade e a melhor caracterizar as zonas e locais de comércio, identificando problemas relacionados com esta, foram colocadas duas questões: a) frequência com que circulam na zona do estabelecimento pessoas com determinadas características e b) frequência com que acontecem determinadas situações criminais. Um aspeto que se salienta, numa primeira análise, é o facto de os comerciantes inquiridos terem identificado uma frequência reduzida de situações criminais (como a circulação de mendigos, arrumadores, pessoas sem abrigo, pessoas alcoolizadas, pessoas que se dedicam à prostituição, toxicodependentes...)

Na questão seguinte, que se refere à frequência com que certas situações (potenciais crimes/crimes) acontecem na zona junto dos estabelecimentos comerciais, regista-se que a opção “nunca acontece” foi sinalizada por cerca de 80% (n=238) dos respondentes. Contudo, nos itens “pequenos furtos”, a frequência é de 24,2% (n=72); “agressões” 19,5% (n=58) e “roubo” 15,4% (n=46).

Quanto à concordância sobre o trabalho da GNR relativamente ao setor comercial, verifica-se que a opção de resposta mais sinalizada pelos Comerciantes foi “concordo” na totalidade das afirmações, com exceção da opção “Os comerciantes estão dispostos a trabalhar em conjunto com a GNR para resolver os problemas desta zona” em que se verificou que a maioria dos comerciantes 77,2% (n=230) afirmou que “concordava totalmente” (ver tabela n.º 1).

Tabela 1 — Avaliação do grau de concordância dos comerciantes em relação à atuação da GNR

Afirmações	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não sei/Não desejo responder
A GNR consegue controlar o crime	0,0% n=0	13,4% n=40	12,8% n=38	54,4% n=162	16,1% n= 48	3,4% n=10
A GNR trabalha em conjunto com os comerciantes na	0,0% n=0	6,0% n=18	11,4% n=34	54,4% n=162	24,8% n=74	3,4% n=10

⁵⁷. Registámos em estudos realizados por Canarias (2014) que o valor encontrado na zona de ação do DTer do Fundão assume a mesma expressão, apesar de ser ligeiramente inferior (40,2%).

resolução dos problemas						
As ações da GNR manifestam preocupação com a segurança	0,7% n=2	3,4% n=10	8,1% n= 24	54,4% n=162	30,2% n=90	3,4% n=10
O número de militares é suficiente	0,7% n=2	13,4% n=40	23,5% n=70	27,5% n=82	14,8% n=44	20,1% n=60
Quando alguém chama a GNR, vêm de imediato	0,7% n=2	2,7% n=8	20,8% n=62	32,2% n=96	26,2% n=78	17,4% n=52
Os comerciantes estão dispostos a trabalhar em conjunto na resolução dos problemas	0,0% n=0	0,0% n=0	0,7% n=2	20,8% n=62	77,2% n=230	1,3% n=4
De um modo geral a GNR trata o setor de vendas como uma prioridade	0,7% n=2	0,7% n=2	6,0% n=18	51,0% n=152	34,9% n=104	6,7% n=20

Fonte: Autor

A percepção dos comerciantes sobre a visibilidade da GNR nas zonas comerciais é um dos aspetos relevantes para o presente estudo. Assim, foi nossa preocupação avaliar a frequência com que os militares apeados passam nas ZA. Regista-se que 26,8% (n=80) dos comerciantes inquiridos referiram “raramente” e 24,8% (n=74) “por vezes”; 22,1% (n=66) referiram que “passam quase todos os dias”; 14,1% (n=42) referiram nunca; 10,1% (n=30) “todos os dias” os restantes não responderam. Podemos inferir que, no somatório, se observa que a policia de proximidade ainda não é percepcionada por 40,9% (n=122) comerciantes. A passagem de um carro patrulha na zona do estabelecimento é mais frequentemente referida por 35,6% (n=106) que “afirmam que passa todos os dias”; 32,2% (n=96) referem que “passa quase todos os dias”; 25,5% (n=76) afirmam “que passam por vezes”. Do exposto, podemos concluir que a percepção dos respondentes sobre a passagem das patrulhas da GNR de carro é mais sentida. Logo, a percepção é maior em relação à passagem de agentes apeados.

Quanto ao conhecimento sobre o programa “Comércio Seguro”, os dados recolhidos mostram que 72,5% (n= 216)⁵⁸ dos comerciantes já ouviu falar do programa. Contudo, a maioria destes comerciantes (n=216) afirma conhecer muito pouco 47,2% (n=102) ou pouco 32,4% (n= 70), não ajudando o facto de os comerciantes afirmarem que os militares afetos ao programa “raramente” 48,1% (n=104) ou “por vezes” 28,70% (n=62) os contactam. No entanto, 70,1% (n=151) reconhecem que o programa é muito útil na prevenção da criminalidade. Apenas 10,4% (n=22) dos inquiridos afirmaram pertencer a associações que se preocupam com a redução da criminalidade. Quanto ao conhecimento da existência de algum programa de intervenção que se dedique à redução da criminalidade nos espaços comerciais, apenas 2,8% (n=6) dos inquiridos responderam afirmativamente. No entanto, de

⁵⁸. Registamos em estudos realizados por Canarias (2014) que o valor encontrado na zona de ação do DTer do Fundão regista um conhecimento inequívoco do programa “Comércio Seguro” (99%).

uma forma geral, os comerciantes consideram que a criminalidade não aumentou, nem diminuiu como resultado da ação desses programas.

4.1.3 Sentimento de Insegurança

A operacionalização da percepção do sentimento de insegurança obedeceu à divisão pelas dimensões que o compõem: emocional; cognitiva e comportamental. Relativamente à dimensão emocional, verificou-se que é depois de escurecer que funciona como gerador de maior insegurança para os comerciantes, tanto na zona do estabelecimento como no interior do próprio estabelecimento. É de realçar que os comerciantes mostraram sentir-se mais seguros durante o dia do que depois de escurecer. Usou-se uma escala de 1(muito inseguro) a 5 (muito seguro) para perceber este sentimento (tabela n.º 2).

Tabela 2 — Avaliação do sentimento de segurança dos comerciantes no seu estabelecimento e proximidade

Afirmações	1	2	3	4	5
De dia, dentro deste estabelecimento	0,0%	0,0%	6%	18,1%	75,8%
Depois de escurecer, dentro deste estabelecimento	0,0%	2,7%	10,1%	37,6%	49,6%
De dia, na vizinhança deste estabelecimento	0,0%	0,7%	9,4%	28,2%	61,7%
Depois de escurecer, na proximidade deste estabelecimento	0,0%	2,7%	13,4%	34,9%	49,0%

1- muito inseguro a 5 muito seguro

Fonte: Autor

Relativamente à presença de situações físicas identificadas como problemas potenciadores de insegurança (tabela n.º 3), foram referidas a existência de iluminação pública deficiente, graffitis, edifícios devolutos e passeios em mau estado de conservação como as situações que geram maior insegurança, pelo que se usou uma escala de 1 (muito inseguro) a 5 (muito seguro).

Tabela 3 — Avaliação do sentimento de segurança quando existe...

	1	2	3	4	5
Iluminação pública deficiente	7,4	51	20,1	12,1	9,4
Lixo espalhado pelo chão	0,0	6,0	23,5	37,6	32,9
Graffiti	0,7	7,4	32,9	22,1	36,9
Mobiliário urbano vandalizado	0,0	8,1	36,2	24,2	31,5
Edifícios devolutos	0,7	12,1	34,9	25,5	26,8
Passeios em mau estado de conservação	0,7	6,7	33,6	22,8	36,2

1- muito inseguro a 5 muito seguro

Fonte: Autor

Numa escala de 1 (Nada provável) a 5 (Muito Provável), verifica-se que a perceção dos comerciantes relativamente ao facto de poderem vir a ser vítimas de furto sem e com violência durante o próximo ano tem pouca expressão. Aproximadamente 10% (n=30) considera ser provável vir a ser vítima de crime⁵⁹. (figuras n.º 1 e 2)

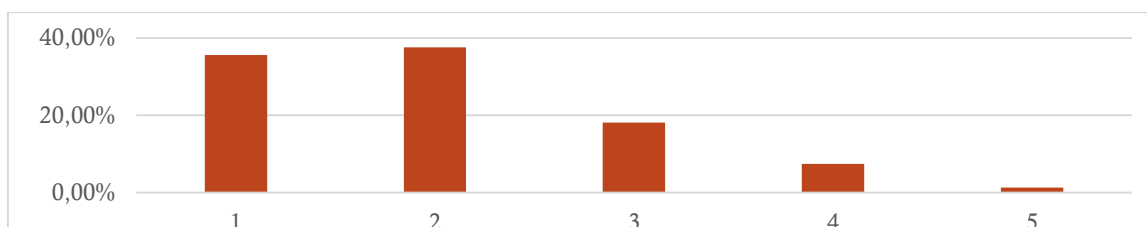


Figura 1 — Perceção dos comerciantes se poderão vir a ser vítimas de roubo SEM violência durante o próximo ano

Fonte: Autor

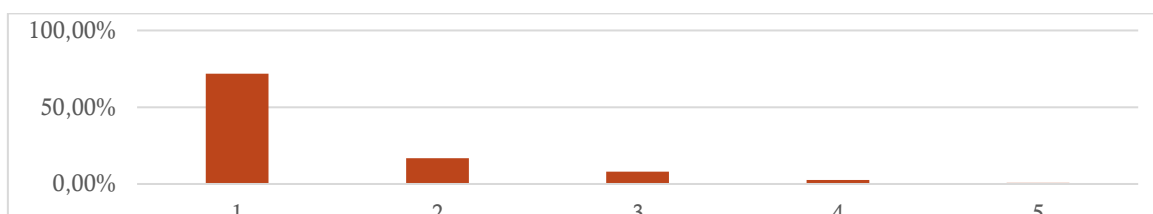


Figura 2 — Perceção dos comerciantes se poderão vir a ser vítimas de roubo COM violência durante o próximo ano

Fonte: Autor

Quanto à utilização de medidas de segurança passiva pelos comerciantes, a maioria admite 84,6% (n=252) possuir pelo menos um dos diversos sistemas de segurança elencados no questionário. Destacam-se o uso de fechaduras ou alarmes de segurança. A mesma maioria considera também que o facto de evitar o contacto com determinadas pessoas (potenciais criminosos) 51,7% (n=154) contribui para a sua segurança. Apenas 6,7% (n= 20) comerciantes praticam desportos de defesa pessoal e 11,4% (n=34) tem armas de defesa pessoal.

4.2 Recolha documental: atividade policial do SPE de Viseu

No que respeita à implementação do programa “Comércio Seguro” no DTer de Viseu, regista-se, no que nos é dado a observar, que no biénio de 2014-2015 (tabela n.º 4 e figuras n.º 3 e 4) a expressão do crime é muito baixa, com particular incidência para os crimes contra o património. Releva-se que os dados também são sugestivos de uma leve queda na criminalidade. Pelo motivo de ainda não estarem editados os dados relativos a 2016, não nos

⁵⁹. Registámos em estudos realizados por Canarias (2014) que o valor encontrado na zona de ação do DTer do Fundão assume expressão ligeiramente superior. 60,8% dos inquiridos adotaram medidas de segurança passiva.

foram disponibilizados o que limita a nossa análise.

Tabela 4 — Crimes (geral)

CRIMES CONTRA	2014	2015	2016 a)	DIF
As pessoas	627	590		-37
O património	1102	1051		-51
A identidade cultural e pessoal	0	0		0
A vida em sociedade	176	250		+74
O Estado	21	27		+6
Previsto em legislação avulsa	85	94		+9
TOTAL	2011	2012		+1

a) Dados ainda não editados

Fonte: DTer de Viseu

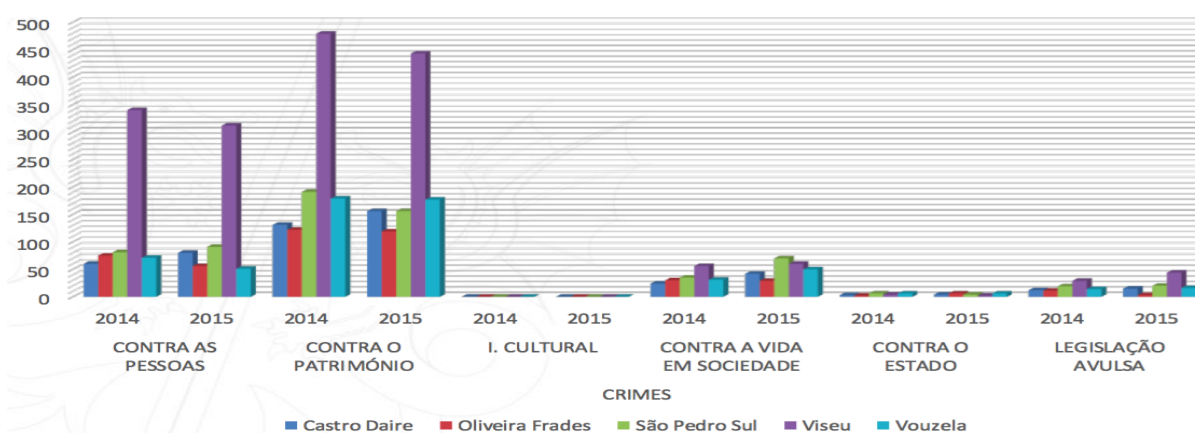
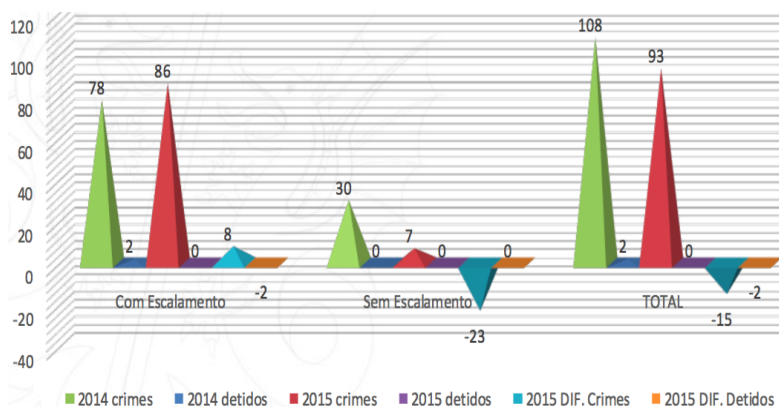


Figura 3 — Crimes por Postos (geral)

Fonte: DTer de Viseu



Furtos Em Estabelecimentos	2014	2015	DIF.
TOTAL	108	93	-15

Figura 4 — Crimes contra o património / Furtos em estabelecimentos comerciais

Fonte: DTer de Viseu

A SPE de Viseu tem apenas três militares adstritos que congregam a implementação de todos os programas especiais de proximidade em curso, sendo o NES o mais divulgado e aquele em que o investimento é maior (tabela 9). Como se pode constatar a escassez de efetivos e meios não tem permitido despendar o tempo necessário e adequado a este

programa, o que leva a que ainda não tenham chegado a todas as zonas alvo (ZA). Contudo, é reconhecido⁶⁰ que tem sido feito algum esforço de proximidade junto dos comerciantes através da sensibilização para a importância das medidas de segurança passiva, da informação sobre a adoção comportamentos de segurança e ainda através da realização de ações de formação e do estabelecimento de parcerias. A escassez do patrulhamento auto e em particular apeado (também justificada pela falta de efetivos), é a medida que os entrevistados sugerem que deva ser melhorada. Da análise das figuras 5 e 6 parece-nos que há um desinvestimento no NCS quer no número de patrulhas, quer no número de ações de sensibilização levadas a cabo. Contudo, reconhecemos que os dados que possuímos são escassos para que se estas relações sejam melhor fundamentadas.

Através das entrevistas realizadas aos elementos diretamente envolvidos referem que a falta de meios, efetivos e de formação específica^{61,62} limitam o sucesso deste programa e não permitem uma visibilidade mais expressiva do mesmo.

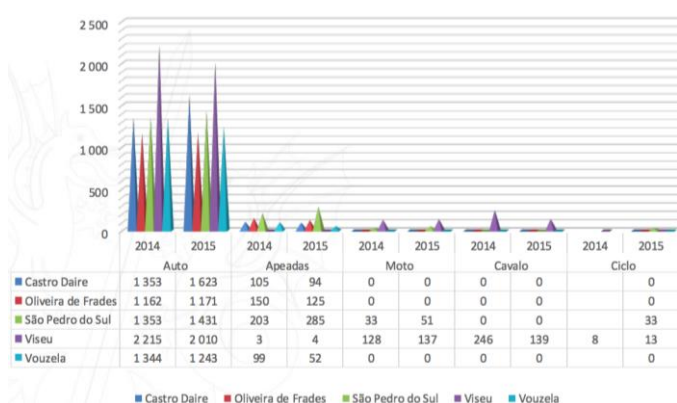


Figura 6 — Patrulhamento por postos
Fonte DTer Viseu

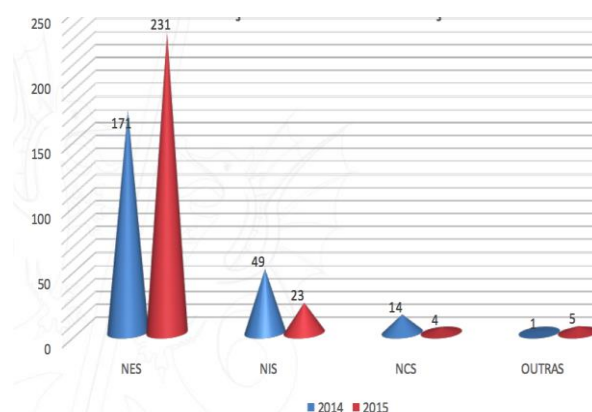


Figura 5 — Ações de sensibilização SPE
Fonte: Dter Viseu

4.3 Entrevistas: Caracterização dos entrevistados e análise de conteúdo

As entrevistas foram realizadas ao Cmdt do DTer de Viseu (E₁), militar afeto à SPE e mais diretamente ligado à implementação do Programa “Comércio Seguro” (E₂), aos Presidentes das Câmaras de Castro Daire (E₃), Oliveira de Frades (E₄), S. Pedro do Sul (E₅), Viseu⁶³ (E₆), Vouzela (E₇) e ao Presidente da Associação Comercial do Distrito de Viseu

⁶⁰. Vide Entrevista ao militar da GNR afeto à SPE de Viseu (anexo D2)

⁶¹. Vide Entrevista ao Cmdt. do DTer de viseu (apêndice D1).

⁶². Vide Entrevistas aos presidentes das câmaras e ao presidente da ACDV (apêndice D3)

⁶³. Esta entrevista foi inviabilizada por e-mail enviado do gabinete da presidência do Presidente da Câmara em 4-5-2017 com o seguinte teor “... no seguimento do seu pedido informamos que analisadas as questões

(E8), estes últimos na qualidade de parceiros na implementação do programa.

Seguidamente, passamos à análise de conteúdo das entrevistas, efetivando-a em três etapas: transcrição das respostas gravadas; categorização dos aspetos mais importantes de cada resposta, triagem e tratamento das ideias fundamentais (designados por nós por segmentos chave), conferindo uma percentagem de repetição a cada resposta.

P1–No âmbito do Programa Especial “Comércio Seguro”, qual é a perceção que tem das ações levadas a cabo pela GNR?

Com esta pergunta, pretende-se avaliar a perceção dos entrevistados sobre o impacto das atividades realizadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro”.

Tabela 5 — Análise quantitativa de respostas à P1

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...resultam num trabalho muito positivo: conferindo maior prevenção e maior segurança aos comerciantes e cidadãos...	X	X	X	X			X	X	4	57
...resultam numa baixa expressão do crime (assaltos, furtos e burlas)...	X	X	X				X		4	57
...resultam numa maior aproximação e estreita contactos entre os cidadãos e a GNR...	X	X	X	X			X	X	6	86
...resultam num maior respeito pela GNR contribuindo para uma imagem sólida e de confiança destas forças de segurança...	X	X	X	X			X	X	6	86
Não se aplica/ não responde ao solicitado.					X				1	14

F = Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às décimas

Fonte: Autor

Avaliando as respostas obtidas e em particular os fragmentos evidenciados na tabela 5 verifica-se que todos os sujeitos reconhecem que o programa “Comércio Seguro” incrementa condições acrescidas de segurança, o que concorre para a prevenção do crime, estreita laços entre a população e a GNR e contribui para uma imagem sólida de de confiança das forças de segurança.

P2 - Quais foram as principais razões que o levam a colaborar no esforço de prevenção e fiscalização, desenvolvido pela GNR, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

formuladas no inquérito de V. Ex.^a concluiu-se que o teor das mesmas não se aplica ao nosso município, uma vez que as questões levantadas se enquadram no âmbito da ação da PSP Viseu e não da GNR”.

Nesta questão, pretende-se avaliar as motivações e as necessidades que levam à colaboração no programa “Comércio Seguro”.

Tabela 6 — Análise quantitativa de respostas à P2

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...por inerência do cargo...			X	X			X		3	43
...contribuem para o aumento da segurança e proteção dos comerciantes e cidadãos em geral...			X	X	X		X	X	5	71
...trabalhar em estreita colaboração com a GNR e outros parceiros...			X	X	X		X	X	5	71
...diminuir a incidência de furtos/roubos no comércio...				X	X		X		3	43
Não se aplica/não responde ao solicitado.	X	X							2	29

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às decimas

Fonte: Autor

Regista-se inequivocamente da parte dos entrevistados o reconhecimento do impacto que o programa tem na segurança dos comerciantes e na diminuição das ocorrências criminais. Também se salienta a manifesta cooperação, satisfação e disponibilidade que os parceiros demonstram na interação com a GNR.

P3 - Como caracteriza a cooperação com a GNR, no sentido de combater os problemas dos comerciantes? E de que forma o Programa “Comércio Seguro” mudou a sua relação com a GNR?

Nesta questão, pretende-se avaliar a relação existente entre os parceiros locais e a GNR e, ainda, indagar se o programa “Comércio Seguro” trouxe ou não um incremento neste diálogo.

Tabela 7 — Análise quantitativa de respostas à P3

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...relação boa, positiva e profícua...			X	X	X		X		4	57
...potenciou o diálogo e a cooperação entre a GNR e todos os parceiros envolvidos...			X	X	X		X	X	5	71
...procurar informação e esclarecimento de dúvidas...				X				X	2	29
Não se aplica/não responde ao solicitado.	X	X							2	29

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às decimas

Fonte: Autor

Os entrevistados referem que é muito positiva a implementação deste programa nos

respetivos concelhos pelas ações desenvolvidas, pela disponibilidade total no esclarecimento de dúvidas, aconselhamento e acompanhamento dos comerciantes.

P4 - Quais são os principais problemas que os comerciantes atravessam ao nível de segurança?

Esta questão foi formulada com o intuito de se perceber quais os principais problemas que os comerciantes adstritos ao DTer de Viseu atravessam ao nível da segurança.

Tabela 8 — Análise quantitativa de respostas à P4

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...serem alvos mais fáceis para furtos, roubos e burlas por terem as portas abertas ...	X	X	X	X			X	X	6	86
...falta de investimento do comerciante na vigilância...	X	X	X						3	43
...nem sempre seguem os conselhos veiculados no âmbito do programa “Comércio Seguro” ...	X	X							2	29
Não se aplica/não responde ao solicitado.					X				1	14

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às décimas **Fonte: Autor**

Regista-se que a implementação do programa, com uma maior visibilidade das forças de segurança veio trazer maior segurança e maior sensibilidade para a prevenção do crime.

P5 - Os problemas locais requerem soluções locais. O que alterava no Programa “Comércio Seguro” para o tornar mais eficaz?

Procura-se nesta questão indagar sobre as sensibilidades dos vários intervenientes no sentido de se perceber quais os ajustes ou mudanças a operar no programa de modo a torná-lo mais eficaz na prevenção do crime.

Tabela 9 — Análise quantitativa de respostas à P5

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...aumentar o n.º de efetivos e meios ligados ao programa...	X	X	X	X			X	X	6	86
...maior investimento em formação específica, bons conhecimentos informáticos e capacidade de relacionamento...	X	X							2	29
...reforçar os patrulhamentos apeado/noturno das ZA...	X	X	X	X			X	X	6	86
Não se aplica/não responde ao solicitado.					X				1	14

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às décimas **Fonte: Autor**

É unânime reconhecer, nas opiniões dos entrevistados, que faltam efetivos para que

o programa tenha mais impacto e seja ainda mais eficaz e possa ser estendido a um maior número de comerciantes.

P6. Considera que o Programa “Comércio Seguro” está suficientemente divulgado?

Com esta pergunta pretende-se obter o grau de conhecimento e experiência no que respeita ao programa “Comércio Seguro”.

Tabela 10 — Análise quantitativa de respostas à P6

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
Está bastante divulgado			X		X				2	29
O programa está divulgado, mas pode-se fazer mais (faltam efetivos e meios).	X	X		X			X	X	5	71
Não se aplica/não responde ao solicitado.										0

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às decimas

Fonte: Autor

Conclui-se que a divulgação do programa “Comércio Seguro” ainda não foi efetivada cabalmente. Uma parte dos envolvidos conhece o programa, mas considera que ainda há muito a fazer para que a sua real implementação e reconhecimento seja um facto.

P7 - Acredita que as ações tomadas pela GNR, levam à diminuição da criminalidade (furtos e roubos a estabelecimentos)?

Nesta questão pretende-se correlacionar as ações desenvolvidas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” com a diminuição da criminalidade na zona de ação do DTer de Viseu.

Tabela 11 — Análise quantitativa de respostas à P7

Segmentos Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	F	≈ %
...sim há menos medo, maior confiança e com isso, mais segurança...				X	X		X	X	4	57
...diminuição das ocorrências...			X	X	X		X	X	5	71
...maior proximidade, mais informação, colaboração e interesse dos comerciantes...			X				X	X	3	43
Não se aplica/não responde ao solicitado.	X	X							2	29

F= Frequência; ≈ % = Percentagem com aproximação às decimas Fonte: Autor

Todos os entrevistados reconhecem que o programa “Comércio Seguro” lhes trouxe maior segurança e diminui as ocorrências de criminalidade.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em função da enorme riqueza e diversidade de dados recolhidos nesta investigação, foi fundamental selecionar as informações de modo a avaliar o impacto do programa “Comércio Seguro”. Partindo da relevância e dos objetivos que norteiam a implementação do programa referido seria expectável encontrar uma maior satisfação com o serviço prestado pela GNR e um menor sentimento de insegurança. Os dados apurados e plasmados na análise mostram-se adequados e permitem tecer algumas considerações em relação ao referido programa.

Desta análise evidencia-se uma maior proximidade, uma valoração positiva e um aumento no sentimento de segurança nos comerciantes da zona de ação do DTer de Viseu. Realça-se que a expressão da criminalidade é baixa. Evidencia-se através dos dados um aumento da consciencialização de alguns problemas potenciadores de criminalidade. Este facto é gerador de segurança dado que uma população consciente e atenta é mais recetiva a adotar e a buscar comportamentos preventivos e ainda tem uma maior disponibilidade para estabelecer uma relação de maior proximidade com a GNR.

Os resultados apontam para que os comerciantes com maior satisfação com o serviço prestado pela GNR tendam a manifestar menor probabilidade de serem vítimas de crime no futuro. Desta forma, a satisfação do público poderá ser uma aposta a ter em conta pela GNR, uma vez que aparece associada a um menor sentimento de insegurança. Para além disso, regista-se uma diminuição do número de ocorrências. De salientar ainda que a literatura tem evidenciado esta relação entre a maior satisfação com o serviço prestado pela GNR e um menor sentimento de insegurança (Scheider, Rowell, & Bezdikian, 2003). Apenas 7,4% (n=22) comerciantes detetaram roubos, que denunciaram à GNR. De uma forma geral, os comerciantes que apresentam queixa consideram correta a atuação da GNR. Os motivos de insatisfação nestas situações devem-se sobretudo, segundo os inquiridos, à demora das autoridades em chegar ao local da ocorrência e, ao facto de não terem recuperado os bens. No que respeita ao tempo de resposta por parte das forças de segurança, este aspeto deve ser alvo de atenção por parte da GNR no sentido obviar o mesmo (caso seja possível). A passagem de um carro patrulha nas ZA é mais frequente do que a passagem de agentes apeados (com cerca de 70% dos comerciantes a referirem ver um carro patrulha na zona todos os dias ou quase todos os dias). De salientar que a patrulha apeada não encontra

segundo a literatura um efeito consistente na redução do crime, no entanto, na presente investigação os visados apontavam a visibilidade de militares apeados como uma necessidade correlacionando-a com uma maior satisfação e eficácia com o serviço prestado pelo DTer de Viseu.

Salienta-se que os comerciantes inquiridos apontam como focos de potenciais de crimes: carteiristas, toxicodependentes, pessoas com alcoolismo e mendigos. Sendo estes também reconhecidos pelos respondentes como os maiores geradores de medo e insegurança. A existência de iluminação pública deficiente e depois de escurecer são as situações que geram maior insegurança nos comerciantes. É de realçar a tendência registada pelos respondentes em se sentirem mais seguros durante o dia. Quanto à probabilidade de vir a ser vítima de crime num futuro próximo (dimensão cognitiva do sentimento de insegurança), verificou-se, que segundo a perceção dos comerciantes é maior para assaltos sem recurso a violência comparativamente à possibilidade de assaltos com recurso à violência. Os comportamentos de segurança apontados como mais frequentes foram: fechaduras de segurança ou alarmes e evitar contacto com determinadas pessoas. Estes dados sugerem que as zonas comerciais têm registado uma tendência de diminuição do crime e consequentemente um aumento do sentimento de segurança.

Relativamente ao grau de conhecimento do programa “Comércio Seguro”, a maioria dos comerciantes 72,5% (n=216) registou que tem conhecimento do mesmo. Contudo, 47,2% (n=141) conhecem-no muito pouco, apenas 18,5% referiram conhecê-lo razoavelmente. Nesta ordem de ideias, consideramos que ainda há muito a fazer na divulgação e implementação do mesmo. No que se refere à frequência de contacto com os agentes do programa, a maioria dos inquiridos referiu que raramente ou nunca foi contactada. No entanto, para os comerciantes, o programa é considerado de elevada utilidade. Desta forma, reconhece-se que seria benéfico a implementação alargada e efetiva do programa “Comércio Seguro” a todos os comerciantes da zona de ação do DTer de Viseu. A análise dos dados apurados também regista que a instituição não tem capacidade para atuar isolada e necessita da colaboração da população, das associações de comerciantes e das câmaras municipais para garantir a segurança de um modo mais eficaz. A implementação do programa ainda está condicionada pelas limitações logísticas existentes, falta de meios humanos, materiais, formação adequada (efetivos mais adaptáveis, motivados, com boa capacidade de comunicação, empatia, iniciativa, proatividade e bons conhecimentos informáticos), menos hierarquização e mais autonomia para o desenvolvimento do programa.

Verificação das hipóteses e resposta às perguntas derivadas

A H1 — Os comerciantes percebem a prestação da GNR de forma positiva. — confirma-se quase totalmente. Esta confirmação concretiza-se no apuramento dos dados do tema 2 do questionário: — conhecimento, experiências e percepções sobre a atuação da GNR — nomeadamente das questões: 2.1; da recolha documental, e da P₁ das entrevistas. Neste contexto, no que diz respeito à perspectiva dos comerciantes, constata-se que 89,3% (n=266) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a prestação da GNR. Da recolha documental regista-se que da atividade da GNR da SPE, no âmbito deste programa, a expressão da criminalidade é muito escassa, suportada pelos registos de crimes contra o património e pelo número de furtos em estabelecimentos, no biénio de 2014-2015, mantendo-se essa tendência estável ou de leve descida, dados estes plasmados na tabela 4 e figuras 3 e 4. No que respeita às entrevistas, regista-se uma percepção muito favorável e muito positiva desta força policial. Esta conclusão resulta dos segmentos-chave transcritos e plasmados na tabela 6 onde se constata que os entrevistados (E₁), (E₂) (forças de segurança) percebem o trabalho que levam a cabo como muito positivo, de grande proximidade e que incrementa condições acrescidas de prevenção do crime e maior segurança. Os entrevistados parceiros da GNR (E₃), (E₄), (E₇) e (E₈) consideram, por seu lado, que a atuação da GNR é percebida como muito positiva, estreitando contactos, o que resulta em maior segurança e prevenção do crime. Com esta conclusão, respondemos cabalmente à Pd₁ colocada.

A H2 — Os comerciantes que experienciaram cenários de vitimização revelam menor satisfação com o serviço prestado pela GNR, em relação aos que nunca foram alvo de crime — Refuta-se quase totalmente. No que se refere à correlação entre experiência de vitimização e grau de satisfação com o serviço prestado pela GNR, e da análise dos dados plasmados no tema 2 do questionário (questões: 2.4.1; 2.6.1; 2.6.2; 2.6.3; 2.6.4; 2.6.5 e 2.6.6), observa-se que 20,1% (n=60) foi vítima de crime e 37,6% (n=112) admitiu ter recorrido à GNR para alguma situação. Contudo, só 18,1% (n=54) apresentaram queixa-crime e destes apenas 7,4% (n=4) ficaram pouco satisfeitos pela atuação da GNR, tendo os restantes ficado muito ou satisfeitos. Em função destes dados não podemos confirmar a nossa hipótese. No que respeita aos últimos três anos e relativamente ao estabelecimento comercial, apenas 22 comerciantes efetuaram denúncias à GNR e, destes apenas 23% (n=5) ficaram satisfeitos/pouco, satisfeitos. Antes do contacto com a GNR, os comerciantes inquiridos sobre o trabalho da mesma 18,2% (n=4) consideravam-na “satisfatória”, os

restantes 81,8% (n=18) sinalizaram o item como “muito satisfatório”. Após o contacto com a GNR, 50% dos comerciantes afirmaram que a opinião deles “não mudou/ manteve”, a outra metade (n=11) afirmou que melhorou a sua opinião, não se registando insatisfação. Em função destes dados, não confirmamos esta hipótese e respondemos assim à Pd₂.

A H3 — Os comerciantes entendem que as zonas comerciais afetadas ao DTer de Viseu são seguras e as atividades desenvolvidas no âmbito do programa “Comércio Seguro” são relevantes — confirma-se totalmente. Esta confirmação materializa-se na expressão dos dados apurados nos temas 2 e 3 do questionário: — conhecimento, experiências e perceções sobre a atuação da GNR e sentimento de insegurança, nomeadamente das questões: 2.7; 2.8; 2.11; 2.12; 2.13; 3.1; 3.2; 3.3 e 3.4 da recolha documental, e da P₁; P₂; P₃ e P₇ das entrevistas. No que respeita à perceção dos comerciantes relativamente à evolução da criminalidade no comércio em Viseu, os inquiridos referem que a expressão do crime é baixa. Os comerciantes percecionam a implementação do programa “Comércio Seguro” como um fator de incremento de condições acrescidas de segurança, prevenção do crime. Contudo, referem que carece de maior divulgação e de maior visibilidade local e relacional. Da análise documental, a tabela 4 e figuras 3 e 4 confirmam a baixa expressão do crime contra o património e confirma também que os furtos em estabelecimentos são pouco frequentes e no biénio 2014 e 2015 estão em leve queda, facto que pode concorrer para uma perceção favorável em relação a este programa. No que respeita às entrevistas, avaliando as respostas obtidas e, em particular, os fragmentos evidenciados na tabela 5, verifica-se que todos os sujeitos reconhecem que o programa “Comércio Seguro” incrementa condições acrescidas de segurança, o que concorre para a prevenção do crime, estreita laços entre a população e a GNR e contribui para uma imagem sólida e de confiança das forças de segurança [cf. (E₁), (E₂) (E₃), (E₄), (E₅), (E₇) e (E₈) na resposta às questões P₁; P₂; P₃]. Assim, respondemos também à Pd₃.

A H4 — O programa “Comércio Seguro” contribui para uma imagem dos militares da GNR sólida e de confiança — confirma-se totalmente. Do muito que já se explanou anteriormente sobre a perceção dos comerciantes e dos parceiros sobre a imagem dos militares da GNR, confirma-se plenamente esta hipótese. A maioria dos inquiridos conhece o Programa “Comércio Seguro”, referiu que deixou de existir uma relação de medo entre a GNR e os cidadãos, e relevou a existência de uma relação de confiança, alargada a toda a comunidade e não apenas aos comerciantes. Por sua vez, os comerciantes sentem-se mais seguros, o que é corroborado pelos resultados dos questionários e pelo conteúdo das entrevistas, transformando a relação entre o cidadão e a Guarda numa relação de

proximidade, respeito e confiança (na tabela 5). Desta forma, também consideramos respondida a Pd₄.

A H5 — As parcerias criadas no âmbito do programa “Comércio Seguro” contribuem para o aumento do sentimento de segurança dos comerciantes — confirma-se totalmente. Dos dados apurados nos inquéritos (questões 2.14 e 2.15) e nas entrevistas podemos confirmar que o diálogo alargado entre forças de segurança, parceiros autárquicos e presidente da Associação Comercial e Distrital de Viseu revela-se muito profícuo, trazendo uma visão alargada e abrangente dos problemas e necessidades dos cidadãos, comerciantes, em particular, visando a sua resolução, resultando daí mais proteção e maior segurança. Paralelamente, os entrevistados destacam o reforço da empatia, as ações de sensibilização e o policiamento apeado como forma de promover a prevenção criminal e combater o sentimento de insegurança (tabelas 6 e 7). Desta forma consideramos que respondemos à Pd₅.

CONCLUSÕES

As limitações do modelo tradicional de policiamento no combate ao crime fizeram emergir em alternativa o policiamento de proximidade de cariz mais preventivo. O programa “Comércio Seguro” em análise neste estudo inspira-se nas práticas de policiamento comunitário ou de proximidade e tem vindo a ser a aposta, pois tem sido associado a uma maior satisfação com o serviço prestado pela polícia e a um menor sentimento de insegurança dos comerciantes.

A presente investigação teve como objetivo identificar os efeitos diferenciadores do programa “Comércio Seguro” com o intuito de, por um lado, perceber as necessidades dos comerciantes, suas perceções e expectativas, bem como a avaliação que fazem da GNR e, por outro, tentar compreender o clima organizacional do DTer de Viseu, em particular da SPE, o relacionamento entre os elementos policiais e a perceção que os próprios agentes têm acerca do serviço prestado, que foi realizado este estudo.

Sustentados no enquadramento teórico e no trabalho de campo realizado, colocou -se a seguinte pergunta de partida — Qual é a importância do impacto do Programa Especial “Comércio Seguro” implementado pela GNR afeta ao DTer de Viseu no sentimento de segurança dos comerciantes da sua zona de ação? — Visando alcançar os objetivos propostos, é nosso propósito confirmar ou refutar as hipóteses formuladas e apresentar uma resposta para as perguntas derivadas, seguida de uma reflexão final e das limitações sentidas ao longo do trabalho desenvolvido. Por último, apresentaremos algumas propostas para investigações futuras.

Reflexão final referente à Pergunta de Partida

Em síntese: atingiu-se o objetivo geral deste estudo, que passava por analisar, por um lado, as necessidades dos comerciantes, as suas perceções e expectativas, bem como inferir da avaliação da prestação da GNR; e, por outro, tentar perceber o clima organizacional do próprio DTer de Viseu e, em particular da Secção de Programas Especiais (SPE) “Comércio Seguro” no relacionamento com os elementos da GNR. Tentou-se compreender também a perceção que estes tinham sobre o serviço que prestam no âmbito do programa que desenvolvem junto dos comerciantes.

Neste pressuposto, tendo em conta a temática abordada e os objetivos traçados, procurámos dar resposta à Pergunta de Partida (Pp), que orientou esta investigação, e que é a seguinte: “Qual a importância do impacto do Programa Especial Comércio Seguro, implementado pela GNR afeta ao DTer de Viseu, no sentimento de segurança dos comerciantes da sua zona de ação?” Alcançou-se o previamente estipulado, tornando-se possível responder à pergunta. Os resultados apurados demonstram um impacto muito positivo expresso através do elevado envolvimento entre os parceiros sociais, sentimento de segurança e confiança que se concretizam na baixa expressão do crime e na valorização e satisfação pelo serviço prestado pela Guarda Nacional Republicana no âmbito do programa “Comércio Seguro”. Contudo, registam-se alguns aspetos a melhorar por um lado, do ponto de vista dos comerciantes, o reforço na visibilidade de militares apeados e do ponto de vista institucional, o reforço de efetivos, meios e de formação específica.

A cidade de Viseu acompanhou os tempos e tem vindo a transformar-se num grande centro urbano que regista um forte êxodo rural e um crescente incremento em setores como o comércio e os serviços, facto que dá um forte contributo para a criação de emprego. Esta nova fluidez social traz, porém, vulnerabilidades, como alguns focos de criminalidade, de insegurança e de outros fatores relacionados com a globalização, a abertura de fronteiras, a criação de grandes redes viárias que expuseram a cidade a uma população nómada que trouxe novos desafios e novos tipos de criminalidade. As necessidades da sociedade no que respeita aos mecanismos de segurança no combate ao crime são cada vez maiores. O sentimento de insegurança e a falta de confiança no policiamento tradicional são um entrave à redução da criminalidade. Emerge, assim, uma necessidade de mudar metodologias e atitudes, comportamentos e competências, afastando gradualmente os padrões convencionais de policiamento, e uma necessidade de olhar para o Policiamento de Proximidade como uma alternativa, no que diz respeito à prevenção e combate à criminalidade urbana.

Esta nova realidade obriga a novas respostas policiais nas quais se integram os programas de proximidade, nomeadamente o programa “Comércio Seguro”. Este programa assenta num projeto abrangente que envolve diferentes parceiros institucionais e locais, bem como na consciencialização de cada cidadão para a necessidade de zelar pela segurança. Os militares afetos a este programa evidenciam um conjunto de características onde se realçam bons conhecimentos técnicos, boa capacidade de comunicação, empatia, iniciativa, proatividade e sentido do dever, fatores que facilitam uma relação de confiança junto dos comerciantes e da população em geral.

No que respeita às atividades desenvolvidas pela SPE, salientam-se a proximidade

com os comerciantes, as ações de sensibilização, o policiamento e uma resposta rápida aos incidentes.

Tornam-se relevantes as ações levadas a cabo pelo DTer de Viseu no âmbito do programa “Comércio Seguro”, reconhecidas pelos comerciantes, registando-se por isso, uma expressão da criminalidade baixa e estável, o que contribui para a segurança. Apesar disto, continua a fazer sentido a divulgação das medidas passivas de segurança de forma a abranger todos os estabelecimentos comerciais no complemento da atividade policial, oferecendo aos cidadãos a convicção de que detêm um sistema de segurança eficaz e dissuasor da criminalidade.

Finalmente, é de todo importante continuar a fomentar uma rede alargada de parcerias que comumente partilhem responsabilidades na solução dos problemas de segurança. Do exposto, o impacto do programa “Comércio Seguro” revelou-se muito positivo e uma mais-valia na promoção da segurança dos cidadãos afetos ao DTer de Viseu, espelhada na avaliação realizada no âmbito deste estudo.

ii. Limitações da investigação

No desenho desta investigação fomos tecendo considerações sobre as limitações que nos foram surgindo, pelo que não nos queremos repetir.

Durante a elaboração deste relatório, surgiram-nos dificuldades que balizaram esta investigação. Neste pressuposto, a definição dos conceitos que nos propusemos estudar, como segurança, sentimento de insegurança, prevenção e policiamento de proximidade, torna-se complexa.

Na arquitetura desta investigação, sentimos algumas dificuldades que emergem das próprias características do objeto de análise e do horizonte temporal estabelecido. A avaliação da eficácia da implementação deste programa é uma tarefa delicada, uma vez que definir metas precisas e limitadas no tempo e no espaço se tornam quase impossíveis. De igual modo se a prevenção dos problemas que levam ao crime se materializar estes não ocorrem logo torna-se difícil avaliar a criminalidade prevenida. Outra das medidas previstas no programa “Comércio Seguro” é o estabelecimento de parcerias com entidades, públicas ou privadas. No caso de sucesso do programa, como avaliar com rigor a parcela de sucesso que cabe a cada parceiro? Decorrente desta dúvida ainda advém outra que é determinar se o sucesso do programa, concretizado na diminuição do crime, é resultado da implementação do programa ou de outros factores externos.

Outra limitação que apontamos do lado das forças de segurança é a relativa escassez na doutrina institucional, presente na GNR, no que se refere a métodos, procedimentos e técnicas no âmbito deste tipo de policiamento aliada à falta de meios humanos, materiais, e formação específica, são tudo elementos limitadores da ação e, em particular, no programa “Comércio Seguro”; as resistências dos próprios agentes que ainda consideram a sua profissão mais reativa no combate ao crime em detrimento da prevenção e colaboração com o cidadão. A par destas, os comerciantes e a população em geral também esperam das forças policiais uma intervenção musculada e reativa, repressora de atos delinquentes e criminosos, ao invés de diálogo e de prevenção.

RECOMENDAÇÕES

A temática abordada neste trabalho deveria ser aprofundada com estudos comparativos realizados em zonas em que a implementação deste programa ainda não tenha sido desenvolvida, de modo a mensurar comparativamente o seu verdadeiro impacto.

Sugere-se que esta investigação possa ser um ponto de partida para um estudo mais alargado, se possível de âmbito nacional, de modo a perceber o potencial deste programa, a corrigir erros e a direccionar novas estratégias, enriquecendo-o e matizando-o com outras realidades.

REFÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albarello, L., Hiernaux, J., Maroy, C., Ruquoy, D., & Saint-George, P. (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Almeida, P. P., & Clemente, P. (2013). Políticas de Segurança Nacional; Prevenção e Segurança: Políticas e Estratégias. Em C. P. Almeida, I. W. Narciso, M. D. Pinto, H. Rêgo, C. M. Branco, L. Fontoura, & P. H., *Como tornar Portugal um País seguro? Segurança Nacional e Prevenção da Criminalidade* (pp. 11-34, 35-57). Lisboa: Bnomics.
- Alves, A. C. (2008). Em busca de uma sociologia da polícia. *Revista da Guarda Nacional Republicana*.
- Alves, A. C. (2010). Introdução à segurança. *Revista da Guarda Nacional Republicana*.
- Alves, A. C. (2011). Contributos para uma Sociologia de Polícia. *Revista da Guarda Nacional Republicana*.
- Alves, A. C. (2013). Emergência de uma SOCIOLOGIA DA POLÍCIA. *Revista da Guarda Nacional Republicana*.
- Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu. (2001). *100 Anos de História Da Associação do Comércio e Serviços Do Distrito de Viseu*. Viseu: Eden Gráfico.
- Bayley, D. (1994). *Police for the Future*. New York: Oxford University Press.
- Bell, J. (2010). *Doing Your Research Project*. New York: Open University Press.
- Bolle, P. (1998). A Polícia de Proximidade: Noção, Instituição, Acção. *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 409-430.
- Bordeur, J. (2003). *Les Visages de la Police: Pratiques et Perceptions*. Canadá: Les Presses de l'université de Montreal.
- Bradin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Branco, C. (2010). *Guarda Nacional Republicana - Contradições e Ambiguidades*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Canarias, D. (2014). *Guarda Nacional Republicana e o Programa "Comércio Seguro" - O caso do concelho do Fundão*. Lisboa: Academia Militar.
- Canas, V. (2005). Princípio da Proibição do Excesso e Polícia. Coordenação de Valente, M M. G. Em *I Colóquio de Segurança Interna* (p. 185–211). Lisboa: Edições Almedina.
- Canas, V. (2007). *A Actividade de Polícia e a Proibição do Excesso: As Forças e Serviços de Segurança em Particular*. Coimbra: Almedina.

- Carvalho, J. E. (2009). *Metodologia do Trabalho Científico – “Saber fazer” da investigação para dissertações e teses*. Lisboa: Escolar Editora.
- Cezário. (2009). Os jovens em Portugal e a Polícia de Segurança Pública (PSP) – Um policiamento orientado para a cidadania: o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (Pipp). *Revista Brasileira de Segurança Pública*.
- Clemente, P. (2000). *A Polícia em Portugal – Da Dimensão Política Contemporânea da Segurança Pública*. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Copeto, R. (2011). A GNR e o policiamento de proximidade comunitária. *Segurança e Defesa*, 48-54.
- Costa, A. (1996). *Para a Modernização das Atividades Policiais*. Lisboa: MAI.
- Crawford, A. (1995). Appeals to Community and Crime Prevention. *Crime, Law & Social Change*, 126-917.
- Crawford, A. (1998). *Crime Prevention and Community Safety*. New York: Oxford University Press.
- Crawford, A. (2002). The Governance of Crime and Insecurity in an Anxious Age: The Trans-European and the Local. *Crime and Insecurity: The Governance of Safety in Europe*, 27-51.
- Dalmoro, M., & Vieira, K. M. (2013). Dilemas da Construção de Escalas Tipo Likert: O Número de Items e a Disposição Influenciam os Resultados? *Revista Gestão Organizacional*, 161-174.
- Dias, M. (2001). *Liberdade, Cidadania e Segurança*. Coimbra: Almedina.
- Dias, M. G., & Fernandes, L. F. (2006). Segurança Interna; A Prevenção da Criminalidade. Em M. M. Valente, A. Moreira, A. Sousa, C. M. Sarmiento, D. Terracina, & J. Serrano, *II Colóquio de Segurança Interna (Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna)* (pp. 13-34; 69-117). Coimbra: Almedina.
- Eck, J. E., & Rosenbaum, D. P. (1994). The New Police Order: Effectiveness, Equity and Efficiency in Community Policing. In Rosenbaum. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*, 3 - 23.
- Fernandes, L. M. (2005). *Sun Tzu: a arte (e a ciência) da Polícia*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Ferreira, C. (2000). *A Globalização dos Novos Modelos de Polícia*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

- Ferreira, F. M. (2014). *O Policiamento de Proximidade: O caso especial do programa "Comércio Seguro" da baixa da Cidade do Porto. Dissertação de mestrado em Criminologia*. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação Da Concepção e Realização*. Loures: Lusociência.
- Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Frias, G. (2003). *A construção social do sentimento de insegurança em Portugal na atualidade. Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Garofalo. (1981). The Fear of crime: causes and consequences. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 72-74.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- GNR. (2011b). *NEP 3.58 - Regulamentação dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade*. Lisboa: GNR.
- GNR. (2015). *Plano de Atividades 2015*. Lisboa: GNR.
- GNR. (2017). *Plano de Atividades da GNR*. Lisboa: GNR.
- Goldstein, H. (1987). Toward Community Oriented Policing: Potential, basic requirements, and threshold questions. *Crime and Delinquency*, 6-30.
- Gomes, P. (2001a). Modelos de Policiamento. *Separata da Revista Polícia Portuguesa*, 15-25.
- Gomes, P. (2001b). Modelos de Policiamento. *Infância e Juventude*, 36-51.
- Guarda Nacional Republicana. (1997). *Manual de Operações (Vol. II)*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.
- Hill, M., & Hill, A. (2012). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Silabo.
- Leal, J. M. (2010). O sentimento de insegurança na discursividade sobre o crime. *SOCIOLOGIAS*, 394-427.
- Lello, J., & Lello, E. (1986). *Lello Universal - Dicionário Enciclopédico Luso-Brasileiro*. Porto: Lello & Irmão Editores.
- Lopes, A., Fernandes, A. J., Machado, R., Clemente, P. J., Sousa, C. U., Fernandes, L. F., . . . Canas, V. (2004). *I Colóquio de Segurança Interna*. Lisboa: Almedina.
- Lopes, N. (2013). *Policiamento de Proximidade: Aplicação Prática do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade na PSP*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

- Lourenço, N., & Lisboa, M. (1996). *Violência, criminalidade e sentimento de insegurança. Separata da Revista Textos Nº2*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, Ministério da Justiça.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. Lisboa: Editora Atlas.
- Ministério da Administração Interna. (1999). *Policimento de Proximidade - Modelo e Técnicas*. Lisboa: MAI.
- Moleirinho, P. M. (2009). *Da Polícia de Proximidade ao Policiamento Orientado pelas Informações*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Oliveira, J. F. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento - A Emergência dos Policiamento de Proximidade*. Coimbra: Edições Almedina, SA.
- Palmiotto, M. (2000). *Community policing: A policing strategy for the 21st century*. USA: Aspen Publishers.
- Pereira, Q., & Santos, P. (4 de Julho de 2002). Uma abordagem aos modelos policiais. *Revista da Guarda*.
- Pessoa, F. (1986). *Páginas de Pensamento Político. Volume II*. Mem Martins: Europa-América.
- Police Foundation. (1981). *The Newark Foot Patrol Experiment*. Washington DC: Police Foundation.
- Queiróz, C., Marques, A., & Teixeira, I. (2011). *Relatório Técnico: Insegurança na Baixa Do Porto e o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade "Comércio Seguro"*. Porto: FLUP.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Roche, S. (2005). *Police de proximite*. Paris: Editions du Seuil.
- Rosenbaum, D. P. (1998). *How to Recognize Good Policing: Problems and Issues*. California: SAGE.
- Santos, N. (2010). *Segurança dos Cidadãos: A contribuição das Forças e Serviços de Segurança a Guarda Nacional Republicana*. Lisboa: MAI.
- Sarmento, M. (2008). *Guia prático sobre a metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses de doutoramento, dissertações de mestrado e trabalhos de investigação aplicada*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Sarmento, M. (2013). *Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

- Scheider, M., Rowell, T., & Bezdikian, V. (2003). The Impact of Citizen Perceptions of Community Policing on Fear of Crime: Findings from Twelve Cities. *Police Quarterly*, 363-386.
- Sherman, L. W. (1997). Preventing Crime: What Works, What doesn't. *United States Congress*, 1-19.
- Simão, J. (2009). *Policamento de Proximidade. Papel renovado da polícia na prevenção criminal - Estudo de caso do projeto "Apoio 65 – Idosos em Segurança" na zona intramuros de Elvas*. Lisboa: ISCPSI.
- Sousa, A. F. (2004). Prevenção e Repressão como Função da Polícia e do Ministério Público. *Revista do Ministério Público*, 49 - 50.
- Sousa, M., & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios - segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.
- Trojanowicz, R., Kappeler, V., Gaines, L., & Bucqueroux, B. (1998). *Community Policing: A Contemporary Perspective* (2º ed.). Cincinnati: Anderson Publishing.
- Valente, A. (2002). *Policamento de Proximidade: O exemplo da GNR de Coimbra, Força de Segurança e Investigação Científica*. Lisboa: MAI.
- Valente, M. G. (2015). *Teoria Geral do Direito Policial*. Lisboa: Almedina.
- VI Congresso Português de Sociologia. (2008). *Organizações e Meio Envoltante: o caso do Policamento de Proximidade*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Vourc'h, C. (1998). Policiamento de Proximidade - Conferência internacional Lisboa. *Forum Europeu para a Segurança Urbana*. Lisboa: Imprensa Municipal.
- Wilson, J., & Kelling, G. (1982). Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety. *Atlantic Monthly*, 29-38.

APÊNDICES

Apêndice A — Caracterização demográfica

Tendo em conta que este trabalho se trata de um *Estudo de Caso*, é importante caracterizar a área de estudo onde este vai ter lugar.

A cidade de Viseu, do ponto de vista geográfico, situa-se na região Centro, sendo a capital do distrito. É sede de um concelho com 507,10 km² de área e 99274 habitantes (2011), dividido em 25 freguesias. Este é limitado a norte pelo concelho de Castro Daire, a nordeste por Vila Nova de Paiva, a leste por Sátão e Penalva do Castelo, a sudeste por Mangualde e Nelas, a sul por Carregal do Sal, a sudoeste por Tondela, a oeste por Vouzela e a noroeste por São Pedro do Sul. Para além de sede de distrito e de concelho, Viseu é igualmente sede de diocese e de comarca.

Desde as suas origens, o grande enclave da Beira Alta, o lugar de convergência entre o Norte e o Sul, fazendo dela o centro de uma área geográfica e económica cada vez mais vasta.

De raízes ancestrais, que remontam ao ano de 569, onde o “principal fator de crescimento da cidade foi o desenvolvimento do comércio, na medida em que o reinado de D. João III, a população fora da muralha era mais numerosa que a no seu interior” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001). Onde os comerciantes desta cidade tiveram um papel preponderante na construção de infraestruturas que permitiram o alargamento das muralhas da cidade.

Anos mais tarde graças a influência que o comércio de Viseu tinha no país, permitiu a “efetivação de importantes redes ferroviárias que viriam a dar um importante contributo para o desenvolvimento de toda esta vasta e rica região” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001).

No início dos anos 90, como resultado da dinâmica e da centralidade desta cidade colmatada com a abertura da IP5 e da IP3 é agora uma das cidades com a densidade populacional mais elevadas da Região Dão Lafões e da Beira Interior.

A antiga Feira Franca de Viseu, atualmente conhecida como **Feira de S. Mateus**, foi criada pela Carta de Feira concedida pelo rei D. João I em 10 de janeiro de 1392, sendo atualmente a feira mais antiga de Portugal. Nesta feira encontram-se “exposições

temáticas, salões de pintura e de banda desenhada, ciclos de cinema para adultos e para crianças, festivais de folclore nacional e internacional e exposições de artesanato regional.” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001)

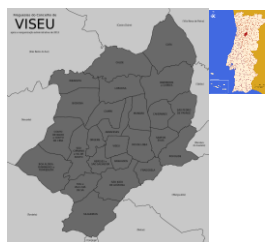


Figura 7 — Mapa da cidade de Viseu

Fonte Digital: Internet

Castro Daire (antigamente, também se verificava a grafia Castro D'Aire) é uma vila portuguesa no distrito de Viseu, região Centro e sub-região do Dão-Lafões, com cerca de 4 600 habitantes.

É sede de um município com 379,04km² de área e 15 339 habitantes (2011), subdividido em 16 freguesias. O município é limitado a norte pelos municípios de Cinfães, Resende, Lamego e Tarouca, a leste por Vila Nova de Paiva, a sul por Viseu, a sudoeste por São Pedro do Sul e a oeste por Arouca.

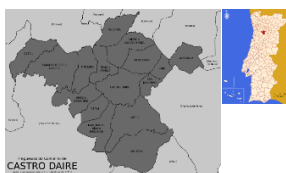


Figura 8 — Mapa de Castro Daire

Fonte Digital: Internet

Oliveira de Frades é uma Vila portuguesa no Distrito de Viseu, região Centro e sub-região do Dão-Lafões, com cerca de 2 800 habitantes. É sede de um município com 147,45 km² de área e 10 261 habitantes (2011), subdividido em 8 freguesias.

Trata-se de um dos poucos municípios de Portugal territorialmente descontínuos, consistindo em duas porções, uma principal, de maiores dimensões, onde se situa a vila, e a outra menor, poucos quilómetros para sudeste. O território principal é limitado a nordeste pelo município de São Pedro do Sul, a sueste por Vouzela, a sudoeste por Águeda, a oeste por Sever do Vouga e a noroeste por Vale de Cambra. O território

secundário (exclave) é limitado a norte e nordeste por Vouzela, a sul e sudoeste por Tondela e a oeste por Águeda.



Figura 9 — Mapa de Oliveira de Frades

Fonte Digital: Internet

São Pedro do Sul é uma cidade portuguesa no Distrito de Viseu, região Centro e sub-região do Dão-Lafões, com cerca de 3 600 habitantes.

É sede de um município com 348,68km² de área e 16 851 habitantes (2011), subdividido em 14 freguesias. O município é limitado a nordeste pelo município de Castro Daire, a sueste por Viseu, a sul por Vouzela, a sul e oeste por Oliveira de Frades (porção norte), a oeste por Vale de Cambra e a noroeste por Arouca.

Foi elevada a cidade no dia 12 de Junho de 2009.

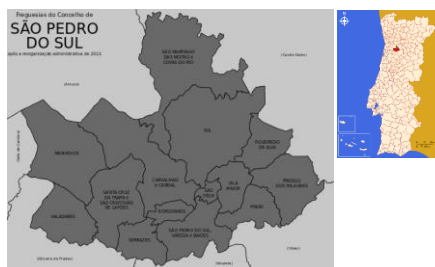


Figura 10 — Mapa de São Pedro do Sul

Fonte Digital: Internet

Vouzela fica a 30 km de Viseu, a 60km de Aveiro, a 2km das Termas de São Pedro do Sul, a pouco mais de uma hora do Porto e a mais ou menos três horas de Lisboa.

É sede de um município com 193,69km² de área e 10564 habitantes (2011), subdividido em 9 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de São Pedro do Sul, a leste por Viseu, a sul por Tondela e pela porção secundária de Oliveira de Frades, a sudoeste por Águeda e a noroeste pela porção principal de Oliveira de Frades.

É fácil chegar a este concelho quer via A25 quer através das EE NN 16, 228, e 333.

O concelho tem origem no antigo concelho de Lafões, do qual era uma das duas sedes, juntamente com São Pedro do Sul. Em 1836, Lafões foi repartido entre Vouzela e São Pedro do Sul.

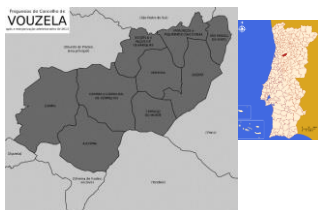


Figura 11 — Mapa de Vouzela

Fonte Digital: Internet

Apêndice B — Carta de apresentação



Academia Militar

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada O Impacto do Programa Comércio Seguro implementado pelo Destacamento Territorial de Viseu

No âmbito do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada que se está a realizar, subordinado ao tema: “O Impacto do Programa Comércio Seguro Implementado pelo Destacamento Territorial de Viseu”, com o objetivo de compreender a execução do Programa “Comércio Seguro” que o Destacamento Territorial de Viseu desenvolve, diariamente, na sua zona de ação, nomeadamente junto dos comerciantes, elaborou-se o questionário anexo.

Pretende-se recolher o máximo de informação sobre o tema em estudo, junto dos comerciantes. Desta forma, solicita-se a V. Ex.^a, a colaboração nas respostas ao inquérito em anexo de modo a obter, com o máximo de abertura, a sua opinião espontânea e sincera.

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

Agradecemos a sua atenção.

Atenciosamente,

Miguel Ângelo Pinho

Questionário:

1. Caraterização sociodemográfica:

1.1 Género:

- Masculino Feminino

1.2 Idade:

- 18/35 36/60 +61 anos

1.3 Há quantos anos trabalha neste ramo de atividade?

- Menos de 5 anos 5-10 anos 11-20 anos + 20 anos

1.4 Tempo de atividade no estabelecimento:

- Menos de 5 anos 5-10 anos 11-20 anos + 20 anos

1.5 Quantas pessoas trabalham neste estabelecimento comercial:

- Menos de 5 pessoas 5-10 pessoas 11-20 pessoas + 20 pessoas

1.6 Que funções desempenha no estabelecimento comercial:

- Gerente do comércio Colaborador ou funcionário

1.7 Habilitações literárias:

- Não sabe ler nem escrever

- Sabe ler/escrever

- Ensino Básico (até ao 9º ano)

- Ensino Secundário (até ao 12º ano)

- Curso Profissional Curso Superior (Licenciatura, Mestrado)

- Outra. Qual? _____

1.8 Ramo da atividade comercial:

- | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Produtos alimentares | <input type="checkbox"/> Salão de Jogos | <input type="checkbox"/> Beleza |
| <input type="checkbox"/> Drogaria | <input type="checkbox"/> Discoteca | <input type="checkbox"/> Padaria |
| <input type="checkbox"/> Pronto-a-vestir | <input type="checkbox"/> Automóveis | <input type="checkbox"/> Florista |
| <input type="checkbox"/> Papelaria | <input type="checkbox"/> Animais | <input type="checkbox"/> Fotografia |
| <input type="checkbox"/> Ourivesaria | <input type="checkbox"/> Artesanato | <input type="checkbox"/> Quiosque |

- Materiais de construção Restauração e bebidas Lavandaria
- Agência de viagens e de aluguer Espetáculos
- Outro. Qual? _____

2. Conhecimento, experiências e perceções sobre a atuação da GNR:

2.1 Em geral como avalia a prestação da GNR nas situações que intervém, usando uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a “Muito Insatisfatória” e 5 corresponde a “Muito Satisfatória”:

Muito Insatisfatória 1 2 3 4 5 Muito Satisfatória

2.2 Alguma vez foi vítima de um crime?

Sim Não

2.3 Alguma vez recorreu a GNR para alguma situação?

Sim Não

2.4 Alguma vez apresentou queixa de um crime a GNR?

Sim Não (Avance para a questão nº 2.5)

2.4.1 Se respondeu Sim na questão anterior, em termos gerais, como avalia a forma como a GNR o tratou?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito
- Não sabe / Não responde

2.5. Tendo como referência este estabelecimento, nos últimos 3 anos, foram detetados alguns dos seguintes factos?

	No interior deste estabelecimento	Na zona envolvente ao estabelecimento
<u>2.5.1 Furto/Roubo/Assalto</u>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<u>2.5.2 Vandalismo</u>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

2.5.1 Outro crime. Qual?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

2.6 Nos últimos 3 anos, denunciou à GNR algum incidente relativo a este estabelecimento comercial?

Sim Não (Se respondeu “Não” avance para a questão nº2.7)

2.6.1 Qual é a sua opinião sobre a forma como foi tratado pelas autoridades?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito
- Não sabe / Não responde

2.6.2 Se respondeu Pouco satisfeito/ insatisfeito, diga qual (quais) o(s) motivo(s)?

- As autoridades demoraram a chegar, ou, não vieram
- Pareceram pouco interessados
- Foram indelicados/ desagradáveis
- Não recuperaram os bens.
- Não deram informações sobre o andamento do caso
- Outro. Qual? _____

2.6.3. Considerando a atitude e a atuação da GNR nas situações em que participou, em que medida concorda com as seguintes informações?

	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo
Ouviram com atenção tudo aquilo que tinham a dizer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trataram o assunto com seriedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foram claros a comunicar consigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foram simpáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foram educados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiveram em conta as circunstâncias pessoais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foram justos/corretos na forma como lidaram consigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.6.4 Antes do contacto com a GNR, qual era a sua opinião geral sobre o trabalho que a GNR desempenha?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito
- Não sabe / Não responde

2.6.5 Após o contacto com a GNR, a sua opinião geral sobre o seu trabalho...

- Piorou a sua opinião
- Não mudou/manteve
- Melhorou a sua opinião

2.7 Qual a sua ideia quanto ao desenvolvimento da criminalidade, no comércio em Viseu?

- Menor que há 5 anos
- Maior que há 5 anos
- Mantem-se constante
- Não sabe / Não responde

2.8 Comparativamente com outras zonas da cidade que conheça, o crime nesta zona é:

- Muito mais elevado
- Mais elevado
- Igual
- Mais Baixo
- Não sabe / Não responde

2.9 Numa escala de 1 (Nunca Circulam) a 5 (Circulam muitas vezes), diga com que frequência circulam na zona do seu estabelecimento pessoas com as seguintes características

	<u>Nunca Circulam</u>				<u>Circulam muitas vezes</u>	
	1	2	3	4	5	Não sei/ Não Respondo
Arrumadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mendigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoas sem abrigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoas com alcoolismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoas que se dedicam à prostituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toxicodependentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suspeitos da prática de crimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. Quem? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.10 Agora numa escala de 1 (Nunca acontece) a 5 (Acontece muitas vezes), diga com que frequência acontece, na zona junto do seu estabelecimento, as seguintes situações:

	<u>Nunca acontece</u>					<u>Acontece muitas vezes</u>
Situações:	1	2	3	4	5	Não respondo/ Não desejo responder
Uso de armas (ex: facas, pistolas....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agressões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pequenos Furtos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Furto por carteiristas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roubos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vandalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tráfico de Drogas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo de Drogas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.11 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações: (Na zona da sua loja)

Afirmações	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não Sei/Não desejo responder

A GNR consegue controlar o crime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A GNR trabalha em conjunto com os comerciantes na resolução dos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As ações da GNR manifestam preocupação com a segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O número de militares da GNR é suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando alguém chama a GNR, vêm de imediato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os comerciantes estão dispostos a trabalhar em conjunto com a GNR para resolver os problemas desta zona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De um modo geral, a GNR trata o crime no setor de vendas como uma prioridade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.12 Com que frequência passam nesta zona:

2.12.1 Um ou mais militares da GNR a pé?

- Nunca
- Raramente
- Por vezes
- Quase todos os dias
- Todos os dias
- Não sabe / Não responde

2.12.2 Um carro de patrulha da GNR?

- Nunca
- Raramente
- Por vezes
- Quase todos os dias
- Todos os dias
- Não sabe / Não responde

2.13 Já ouviu falar do programa de proximidade “Comércio Seguro” da GNR?

- Sim Não (Avance para o grupo 3)

2.13.1 Se respondeu “Sim” na questão nº 2.13 em que medida conhece o programa “Comércio Seguro” da GNR?

- Desconhece
 Conhece muito pouco
 Conhece pouco
 Conhece razoavelmente
 Conhece muito bem

2.13.2 Se respondeu “Sim” na questão nº 2.13, com que frequência contacta com os militares do programa Comércio Seguro?

- Nunca
 Raramente
 Por vezes
 Quase todos os dias
 Todos os dias

2.13.3 Se respondeu “Sim” na questão nº 2.13, diga em que medida este programa de policiamento é útil na prevenção da criminalidade:

Pouco útil				Muito útil
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.14 É membro de alguma associação que se preocupe com a redução do crime nos espaços/zonas comerciais?

- Sim Não

2.15 Nesta zona conhece algum programa de intervenção que se dirija à redução do crime nos espaços/zonas comerciais?

- Sim Não (Avance para o Grupo 3)

2.15.1 Se respondeu “Sim”, já notou algum efeito desse programa sobre a criminalidade, nesta zona?

- Aumentou consideravelmente
 Diminuiu ligeiramente
 Aumentou ligeiramente
 Diminuiu consideravelmente

- Não aumentou nem diminuiu
- Não sei/ Não desejo responder

3. Sentimento de Insegurança:

3.1 Utilizando uma escala de 1 (Muito inseguro) a 5 (Muito seguro), como se sente nas seguintes situações:

Situações:	1	2	3	4	5
De dia, dentro deste estabelecimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depois de escurecer, dentro deste estabelecimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dia, na vizinhança deste estabelecimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depois de escurecer, na proximidade deste estabelecimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 Utilizando uma escala de 1 (Muito inseguro) a 5 (Muito seguro), como se sente quando na zona de estabelecimento existe:

	1	2	3	4	5
Iluminação pública deficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lixo espalhado pelo chão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graffiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliário urbano vandalizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edifícios devolutos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passeios ou ruas em mau estado de conservação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. Quem? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 Numa escala de 1 (Nada provável) a 5 (Muito provável):

3.3.1 Pensa que poderá ser vítima de roubo SEM violência, durante o próximo ano?

Nada Provável 1 2 3 4 5 Muito Provável

3.3.2 Pensa que poderá ser vítima de roubo COM violência, durante o próximo ano?

Nada Provável 1 2 3 4 5 Muito Provável

3.4 Por razões de segurança...

3.4.1 Evita contacto com determinadas pessoas

Sim Não

3.4.2 Pratica desportos de defesa pessoal

Sim Não

3.4.3 Tem fechaduras de segurança ou alarmes

Sim Não

3.4.4 Tem armas de defesa pessoal

Sim Não

Muito Obrigado pela Colaboração

Apêndice D — Guiões de entrevista

D.1 — Guião de entrevista ao Comandante de Destacamento Territorial de Viseu

O Impacto do Programa Comércio Seguro implementado pelo Destacamento Territorial de Viseu

ENTREVISTA N°1

Nome do Entrevistado:

Local: _____ Distrito _____ Data _____

Hora de Início _____ Hora de Fim _____

1.1 Organização/Empresa: _____

1.2 Departamento/ Serviço _____

1.3 Cargo/ Posto: _____ 1.4 Função _____

1.5 Habilitações Literárias: _____

Guião:

Questão 1.6: Quais os resultados que espera obter com o Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.6: _____

Questão 1.7: Quais as atividades realizadas ao abrigo do Programa “Comércio Seguro” em Viseu?

Resposta 1.7: _____

Questão 1.8: Quais são os critérios de seleção dos militares para o Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.8: _____

Questão 1.9: Qual é a autonomia concedida aos militares afetos ao Programa “Comércio Seguro” no desenvolvimento das suas tarefas?

Resposta 1.9: _____

Questão 1.10: Quais as parcerias criadas com outras entidades na implementação do Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.10: _____

Questão 1.11: Qual a importância das parcerias com outras entidades no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.11: _____

Questão 1.12: Ainda que, de modo informal, com que outras entidades existe ou existiu cooperação no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.12: _____

Questão 1.13: Qual o desenvolvimento ou ajustamentos que observou no Programa “Comércio Seguro” nos últimos anos?

Resposta 1.13: _____

Questão 1.14: Sabemos que uma imagem sólida e de confiança é importante nas Forças de Segurança. Entende que o Programa “Comércio Seguro” contribui para essa imagem? De que forma?

Resposta 1.14: _____

Questão 1.15: Quais são os meios humanos e materiais disponíveis para o Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.15: _____

Questão 1.16: Existiu ou existe alguma formação específica para os militares quando integrados no Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 1.16: _____

Questão 1.17: Quais as potencialidades do Programa “Comércio Seguro” para o Sentimento de Segurança na zona de ação do Destacamento? (Verificadas na implementação e atualmente)

Resposta 1.17: _____

Questão 1.18: E, quais as vulnerabilidades? (Verificadas na implementação e atualmente)

Resposta 1.18: _____

Questão 1.19: Além do que foi dito, desejaria acrescentar alguns aspetos não considerados?

Resposta 1.19: _____

D.2 — Guião de entrevista aos militares da Secção de Programas Especiais

O Impacto do Programa Comércio Seguro implementado pelo Destacamento Territorial de Viseu

ENTREVISTA Nº2

Nome do Entrevistado:

Local: _____ Distrito _____ Data _____

Hora de Início _____ Hora de Fim _____

2.1 Organização/Empresa: _____

2.2 Departamento/ Serviço _____

2.3 Cargo/ Posto: _____ 1.4 Função _____

2.5 Habilitações Literárias: _____

2.6 O que o motivou a integrar o NCS? _____

Guião:

Questão 2.7: Tem alguma formação adicional (dentro ou fora da instituição) sobre o Programa “Comércio Seguro” ou sobre os Programas Especiais?

Resposta 2.7: _____

Questão 2.8: Quais são os principais problemas/vulnerabilidades que os comerciantes, dos concelhos afetos ao Destacamento Territorial de Viseu, registam ao nível da segurança?

Resposta 2.8: _____

Questão 2.9: Em que tipo de ações, no âmbito do Programa “Comércio Seguro” e diretamente direcionadas aos comerciantes, esteve envolvido ao longo dos últimos 3 anos?

Resposta 2.9: _____

Questão 2.10: Decorrente da sua experiência que fatores influenciam o aumento de atos ilícitos contra os comerciantes?

Resposta 2.10: _____

Questão 2.11: As ações de sensibilização, assim como, todas as informações que são, habitualmente, transmitidas aos comerciantes têm sido aceites? Posteriormente, regista mudanças nos comportamentos dos comerciantes?

Resposta 2.11: _____

Questão 3.12: Quais as maiores limitações na implementação do Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 2.12: _____

Questão 2.13: O que poderia ser feito para aumentar a segurança do comércio em Viseu?

Resposta 2.13: _____

Questão 2.14: Em que medida o Programa “Comércio Seguro” contribui para uma imagem sólida e de confiança das forças de segurança e o fortalecimento do contato entre militares e a população?

Resposta 2.14: _____

Questão 2.15: Considera que a sua colaboração/envolvimento, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”, tem vindo a contribuir para a diminuição do número de atos ilícitos e para o aumento do sentimento de segurança dos comerciantes?

Resposta 2.15: _____

Questão 2.16: Além do que foi dito, desejaria acrescentar alguns aspetos não considerados?

Resposta 2.16: _____

D.3 — Guião de entrevista às entidades externas à GNR

O Impacto do Programa Comércio Seguro implementado pelo Destacamento Territorial de Viseu

ENTREVISTA Nº3

Exmo Sr. Presidente da Câmara de Viseu

Nome : _____

Local: _____ Distrito_Viseu__ Data_____

Hora de Início _____ Hora de Fim _____

Guião:

Questão 3.1: No âmbito do Programa Especial “Comércio Seguro”, qual é a perceção que tem das ações levadas a cabo pela GNR?

Resposta 3.1: _____

Questão 3.2: Quais foram as principais razões que o (a) levam a colaborar no esforço de prevenção e fiscalização, desenvolvido pela GNR, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

Resposta 3.2: _____

Questão 3.3: Como caracteriza a cooperação com a GNR, no sentido de combater os problemas dos comerciantes. E de que forma o Programa “Comércio Seguro” mudou a sua relação com a GNR?

Resposta 3.3: _____

Questão 3.4: Quais são os principais problemas que considera que os comerciantes, em Viseu, atravessam ao nível de segurança?

Resposta 3.4: _____

Questão 3.5: Os problemas locais requerem soluções locais, o que alterava no Programa “Comércio Seguro” para o tornar mais eficaz?

Resposta 3.5: _____

Questão 3.6: Considera que o Programa “Comércio Seguro” está suficientemente divulgado?

Resposta 3.6: _____

Questão 3.7: Acredita que as ações tomadas pela GNR, levam à diminuição da criminalidade (furtos e roubos a estabelecimentos)?

Resposta 3.7: _____

Questão 3.8: Além do que foi dito, deseja acrescentar algo sobre este assunto?

Resposta 3.8: _____

Apêndice E — Determinação da amostra

Sarmento (2013, p.91) considera que para calcular uma amostra (n) aleatória simples, numa população finita (N), através da estimativa de uma proporção (p), mas garantindo um nível de confiança (λ) e um nível de erro (ϵ), se deve utilizar a seguinte:

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

Figura 12 - Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita.

Fonte: Sarmento (2013, p. 91)

O total da amostra foi calculada atendendo ao número de comerciantes registados pelo INE na zona de ação do DTer de Viseu, verificando-se assim que perfazem um total de N=2980.

Aplicando-se a fórmula da Figura 12, com um grau de confiança de 95% e um nível de erro de 5%, conclui-se que a amostra deve ser 340 elementos

Apêndice F — Matriz de codificação das respostas das entrevistas

Tabela 12 — Matriz de codificação das respostas das entrevistas

P.1 — No âmbito do Programa Especial “Comércio Seguro”, qual é a perceção que tem das ações levadas a cabo pela GNR?	
1.1	...resultam num trabalho muito positivo: conferindo maior prevenção e maior segurança aos comerciantes e cidadãos...
1.2	...resultam numa baixa expressão do crime (assaltos, furtos e burlas)...
1.3	...resultam numa maior aproximação e estreita contactos entre os cidadãos e a GNR...
1.4	...resultam num maior respeito pela GNR contribuindo para uma imagem sólida e de confiança destas forças de segurança...
1.5	Não se aplica/não responde ao solicitado
P.2 — Quais foram as principais razões que o (a) levam a colaborar no esforço de prevenção e fiscalização, desenvolvido pela GNR, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?	
2.1	...por inerência do cargo...
2.2	...contribuem para o aumento da segurança e proteção dos comerciantes e cidadãos em geral...
2.3	...trabalhar em estreita colaboração com a GNR e outros parceiros...
2.4	...diminuir a incidência de furtos/roubos no comércio...
2.5	Não se aplica/não responde ao solicitado
P.3 — Como caracteriza a cooperação com a GNR, no sentido de combater os problemas dos comerciantes. E de que forma o Programa “Comércio Seguro” mudou a sua relação com a GNR?	
3.1	...relação boa, positiva e profícua...
3.2	...potenciou o diálogo e a cooperação entre a GNR e todos os parceiros envolvidos...
3.3	...procurar informação e esclarecimento de dúvidas...
3.4	Não se aplica/não responde ao solicitado.
P.4 — Quais são os principais problemas que considera que os comerciantes, em Viseu, atravessam ao nível de segurança?	
4.1	...serem alvos mais fáceis para furtos, roubos e burlas por terem as portas abertas ...
4.2	...falta de investimento do comerciante na vigilância...
4.3	...nem sempre seguem os conselhos veiculados no âmbito do programa “Comércio Seguro” ...
4.4	Não se aplica/não responde ao solicitado.

P.5 — Os problemas locais requerem soluções locais, o que alterava no Programa “Comércio Seguro” para o tornar mais eficaz?	
5.1	...aumentar o n.º de efetivos e meios ligados ao programa...
5.2	...maior investimento em formação específica, bons conhecimentos informáticos e capacidade de relacionamento...
5.3	...reforçar os patrulhamentos apeado/noturno das ZA...
5.4	Não se aplica/não responde ao solicitado.
P.6 — Considera que o Programa “Comércio Seguro” está suficientemente divulgado?	
6.1	Está bastante divulgado
6.2	O programa está divulgado, mas pode-se fazer mais (faltam efetivos e meios).
6.3	Não se aplica/não responde ao solicitado.
P.7 — Acredita que as ações tomadas pela GNR, levam à diminuição da criminalidade (furtos e roubos a estabelecimentos)?	
7.1	...sim há menos medo, maior confiança e com isso, mais segurança...
7.2	...diminuição das ocorrências...
7.3	...maior proximidade, mais informação, colaboração e interesse dos comerciantes...

Fonte: Autor

Apêndice G — Origem do comércio: o comércio em Viseu

O comércio, a par com a cultura, são as principais características de uma sociedade civilizada. “Entre o comércio e a cultura sempre houve uma relação íntima, que ainda não bem explicada, mas observada por muitos”. (Pessoa, 1986)

O comércio entende-se como uma permutação de produtos naturais ou artificiais. (Lello & Lello, 1986). Distingue-se o comércio por grosso ou por atacado e o comércio de retalho ou a miúdo. O primeiro consiste em comprar mercadorias em grande quantidade aos produtores para ser vendido em menores porções aos comerciantes de retalho. O comércio a retalho ou miúdo consiste na venda diretamente ao consumidor.

O comércio surgiu a par com o Homem, na sua forma original o era feito com a troca de produtos de forma a haver benefício de ambas as partes. Este sistema de trocas é considerado a primeira forma de comércio. Isso quer dizer que apenas as pessoas de uma determinada comunidade realizavam essas trocas. Cada família possuía uma determinada habilidade: pesca, agricultura, pecuária etc. Para garantir o sustento e uma boa produtividade, estes agregados familiares ocupavam apenas com essa única tarefa, levando a produzir mais do que consumiam, e começaram assim, a armazenar. Mas os produtos estragavam-se, e, além disso, eram necessários outro tipo de produtos. Daí apareceu a necessidade da troca.

A Cidade de Viseu foi, desde as suas origens, o grande enclave da Beira Alta, o lugar de convergência entre o Norte e o Sul, fazendo dela o centro de uma área geográfica e económica cada vez mais vasta.

De raízes ancestrais, que remontam ao ano de 569, onde o “principal fator de crescimento da cidade foi o desenvolvimento do comércio, na medida em que o reinado de D. João III, a população fora da muralha era mais numerosa que a no seu interior” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001). Onde os comerciantes desta cidade tiveram um papel preponderante na construção de infraestruturas que permitiram o alargamento das muralhas da cidade.

Anos mais tarde graças a influência que o comércio de Viseu tinha no país, permitiu a “efetivação de importantes redes ferroviárias que viriam a dar um importante contributo para o desenvolvimento de toda esta vasta e rica região” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001).

No início dos anos 90, como resultado da dinâmica e da centralidade desta cidade colmatada com a abertura da IP5 e da IP3 é agora uma das cidades com a densidade populacional mais elevadas da Região Dão Lafões e da Beira Interior.

A antiga Feira Franca de Viseu, atualmente conhecida como **Feira de S. Mateus**, foi criada pela Carta de Feira concedida pelo rei D. João I em 10 de janeiro de 1392, sendo atualmente a feira mais antiga de Portugal. Nesta feira encontram-se “exposições temáticas, salões de pintura e de banda desenhada, ciclos de cinema para adultos e para crianças, festivais de folclore nacional e internacional e exposições de artesanato regional.” (Associação do Comércio e Serviços do Distrito de Viseu, 2001)

ANEXOS

Anexo A — Folheto distribuído pela GNR

GNR
GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

Policing e Comunitário
GNR

**PROGRAMA
COMERCIO SEGURO**

PREVENIR É PROTEGER!

**O seu estabelecimento
deverá ser seguro para si e
para os seus clientes.**

**A adoção de medidas
preventivas são vitais para
essa segurança.**

**DURANTE UM ASSALTO,
NUNCA ESQUEÇA:**

- Não faça papel de herói.
- A sua vida vale mais que o dinheiro.
- Não ofereça resistência.
- Não faça movimentos bruscos.
- Não provoque o assaltante.
- Não toque em nada que tenha sido tocado pelo assaltante.

**NÃO CORRA RISCOS AO LIDAR
COM UM ASSALTANTE**

- Mantenha-se calmo.
- A sua vida vale mais que o dinheiro.
- Assegure-se que todos os membros do seu "staff" sabem como reagir a um assalto.
- Assegure-se que o assaltante deixa o seu estabelecimento sem maltratar ninguém.
- Considere todas as armas usadas pelo assaltante como reais e carregadas.
- Procure memorizar os traços fisionómicos do assaltante.
- Observe o assaltante durante a fuga, procurando notar a direção de fuga, cúmplices, características do carro que possa utilizar e a sua matrícula.

AÇÕES DEPOIS DE UM ASSALTO

- Assim que o assaltante sair, ligue imediatamente para o Posto da GNR da sua área de residência, e comunique o assalto.
- Conte exatamente, e apenas, aquilo que observou. Use rigor nas suas declarações.
- Não mexa em nada e solicite a colaboração de testemunhas.

**DURANTE UM ASSALTO,
NUNCA ESQUEÇA:**

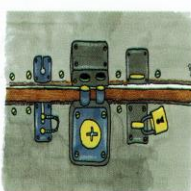
- Não faça papel de herói.
- A sua vida vale mais que o dinheiro.
- Não ofereça resistência.
- Não faça movimentos bruscos.
- Não provoque o assaltante.
- Não toque em nada que tenha sido tocado pelo assaltante.

GRÁTIS/GONE

Figura 13 — Folheto distribuído pela GNR (frente)


DIFICULTE A VIDA AO LADRÃO

- **Luzes** – Todas as entradas e saídas necessitam de boa iluminação.
- **Portas e Janelas**
 - ▶ Devem ser sólidas e estar em boas condições.
 - ▶ Um fecho extra colocado em todas as portas e janelas, nunca é demais.
 - ▶ Verifique se todas as portas e janelas estão fechadas antes de encerrar o seu estabelecimento.
- **Fechaduras** - Coloque fechaduras de boa qualidade nas portas e janelas.
- **Chaves** - Limite o acesso às chaves de modo a evitar a sua cópia.
- **Cofres** - Um bom cofre facilita a sua proteção. Não deixe quantias elevadas no seu cofre.
- **Vídeo - vigilância** – A eficaz utilização de vídeo-vigilância pode compensar os seus custos. Assegure-se que o sistema cobre todo o negócio e que as gravações são efetuadas com qualidade.



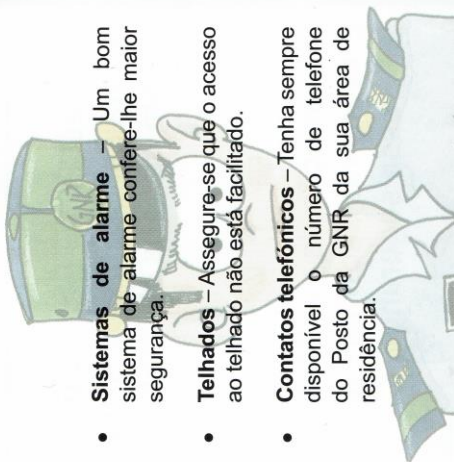
SEJA PRUDENTE AO ABRIR E FECHAR A SUA LOJA

- As horas de abrir e de fechar o seu estabelecimento, principalmente se o fizer sozinho, são críticas. É uma altura propícia para um assalto.
- Combine com o comerciante seu vizinho, apoiem-se mutuamente na vigilância dos estabelecimentos.
- Tenha o número de telefone das lojas vizinhas.



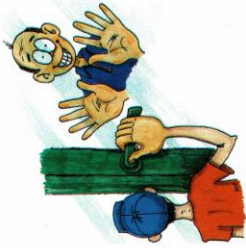
REGRAS DE SEGURANÇA NA GESTÃO DO DINHEIRO

- **Sistemas de alarme** – Um bom sistema de alarme confere-lhe maior segurança.
- **Telhados** – Assegure-se que o acesso ao telhado não está facilitado.
- **Contatos telefónicos** – Tenha sempre disponível o número de telefone do Posto da GNR da sua área de residência.



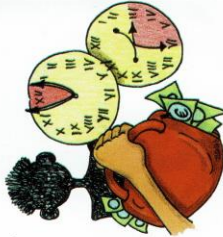
CRIE O HÁBITO DE FAZER A DUPLA VERIFICAÇÃO

- Uma das técnicas de segurança é fazer a dupla verificação de portas, janelas e cofres.
- Acontece mais vezes do que se pensa, deixar as portas e janelas abertas.
- Crie o hábito, se possível, de haver duas pessoas a fazer essa verificação.



SEJA PRUDENTE AO ABRIR E FECHAR A SUA LOJA

- Não deixe acumular quantias elevadas na caixa, e retire sistematicamente as notas de maior valor.
- Assegure-se que o seu cofre não está à vista do público.
- Antes de se dirigir ao cofre, esteja seguro que não está a ser observado.
- Faça os depósitos bancários dos valores e das receitas da caixa com frequência, em horas diferentes e evite deslocar-se sozinho.



DIFICULTE A VIDA AO LADRÃO

- **Vídeo - vigilância** – A eficaz utilização de vídeo-vigilância pode compensar os seus custos. Assegure-se que o sistema cobre todo o negócio e que as gravações são efetuadas com qualidade.

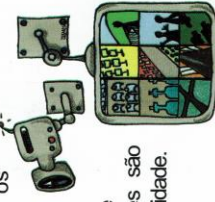


Figura 14 — Folheto distribuído pela GNR (Verso)

Anexo B — Cartão de contacto da GNR



Figura 15 — Cartão de contacto da GNR

Fonte: GNR