

**INSTITUTO UNIVERSITÁRIO MILITAR  
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS  
CURSO DE ESTADO-MAIOR CONJUNTO  
2023/2024**



**TII**

**O POLICIAMENTO COMUNITÁRIO COM RECURSO A TECNOLOGIAS:  
IMPACTO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DA POPULAÇÃO  
SÉNIOR**

**O TEXTO CORRESPONDE A TRABALHO FEITO DURANTE A  
FREQUÊNCIA DO CURSO NO IUM SENDO DA RESPONSABILIDADE DO  
SEU AUTOR, NÃO CONSTITUINDO ASSIM DOCTRINA OFICIAL DAS  
FORÇAS ARMADAS PORTUGUESAS OU DA GUARDA NACIONAL  
REPUBLICANA.**

**Hernâni Mondragão Rodrigues Martins  
MAJOR GNR INFANTARIA**



**INSTITUTO UNIVERSITÁRIO MILITAR  
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS**

**O POLICIAMENTO COMUNITÁRIO COM RECURSO A  
TECNOLOGIAS: IMPACTO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE  
VIDA DA POPULAÇÃO SÉNIOR**

**MAJOR GNR INFANTARIA Hernâni Mondragão Rodrigues Martins**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO INDIVIDUAL**

CEMC 2023/2024

Pedrouços 2024



**INSTITUTO UNIVERSITÁRIO MILITAR**  
**DEPARTAMENTO DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS**

**O POLICIAMENTO COMUNITÁRIO COM RECURSO A**  
**TECNOLOGIAS: IMPACTO NA MELHORIA DA QUALIDADE DE**  
**VIDA DA POPULAÇÃO SÉNIOR**

**MAJOR GNR INFANTARIA Hernâni Mondragão Rodrigues Martins**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO INDIVIDUAL**

CEMC 2023/2024

Orientador: Coronel GNR Infantaria Paulo Miguel Lopes de Barros Poiares

Coorientador: Major GNR Infantaria Daniel Filipe Roque Gomes

Pedrouços 2024



## **Declaração de compromisso Antiplágio**

Eu, **Hernâni Mondragão Rodrigues Martins**, declaro por minha honra que o documento intitulado “**O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior**”, corresponde ao resultado da investigação por mim desenvolvida enquanto auditor do **Curso de Estado-Maior Conjunto 2023/2024** no Instituto Universitário Militar e que é um trabalho original, em que todos os contributos estão corretamente identificados em citações e nas respetivas referências bibliográficas.

Tenho consciência que a utilização de elementos alheios não identificados constitui grave falta ética, moral, legal e disciplinar.

Pedrouços, **4 de julho de 2024**

Hernâni Mondragão Rodrigues Martins



## **Agradecimentos**

A realização deste trabalho de investigação, corolário do Curso de Estado-Maior Conjunto 2023/2024, só foi possível com o apoio de diversas pessoas, a quem manifesto publicamente o meu sincero e sentido agradecimento.

Ao Coronel Paulo Poiares, meu orientador, pelo incentivo, pragmatismo, visão crítica e assertiva orientação com que me guiou e auxiliou, na definição do rumo a dar a esta investigação.

Ao Major Daniel Gomes, meu coorientador, não só pelo permanente acompanhamento e sentido de urgência que foi imprimindo no decorrer deste estudo, como pelas argutas orientações, o que me permitiu desenvolver o trabalho de forma equilibrada e atempada.

Ao Tenente-Coronel Pedro Gonçalves, Comandante do Comando Territorial da Guarda e ao Tenente-Coronel Marco Marques, 2º Comandante do Comando Territorial da Guarda, pela partilha de conhecimento sobre o tema em análise e, sobretudo, pela amizade e disponibilidade que me demonstraram ao longo desta jornada.

Ao Tenente-Coronel Jorge Meireles e ao Major Scotti Di Carlo, da *Arma dei Carabinieri*, amigo e camarada do Curso de Promoção a Oficial Superior, pelas diligências e apoio, no sentido de ser possível a realização de entrevistas em Espanha e em Itália.

À Capitã Sónia Torres, pelas diligências junto do Ministério da Administração Interna, no sentido de ser possível a realização de uma entrevista sobre a problemática em investigação.

A todos inquiridos, em Portugal, em Espanha, em França e em Itália, pela disponibilidade e qualidade das respostas, que muito contribuíram para os resultados apresentados.

Aos meus camaradas de curso, pela amizade, camaradagem e boa disposição que partilhámos nestes longos e intensos meses de trabalho.

Ao Coronel Faria Ribeiro, Diretor do Curso de Estado-Maior Conjunto, em reconhecimento pela presença e acompanhamento permanentes.

Finalmente, uma palavra especial de gratidão à minha esposa, Ana, pela revisão do trabalho, apoio constante e compreensão das minhas ausências, sem as quais a realização deste trabalho não teria sido possível. Por último, à minha filha, Carolina, por ser o pilar e a inspiração da minha vida.



## Índice

1. Introdução .....	1
2. Enquadramento teórico e conceptual .....	6
2.1 A Segurança numa sociedade globalizada.....	6
2.2 A demografia e o isolamento social em Portugal .....	10
2.3 O policiamento comunitário na GNR .....	13
2.3.1 Operação Censos Sénior .....	15
2.3.2 O “Projeto eGuard” .....	15
2.3.3 O “Guarda Digital” .....	16
3. Metodologia e Método .....	17
3.1 Metodologia .....	17
3.2 Método .....	18
3.2.1 Participantes e procedimento .....	19
3.2.2 Instrumentos de recolha e de tratamento de dados .....	21
4. Apresentação dos dados e discussão dos resultados .....	23
4.1 Modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em Forças de Segurança de países de referência Europa .....	23
4.1.1 Apresentação dos resultados.....	23
4.1.2 Síntese conclusiva e resposta à QD1 .....	25
4.2 Meios tecnológicos disponíveis para uso da GNR no policiamento comunitário ...	27
4.2.1 Apresentação dos resultados.....	27
4.2.2 Síntese conclusiva e resposta à QD2 .....	30
4.3 Medidas a implementar e que potenciem o policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos.....	31
4.3.1 Apresentação dos resultados.....	31
4.3.2 Síntese conclusiva e resposta à QD3 .....	36
5. Contributos para a otimização do modelo de Policiamento Comunitário .....	38
6. Conclusões .....	42
Referências bibliográficas .....	46



## **Índice de Anexos**

Anexo A —	Resultados da Operação Censos Sénior 2023.....	Anx A-1
Anexo B —	Instruções de Utilização do “Projeto eGuard” .....	Anx B-1
Anexo C —	Folheto com conselhos de segurança para idosos da <i>Policía Nacional</i> de Espanha .....	Anx C-1

## **Índice de Apêndices**

Apêndice A –	Modelo de Análise.....	Apd A-1
Apêndice B –	Guiões de Entrevistas .....	Apd B-1
Apêndice C –	Matriz de Análise de Conteúdo das Entrevistas .....	Apd C-1

## **Índice de Figuras**

Figura 1 -	EG2025: Linhas de Orientação Estratégica .....	2
Figura 2 -	Índice de Envelhecimento em Portugal .....	10
Figura 3 -	Projeções do Índice de Envelhecimento em Portugal.....	11
Figura 4 -	Índice de Envelhecimento na Europa .....	12
Figura 5 -	Densidade populacional por freguesia em 2021 .....	13
Figura 6 -	Esquema metodológico.....	22
Figura 7 –	Estrutura Central de <i>Participación Ciudadana</i> .....	26
Figura 8 -	Resultados da Operação "Solidariedade Não Tem Idade" da PSP .....	Anx A-1
Figura 9 –	Instruções de utilização eGuard - Frente.....	Anx B-1
Figura 10 –	Instruções de utilização eGuard – Verso.....	Anx B-1
Figura 11 -	Folheto informativo da PN de Espanha para idosos .....	Anx C-1

## **Índice de Quadros**

Quadro 1 -	Entrevistas exploratórias realizadas .....	17
Quadro 2 -	Súmula metodológica.....	18
Quadro 3 -	Lista de entrevistados .....	20
Quadro 4 -	Resultados da Questão 13 .....	23
Quadro 5 -	Resultados da Questão 14 .....	24
Quadro 6 -	Resultados da Questão 15 .....	24
Quadro 7 -	Resultados da Questão 9 .....	28
Quadro 8 -	Resultados da Questão 10 .....	29



Quadro 9 - Resultados da Questão 11 .....	29
Quadro 10 - Resultados da Questão 12 .....	30
Quadro 11 - Resultados da Questão 1 .....	32
Quadro 12 - Respostas da Questão 2 .....	32
Quadro 13 - Respostas da Questão 3 .....	33
Quadro 14 - Respostas da Questão 4 .....	33
Quadro 15 - Respostas da Questão 5 .....	34
Quadro 16 - Respostas da Questão 7 .....	34
Quadro 17 - Respostas à Questão 6 .....	35
Quadro 18 - Respostas à Questão 8 .....	35
Quadro 19 – SWOT dinâmica .....	39
Quadro 20 - Idosos sinalizados em 2023 por Comando Territorial .....	Anx A-1



## **Resumo**

Atualmente, os meios tecnológicos são uma realidade no desenvolvimento da atividade Guarda Nacional Republicana (GNR), com impacto na qualidade do serviço operacional e na segurança das populações. Recentemente iniciou-se o emprego de meios dirigidos à população sénior, nomeadamente o “Projeto eGuard”.

Complementarmente, a GNR emprega o “Guarda Digital” no policiamento comunitário, garantindo maior aproximação entre a GNR e os cidadãos. A par da tecnologia, a GNR procura estabelecer com a comunidade, parcerias e protocolos, que permitam otimizar o policiamento comunitário dirigido aos idosos. É neste contexto que se afigura pertinente analisar como se pode potenciar o policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos, materializado na qualidade de vida da população sénior.

Seguindo um raciocínio indutivo e uma estratégia de investigação qualitativa, desenvolveu-se um estudo de caso, com recurso a técnicas de análise documental e entrevistas semiestruturadas, com vista à compreensão da realidade atual e indagando sobre medidas passíveis de otimizar o modelo em apreço.

Conclui-se que a forma de potenciar o policiamento comunitário, é incluir no próximo documento estratégico da GNR, linhas de orientação estratégica e subsequentes objetivos estratégicos que incrementem a proximidade, cooperação e colaboração, bem como fomentar a modernização e a utilização das tecnologias de informação e comunicação.

**Palavras-chave:** Policiamento Comunitário; Meios Tecnológicos; Prevenção Criminal; População Sénior.



## **Abstract**

*Currently, technological means are a reality in the development of the activities of the National Republican Guard (GNR), impacting the quality of operational service and the safety of populations. Recently, the deployment of resources targeted at the senior population has commenced, specifically the "eGuard Project."*

*In addition, the GNR employs the "Digital Guard" in community policing, ensuring closer engagement between the GNR and citizens. Alongside technology, the GNR seeks to establish partnerships and protocols with the community that optimize community policing aimed at the elderly. It is in this context that it seems pertinent to analyze how community policing can be enhanced through technological means, manifested in the quality of life of the senior population.*

*Following an inductive reasoning and a qualitative research strategy, a case study was developed using document analysis techniques and semi-structured interviews, understanding the current reality and inquiring about measures that could potentially optimize the model in question.*

*It is concluded that the way to enhance community policing is to include in the next strategic document of the GNR, lines of strategic guidance and subsequent strategic objectives that increase proximity, cooperation, and collaboration, as well as promote modernization and the use of information and communication technologies.*

**Keywords:** *Community Policing; Technological Means; Crime Prevention; Senior Population.*



## Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

### A

APAV Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

### C

CEDH Convenção Europeia dos Direitos Humanos

Cfr. Conforme

CLAS Conselhos Locais de Ação Social

CLS Contratos Locais de Segurança

CMS Conselhos Municipais de Segurança

CRP Constituição da República Portuguesa

CTer Comando Territorial

### D

DGS Direção-Geral da Saúde

DUDH Declaração Universal dos Direitos Humanos

### E

EG2025 Estratégia da Guarda 2025

EISU Estratégia Integrada de Segurança Urbana

### F

FS Força de Segurança

FFSS Forças e Serviços de Segurança

FSS Forças e Serviços de Segurança

### G

GN *Gendarmerie Nationale*

GNR Guarda Nacional Republicana

### I

INE Instituto Nacional de Estatística

IUM Instituto Universitário Militar

### L

LSI Lei de Segurança Interna

LOE Linhas de Orientação Estratégica

### M

MAI Ministério da Administração Interna

MUDA Movimento pela Utilização Digital Ativa



## **N**

NES Núcleo Escola Segura

## **O**

OE Objetivo Específico

OG Objetivo Geral

OPC Órgão de Polícia Criminal

## **P**

p. Página

pp. Páginas

PEPP Programas Especiais de Policiamento de Proximidade

PPS Políticas Públicas de Segurança

PSP Polícia de Segurança Pública

PN *Policía Nacional*

## **Q**

QC Questão Central

QD Questão Derivada

## **R**

RGPD Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

RCM Resolução de Conselhos de Ministros

## **S**

SI Sistemas de Informação

SIG Sistema de Informação Geográfica

SPCPC Secções de Prevenção Criminal de Policiamento Comunitário

SWOT *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

## **T**

TIC Tecnologias de Informação e Comunicação

TII Trabalho de Investigação Individual

## **U**

UR Unidades de Registo



## 1. Introdução

A Segurança é um dos pilares fundamentais do Estado de Direito garantindo que os cidadãos se sentem livres e seguros. Para tal, é decisiva para a existência de uma sociedade mais democrática, tolerante, segura e com vasto sentimento de segurança da população (XXIII Governo Constitucional, 2022).

Segundo o Global Peace Index (2023), Portugal é o sétimo país mais seguro do mundo, sendo o quinto mais seguro da Europa. O mundo atual é global e intimamente marcado pela transformação digital e permanente conectividade. Este facto tem influência direta na vida em sociedade face ao aumento das ameaças em diversos quadrantes, gerando desafios principalmente na área da segurança.

A Guarda Nacional Republicana (GNR) “tem por missão, no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da Lei”<sup>1</sup>. A área sob responsabilidade da GNR cobre, atualmente, cerca de 94% do Território Nacional (86.600 Km<sup>2</sup>), na qual reside cerca de 54% da população portuguesa (GNR, 2020, p. 14).

Com o desiderato de garantir a segurança interna, a GNR tem procurado incorporar as melhores práticas desenvolvidas por diversas organizações, nacionais e internacionais, tendo como centro de gravidade as Pessoas, cuja segurança, proteção e apoio constituem o foco e a preocupação no quotidiano da instituição (GNR, 2020, p. 4).

O centro de gravidade da Estratégia da Guarda 2025 (EG2025), são as Pessoas “dando-se ênfase quer às entidades internas como às externas, cuja segurança, proteção e apoio constituem o núcleo da missão e do quotidiano da Guarda. As ideias-chave de orientação e execução da EG2025 designam-se “4S” – “*Security, Safety, Social and Support*” cimentadas em cinco orientações estratégicas transversais (GNR, 2020, p. 4). Estas materializam-se em cinco Linhas de Orientação Estratégica (LOE), vertidas na Figura 1.

---

<sup>1</sup> Cfr. o n.º 2 do art.º 1.º da Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

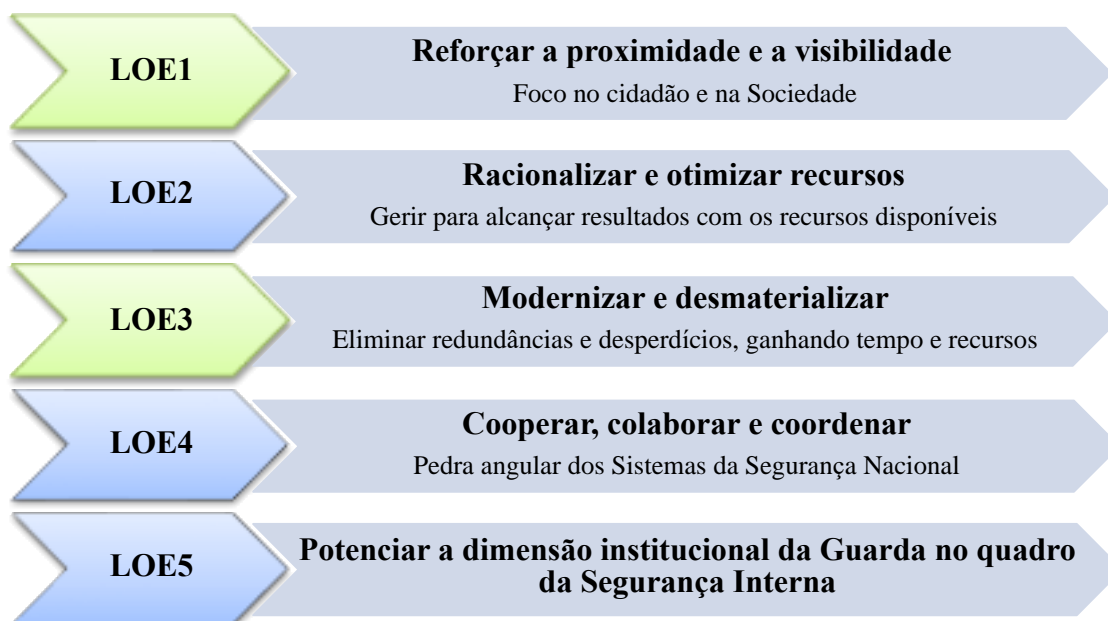


Figura 1 - EG2025: Linhas de Orientação Estratégica

Fonte: Adaptado de EG2025.

Neste contexto, emergem para a corrente investigação as LOE 1 e 3 da EG2025. A dispersão e presença territorial da GNR é uma mais-valia operacional, permitindo uma proximidade ao cidadão ímpar, uma elevada interação que, se potenciada, permite criar uma relação de confiança mútua e de legitimidade com a população. Às dimensões da segurança e proteção associa-se a dimensão social. A ação da GNR deve pautar-se pela presença, através de Programas Especiais de Policiamento que permitam uma maior relação de proximidade e confiança com as populações, cuidando em especial dos mais frágeis e vulneráveis, como por exemplo, o apoio aos idosos e a salvaguarda dos seus bens. (GNR, 2020, p. 56).

A materialização e sucesso deste desiderato estratégico da GNR assenta na simplificação e modernização dos processos e procedimentos melhorando as operações internas e a relação com os diferentes *Stakeholders*, com ênfase nas Pessoas. Para que haja um maior número de militares próximos do cidadão, é fulcral a evolução dos sistemas de informação, através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), aumentando a eficácia e a eficiência da atividade operacional, reforçando o acesso à informação (GNR, 2020, p. 62).



Decorrente das atribuições da GNR, previstas na Lei Orgânica da GNR<sup>2</sup> e na esteira de Gouveia (2018, p. 549), a atuação da GNR, enquanto Órgão de Polícia Criminal (OPC), “processa-se em três modelos base, um primeiro de manutenção da ordem pública, um segundo de prevenção e repressão do crime e um terceiro, de investigação criminal”. Em todos momentos identificados desenvolvem-se quatro tipos de ações policiais: a recolha de informação policial, a prevenção criminal, a repressão e a assistência (Alves, 2008).

A atual sociedade, global e complexa, obriga as Forças e os Serviços de Segurança (FFSS), nomeadamente a GNR a adotar uma postura proativa, de presença próxima e preventiva, sendo os Programas Especiais de Policiamento de Proximidade (PEPP), uma oportunidade de aproximação ao cidadão com vista,

à melhoria das relações entre ambos e a orientação da ação policial no sentido da resolução dos problemas da comunidade, tornando a Guarda parte integrante e fundamental da comunidade e os próprios cidadãos elementos ativos na prevenção da criminalidade e da segurança na comunidade, ou seja, no esforço conjunto para melhorar a segurança e a qualidade de vida dos cidadãos. (GNR, 2023)

A GNR tem desenvolvido esforços na otimização dos seus meios tecnológicos, facilitadores das necessidades operacionais, capazes de garantir resposta aos cidadãos. É exemplo desses esforços o “Guarda Digital”. Este projeto confere a flexibilidade necessária aos militares da GNR, garantindo-lhe o acesso a informação útil e com maior rapidez através da melhor qualidade e tratamento de dados, que se traduz numa resposta mais célere ao cidadão.

A GNR tem igualmente celebrado diversas parcerias e protocolos com diversas entidades (do setor público ou privado), da área tecnológica com vista à implementação de meios em apoio à sua atividade operacional e que fomentem o sentimento de segurança e a qualidade de vida dos cidadãos, como é exemplo a parceria com o Movimento pela Utilização Digital Ativa (MUDA), através do programa “EUSOUDIGITAL”.

A maior evolução do policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que ocorreu na GNR e que garante maior qualidade ao serviço prestado à população sénior, é o aparecimento do “Projeto eGuard”. Este projeto de teleassistência e monitorização teve a sua génese no Comando Territorial da GNR da Guarda e consiste na atribuição de um dispositivo eletrónico a pessoas idosas vulneráveis com a finalidade de garantir a sua

---

<sup>2</sup> Cfr. art.º 3.º da Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.



assistência à distância, em qualquer emergência, promovendo assim a segurança e qualidade de vida dos utentes que o possuem. O “Projeto eGuard” destina-se a “cidadãos em situação de dependência, incapacidade, solidão ou isolamento, e como tal se encontrem em situação de risco ou vulnerabilidade” (GNR, 2017).

O presente trabalho de investigação centra-se na vigilância, proteção e dissuasão da prática criminal, através de PEPP dirigidos à população sénior. Para alcançar este desiderato, a GNR possui um modelo de policiamento comunitário que se caracteriza pela aproximação dos militares da GNR à população, através da pesquisa de notícias e recolha de informação policial, da sensibilização, da elucidação acerca dos direitos e procedimentos a adotar em caso de um cidadão ser vítima, bem como o apoio e assistência à comunidade com o objetivo de prevenção criminal e aumento do sentimento de segurança (Gouveia, 2018). Este modelo de policiamento pode ser otimizado com o recurso a meios tecnológicos, como são exemplo o “Projeto eGuard” e o “Guarda Digital”.

Ao longo da presente investigação pretende-se exponenciar a interação entre a GNR e o cidadão através do recurso a TIC em apoio ao policiamento comunitário, de visibilidade e de proximidade.

Destarte, o objeto de investigação é o modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos. Segundo Santos & Lima (2019, p. 52), o objetivo geral (OG) de uma investigação define o que o investigador pretender alcançar, constituindo-se como referencial de orientação da pesquisa quanto ao seu domínio e variáveis.

O OG do presente trabalho é: formular contributos para a otimização do modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior.

No desígnio de alcançar o OG, definiram-se três objetivos específicos (OE), em consonância com a versão adaptada da taxonomia de *Bloom* recomendada no IUM (Loureiro et al. 2021):

- OE1.** Analisar o modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em Forças de Segurança (FS) de países de referência da Europa.
- OE2.** Analisar os meios tecnológicos elegíveis no policiamento comunitário.
- OE3.** Analisar a perceção de diferentes responsáveis relativamente a medidas a implementar no modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos.



O percurso metodológico é delimitado após a identificação do problema de investigação. É deste que decorre a formulação da questão central (QC) e respetivas questões derivadas (QD), elementos chave do processo científico (Santos & Lima, 2019).

Como elemento norteador da presente investigação, a QC é: Que contributos podem ser prestados para a otimização do modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior?

Tomando como base o OG e respetivos OE e face à QC supra definida, formularam-se as seguintes questões derivadas:

**QD1.** Como se caracteriza o modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em FS de países de referência da Europa?

**QD2.** Quais os meios tecnológicos elegíveis no policiamento comunitário?

**QD3.** Que medidas podem ser implementadas no modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos?

Segundo Santos e Lima (2019), a investigação delimita-se em três domínios: temporal, espacial e conteúdo.

Relativamente ao domínio temporal, a investigação delimita-se aos anos de existência da Operação Censos Sénior na GNR, ou seja, desde 2011 até ao final de 2023, no sentido de analisar a evolução do modelo de policiamento comunitário da GNR com especial enfoque na introdução de meios tecnológicos em seu apoio.

No domínio espacial, centra-se em Portugal Continental, onde a GNR, de acordo com a sua área de responsabilidade, desenvolve o seu modelo de policiamento comunitário.

No domínio do conteúdo, será prestado um contributo para a otimização do modelo de policiamento comunitário da GNR com recurso a meios tecnológicos, almejando-se colher boas práticas da Polícia de Segurança Pública (PSP) e de FS internacionais (de natureza militar, congéneres da GNR e de natureza civil), de países de referência da Europa, a título de *benchmarking*<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Vislumbra-se obter modelos de pelo menos três países europeus (e.g. Espanha, França e Itália).



## 2. Enquadramento teórico e conceptual

O percurso de investigação iniciou-se com a definição do Estado da Arte, através da revisão da literatura, estabelecendo-se, dessa forma, a base teórica e concetual relevante para o objeto de estudo.

### 2.1 A Segurança numa sociedade globalizada

A evolução do conceito de Segurança é indissociável da evolução do conceito de Estado. Segundo Gouveia (2020), desde a antiguidade que o ser humano teve sempre a necessidade de criar um conjunto de organizações, estruturas e regras com a particularidade de no seu seio existir segurança que garantisse o seu bem-estar e potenciase o desenvolvimento.

O conceito de Estado e a sua conceção evoluiu ao longo dos séculos assim como a sua relação intrínseca com a segurança, tendo ambos evoluído em paralelo. A Segurança, para Alves (2008, p. 51), teve a sua origem no latim “*securitas*” e caracteriza-se como um “estado ou situação livre de perigo, sendo corrente entender-se segurança como ausência de perigo”.

O conceito de Segurança acompanhou a evolução da conceção de Estado na medida que a “formação do Estado como sociedade politicamente organizada tem em vista a prossecução de determinados objetivos, os chamados Fins do Estado, são eles a Segurança, a Justiça e o Bem-Estar económico, social e cultural” (Sousa, 2000, p. 25).

Segundo Proença (2015) o direito à segurança enquanto direito pessoal em Portugal remonta ao século XIX, com o surgimento do Estado Constitucional Liberal e elaboração da primeira Constituição.

A Segurança é garantida pelo Estado através das FFSS de acordo com o art.º 272.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), da Lei de Segurança Interna (LSI), aprovada pela Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto. O direito à liberdade e à segurança encontra-se consagrado no art.º 27º da CRP, que para Rosário (2013, p. 130), é considerado um “direito dos cidadãos a exigir dos poderes públicos a proteção dos seus direitos e existência de meios processuais adequados a tal”, enaltecendo-se que o cidadão e a sociedade poderão estar dispostos a abdicar da sua liberdade individual e coletiva em detrimento da segurança.

O direito à vida, à liberdade e à segurança encontra-se também contemplado no art.º 3º da Declaração Universal dos Direitos Humanos e das Liberdades Fundamentais (DUDH)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Aprovada pela Resolução n.º 217-A (III), de 10 de dezembro (1948). Por força do art.º 2º da Lei n.º 45/2019, de 27 de junho a expressão direitos do homem foi substituída por direitos humanos. Esta alteração deu-se no âmbito da Revisão global da linguagem utilizada nas convenções internacionais relevantes em matéria de direitos humanos.



Consta ainda no art.º 5º da Convenção Europeia dos Direitos Humanos (CEDH)<sup>5</sup> (Gouveia, 2014).

A segurança enfrenta atualmente o desafio da globalização e da permanente conectividade entre uma esmagadora maioria dos cidadãos (Oliveira, 2006).

De acordo com Bispo (2017), a globalização é um processo assente no desenvolvimento tecnológico, principalmente nos sistemas de informação, comunicação e nos transportes. Para Giddens (2006), a globalização assenta nas intensas relações sociais à escala global e que impacta diretamente com a vida mais íntima dos cidadãos.

A revolução tecnológica, infraestrutural e económica, construíram uma aldeia global. A globalização conecta todas as regiões do mundo nos diferentes quadrantes, constituindo-se um processo profundamente complexo, diferenciado e multifacetado (Machado, 2001).

Para Abrantes (2011, p. 121) a socialização é o “processo de constituição dos indivíduos e das sociedades, através de interações, atividades e práticas sociais, regulado por emoções, relações de poder e projetos identitários, biográficos, numa dialética entre organismos biológicos e contextos socioculturais”.

Na linha do supra detalhado, pode afirmar-se que a Segurança está intimamente ligada com o Estado e conseqüentemente com a vida em sociedade.

É nesta importante conjugação, de um mundo global à necessidade de garantir a segurança da vida em sociedade que surge o conceito de Polícia. Segundo Cruz (2015), com respaldo no art.º 272º da CRP, a Polícia tem como função defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna, ou seja, têm a responsabilidade de garantir a ordem, segurança e tranquilidade públicas, proteger as pessoas e bens, prevenir a criminalidade e garantir o funcionamento das Instituições democráticas e o direitos e liberdades dos cidadãos.

A garantia da Segurança só é possível através do desenvolvimento de atividades e processos, materializadas em Políticas Públicas de Segurança (PPS), que concorram diretamente para o sentimento de segurança das populações.

As PPS devem abordar diversas componentes simultaneamente, procurando aumentar o grau de confiança das populações, principalmente nas comunidades onde prevalece a exclusão por motivos sociodemográficos (Leitão, 1999).

A implementação das PPS deve obedecer a um referencial adequado com o objetivo de fazer face à insegurança sentida pela população e à criminalidade existente (Canhoto, 2010).

---

<sup>5</sup> Direito à liberdade e à segurança. Aprovada pela Resolução 2016/C 202/02, de 7 de junho.



A responsabilidade da sua implementação é do Governo, através do Ministério da Administração Interna (MAI). No entanto, a nível local, as Autarquias, através dos Conselhos Municipais de Segurança (CMS) e dos Conselhos Locais de Ação Social (CLAS), têm um papel cada vez mais ativo e interventivo na aplicação destas políticas em razão da sua proximidade com o cidadão. Os restantes parceiros sociais e entidades privadas são cada vez mais incluídos na participação da definição e implementação de PPS.

Para Canhoto (2010, p. 68), as PPS são “resultado de uma mediação social, onde intervêm vários atores confrontando as suas visões do mundo e as suas lógicas de ação, nomeadamente, os cidadãos, a polícia, os agentes económicos, sociais e culturais, entre outros.”

Para preservar Portugal como um dos países mais seguros do mundo é importante reforçar as formas policiamento de proximidade, com utilização de metodologias aperfeiçoadas de proteção das populações, incluindo as mais vulneráveis garantindo a realização do bem-estar destas populações, em cooperação com as autarquias locais (XXIII Governo Constitucional, 2022). Para alcançar tal desiderato é vital reforçar os sistemas TIC, bem como aprofundar uma nova geração de Contratos Locais de Segurança (CLS) em articulação com as autarquias, que concretize uma estratégia de policiamento de proximidade em diferentes domínios, nos quais se inclui o apoio aos idosos.

Assim, o papel das FS, nomeadamente a GNR é fulcral na sociedade através da presença e do patrulhamento criando e reforçando os laços com a comunidade com o objetivo de prevenir a criminalidade e potenciar o sentimento de segurança e confiança. (Oliveira, 2006).

Carneiro (2023), refere que a resposta das FS é fulcral quando todas as outras estruturas e dimensões sociais falham, sendo que esta deve inserir-se no domínio da proatividade, apontando como uma das áreas de especial preocupação os idosos, vítimas de vários crimes, acrescida à sua vulnerabilidade, inerente, maioritariamente devido ao isolamento.

Em agosto de 2023 o XXIII Governo Constitucional aprovou a Estratégia Integrada de Segurança Urbana (EISU), com o objetivo de consolidar e reforçar a segurança interna e de proporcionar aos cidadãos níveis mais elevados de segurança. Este, é um documento de orientação estratégica de PPS, que assenta numa perspetiva sistémica, integrada e multinível (Resolução de Conselho de Ministros [RCM] n.º 91/2023, de 9 de agosto).



De acordo com a RCM n.º 91/2023 (p. 126), a EISU definiu como horizonte temporal até 2026 e “tem como objetivo central a otimização dos processos organizacionais e dos programas em execução, estruturados em dois eixos principais — a dimensão proativa social e a dimensão proativa operacional”, em diferentes domínios de intervenção, dos quais o reforço dos programas especiais que englobam os espaços rurais é um deles.

Nestes termos, as orientações estratégicas que se encontram na base deste documento procuram um “aprofundamento dos programas integrados de policiamento de proximidade, reforçando o sentido de segurança das populações (...), a celebração de novos CLS, tendo em vista (...), a redução das vulnerabilidades sociais e a promoção da cidadania” (RCM n.º 91/2023, p. 126).

Enquanto documento de orientação estratégica, a EISU encontra-se organizado em duas partes, realçando-se aquela que respeita à sua execução operacional através de duas dimensões de intervenção, a proativa social e a proativa operacional. Ambas devem desenrolar-se de forma convergente, competindo às FS, nomeadamente à GNR, a dimensão proativa operacional, concorrendo para a dimensão proativa social as diversas entidades da administração central e local e parceiros sociais.

No que tange à dimensão proativa operacional, a GNR assenta a sua execução “no policiamento de proximidade, na recolha e tratamento de elementos informacionais e na utilização de meios tecnológicos” (RCM n.º 91/2023, p. 141).

O policiamento de proximidade e comunitário, aprofundado em capítulo subsequente, enquanto pilar basilar da implementação e execução da EISU, implica a aproximação ao cidadão por parte dos elementos policiais e a edificação de parcerias estratégicas locais orientadas para a resolução dos problemas das pessoas de forma integrada e holística.

Este materializa-se em distintos programas dos quais emerge os “Idosos em Segurança”, no qual centenas de militares da GNR “desenvolvem ações de sensibilização e reforçam as relações de confiança com as populações que protegem” (RCM n.º 91/2023, p. 142).

No fito da EISU as TIC, permitem

a georreferenciação da criminalidade permite uma melhor compreensão do fenómeno e a adoção de medidas para a sua prevenção. O recurso à plataforma Sistema de Informação Geográfica (SIG) permite mapear as ocorrências criminais, georreferenciando o lugar, as suas vulnerabilidades e o que nele ocorre dia-a-dia, obtendo a informação integrada, (...). Trata-se de um importante



instrumento de apoio à decisão, dado que possibilita também a identificação de perfis (anonimizados) dos autores e das vítimas, a análise do tipo de criminalidade e as oportunidades para a sua ocorrência. (RCM n.º 91/2023, p. 148)

Relativamente à dimensão proativa social, importa sintetizar que releva a importância dos CMS e os CLS, com suporte na EISU.

## 2.2 A demografia e o isolamento social em Portugal

O envelhecimento populacional é definido com base na proporção da população de pessoas idosas, na população total. A classificação demográfica de uma população, como jovem ou envelhecida, depende da proporção de pessoas nas faixas etárias extremas. Em Portugal considera-se pessoa idosa, a pessoa com 65 ou mais anos de idade (PORDATA, 2016). De acordo com a PORDATA (2023) “o índice de envelhecimento é o número de pessoas com 65 e mais anos por cada 100 pessoas menores de 15 anos.” O envelhecimento populacional é um fenómeno que se tem vindo a agravar ao longo dos últimos anos e está relacionado com o decréscimo da população jovem em proporção ao aumento da população mais velha.

Em Portugal, como é visível na Figura 2, no ano de 2001, o índice de envelhecimento era de 102 pessoas com 65 ou mais anos por cada 100 jovens. Em 2021, apenas 20 anos depois, este número subiu para 182 (aumento de cerca de 178%).

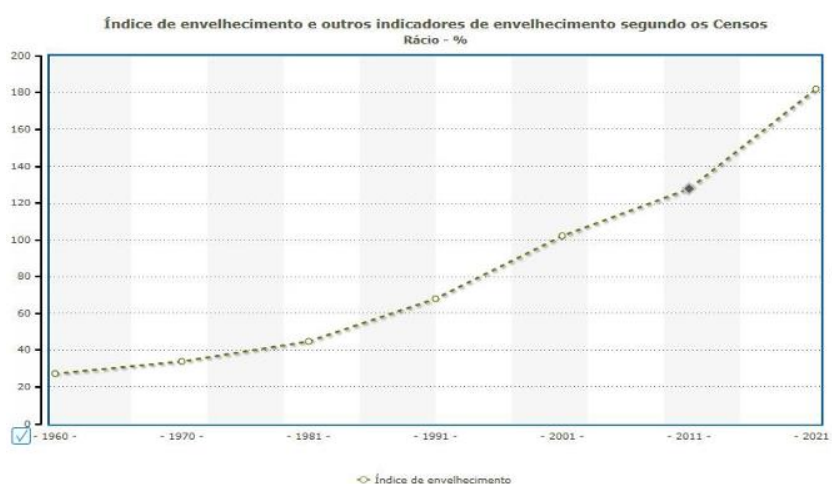


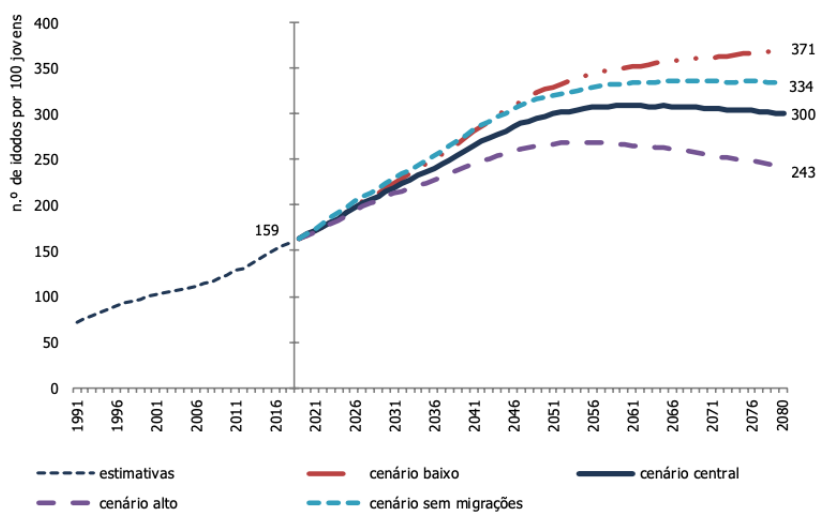
Figura 2 - Índice de Envelhecimento em Portugal

Fonte: PORDATA (2023).

Segundo projeções do Instituto Nacional de Estatística (INE) (2020), em Portugal, em 2080, poderão existir cerca de 300 pessoas com 65 ou mais anos por cada 100 jovens. No



pior dos cenários, o índice de envelhecimento poderá chegar aos 371 idosos por cada 100 jovens (Figura 3).



**Figura 3 - Projeções do Índice de Envelhecimento em Portugal**

Fonte: INE (2020).

O processo de envelhecimento da população em Portugal poderá apresentar alguma estabilização daqui a algumas décadas em razão de vários fatores: saldos migratórios positivos e alcance dos 65 anos mais anos de gerações nascidas num contexto de níveis de fecundidade baixa. Contudo, não são suficientes para travar o ritmo de envelhecimento demográfico, atenuando-o apenas. (INE, 2020). Objetivamente, é possível afirmar que daqui a sensivelmente 10 anos, Portugal poderá ter o dobro pessoas com 65 ou mais anos (200), por cada 100 jovens.

Como é possível visualizar na Figura 4, o envelhecimento populacional em Portugal encontra-se acima da média da União Europeia, em paridade com os restantes países onde se logrou obter boas práticas.



Anos	Índice de envelhecimento				
	UE27 (2020)	Espanha	França	Itália	Portugal
1960	x	-	44,1	37,6	27,0
1970	x	34,6	51,9	44,3	32,9
1980	x	42,9	62,2	59,0	43,8
1990	x	68,3	69,8	90,0	65,7
2000	-	113,3	83,2	127,9	98,8
2010	114,6	113,2	89,8	145,3	121,6
2020	↓ Pro 137,3	136,7	Pro 115,6	180,9	165,1
2022	↓ -	145,9	Pro 121,2	190,3	↓ Pro 185,3

#### Simbologia

↓ Quebra de série	Pro Valor provisório	N Valor negligenciável
... Confidencial	x Valor não disponível	s Valor estimado
# Não aplicável ou zero ou zero por defeito	f Valor previsto	u Valor incerto ou não confiável
- Ausência de valor	Rv Valor revisto	§ Dado com coeficiente de variação elevado
Pre Valor preliminar	e Dado inferior a metade do módulo da unidade utilizada	(R) Dados retificados pela entidade responsável
fr Dado de fiabilidade reduzida		

Figura 4 - Índice de Envelhecimento na Europa

Fonte: PORDATA (2024).

Para este cenário contribui também o facto de, atualmente, as pessoas viverem mais tempo. Os avanços ao nível da ciência e da tecnologia, nomeadamente da medicina, contribui para aumento da esperança média de vida à nascença e da esperança média de vida aos 65 anos (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV], 2020).

A relevância e importância do aumento da esperança média de vida aos 65 anos é um desafio à reflexão e adaptação de todas as estruturas sociais de uma forma holística e integrada. Este envelhecimento populacional origina alterações nas necessidades sociais e na atividade económica e política do país (Direção Geral da Saúde [DGS], 2014).

O envelhecimento populacional deve ser sempre associado ao isolamento social apesar de não afetar os idosos de igual forma, na medida que este acentua-se em razão dos poucos recursos económicos e sociais, à existência de maior probabilidade de limitações funcionais e cognitivas, à vivência da morte dos cônjuges, dos entes queridos e amigos, e à existência de mudanças nas estruturas familiares (Henriques & Dias, 2020).

No contexto securitário o isolamento social poderá traduzir-se num aumento da vulnerabilidade às ameaças externas, como a criminalidade, ou seja, a população mais idosa poderá ser exposta a certas situações em que haja uma diminuição da capacidade de lidar com as mesmas (APAV, 2020).

A vulnerabilidade referida, associada ao isolamento social torna os idosos “alvos fáceis” às mãos dos potenciais agressores podendo aumentar a incidência de determinados



tipos de crimes (e.g. furto, roubo, burla, ofensas à integridade física, etc.). É ainda importante associar o potencial desconhecimento dos procedimentos a adotar por parte desta franja de população, podendo ocorrer um aumento da omissão da denúncia dos crimes dos quais são vítimas (Valente, 2013).

Para este isolamento social, como é visível na Figura 5, contribui o despovoamento e a dispersão populacional do interior do País, em contraponto com a concentração populacional no litoral de Portugal, em especial nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto.

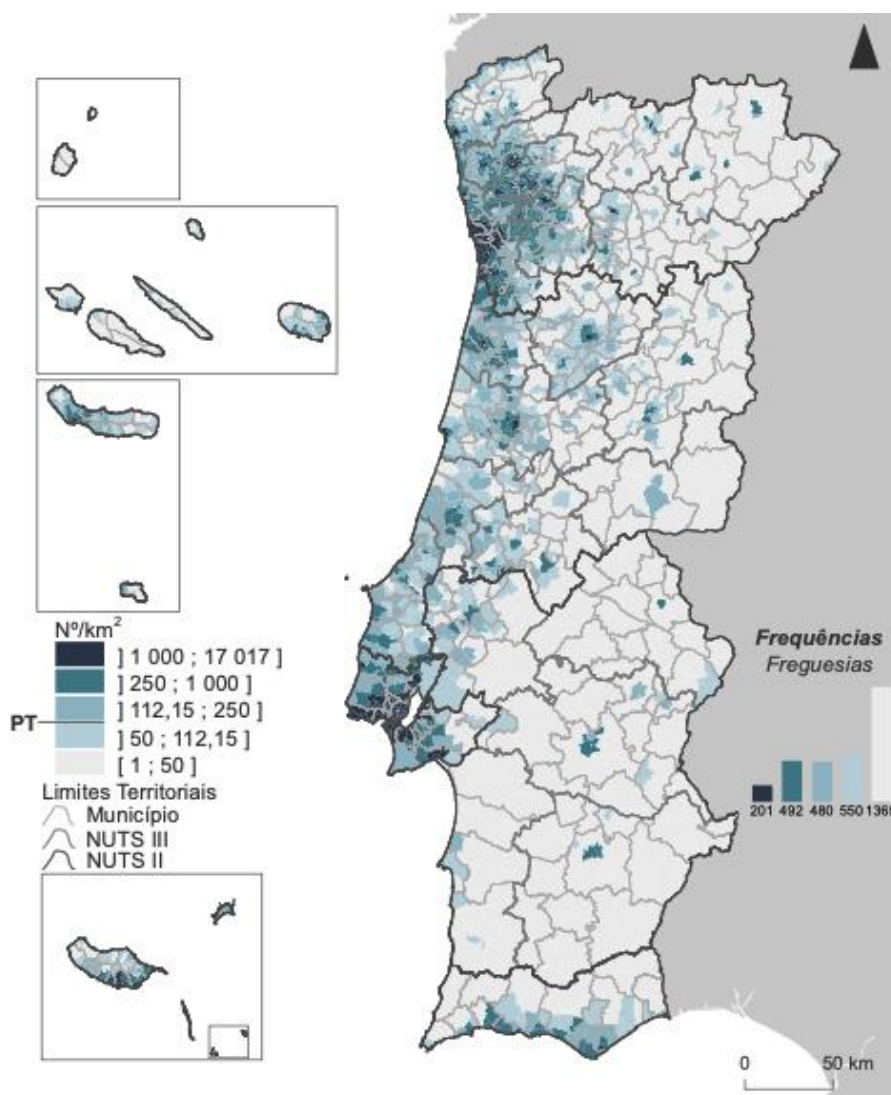


Figura 5 - Densidade populacional por freguesia em 2021

Fonte: INE (2023).

### 2.3 O policiamento comunitário na GNR

O policiamento de proximidade trouxe uma nova face às FS. Este visa a proatividade e a presença de elementos policiais no terreno. Esta visão deveu-se à vontade política de



aproximar as polícias e os cidadãos, de associar às polícias uma imagem amigável, de resolver os problemas da ordem pública e da segurança com estratégias imaginativas e eficazes (GNR, 2024a).

De acordo com Oliveira (2006, *cit* por GNR, 2024a), o policiamento de proximidade tem “origem belga e francesa, é definido como uma forma de gestão da segurança, implementada próximo da população, de maneira a responder, através de uma ação policial, prioritariamente preventiva, às suas necessidades cuidadosamente identificadas e tomadas em consideração.”

A GNR iniciou o policiamento de proximidade através do Núcleo Escola Segura (NES), estendendo-se posteriormente a outras áreas, nomeadamente aos idosos. Ciente que a sociedade é mais exigente, os PEPP visam a aproximação polícia-cidadão potenciando as relações entre ambos e desenvolvendo a ação policial no sentido da resolução dos problemas da comunidade. Neste cenário, a GNR torna-se parte integrante da comunidade e os próprios cidadãos elementos ativos na prevenção da criminalidade e da segurança no seio da comunidade, ou seja, no esforço conjunto para melhorar a segurança e a qualidade de vida dos cidadãos (GNR, 2024a). No âmbito do policiamento de proximidade, a GNR “dedica, em exclusivo, meios e efetivos na operacionalização dos PEPP” (Copeto, 2011, p. 50)

O policiamento comunitário, de origem anglo-saxónica, desenvolve-se na lógica do estabelecimento de novas parcerias entre a sociedade e a polícia, fundamentando-se na ideia de que a polícia e a comunidade têm de trabalhar em conjunto para identificar e definir as prioridades, e encontrar soluções para os problemas da atual sociedade, devendo ser considerado na estratégia organizacional (GNR, 2024a).

O Programa Apoio 65 – Idoso em Segurança, é uma iniciativa do MAI, inserido nas PPS, dedicado à população idosa desfavorecida/vulnerável, principalmente aqueles que vivem mais afastados ou isolados dos grandes centros urbanos numa lógica de apoio social, em que os militares da GNR procuram: garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas, promover o conhecimento do trabalho da GNR junto desta população e ajudar a prevenir e a evitar situações de risco.

Com o objetivo de aumentar o grau de confiança e conhecimento da população, na aplicação do modelo de policiamento comunitário, o patrulhamento é direcionado de forma a possuir um levantamento exaustivo dos idosos que vivem isolados, bem como a referenciação de pequenas comunidades e instituições públicas e privadas diretamente ligadas ao apoio social a idosos. Este desiderato é alcançado através do: reforço de



policimento dos locais públicos mais frequentados por idosos; criação de uma rede de contactos diretos e imediatos entre os idosos e a GNR; e, colaboração com outras entidades que prestam apoio aos idosos. A sua maior potencialidade são as parcerias, institucionais ou com o setor privado (GNR, 2024a).

Copeto (2011), acrescenta ainda que esta iniciativa surge devido ao contínuo aumento da população idosa a residir na área de responsabilidade da GNR e que vive muitas vezes isolada, tornando-se um alvo fácil para atividades criminosas, sendo que este programa permite um reforço da segurança e um aumento do sentimento de segurança dos idosos.

O foco é sempre a qualidade e a garantia de proximidade ao cidadão. Esta pode ser conferida de diversas formas, sendo os meios tecnológicos essenciais para a melhoria da qualidade de vida da população sénior.

### 2.3.1 Operação Censos Sénior

A Operação Censos Sénior é uma operação policial desenvolvida pela GNR todos os anos, desde 2011, no mês de outubro, no âmbito do policiamento comunitário com o objetivo de garantir um conjunto de ações de patrulhamento e de sensibilização à população mais idosa, e sensibilizá-las para comportamentos de autoproteção, de segurança e reforçar o sentimento de segurança. Os militares da GNR, apoiados por parceiros locais e nacionais, privilegiam a proximidade junto da população idosa e com maior vulnerabilidade, e/ou que vivem sozinhas e/ou isoladas, assim como procuram reforçar e alertar as medidas e procedimentos relativos a situações em que os idosos possam tornar-se vítimas (GNR, 2024b).

Durante a última Operação Censos Sénior<sup>6</sup>, em 2023, a GNR sinalizou 44.114 idosos que vivem sozinhos e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade, em razão da sua condição física, psicológica, ou outra que possa colocar em causa a sua segurança (GNR, 2024b).

### 2.3.2 O “Projeto eGuard”

O “Projeto eGuard”<sup>7</sup> pretende promover a segurança dos idosos mais vulneráveis no seu ambiente de conforto, através de um dispositivo eletrónico de apoio ao idoso e facilitar o acionamento de respostas de âmbito da prevenção e da promoção da qualidade de vida. Os seus objetivos principais são: melhorar a qualidade de vida, a tranquilidade e a segurança

---

<sup>6</sup> Os restantes resultados são apresentados no Anexo A.

<sup>7</sup> Os restantes detalhes são apresentados no Anexo B.



dos idosos; minimizar o isolamento; e, contribuir para que os idosos permaneçam mais tempo no seu meio (mais confortável), invertendo a institucionalização (GNR, 2017).

### 2.3.3 O “Guarda Digital”

O projeto “Guarda Digital” consiste num equipamento informático robusto e assente na mobilidade. O objetivo é garantir flexibilidade aos militares da GNR de forma que, no desempenho de qualquer tipologia de patrulhamento, consigam aceder aos Sistemas de Informação (SI) da GNR. As principais vantagens são a celeridade e qualidade de tratamento dos dados.

Esta ferramenta tecnológica assume-se um importante apoio à atividade operacional da GNR e concorre diretamente para a promoção da segurança das populações, podendo, ser empregue operacionalmente em: acesso aos dados e à informação, facilitando o trabalho dos militares na prevenção e combate à criminalidade, sinistralidade e demais áreas de atuação nos domínios administrativos e de proteção e socorro; no policiamento de proximidade, criando uma relação de confiança mútua com a população, através de ajudas online a cidadãos mais desfavorecidos; no acesso às diferentes plataformas interoperáveis com a Guarda; na georreferenciação das as patrulhas e os meios da GNR, fundamental no despacho de meios, assim como no apoio às ações de comando e controlo. (GNR, 2023).

Em síntese, o “Guarda Digital”, é uma ferramenta de aproximação da GNR ao cidadão que potencia a prevenção e a investigação criminal, a par das demais áreas de atuação nos domínios administrativos e de proteção e socorro, com vista à proteção da sociedade. É um facilitador no policiamento comunitário, no qual se inclui a população sénior (GNR, 2023).

Com base na enorme dispersão territorial em que a GNR assenta, o modelo de policiamento comunitário poderá ser otimizado através da utilização de recursos tecnológicos que garantam ainda mais aproximação entre os cidadãos e a GNR.



### 3. Metodologia e Método

No corrente capítulo apresenta-se a metodologia e o método em que assenta a investigação.

#### 3.1 Metodologia

A presente investigação norteia-se pela moldura doutrinária em vigor no Instituto Universitário Militar (IUM), nomeadamente a NEP/INV-001 (IUM 2024) e NEP/INV-003 (IUM 2020), assim como o plasmado nas orientações metodológicas para a elaboração de trabalhos de investigação (Santos & Lima, 2019), e nas normas de autor no IUM (Fachada, Ranhola, Marreiros & Santos, 2020).

Segundo Santos & Lima (2019), o percurso metodológico englobou duas fases. Na primeira fase, de cariz exploratório, definiu-se o objeto de estudo e desenvolveu-se a revisão da literatura, essencial ao desenvolvimento da presente investigação. Através do recurso a fontes primárias e secundárias de informação, foi possível uma aproximação ao “Estado da Arte” e base conceptual existente, decisivos para a definição do OG e respetivos OE, bem como da QC e das QD, em que se estrutura a investigação. Este quadro metodológico permitiu a construção do modelo de análise.<sup>8</sup>

Com o objetivo de ter uma visão atual sobre a problemática em estudo, realizaram-se duas entrevistas exploratórias de natureza aberta a personalidades com conhecimento profundo na área em estudo, nomeadamente a Oficiais do Comando Operacional da GNR, que lidam diariamente com a temática, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Entrevistas exploratórias realizadas

Posto	Nome	Função	Data da entrevista
Major	Hugo Carneiro	Chefe de Repartição de Sistemas Operacionais/Comando Operacional/GNR	10/nov/23
Major	Ricardo Silva	Chefe de Repartição de Policiamento Comunitário/Comando Operacional/GNR	10/nov/23

Na segunda fase, analítica e conclusiva, operacionalizou-se o modelo de análise suprarreferido. Através da pesquisa bibliográfica e análise documental, complementada com a recolha de dados e informações com recurso à realização de entrevistas semiestruturadas foi possível relacionar os conceitos desenvolvidos com o conhecimento e experiência dos

<sup>8</sup> Vide Apêndice A.



entrevistados e, analisar e discutir os resultados obtidos, no fito de extrair as principais conclusões (Santos & Lima, 2019).

Assim, segue-se uma estratégia de investigação qualitativa, baseada na “compreensão da realidade social das pessoas, grupos e culturas, pretendendo-se através da exploração do comportamento, das perspetivas e das experiências dos indivíduos estudados, alcançar uma interpretação da realidade social” (Santos & Lima 2019, p. 105). A investigação assenta na compreensão da realidade do modelo de policiamento comunitário e na utilização supletiva de meios tecnológicos de uma forma holística e na interpretação dos dados obtidos, com o objetivo de formular contributos para a sua otimização.

Constituindo-se o corrente estudo uma “observação de factos particulares, para através da sua compreensão e associação, estabelecer generalizações que permitam formular uma lei ou uma teoria” (Santos & Lima 2019, p. 18), segue-se um raciocínio indutivo, na medida em que a observação da realidade existente no âmbito do policiamento comunitário na GNR, dos meios tecnológicos disponíveis no mercado capazes de apoiar a atividade operacional da GNR e do *benchmarking* com outras realidades de referência, permitem contribuir para a otimização de um modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos.

O desenho de pesquisa é o estudo de caso, na medida em que o investigador explora “informação detalhada sobre uma única unidade de estudo” (Santos & Lima, 2019, p. 36), neste caso a GNR, no horizonte temporal compreendido entre 2011 e 2023, período em que decorre, anualmente, a Operação Censos Sénior.

No Quadro 2, apresenta-se a síntese do percurso metodológico (Santos & Lima, 2019):

**Quadro 2 - Súmula metodológica**

Raciocínio	Desenho de Pesquisa	Estratégia	Horizonte Temporal	Recolha e Análise de Dados
Indutivo	Estudo de Caso	Qualitativa	2011-2023 (Operação Censos Sénior)	Análise documental com triangulação de fontes e entrevistas semiestruturadas

Fonte: Adaptado de Santos & Lima (2019).

### 3.2 Método

No corrente subcapítulo detalham-se os participantes e o procedimento, os instrumentos de recolha e a técnica de tratamento de dados.



### 3.2.1 Participantes e procedimento

Com base na natureza do estudo selecionaram-se um conjunto de entrevistados que, pela sua experiência e conhecimento, apresentaram contributos fundamentais e cujos dados foram posteriormente analisados.

Realizaram-se quinze entrevistas, incidindo-se numa amostra não-probabilística criterial, na medida em se selecionou “segmentos da população para o seu estudo segundo um critério pré-definido” (Coutinho, 2014, p. 95), subdividida em três grupos. De acordo com o Quadro 3, o grupo A incluiu oito personalidades ao nível estratégico, operacional e tático, nomeadamente uma responsável da Secretaria Geral do MAI, um alto responsável do Comando da GNR com responsabilidade na condução a nível estratégico e operacional da instituição e os seis Comandantes, dos seguintes Comandos Territoriais (CTer): Beja, Bragança, Faro, Guarda, Vila Real e Viseu. A seleção deste grupo ao nível estratégico e operacional, teve como propósito a obtenção de uma visão, com base nas PPS, a fim de congregiar contributos para otimizar o modelo de policiamento comunitário da GNR dedicado à população sénior. A nível tático, a seleção deste grupo resultou dos resultados da Operação Censos Sénior 2023, na medida em que se selecionaram as Unidades Territoriais da GNR que apresentaram mais idosos sinalizados nesta operação, no fito de obter a perceção dos responsáveis relativamente às medidas com faculdade de ser implementadas que otimizem o modelo de policiamento comunitário suportado meios tecnológicos e que tenha impacto positivo na qualidade de vida da população sénior.

O grupo B incluiu três peritos de três entidades que laboram na área tecnológica e com conhecimentos acerca de meios tecnológicos, que criam parcerias e iniciativas, passíveis de serem usados em apoio ao policiamento comunitário.

O grupo C, contempla representantes de quatro FS em quatro países diferentes (Portugal, Espanha, França e Itália). Assim, recorreu-se à PSP que apesar de ter uma organização distinta da GNR, uma área territorial à sua responsabilidade igualmente distinta e uma realidade diferente no que respeita à temática em estudo, está inserida no contexto cultural nacional do sistema dual de FS e desenvolve projetos, atividades e tarefas comuns a ambas as organizações. A *Gendarmerie Nationale* (GN) de França e a *Arma dei Carabinieri* de Itália, duas congéneres da GNR, selecionaram-se pela sua natureza estrutural e cultural similar à GNR. Selecionou-se ainda a *Policía Nacional* (PN) de Espanha, em razão da similitude entre as realidades encaradas pelas restantes FS. Esta opção, a título de



*benchmarking*<sup>9</sup>, procurou obter contributos de uma forma holística e abrangente da realidade de países ocidentais com semelhanças à realidade portuguesa relativamente ao índice de envelhecimento, cuja população carece desta tipologia de policiamento.

Quadro 3 - Lista de entrevistados

Entrevista	Entrevistado	Função	Data/Meio
A1	Tenente General Borlido da Rocha	Comandante Operacional/GNR	08/04/24 <i>Email</i>
A2	Dra. Carina Quaresma	Secretaria Geral do MAI	27/03/24 <i>MSTeams</i>
A3	Coronel Carlos Almeida	Comandante CTer Faro	10/04/24 <i>Email</i>
A4	Tenente Coronel Adriano Resende	Comandante CTer Viseu	05/04/24 <i>Email</i>
A5	Tenente Coronel Pedro Gonçalves	Comandante CTer Guarda	25/03/24 <i>Email</i>
A6	Coronel João Brito	Comandante CTer Vila Real	04/04/24 <i>MSTeams</i>
A7	Tenente Coronel Lobo de Carvalho	Comandante CTer Bragança	18/04/24 <i>Email</i>
A8	Coronel Galvão da Silva	Comandante CTer Beja	20/04/24 <i>MSTeams</i>
B1	Eng.º Vicente Gonçalves	Agência para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação e do Conhecimento (ADSI)	15/03/24 <i>Presencial</i>
B2	Júlio Silva	Microsegur	25/03/24 <i>Presencial</i>
B3	Dra. Elisabete Macieira	MUDA	01/04/24 <i>MSTeams</i>
C1	Intendente Hugo Guinote	PSP	18/03/24 <i>MSTeams</i>
C2	<i>Unidade Central de Participación Ciudadana</i>	<i>Policia Nacional - Espanha</i>	27/03/24 <i>Email</i>
C3	<i>Pierre-Yves le Roch</i>	<i>Gendarmerie Nationale - França</i>	27/03/24 <i>Email</i>
C4	<i>Stato Maggiore dell'Arma dei Carabinieri</i>	<i>Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri - Itália</i>	11/04/24 <i>Email</i>

<sup>9</sup> O *benchmarking* é o “processo formal e estruturado de procura das práticas que conduzem a um desempenho excelente, a observação e o intercâmbio de informações sobre essas práticas, a adaptação dessas práticas às necessidades da própria organização e a sua aplicação” (Meade, 2007, p. 4). As entrevistas oriundas de Espanha e Itália foram respondidas de forma institucional e não por nenhuma personalidade em concreto.



### 3.2.2 Instrumentos de recolha e de tratamento de dados

Ao longo da corrente investigação recorreu-se à observação não-estruturada, à análise documental e a entrevistas semiestruturadas (Santos & Lima, 2019).

A análise documental, incidiu em fontes primárias, como obras de referência acerca de policiamento comunitário, legislação, relatórios e documentos oficiais, publicações doutrinárias e regulamentos. Supletivamente foram analisados trabalhos académicos (Freixo, 2012). Importa, essencialmente a documentação relativa aos modelos de policiamento comunitário na GNR e noutras organizações de referência, percebendo como se têm adaptado à introdução de meios tecnológicos em apoio à atividade operacional policial e quais as necessidades dos idosos.

As entrevistas realizadas alicerçaram-se num guião previamente edificado, com questões comuns aos três grupos identificados, complementadas com questões setoriais para cada grupo de entrevistados (Apêndice B), com a finalidade de responder às QD e QC, almejando alcançar os OE e OG da presente investigação.

As entrevistas desenrolaram-se entre 15 de março e 20 de abril de 2024, presencialmente, *online* (através do *Microsoft Teams*), e/ou por correio eletrónico<sup>10</sup>, mediante a disponibilidade de cada um dos entrevistados.

A análise dos resultados obtidos assentou numa análise categorial no que respeita ao conteúdo das entrevistas, em três fases distintas: organização da análise, codificação e categorização (Bardin 2020). Após uma pré-análise do conteúdo das respostas fixaram-se unidades de registo (UR) contendo os excertos de resposta da categorização, em consonância com o guião da entrevista. Por fim, registou-se a presença do segmento léxico, de acordo com o Apêndice C.

O tratamento dos dados obtidos materializou-se nos quadros 5 a 19 do capítulo seguinte que, permitiram dar resposta às QD 1, 2 e 3. Por fim, os dados foram agregados, sistematizados e analisados com recurso a uma matriz SWOT<sup>11</sup> dinâmica, permitindo obter resposta à QC. Na Figura 6 pode observar-se um esquema que resume o processo metodológico da presente investigação.

---

<sup>10</sup> As entrevistas efetivadas por *e-mail* foram consolidadas telefonicamente.

<sup>11</sup> *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças).

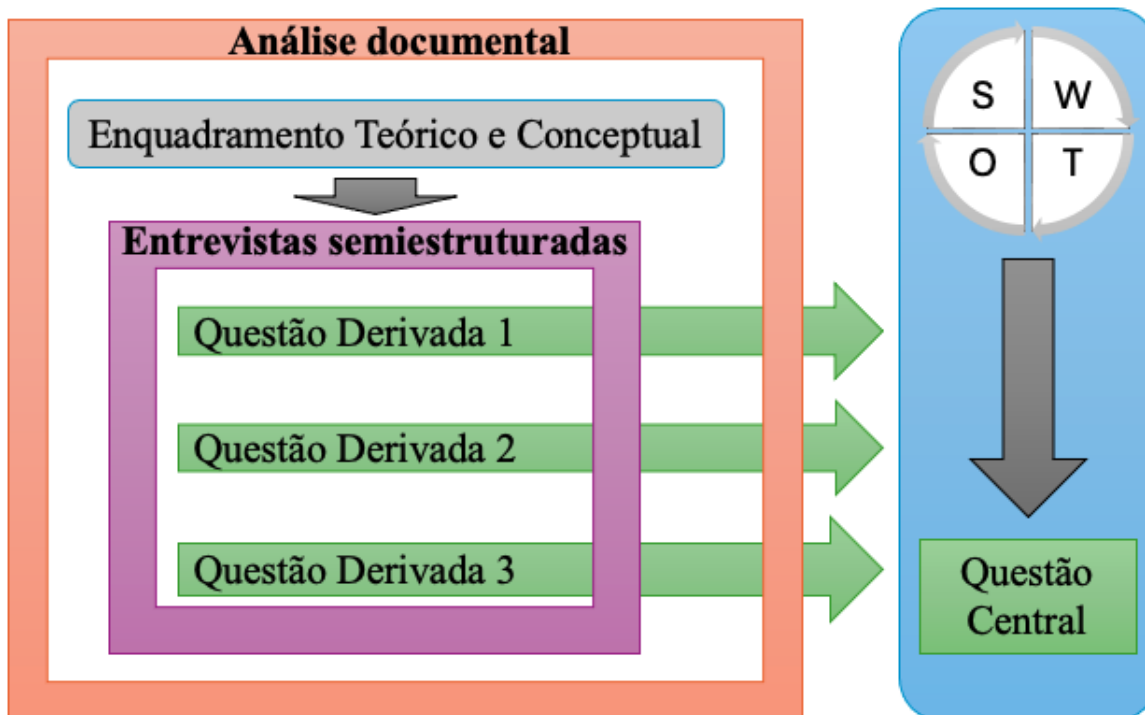


Figura 6 - Esquema metodológico



#### 4. Apresentação dos dados e discussão dos resultados

O presente capítulo foca-se no objetivo desta investigação, materializada na resposta às QD.

##### 4.1 Modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em Forças de Segurança de países de referência Europa

Este subcapítulo dedica-se à apresentação dos resultados das entrevistas aplicadas à PSP, PN de Espanha, GN de França e *Carabinieri* de Itália, procurando-se identificar as boas práticas destas FS no que diz respeito ao modelo de policiamento comunitário com recurso a tecnologias da população sénior e, suplementarmente, responder à QD1.

###### 4.1.1 Apresentação dos resultados

Para o efeito, analisaram-se os contributos das quatro entrevistas semiestruturadas com o objetivo de compreender como as restantes FS organizam o seu policiamento comunitário. Como referido anteriormente, efetuaram-se perguntas apenas a este grupo e perguntas de tronco comum. Neste subcapítulo analisam-se as questões específicas.

A primeira pergunta efetuada a este grupo pretendeu compreender como se organiza a FS no que respeita ao policiamento de proximidade/policiamento comunitário dedicado aos idosos (Quadro 4<sup>12</sup>).

**Quadro 4 - Resultados da Questão 13**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 13 - Como está organizada a estrutura da sua organização responsável pelo desenvolvimento do policiamento de proximidade/policiamento comunitário dedicado aos idosos?																		
13.1	Existência de programas governamentais											X	X				2	50%
13.2	Existência de estrutura dedicada ao policiamento da população idosa											X	X				2	50%
13.3	Iniciativas/parcerias de âmbito geral ou nacional											X	X	X			3	75%
13.4	Iniciativas/parcerias de âmbito regional ou local											X	X	X			3	75%
13.5	Envolvimento da rede social ( <i>safety</i> ) na promoção do sentimento de segurança											X	X	X	X		4	100%
13.6	Existência de equipas dedicadas ao policiamento da população idosa											X	X				2	50%

Face aos resultados obtidos, verifica-se que duas FS possuem uma estrutura hierárquica e equipas dedicadas ao policiamento da população idosa e o governo tem programas próprios dedicados a este tema (C1 e C2). Todas desenvolvem policiamento dedicado aos idosos, no entanto o policiamento efetuado enquadra-se no conceito de policiamento comunitário, na medida em que as quatro FS envolvem a rede social existente

<sup>12</sup> Na apresentação dos resultados deverá ser considerada a seguinte legenda:

- Não foi possível obter resposta do entrevistado;
- Não foi colocada a questão ao entrevistado.



na comunidade para promoção do sentimento de segurança. Por seu turno, apenas uma FS não desenvolve iniciativas ou parcerias nacionais ou locais.

A segunda pergunta procurou perceber se existe algum tipo de Operação Policial ou policiamento preventivo dedicado em exclusividade aos idosos e como este se operacionaliza, almejando identificar paralelismo à Operação Censos Sénior da GNR (Quadro 5).

**Quadro 5 - Resultados da Questão 14**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 14 - Ainda sob o escopo da estrutura que executa o policiamento comunitário dos idosos, a sua organização desenvolve algum tipo de operação policial/policiamento dedicado dirigido em exclusividade aos idosos? Como se operacionaliza?																		
14.1	Existência de Operação/patrolhamento preventivo dedicado aos idosos												X	X	X	X	4	100%
14.2	Registo dos idosos												X		X	X	3	75%
14.3	Registo de situações de vulnerabilidade												X	X	X	X	4	100%

De acordo com as respostas obtidas destaca-se que apesar de nem todas as FS em estudo possuírem estruturas dedicadas ao policiamento comunitário da população idosa, todas possuem ou desenvolvem uma operação policial ou ações de patrulhamento dedicados a esta população, todas efetuam o registo e reporte de situações de vulnerabilidade respeitante aos idosos corroborando a existência de policiamento comunitário nestas FS, na medida em que há uma atuação em rede (englobando as vertentes *security* e *safety*) e uma interligação com outras entidades de saúde ou cariz social.

A terceira pergunta abordou a existência de meios tecnológicos em apoio ao policiamento comunitário dos elementos das FS em análise, bem como se dispõem de meios tecnológicos/aplicações informáticas com capacidade de prestar apoio à população sénior (Quadro 6).

**Quadro 6 - Resultados da Questão 15**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 15 - A sua organização/instituição faz uso de meios tecnológicos em apoio aos elementos policiais no desempenho destas funções?																		
15.1	Utilização de meios tecnológicos para apoiar o policiamento comunitário/proximidade													X	X	X	3	75%
15.2	Existência meios tecnológicos/aplicações informáticas que apoiam a população sénior													X	X		2	50%

Relativamente a esta questão, três FS usam meios tecnológicos para apoiar os seus elementos na realização do policiamento comunitário. No mesmo sentido, duas FS dispõem de tecnologia, de diferentes tipologias (aplicações, *software*, aparelhos eletrónicos), ao serviço da população idosa, garantindo que se concretize a essência do policiamento comunitário.



#### 4.1.2 Síntese conclusiva e resposta à QD1

Assim, relativamente ao modelo de policiamento comunitário da população sénior nas FS em análise e, em resposta à QD1, é possível constatar que não existe um único modelo de policiamento comunitário dedicado à população idosa, no que respeita à organização, estrutura e missão, mas sim distintos modelos organizativos, adaptados à natureza, missão e realidade de cada FS, com pontos nevrálgicos comuns que importa detalhar.

A PSP enquadra o seu policiamento dedicado aos idosos no programa do MAI, Apoio 65 – Idosos em segurança, desencadeando uma Operação Policial de âmbito nacional – “Operação Solidariedade Não Tem Idade” – muito similar à Operação Censos Sénior da GNR. Em termos estruturais, a PSP possui uma estrutura (divisão) ao nível operacional, na Direção Nacional, com estruturas/equipas locais de proximidade e apoio à vítima que, apesar de não desempenharem funções em exclusividade, são os primeiros responsáveis pela operacionalização deste tipo de policiamento, tratamento das situações que envolvam especial vulnerabilidade, acompanhamento e envolvimento da rede social e de saúde, assente em parcerias e grupos legalmente constituídos como o “Conselho Municipal do Idoso” ou o CLAS.

A PN tem uma preocupação constante com os cidadãos enquanto princípio orientador da função policial com vista a uma melhor integração da FS na sociedade e a dar resposta aos seus problemas sociais e criminais, almejando obter da população uma participação ativa - *“se pretende que la ciudadanía sienta a la Policía Nacional como suya.”*

Para tal, a PN dispõe de uma *“Unidad Central de Participación Ciudadana”* integrada na *“Comisaría General de Seguridad Ciudadana”*, com responsabilidade de coordenação, supervisão e controlo das atividades de segurança, através da promoção de estratégias, planos e programas, com a organização apresentada na Figura 7.



Figura 7 – Estrutura Central de *Participación Ciudadana*

Fonte: Entrevista PN (2024).

Relativamente aos planos/programas desenvolvidos, destaca-se o “*Plan Mayor Seguridad*”, que é dirigido a cidadãos com 65 ou mais anos e profissionais e/ou voluntários prestadores de cuidados a essas pessoas de forma a melhorar a sua proteção.

A presente estrutura materializa-se ao longo do território espanhol, com exceção das regiões do País Basco e da Catalunha em razão da transferência de competências, através de *Delegaciones de Participación Ciudadana* em todas as *Comisarias de Policía Nacional* e tem como principais tarefas planear e operacionalizar atividades que permitam reforçar os laços com a comunidade, garantir resposta policial e canais de comunicação com organismos e entidades implicadas na segurança dos idosos. Este trabalho tem respaldo em instruções da *Secretaria de Estado da Seguridad*.

Os elementos policiais são apoiados por diferentes aplicações informáticas exclusivas das “*Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado*” e que suportam uma resposta mais célere e eficaz aos problemas de segurança dos idosos, como é exemplo a aplicação *Allercops* que permite uma interação direta entre cidadãos e polícias.

A GN possui uma rede de “*Maisons de Protection des Familles*” (um por departamento, totalizando 101), cuja missão é apoiar as unidades locais no cuidado, no apoio e na proteção das pessoas mais vulneráveis. Apesar de não haver equipas em exclusividade dedicadas a este tipo de policiamento, a GN desencadeia a “*Opération Tranquillité Senior*” com o objetivo reforçar a segurança das pessoas com 65 ou mais anos através de patrulhamento preventivo e ações de sensibilização.



O desempenho destas funções é apoiado por meios tecnológicos, nomeadamente por um dispositivo que permite aos elementos policiais interagir com os cidadãos em qualquer local com rede móvel. Complementarmente, realça-se a existência de uma aplicação “*Ma Sécurité*” que permite a qualquer cidadão, estar em contacto com um “*gendarme*” permanentemente.

Os *Carabinieri* não possuem uma estrutura dedicada ao policiamento comunitário dos idosos, possuem uma distribuição territorial junto da comunidade em “*elementary operating units*” (“*106 Provincial Commands, 4.563 Stations and 64 Tenenze*”). O modelo de policiamento não se limita a uma resposta eficaz em termos de prevenção e combate à criminalidade, mas é complementado pela capacidade de diálogo com o objetivo de captar todas as necessidades de segurança da população, incluindo os idosos.

Fruto da situação demográfica italiana, similar à portuguesa, os *Carabinieri* promovem ações de sensibilização de prevenção criminal junto da comunidade idosa em parceria com as paróquias e autarquias locais, dando assim corpo ao policiamento comunitário.

## **4.2 Meios tecnológicos disponíveis para uso da GNR no policiamento comunitário**

Este subcapítulo dedica-se à apresentação dos resultados das entrevistas aplicadas ao grupo de peritos responsáveis de entidades ou empresas<sup>13</sup> com capacidade para se constituírem apoio e suporte da GNR e demais entidades públicas ou do setor social de forma potenciar o policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos. Supletivamente obteve-se o contributo das entrevistas aplicadas às outras FS, relativamente à integração de meios tecnológicos em apoio policiamento comunitário. Pretendeu-se com este conjunto de dados, responder à QD2.

### **4.2.1 Apresentação dos resultados**

No fito de alcançar este desiderato, analisaram-se contributos de sete entrevistas semiestruturadas, em duas fases. Aplicaram-se, inicialmente, duas questões concretas a entidades ou empresas do setor tecnológico com ligação à GNR, de forma a compreender que ferramentas estão disponíveis e permitem apoiar o policiamento comunitário. Posteriormente, aplicaram-se duas questões a sete entrevistados da amostra (grupos B e C), com o objetivo de compreender a aplicabilidade dos meios tecnológicos no modelo de

---

<sup>13</sup> ADSI, Microsegur e MUDA.



policimento comunitário. Supletivamente aplicaram-se as questões de tronco comum, transversais a toda a amostra, analisadas no subcapítulo subsequente.

A primeira pergunta efetuada a este grupo pretendeu compreender que meios tecnológicos podem ser empregues em apoio aos militares da GNR nas funções de policiamento comunitário (Quadro 7).

**Quadro 7 - Resultados da Questão 9**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 9 - Quais os meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policimento comunitário dirigido à população sénior e que existam no mercado?																		
9.1	Dispositivos de comunicação fixa									X							1	33%
9.2	Dispositivos de comunicação móvel									X	X	X					3	100%
9.3	Smartwatch ou Smarband interoperáveis com dispositivos móveis									X	X	X					3	100%
9.4	Capacidade de garantir chamada voz com o operador da GNR									X	X						2	67%
9.5	Capacidade de georreferenciar o utente									X	X	X					3	100%
9.6	Emissão de alertas de queda pelo utente									X							1	33%
9.7	Emissão de alertas de inatividade pelo utente										X						1	33%
9.8	Capacidade de parametrização do equipamento caso a caso									X	X						2	67%
9.9	Monitorização preventiva dos utentes									X	X						2	67%
9.10	Capacidade de interoperabilidade com vertente social/familiar										X	X					2	67%

Analisando as respostas dos entrevistados é possível verificar que todos defendem os dispositivos móveis assentes em rede móvel para apoiar o policiamento comunitário. De realçar a concordância dos três entrevistados relativamente a duas características que estes devem possuir: capacidade de interligar um *smartwatch* ou *smartband* e a capacidade do dispositivo georreferenciar o utente.

Em complemento, dois peritos (B1 e B2), realçam a possibilidade de existir interação de voz entre o utente e um militar da GNR, capacidade de adaptação das configurações do aparelho ao utente e a possibilidade de monitorização preventiva do utente como características fundamentais neste tipo de meios tecnológicos. Acresce que, os peritos (B2 e B3), defendem também a capacidade de interoperabilidade com a vertente social/familiar.

Face à constante evolução tecnológica na sociedade atual, a segunda pergunta procurou perceber em que medida os meios tecnológicos existentes podem ser desenvolvidos, aperfeiçoados e adaptados à função policial (Quadro 8).



**Quadro 8 - Resultados da Questão 10**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 10 - Que meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policiamento comunitário dirigido à população sénior podem ser desenvolvidos pela indústria tecnológica?																		
10.1	Emissão de alertas de queda pelo utente									X							1	33%
10.2	Capacidade de interoperabilidade com vertente social/familiar									X	X						2	67%
10.3	Existência de um call center para questões sociais									X	X						2	67%
10.4	Associação a equipamentos de monitorização do utente										X						1	33%
10.5	Associação a equipamento de segurança de habitação										X						1	33%
10.6	Smartwatch ou Smarband interoperáveis com dispositivos móveis										X	X					2	67%
10.7	Capacidade de existência de "chaveiro cego" para situações de emergência										X						1	33%
10.8	Potenciar a Voz como meio de interação com os meios tecnológicos											X					1	33%

A análise das respostas sugere que o atual dispositivo (“eGuard”), tem as características e funcionalidades base, podendo ser melhorado. Os entrevistados privilegiam o desenvolvimento de: capacidade de interoperabilidade com a vertente social/familiar e existência de um *call center* para questões sociais (B1 e B2); associar *smartwatch* ou *smartband* interoperáveis com os dispositivos móveis existentes.

Sendo que os meios tecnológicos, em sentido lato, permitem aos cidadãos aceder a um conjunto de serviços e exercício dos seus direitos na comunidade, procurou-se, na terceira pergunta perceber em que medida os idosos conseguem aceder a estes serviços de forma descentralizada. Neste desiderato, dirigiu-se a próxima questão aos grupos B e C (Quadro 9).

**Quadro 9 - Resultados da Questão 11**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 11 - Os meios tecnológicos usados permitem aos idosos aceder de forma descentralizada aos seus direitos enquanto cidadãos? Em que medida?																		
11.1	Capacidade dos militares apoiarem com recurso a meios tecnológicos									X		X	X	X	X	X	6	86%
11.2	Intermediação via Sala de Comando e Controlo									X						X	2	29%
11.3	Intermediação via Call Center									X						X	2	29%
11.4	Capacidade de aceder a serviços <i>security</i> e <i>safety</i>										X	X	X	X	X	X	6	86%
11.5	Capacidade de trabalho em rede com as restantes entidades											X	X	X	X		4	57%

Relativamente às respostas dos entrevistados, apesar da heterogeneidade dos mesmos, com base no contexto social e geográfico onde se inserem, 86% concordam que os elementos policiais devem possuir a capacidade de apoiar os idosos a aceder de forma descentralizada aos seus direitos enquanto cidadãos. Esta capacidade assenta em meios tecnológicos à disposição dos militares afetos ao policiamento comunitário.

Em igual medida, seis entrevistados (86%), consideram que os meios tecnológicos usados deveriam ter a capacidade acrescida de os idosos conseguirem aceder a serviços *safety*, de cariz social ou de saúde, na promoção da sua segurança. Em complemento, para quatro entrevistados é importante (57%) os meios tecnológicos possuírem a capacidade de



potenciar o trabalho em rede entre entidades da dimensão securitária e da dimensão social, através da interoperabilidade.

A quarta pergunta (grupos B e C), procurou perceber de forma mais concreta quais as parcerias/programas onde os meios tecnológicos possam ser empregues no âmbito do policiamento comunitário (Quadro 10).

**Quadro 10 - Resultados da Questão 12**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados			
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ
Questão 12 - O modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa, envolve as pessoas e a comunidade na resolução dos seus problemas, contribui para a melhoria das suas condições de vida, para a prevenção da criminalidade e o aumento do sentimento de segurança desta população. Em que parcerias/programas os meios tecnológicos podem ser empregues? Exemplifique e detalhe os programas.																	
12.1	Capacidade de interoperabilidade entre sistemas com demais entidades da rede social								X	X	X	X			X	5	71%
12.2	Potenciar a rede apoio de âmbito <i>security</i> e <i>safety</i>								X	X	X	X	X	X	X	7	100%
12.3	Criação de parcerias com indústria tecnológica para produção de soluções								X	X						2	29%
12.4	Reforço da proteção dos cuidadores												X			1	14%

Analisadas as respostas, todos os entrevistados indicam a importância de potenciar a rede de apoio de âmbito *security* e *safety*, bem como, para cinco entrevistados (71%), a capacidade de interoperabilidade entre sistemas das diversas entidades é importante. Estes, são para a maioria dos entrevistados o futuro das parcerias/programas a incluir no modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa com recurso a meios tecnológicos.

#### 4.2.2 Síntese conclusiva e resposta à QD2

No que concerne aos meios tecnológicos ao dispor da GNR para o policiamento comunitário, as suas características e potencialidades atuais, aquelas que é importante desenvolver e a avaliação da sua implementação no terreno, e em resposta à QD2, é possível afirmar que estes dispositivos tecnológicos, como acontece com o “eGuard”, tenham respaldo em comunicações de rede móvel, garantindo a sua utilização em qualquer ponto do território, mediante a existência de rede de qualquer operador, português ou internacional.

É importante ainda que os meios tecnológicos possuam duas características importantes, para as vertentes *security* e *safety*, a detalhar: garantam a georreferenciação dos idosos, com diferentes potencialidades de alertas em apoio aos militares da GNR nas distintas respostas operacionais, como são exemplo buscas em caso de desaparecimento/desorientação e a resposta a ocorrências criminais e urgentes. Quanto à dimensão *safety* é fulcral que os meios tecnológicos possuam complementos de monitorização preventiva, com recurso, por exemplo a uma *smartband* ou *smartwatch* que permitam, no âmbito do necessário envolvimento das entidades/instituições sociais, uma resposta adequada e oportuna às necessidades dos utentes.



Pese embora se considere que o princípio do “eGuard”, em fase de implementação no dispositivo territorial da GNR, seja o correto, ou seja, a interação primária é entre idoso e a GNR, é ainda possível potenciar e otimizar o policiamento através da inclusão de um *backoffice/call center* de cariz social com capacidade de apoiar os mais vulneráveis. Este materializa o conceito de policiamento comunitário na medida que obriga ao maior envolvimento da rede de entidades existentes na comunidade.

Por seu turno, os meios tecnológicos ao dispor dos militares da GNR para o serviço operacional desempenham igualmente um papel fundamental nesta tipologia de policiamento. Tal consegue-se com equipamentos como o “Guarda Digital”, implementado na GNR ao longo do último ano, que permite “levar” o Posto Territorial da Guarda até ao cidadão, seja fisicamente numa junta de freguesia, por exemplo, ou em contexto de patrulhamento de proximidade.

Supletivamente, uma boa prática seria a implementação em Portugal de uma aplicação informática como acontece em Espanha e França (com o *Alercops* e a *Ma Sécurité*), com variadas funções, constituindo-se mais um ponto de aproximação entre cidadão e FS.

### **4.3 Medidas a implementar e que potenciem o policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos**

Este subcapítulo dedica-se à apresentação dos resultados das entrevistas aplicadas na Secretaria Geral do MAI, ao Exmo. Comandante Operacional da GNR e aos seis Comandantes Territoriais. Complementarmente, obteve-se contributos dos restantes grupos de entrevistados no fito de, com o conjunto de dados reunidos, sistematizados e analisados, responder à QD3 e desenvolver a resposta à QC. Desenvolvem-se neste subcapítulo as questões de tronco comum.

#### **4.3.1 Apresentação dos resultados**

A apresentação dos resultados seguiu um racional similar ao usado para o desenvolvimento da resposta às restantes QD, ou seja, aplicaram-se, inicialmente, seis questões concretas e relacionadas com a temática aos entrevistados do grupo A. Posteriormente aplicaram-se duas questões a toda a amostra, com o objetivo de agrupar as suas perceções e compreender quais as medidas de eficácia e eficiência na gestão de recursos neste âmbito e quais os vetores a considerar no novo documento estratégico da GNR, que sucederá à EG2025, em prol de uma evolução e otimização do policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos da população sénior.



A primeira pergunta de carácter específico efetuada ao grupo A pretendeu compreender qual a estratégia de intervenção da GNR para os anos de vigência da EISU no que respeita à Operação Censos Sénior (Quadro 11).

**Quadro 11 - Resultados da Questão 1**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados														Resultados		
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 1 - Tomando por base a EISU, concretamente o eixo de intervenção "Idosos em Segurança", a primeira medida de ação refere "Atualização do registo e tratamento de dados (ex.: Operação Censos Sénior e Operação "A Solidariedade não tem idade") em termos da sinalização de pessoas idosas que carecem de acompanhamento específico, de modo a potenciar uma análise comparativa ao longo do tempo relativamente a novas situações e à manutenção de situações já previamente sinalizadas, potenciando a utilização dos dados recolhidos para efeitos de aperfeiçoamento do planeamento e intervenção". Tendo em conta que a GNR desenvolve a Operação Censos Sénior, anualmente, há mais de dez anos, evoluindo paulatinamente na forma de registo dos idosos e na sua sinalização e, encontrando-se neste momento todos os dados informatizados, no sistema de informação da Guarda, garantindo por isso o cumprimento do indicador de 2024, qual a estratégia de intervenção para os anos subsequentes, face ao período de vigência da EISU ser até 2026?																		
1.1	Reforço de redes de contacto entre idosos e Guarda	X	X	X			X	X	X								6	75%
1.2	Promoção de medidas de autoproteção e prevenção de comportamentos de risco	X				X											2	25%
1.3	Manter atualizada a informação e georreferenciação dos idosos a viver sozinho e/ou isolados	X	X	X	X	X	X	X	X	X							8	100%
1.4	Incremento de parcerias com diversas entidades da comunidade	X	X				X	X	X	X							6	75%
1.5	Envolvimento da GNR na dimensão securitária e na vertente social e de saúde	X	X			X	X	X			X						6	75%
1.6	Empenhamento de Recursos Humanos especializados e com formação na área	X															1	13%
1.7	Reforço de Recursos Humanos e meios materiais			X	X	X	X	X	X								5	63%
1.8	Incremento das Tecnologias de Informação e Comunicação no planeamento do policiamento			X	X	X	X	X	X								6	75%
1.9	Incremento da interoperabilidade de Sistemas de Informação de várias entidades				X				X								2	25%
1.10	Adaptação da estrutura das SPC à realidade de cada distrito e de cada concelho				X	X	X										3	38%

Os resultados permitem afirmar que para todos os responsáveis aos diferentes níveis hierárquicos, é fulcral manter atualizada a informação e a georreferenciação dos idosos a viver sozinhos e/ou isolados. Por seu turno, 75% dos entrevistados consideram igualmente importante que a GNR reforce as redes de contacto com os idosos; que haja um incremento de parcerias com diversas entidades da comunidade; envolvimento da GNR na dimensão securitária e na vertente social e de saúde; e, incremento das TIC no planeamento do policiamento. Por fim, o reforço dos recursos humanos e meios materiais é apontado para 63% como importante para o cumprimento deste desiderato.

A segunda pergunta centra-se nos CLS, na sua evolução e como se articulam com a GNR as diferentes entidades com responsabilidade na matéria (Quadro 12).

**Quadro 12 - Respostas da Questão 2**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados														Resultados		
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 2 - Ainda sob o escopo da EISU, e tomando como referência a medida, "Reforçar iniciativas de policiamento de proximidade dirigidas à população idosa, de modo a identificar fatores de risco acrescidos (ex.: falta de segurança em portas e janelas; falta de luminosidade junto às residências) e promover a sua mitigação, aumentando a segurança objetiva e minimizando o sentimento de insegurança", prevê-se, em 2024, "Integrar orientações contidas no Guia nas ações realizadas no âmbito dos CLS" identificando como meta "Alargar a todos os CLS até 2024". Neste sentido, quantos CLS existem em vigor, a nível nacional, dedicados a este eixo de intervenção e quantos estão previstos entrar em vigor até ao final do corrente ano? Quais são as missões e tarefas associadas às Autarquias e à Comissão Coordenadora e ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)/ Instituto da Segurança Social, I.P nesta área e como estas se articulam com a GNR?																		
2.1	Incremento dos CLS enquanto instrumentos de promoção da cooperação institucional	X		X	X	X	X	X	X	X							7	88%
2.2	Incremento de uma resposta multidisciplinar adaptada a cada território	X	X		X	X	X	X	X	X							7	88%
2.3	Sistematização e harmonização de orientações e alargamento a todo os CLS		X														1	13%
2.4	Reforço das medidas de proteção de identidade dos idosos em CLS ou parcerias			X				X									2	25%

Face aos resultados obtidos é possível afirmar que durante o período de vigência da EISU, para 88% dos entrevistados é fulcral que se incrementem os CLS enquanto



instrumentos de promoção da cooperação institucional, bem como se incrementem as respostas multidisciplinares adaptadas a cada território.

A terceira pergunta focou-se em mais uma medida da EISU. Pretendeu-se compreender em que ponto se encontra a definição e operacionalização de protocolos concretos de atuação das entidades das dimensões *security* e *safety* (Quadro 13).

**Quadro 13 - Respostas da Questão 3**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 3 - Tomando como referência a medida “Rever/definir protocolos de atuação integrados para diversas tipologias de situações (ex. idosos a viver sozinhos/isolados, idosos potenciais vítimas de negligência/violência, incluindo idosos em instituições; idosos com deficiência ou incapacidade e respetivos cuidadores informais; situações de burla, ciber burla, entre outras)”, identifica-se como indicador a “Elaboração de Protocolos de atuação”, em 2024. Neste sentido, quantos Protocolos de atuação existem, atualmente, em vigor? E quantos se prevê entrarem em vigor durante o ano de 2024? Solicita-se ainda que se especifique a sua tipologia e como se operacionalizam.																		
3.1	Protocolos de atuação concretos e interoperáveis envolvendo todas as entidades	X	X	X	X	X	X	X	X								8	100%
3.2	Potenciar a qualidade do policiamento comunitário		X			X		X									3	38%

Relativamente aos resultados obtidos, todos os entrevistados focaram-se na essência do policiamento comunitário, ou seja, no envolvimento das demais entidades e instituições da comunidade, referindo que os protocolos de atuação existentes e aqueles a criar devem ser concretos e interoperáveis entre todos os envolvidos.

A quarta e a quinta pergunta centraram-se no “Projeto eGuard” e na medida da EISU que pretende alargar o mesmo a todas as Unidades Territoriais da GNR (Quadro 14 e Quadro 15).

**Quadro 14 - Respostas da Questão 4**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 4 - O “Projeto eGuard” baseia-se num meio tecnológico de apoio ao modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa. A EISU prevê o alargamento do projeto a todas as Unidades Territoriais de Portugal Continental até 2026. Nesta medida, em que ponto que se encontra o alargamento deste projeto?																		
4.1	“Projeto eGuard” encontra-se a funcionar em três distritos do Continente	X			X	X	X	X	X								6	75%
4.2	Incremento da divulgação do Projeto junto dos municípios	X	X				X	X									4	50%
4.3	Dependência dos municípios é uma vulnerabilidade			X		X	X		X								4	50%
4.4	Necessidade de melhor cobertura de rede móvel			X	X	X											3	38%
4.5	Adaptar a capacidade de resposta da GNR à implementação do “Projeto eGuard”			X	X			X									3	38%
4.6	Barreiras financeiras à implementação do “Projeto eGuard”		X	X			X	X									4	50%

Relativamente ao “Projeto eGuard”, atualmente, encontra-se em funcionamento em três Unidades Territoriais da GNR, nomeadamente, nos Comandos Territoriais da Guarda, Braga e Viseu, sendo que nas restantes Unidades encontra-se em fase de apresentação do mesmo às autarquias, havendo algumas que já manifestaram interesse em aderir ao projeto. Importa realçar que 50% dos entrevistados consideram que o facto do início do funcionamento do projeto estar dependente das autarquias é uma vulnerabilidade, considerando ainda que uma barreira relevante à implementação do mesmo é de natureza



financeira. De igual forma, 50% destacam a importância em existir um incremento da divulgação e elucidação das potencialidades do mesmo junto dos municípios.

**Quadro 15 - Respostas da Questão 5**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 5 - Ainda sobre o projeto eGuard, considera viável que a operacionalização do mesmo esteja dependente da intenção das Autarquias? Considera que este projeto deveria ser assumido ao nível do ministerial garantindo-se a sua implementação uniforme ao longo de todo o Território de Portugal Continental?																		
5.1	Existência de linha de financiamento em apoio aos municípios		X	X	X	X	X	X	X								7	88%
5.2	Incremento de aquisição de meios materiais para o desenvolvimento do projeto			X				X									2	25%
5.3	Garantia de universalidade aos cidadãos				X	X			X								3	38%
5.4	Custos suportado pelos municípios em razão da descentralização de competências	X															1	13%

Face aos resultados obtidos na questão anterior, 88% considera que a seria importante existir uma linha de financiamento de apoio aos municípios, para que estes conseguissem operacionalizar a adesão ao “eGuard”.

Ainda no escopo da EISU e com base nos eixos de intervenção nela plasmados, procurou-se perceber a perceção dos entrevistados relativamente à integração dos dados da Operação Censos Sénior em plataformas de informação e comunicação, mormente georreferenciação, com o intuito de mapeamento de informação, análise e apoio ao policiamento preditivo (Quadro 16).

**Quadro 16 - Respostas da Questão 7**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados												Resultados				
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 7 - A EISU considera ainda um eixo de intervenção dedicado às Tecnologias de Informação e Comunicação – Georreferenciação. Decorrente deste eixo, há duas medidas que poderão concorrer para a segurança da população idosa, impactando diretamente na sua qualidade de vida: “Mapeamento, em plataforma SIG, das ocorrências criminais e de outras tipologias de informação relevantes” e “Análise de dados de apoio ao policiamento preditivo”. Tendo em conta que, aquando do registo de um idoso, este autoriza o tratamento dos dados ao abrigo do RGPD e se conhecem as coordenadas do local onde o idoso reside, considera importante mapear esses dados e os mesmos serem usados em apoio pelos diferentes escalões de comando no apoio ao policiamento preditivo.																		
7.1	Orientação do policiamento mediante a informação e ocorrências disponíveis em SIG	X		X	X	X	X	X	X								7	88%
7.2	Necessidade de evolução para potenciar o policiamento preditivo	X		X	X	X		X									5	63%
7.3	Georreferenciação dos idosos mediante autorização ao abrigo do RGPD	X		X		X		X	X								5	63%
7.4	Incremento da capacidade de resposta			X		X	X	X									4	50%

A análise das respostas agrupou-se maioritariamente em três linhas de ação, na medida em que, para 88%, o policiamento deve ser orientado mediante a informação disponível em SIG na linha do preceituado na EISU, para 63%, a imperiosa necessidade de garantir o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) para georreferenciação dos idosos e, também para 63%, a necessidade de se continuar o processo evolutivo a fim de potenciar o policiamento preditivo.

A utilização de meios tecnológicos para fins operacionais permite a aproximação dos militares da GNR aos cidadãos. Neste prisma, procurou-se perceber em que medida estes maximizam a eficácia e eficiência de recursos humanos. Constituindo-se a gestão dos



recursos uma realidade comum a todas as entidades e organizações, esta questão foi dirigida a toda a amostra (Quadro 17).

**Quadro 17 - Respostas à Questão 6**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados														Resultados		
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 6 - Para além do Projeto EGuard, a GNR dispõe do Guarda Digital que garante uma maior proximidade entre elementos policiais e cidadãos. Em que medida, os meios tecnológicos usados permitem maior eficácia e eficiência na gestão de recursos humanos?																		
6.1	Incremento da presença e visibilidade junto da comunidade	X	X		X			X	X	X	X	X	X	X	X		11	73%
6.2	Maior celeridade na resolução dos problemas dos cidadãos	X	X					X	X	X		X		X		X	8	53%
6.3	Aumento da autonomia dos militares no terreno			X				X	X					X			4	27%
6.4	Otimização do empenhamento dos Recursos Humanos na prevenção da criminalidade				X	X		X				X	X	X		X	7	47%
6.5	Maior capacidade de produção e troca de informações policiais				X	X		X							X		4	27%
6.6	Aplicações informáticas deverão ser sinónimo de menos militares em <i>Backoffice</i>						X										1	7%
6.7	Automatização de processos e procedimentos administrativos							X				X			X	X	4	27%

Perante os resultados obtidos, é possível afirmar 73% consideram que os meios tecnológicos devem incrementar a presença e a visibilidade dos militares da GNR junto da comunidade, e 53% argumentam que devem garantir maior celeridade na resolução dos problemas dos cidadãos. Para 47%, os meios tecnológicos devem garantir a otimização do empenhamento dos recursos humanos na prevenção da criminalidade.

A EG2025 encontra-se na fase final de vigência. Face à permanente evolução dos meios tecnológicos, à evolução da demografia e ao maior envolvimento do tecido social, de saúde e autárquico na resposta às necessidades dos idosos, dirigiu-se uma questão a toda a amostra na senda da identificação de objetivos e vetores estratégicos a considerar no próximo documento estratégico da GNR (Quadro 18).

**Quadro 18 - Respostas à Questão 8**

Cod.	Segmento e UR	Entrevistados														Resultados		
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	C1	C2	C3	C4	Σ	%
Questão 8 - O período de vigência da EG2025 está a encerrar-se. Atento à perspetiva intrínseca do cargo que desempenha e a experiência que detém, quais os principais objetivos e vetores estratégicos a ter em conta na próxima Estratégia da Guarda, no que concerne à otimização de um modelo de policiamento comunitário com recurso da meios tecnológicos na GNR por forma a atingir uma melhoria na qualidade de vida da população idosa?																		
8.1	Incrementar a proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais	X		X	X	X		X	X				X	X	X	X	10	67%
8.2	Adequação do dispositivo territorial e distribuição do efetivo à realidade local	X	X				X		X	X						X	6	40%
8.3	Privilegiar o recurso a novas tecnologias de informação e de comunicação no policiamento	X		X	X	X		X	X			X		X	X	X	10	67%
8.4	Incrementar a interoperabilidade entres sistemas de informação de entidades <i>security</i> e <i>safety</i>	X		X	X		X	X	X	X				X			8	53%
8.5	Reforço da formação inicial, contínua e de especialização dos militares	X					X	X	X					X			5	33%
8.6	Reforço do apoio psicológico aos militares	X															1	7%
8.7	Ajustamento das áreas de atuação entre GNR e demais entidades (NUT)	X							X	X							3	20%
8.8	Criação de um Call Center dedicado para questões <i>safety</i> em apoio aos idosos	X							X								2	13%
8.9	Reforço da colaboração entre Forças de Segurança (GNR e PSP)	X							X			X					3	20%
8.10	Incrementar o uso de TIC para georreferenciação dos idosos			X	X	X						X					4	27%
8.11	Promoção da segurança através de meios tecnológicos				X	X		X	X	X	X	X	X				8	53%

Analisados os resultados, é possível apontar quatro possíveis orientações passíveis de serem incluídas no próximo documento estratégico da GNR. Assim, 67% considera fundamental o incremento da proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais e privilegiam o recurso a novas TIC no policiamento.



Para 53% é importante incrementar a interoperabilidade entres sistemas de informação de entidades *security* e *safety*, e que haja a promoção da segurança através de meios tecnológicos usados pelos militares da GNR.

Apesar de não ser considerado para maioria dos entrevistados destacam-se dois eixos que tem respaldo nos militares da GNR, essenciais para o cumprimento do policiamento comunitário bem como das demais atribuições e tarefas incumbidas à GNR: para 40% há a necessidade de adequação do dispositivo territorial e distribuição do efetivo à realidade local e para 33% da amostra deve haver uma aposta sustentada na formação inicial, contínua e de especialização dos militares.

#### 4.3.2 Síntese conclusiva e resposta à QD3

Relativamente às medidas com possibilidade de serem implementadas que potenciam o modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos, e em resposta à QD3, destaca-se que nos anos vindouros é fulcral manter atualizado o registo dos idosos a viver sozinhos e/ou isolados em sistema informático, bem como efetuar a sua georreferenciação. Empenhando recursos humanos especializados e com formação especializada é importante cimentar a rede de proximidade com os idosos em colaboração com as demais entidades da comunidade.

Complementarmente, é fundamental destacar que o policiamento comunitário seja implementado envolvendo os municípios, juntas de freguesia e a restante a comunidade. Neste contexto, o policiamento comunitário deverá continuar a ser estratégico para a GNR através do incremento de parcerias e fortalecimento da interligação das dimensões *security* e *safety*, sendo que, para cumprir este desiderato deve ocorrer uma adaptação das estruturas das Secções de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário (SPCPC) à realidade de cada concelho.

Os resultados obtidos convergem com as medidas preconizadas na EISU na medida em que a cooperação institucional poderá ser potenciada através dos CLS e da existência de protocolos concretos de atuação. O “Projeto eGuard” apresenta-se como uma das principais ferramentas de aproximação dos militares da GNR aos cidadãos e, no futuro, é fundamental alargar a malha de implementação deste dispositivo a todos os municípios, garantindo-se assim a universalidade do acesso ao mesmo.

O modelo de policiamento comunitário pode ainda ser otimizado com recurso a meios tecnológicos, a usar pelos militares da GNR, sendo o “Guarda Digital” uma ferramenta de excecional valor para alcançar os desideratos desta tipologia de policiamento.



Complementarmente, a GNR deverá adotar medidas de definição e orientação do policiamento perante os dados disponíveis em SIG e procurar potenciar o policiamento preditivo. O uso destas ferramentas de apoio deverá considerar o estrito cumprimento do RGPD. A conjugação destas variáveis deverá ter como foco o cidadão e o aumento da sua segurança. A matriz de intervenção da GNR só é possível porque existem pessoas, profissionais que operam e operacionalizam as ferramentas tecnológicas e o policiamento em prol da segurança da comunidade. É fundamental que a GNR procure estar na vanguarda da tecnologia na premissa de uma gestão de recursos humanos mais eficaz e eficiente, materializada na visibilidade e presença próxima e na celeridade da resolução dos problemas dos cidadãos.



## **5. Contributos para a otimização do modelo de Policiamento Comunitário**

No presente capítulo efetua-se uma análise integrada dos dados recolhidos durante a revisão da literatura e das entrevistas. Na prossecução da resposta à QC, construiu-se uma SWOT dinâmica. De acordo com Ribeiro (2017), esta ferramenta é normalmente utilizada no planeamento estratégico organizacional, através correlação de fatores estratégicos.

Pretende-se, através da sua análise, identificar medidas e contributos de melhoria, materializadas em LOE e Objetivos Estratégicos, a considerar na formulação do próximo documento estratégico da GNR, sustentados nos dados obtidos nas respostas às QD (Quadro 19).



Quadro 19 – SWOT dinâmica

Fatores Endógenos	S	W
	Potencialidades (Strengths)	Vulnerabilidades (Weaknesses)
Fatores Exógenos	<p><b>P1:</b> Aumento da autonomia dos militares no terreno</p> <p><b>P2:</b> Registo permanente em SIG dos idosos a viver sozinhos e/ou isolados</p> <p><b>P3:</b> Maior celeridade na resolução dos problemas dos cidadãos</p> <p><b>P4:</b> Promoção da cooperação institucional</p> <p><b>P5:</b> Formação especializada dos militares</p> <p><b>P6:</b> Equipamentos informáticos com características adequadas</p>	<p><b>V1:</b> Distribuição dos recursos humanos e materiais sem ter em conta a realidade local</p> <p><b>V2:</b> Dependência dos municípios para implementação do "eGuard"</p> <p><b>V3:</b> Dificuldades na universalidade de acesso</p> <p><b>V3:</b> Cumprimento do RGPD no uso de TIC</p> <p><b>V4:</b> Resposta de âmbito safety ineficaz e/ou ineficiente</p>
Oportunidades (Opportunities)	O	WO
	SO Crescimento	WO Focalização
<p><b>O1:</b> Utilização de TIC no policiamento comunitário</p> <p><b>O2:</b> Incremento do uso de SIG</p> <p><b>O3:</b> Potenciar a rede security/safety com as diversas entidades da comunidade</p> <p><b>O5:</b> Potenciar protocolos de atuação transversais a todas as entidades</p> <p><b>O6:</b> Maior capacidade de produção de informações policiais</p>	<p><b>SO1:</b> Investimento em inovação e desenvolvimento tecnológico (aplicação)</p> <p><b>SO2:</b> Automatização de processos e procedimentos administrativos</p> <p><b>SO4:</b> Incremento dos CLS enquanto instrumentos de cooperação institucional</p> <p><b>SO5:</b> Orientação do policiamento pelas informações em SIG - policiamento preditivo</p> <p><b>SO6:</b> Desenhar PEPP adaptados a cada comunidade</p>	<p><b>WO1:</b> Adaptação dos recursos e do dispositivo operacional à realidade de cada Comando Territorial</p> <p><b>WO2:</b> Incremento da proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais</p> <p><b>WO3:</b> Intermediação entre Sala de Comando e Controlo e <i>Call Center</i> de âmbito safety</p> <p><b>WO4:</b> Incremento da interoperabilidade entres sistemas de informação de entidades security e safety</p>
Ameaças (Threats)	T	WT
	ST Diversificação	WT Defesa
<p><b>A1:</b> Cobertura de rede móvel inexistente em alguns locais</p> <p><b>A2:</b> Barreiras financeiras à implementação do "Projeto eGuard"</p> <p><b>A3:</b> Alocação de mais efetivos para operar TIC em <i>backoffice</i></p> <p><b>A3:</b> Desajustamento das áreas de responsabilidade das diferentes entidades</p> <p><b>A4:</b> Carência de recursos humanos nas estruturas SPCPC</p> <p><b>A5:</b> Carência de recursos materiais nas estruturas SPCPC</p>	<p><b>ST1:</b> Incremento da cobertura de rede móvel a nível nacional</p> <p><b>ST2:</b> Promoção da segurança e medidas de autoproteção através de meios tecnológicos</p> <p><b>ST3:</b> Reforço da formação inicial, contínua e de especialização dos militares</p>	<p><b>WT1:</b> Reorganização da estrutura orgânica da GNR</p> <p><b>WT2:</b> Implementação do "eGuard" suportada por apoio financeiro do MAI</p> <p><b>WT3:</b> Garantir a universalidade de acesso ao "eGuard"</p>



Destarte, com base na análise da SWOT dinâmica apresentada, é possível desenvolver LOE e Objetivos Estratégicos através dos quais podem ser potenciados contributos para a otimização do modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos da população sénior e que impacte positivamente a sua qualidade de vida, dando assim resposta à QC. Partindo das potencialidades, procurando-se incrementar as oportunidades, reduzindo ou mitigando as vulnerabilidades e suplantando as ameaças, construíram-se as seguintes LOE:

- **LOE1 – Incrementar a proximidade, cooperação e colaboração.**

A dispersão territorial da GNR permite uma proximidade aos cidadãos única, permitindo promover a segurança e medidas de autoproteção dos mesmos. À dimensão *security* é vital associar a dimensão *safety*, materializada numa rede de apoio comum e com interesses convergentes. Neste campo é vital incrementar os CLS enquanto instrumentos de cooperação institucional e reforçar as parcerias e os protocolos de colaboração com as várias entidades incluindo o setor privado, no fito de garantir respostas céleres dos problemas dos cidadãos.

- **LOE2 – Modernizar, Automatizar e Potenciar as Tecnologias de Informação e Comunicação.**

A automatização do fluxo e migração de dados entre as diversas aplicações minimiza a probabilidade de erro humano, maximizando o volume, precisão e confiabilidade da informação disponível. Assim é possível potenciar o patrulhamento preditivo com base nas informações, garantindo uma tomada de decisão eficaz e eficiente.

É primordial ainda potenciar a interoperabilidade entre SI das diferentes entidades, de âmbito *security* e *safety*.

Relativamente a questões de inovação e desenvolvimento, incrementar o desenvolvimento de uma aplicação para dispositivos móveis (e.g. *Alercops*; *Má Sécurité*), aproximando os cidadãos da Guarda.

Das LOE emergem Objetivos Estratégicos, enquanto base do processo de planeamento estratégico da GNR. Alinhados com as LOE supra identificadas, incluem-se os seguintes Objetivos Estratégicos, relevante para a temática:

- **Objetivo Estratégico 1 - Potenciar o policiamento comunitário, reforçando a interação com os cidadãos e restantes atores da comunidade (relevante para a LOE1).**



Através do envolvimento de toda a comunidade (autarquias, parceiros sociais, setor privado), desenhar e dinamizar PEPP para os cidadãos mais vulneráveis, como os idosos, adaptados a cada freguesia/local, fortalecendo a rede de cooperação institucional, através da celebração de CLS capazes de garantir respostas céleres, adequadas e oportunas aos cidadãos na dimensão *security* e *safety* assim como a partilha de informações através da interoperabilidade de SI.

- **Objetivo Estratégico 2 - Incrementar proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais suportados por Tecnologias de Informação e Comunicação (relevante para a LOE1 e LOE2).**

Seguindo a necessidade de gerir os recursos e capacidades operacionais da GNR de forma eficaz e eficiente, incrementar a utilização de TIC capazes de aproximar a GNR dos cidadãos, aumentando a presença e a visibilidade, fortalecendo a confiança e a segurança objetiva e subjetiva dos cidadãos. O incremento do uso de sistemas tecnológicos permite maximizar a capacidade operacional da GNR, aumentar a qualidade do policiamento operacional e melhorar a capacidade de comando, coordenação e controlo ao nível tático (Comandos Territoriais) e operacional (Comando Operacional).

- **Objetivo Estratégico 3 – Incrementar a inovação e utilização de novas Tecnologias de Informação e de Comunicação (relevante para a LOE2).**

Tendo em consideração a sociedade atual e a realidade operacional da GNR, torna-se necessário potenciar a inovação e desenvolvimento de novas ferramentas informáticas ao dispor dos militares e da população que garantam a otimização de recursos, a desmaterialização e simplificação de procedimentos, a capacidade de ligação permanente entre cidadãos e GNR, em sintonia com uma colaboração e articulação com as demais entidades, nacionais ou internacionais, numa congregação concertada em prol da segurança das populações e da segurança nacional.



## 6. Conclusões

A segurança é um dos pilares fundamentais da vida em sociedade, sendo considerado um dos fins últimos do Estado. A sociedade portuguesa será mais envelhecida no futuro do que é atualmente.

A população idosa, em razão da idade, do local de residência e do contexto familiar mais próximo, está mais exposta e vulnerável. Esta dimensão social dos idosos tem impacto na sua segurança. Associada à segurança objetiva, emerge o sentimento de segurança, subjetivo. É neste contexto que a GNR desenvolve duas formas de policiamento, o policiamento comunitário e o policiamento de proximidade. Se no âmbito da proximidade o objetivo primordial é aproximar os militares dos cidadãos, o policiamento comunitário tem na sua conceção o envolvimento de toda a comunidade, desde as instituições do poder local, às FS e aos parceiros sociais e de saúde, no fito de garantir a segurança objetiva dos cidadãos e maximizar o seu sentimento de segurança, albergando questões de *security* e *safety*, ou seja, envolvimento de todos na prossecução do bem-estar das populações.

Neste contexto, a GNR desempenha um papel fundamental no incremento do trabalho em rede de forma que a gestão dos recursos disponíveis seja eficaz e eficiente. Os meios tecnológicos usados pela GNR apoiam neste desiderato face à informação disponível em TIC.

É neste prisma que o presente estudo emerge, pretendendo-se estudar o modelo de policiamento comunitário da GNR apoiado por meios tecnológicos, direcionado para a população sénior, procurando encontrar formas de potenciar os meios tecnológicos já em utilização pela GNR e encontrar medidas e ações que garantam a melhoria da sua qualidade no futuro, em função das necessidades dos idosos e adaptado a cada local, garantindo uma resposta policial de qualidade, mais eficaz e eficiente.

Face a este enquadramento, procedeu-se à edificação de um modelo de análise, que permitisse analisar a problemática em estudo e cujas conclusões exponham a retrospectiva do procedimento metodológico seguido, sendo a QC enunciada “Que contributos podem ser prestados para a otimização de um modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior?”.

Para alcançar resposta à QC, iniciou-se com a definição do Estado da Arte, através da revisão de literatura, estabelecendo-se o enquadramento teórico e conceptual fundamental para o corrente estudo, sustentado numa criteriosa análise documental.



Seguindo-se o raciocínio indutivo e uma estratégia de investigação qualitativa, desenvolveu-se um estudo de caso focado no panorama nacional, complementado pelas boas práticas internacionais. A recolha de dados resultou da correlação de técnicas de análise documental e entrevistas semiestruturadas que permitiu obter resposta às três QD, apresentadas nas três sínteses conclusivas do capítulo quatro, culminando na elaboração de uma matriz SWOT dinâmica, apresentada no capítulo cinco. Foi possível apresentar soluções materializadas em LOE e Objetivos Estratégicos, no sentido de alcançar o OG previamente definido.

Os resultados alcançados permitem afirmar que o policiamento comunitário é uma realidade dos países ocidentais e apesar de não existir um modelo único, as FS dos países onde se colheram contributos, possuem o seu próprio modelo e os seus programas. Destes, destaca-se a relevância que é dada à população sénior no atual cenário demográfico que se vive na Europa ocidental. Em consonância com o objeto em estudo, são usados meios tecnológicos em apoio a este tipo de policiamento como forma de aproximar os cidadãos das FS e garantir a interação permanente e celeridade na resposta aos seus anseios.

Relativamente aos meios tecnológicos elegíveis para uso da GNR, de destacar que o princípio-base do “eGuard”, é o adequado. Contudo, é um produto inacabado e poderá ser otimizado tornando-se uma ferramenta charneira no policiamento comunitário, através de um maior envolvimento da dimensão *safety*. Este propósito pode ser conseguido através da inclusão de um dispositivo de monitorização preventiva dos cidadãos e a existência de um *call center* de cariz social associado à questão securitária.

Suplementarmente, é fundamental incrementar a utilização do “Guarda Digital” como meio de aproximação da GNR aos cidadãos e o investimento em inovação, sendo uma boa prática, a implementação de uma aplicação móvel como já acontece noutros países de referência.

O sucesso atual e futuro deste tipo de policiamento assenta na permanente atualização e georreferenciação dos idosos a viver sozinhos e/ou isolados. O policiamento comunitário deverá evoluir assentando em TIC, que permitam orientar o policiamento mediante os dados disponíveis e envolvendo as autarquias, juntas de freguesia e demais parceiros, através de CLS ou parcerias institucionais de forma a construir e adaptar modelos a cada localidade ou freguesia.

Em linha com o OG proposto, apresentou-se no capítulo cinco a resposta à QC, materializada em LOE resultantes das ideias-chave obtidas na elaboração da SWOT. Neste



particular, conclui-se que a forma de potenciar o modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos da população sénior e que impacte positivamente a sua qualidade de vida deve assentar:

- **LOE1 – Incrementar a proximidade, cooperação e colaboração** – através do incremento dos CLS, do reforço da cooperação institucional, abrangendo a dimensão *security* e *safety*.
- **LOE2 – Modernizar, Automatizar e Potenciar as Tecnologias de Informação e Comunicação** – robustecer o uso de TIC, procurando a interoperabilidade as demais entidades, potenciando o policiamento preditivo.

Foi ainda possível, a partir das LOE, enformar três Objetivos Estratégicos:

- **Objetivo Estratégico 1 - Potenciar o policiamento comunitário, reforçando a interação com os cidadãos e restantes atores da comunidade (relevante para a LOE1)** – envolver toda a comunidade na definição dos PEPP para os idosos adaptados a cada local, através da expansão da rede de CLS.
- **Objetivo Estratégico 2 - Incrementar proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais suportados por Tecnologias de Informação e Comunicação (relevante para a LOE1 e LOE2)** – incrementar a utilização de TIC para maximizar a capacidade operacional da GNR, a qualidade do policiamento comunitário e o comando, coordenação e controlo a todos os níveis.
- **Objetivo Estratégico 3 – Incrementar a inovação e utilização de novas Tecnologias de Informação e Comunicação (relevante para a LOE2)** – potenciar a inovação e desenvolvimento de novas ferramentas informáticas ao dispor dos militares e dos cidadãos que garantam a otimização de recursos.

O presente estudo permitiu analisar e sistematizar um conjunto de dados relevantes relativamente ao policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos. No entanto, salienta-se como limitações da investigação, a impossibilidade de obter dados através de uma entrevista ao nível político, face ao período em que a investigação decorreu e, na recolha de dados na *Guardia Civil*. Todavia, considera-se que a investigação se sustenta em dados sólidos e credíveis que permitiram sistematizar propostas concretas e acrescentar valor ao conhecimento acerca da temática.

Como estudo futuro sugere-se uma nova linha de investigação mais prolongada no tempo que incida na recolha de dados juntos dos idosos sinalizados pela GNR, avaliando as



suas perceções antes e após disporem do “eGuard”.

Como corolário deste percurso e recomendações de ordem prática sugere-se ao Comando da Guarda a inclusão dos contributos apresentados no próximo documento estratégico da GNR, enquanto eixo estratégico de intervenção, que engloba duas vertentes irrefutáveis, a necessidade de potenciar o policiamento comunitário da população idosa em razão da evolução demográfica nacional e o incremento do emprego de meios tecnológicos na sua operacionalização, em razão da evolução da TIC ao dispor da sociedade.



## Referências bibliográficas

- Abrantes, P. (2011). Para uma teoria da socialização. *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*. XXI, 121-139.
- Alves, A. C. (2008). *Em Busca de Uma Sociologia da Polícia*. Lisboa: Guarda Nacional Republicana.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV] (2020). *Relatório Portugal mais velho. Por uma sociedade onde os direitos não têm idade*. Lisboa: APAV.
- Bardin, L. (2020). *Análise de Conteúdo* (4.a Ed.). Lisboa: Edições 70, Lda.
- Bispo, J. (2017). *Globalização e globalismo*. *Revista Militar*. (2581/2582), 163-188.
- Canhoto, C. I. (2010). *Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Carneiro, J. L. (2023, junho). *1ª Conferência MAI TECH*. Conferência organizada pelo Ministério da Administração Interna, Porto.
- Copeto, R. (2011). A GNR e o policiamento de proximidade e segurança comunitária. *Segurança e Defesa*. 16, 48-54.
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. (2ª Ed). Coimbra: Almedina.
- Cruz, M. (2015). *Guardar Portugal: Qual o papel da GNR?*. (1ª Ed.). s/l: Bnomics.
- Direção-Geral da Saúde [DGS]. (2014). *Portugal Idade Maior em Números - 2014: A Saúde da População Portuguesa com 65 ou mais anos de idade*. Lisboa: DGS.
- Fachada, C. P. A., Ranhola, N. M. B., Marreiros, J. P. R., & Santos, L. A. B. (2020). *Normas de Autor no IUM* (3.a Ed., revista e atualizada). IUM Atualidade, 7. Lisboa: Instituto Universitário Militar.
- Freixo, M. J. V. (2012). *Metodologia Científica, fundamentos métodos e técnicas* (4ª Ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Giddens, A. (2006). *O mundo na era da globalização* (6ª Ed.). Lisboa: Editorial Presença.
- Guarda Nacional Republicana [GNR]. (2017). *Projeto de Teleassistência de Pessoas Vulneráveis*. Comando Territorial da Guarda: Guarda.
- Guarda Nacional Republicana [GNR]. (2020). *Estratégia da Guarda 2025, uma Estratégia centrada nas pessoas*. GNR. Retirado de [https://www.gnr.pt/InstrumentosGestao/estrategia\\_2025.pdf](https://www.gnr.pt/InstrumentosGestao/estrategia_2025.pdf).
- Guarda Nacional Republicana [GNR]. (2024a). *O Policiamento Comunitário e os Programas Especiais na GNR*. Retirado de [https://www.gnr.pt/ProgEsp\\_main.aspx](https://www.gnr.pt/ProgEsp_main.aspx).



- Guarda Nacional Republicana [GNR]. (2024b). *Operação Censos Sénior 2023 - Balanço*. Retirado de <https://www.gnr.pt/ultimahora.aspx>.
- Guarda Nacional Republicana [GNR]. (2023). Guarda Digital. *Paper 1ª Conferência MAI TECH*. Conferência organizada pelo Ministério da Administração Interna, Porto, Porto.
- Global Peace Index. (2023). Retirado de <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2023/06/GPI-2023-Web.pdf>.
- Gouveia, J. (2014). *Leis de Direito e da Segurança*. Lisboa: Quid Juris.
- Gouveia, J. B. (2018). *Direito da Segurança*. Coimbra: Edições Almedina S.A.
- Gouveia, J. B. (2020). *Direito da Segurança - Cidadania, Soberania e Cosmopolismo*. Lisboa: Edições Almedina.
- Governo Constitucional (2022). *Programa do XXIII Governo Constitucional*. Lisboa: Governo Constitucional.
- Henriques, A., Dias, I. (2020). As duas faces do isolamento dos idosos em tempo de pandemia: quem “achata a curva” da solidão? In Margarida Tavares e Cláudio Silva (orgs.) *Da emergência de um novo vírus humano à disseminação global de uma nova doença por Coronavírus 2019*. Porto: Instituto de Saúde Pública da Universidade do Porto.
- Instituto Nacional de Estatística [INE]. (2020). *Projeções de População Residente 2018-2080*. Lisboa: INE.
- Instituto Nacional de Estatística [INE]. (2023). *O que nos dizem os Censos sobre dinâmicas territoriais*. Lisboa: INE.
- Instituto Universitário Militar [IUM]. (2024). NEP/INV - 01—Procedimentos relativos à elaboração de trabalhos de investigação realizados no âmbito de cursos que não conferentes de grau académico, do Departamento de Estudos Pós-Graduados. Lisboa: Instituto Universitário Militar.
- Instituto Universitário Militar [IUM]. (2020). NEP/INV - 03—Estrutura e regras de citação e referenciação de trabalhos escritos a realizar no Instituto Universitário Militar. Lisboa: Instituto Universitário Militar.
- Leitão, J. (1999). *Causas da proximidade policial II in Polícia Portuguesa*. Lisboa: Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública.
- Lei n.º 1/1976, de 10 de abril (1976). *Constituição da República Portuguesa*. Diário da República, 1ª Série, 86. Lisboa: Assembleia da República.



- Lei n.º 63/2007, de 06 de novembro (2007). *Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana*. Diário da República, 1ª Série, 213, 8043-8051. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto (2008). *Lei de Segurança Interna*. Diário da República, 1ª Série, 167, 6135-6141. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei n.º 45/2019, de 27 de junho (2019). *Revisão global da linguagem utilizada nas convenções internacionais relevantes em matéria de direitos humanos a que a República Portuguesa se encontra vinculada*. Diário da República, 1ª série, 121, 3060-3060. Lisboa: Assembleia da República.
- Machado, V. (2001). Discurso do presidente da fundação Calouste Gulbenkian. In Fundação Calouste Gulbenkian, *Globalização, desenvolvimento e equidade* (1ª Ed., pp. 1121). Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Meade, P. H. (2007). *A Guide to Benchmarking*. Dunedin: University of Otago.
- Oliveira, J. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento: A Emergência do Policiamento de Proximidade*. Coimbra: Edições Almedina.
- PORDATA. (2016). *Retrato de Portugal*. Edição 2016. Lisboa.
- PORDATA (2024). Retirado de <https://www.pordata.pt/db/europa/ambiente+de+consulta/tabela>.
- Proença, M. C. (2015). *Uma História Concisa de Portugal*. Lisboa: Temas e Debates Círculo de Leitores.
- Resolução de Conselho de Ministros n.º 91/2023, de 09 de agosto (2023). *Aprova a Estratégia Integrada de Segurança Urbana*. Diário da República, 1ª Série, 154, 124-167. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.
- Resolução 2016/C 202/02, de 7 de junho (2016). *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*. Bruxelas: Jornal Oficial da União Europeia.
- Resolução n.º 217-A (III), de 10 de dezembro (1948). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Nova Iorque: Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas.
- Ribeiro, A. S. (2017). *O Processo Estratégico na Marinha*. *Cadernos navais*, 46, Lisboa: Edições Culturais da Marinha. Retirado de [https://www.marinha.pt/pt/a-marinha/estudos-e-reflexoes/cadernos-navais/Documents/CAD\\_NAVAL\\_46.pdf](https://www.marinha.pt/pt/a-marinha/estudos-e-reflexoes/cadernos-navais/Documents/CAD_NAVAL_46.pdf).
- Rosário, P. (2013). *Direitos, liberdades e garantias*. Enciclopédia da Constituição. Lisboa: Quid Juris.



Santos, L. A. B., & Lima, J. M. M. (Coord.). (2019). *Orientações metodológicas para a elaboração de trabalhos de investigação*. (2.a Ed., revista e atualizada). Cadernos do IUM, 8. Lisboa: Instituto Universitário Militar.

Sousa, M. R. (2000). *Introdução ao Estudo de Direito*. Lisboa: LEX.

Valente, A. (2013). *Vitimização criminal dos idosos em Portugal: Análise sócio criminal dos crimes participados às Forças de Segurança em 2011*. Lisboa: Direção-Geral da Administração Interna.



## Anexo A — Resultados da Operação Censos Sénior 2023

Resultados operacionais da “Operação Censos Sénior 2023” da GNR e resultados operacionais da Operação “Solidariedade Não Tem Idade” da PSP.

**Transcrição de excerto do Comunicado de Imprensa de 3 de novembro de 2023 da Operação Censos Sénior** (Fonte: <https://www.gnr.pt/ultimahora.aspx>):

A Guarda Nacional Republicana (GNR), durante todo o mês de outubro de 2023, realizou em todo o território nacional, a Operação “Censos Sénior 2023”, no âmbito do policiamento comunitário, que visa garantir um conjunto de ações de patrulhamento e de sensibilização à população mais idosa, com o objetivo de sensibilizar para comportamentos de autoproteção de segurança e reforçar o sentimento de segurança. (...)

Na edição de 2023 da Operação “Censos Sénior”, a Guarda realizou 304 ações em sala e 2 651 ações porta a porta, abrangendo um total de 24 978 idosos.

A Guarda sinalizou em 2023, 44 114 idosos que vivem sozinhos e/ou isolados, ou em situação de vulnerabilidade, em razão da sua condição física, psicológica, ou outra que possa colocar em causa a sua segurança

As sinalizações distribuem-se geograficamente, do seguinte modo:

**Quadro 20 - Idosos sinalizados em 2023 por Comando Territorial**

CTer	Idosos sinalizados
Aveiro	1.463
Beja	3.230
Braga	1.067
Bragança	3.347
Castelo Branco	1.989
Coimbra	1.294
Évora	2.972
Faro	3.513
Guarda	5.477
Leiria	1.024
Lisboa	1.118
Portalegre	2.892
Porto	826
Santarém	1.857
Setúbal	1.950
Viana do Castelo	1.207
Vila Real	5.360
Viseu	3.528

Fonte: Adaptado de GNR (2024b).

**Transcrição dos resultados da Operação “Solidariedade Não Tem Idade” da PSP** (Fonte: Guinote, entrevista por *Microsoft Teams*, 18 março de 2024):

Operação A Solidariedade Não Tem Idade – A PSP Com Os Idosos	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Idosos Contactados</b>	4 038	7 067	1 472	3 839	4 088
<b>Idosos em Risco</b>	1 116	1 080	-	407	509
<b>Idosos Sinalizados</b>	1 211	1 138	271	649	529
<b>Idosos Encaminhados</b>	1 089	922	-	298	425
<b>Total</b>	<b>7 454</b>	<b>10 207</b>	<b>1 743</b>	<b>5 193</b>	<b>5 551</b>

**Figura 8 - Resultados da Operação "Solidariedade Não Tem Idade" da PSP**

Fonte: Entrevista Guinote (PSP) (2024).



## Anexo B — Instruções de Utilização do “Projeto eGuard”

**Algumas situações de Emergência em que deve utilizar o dispositivo**

- Quando presenciar ou for vítima de crime;
- Quando se encontrar numa situação de perigo;
- Situação de burla ou de furto;
- Incêndio nas redondezas;
- Se estiver perdido ou desorientado;
- Doença súbita ou indisposição;
- Outras emergências médicas ou de segurança;

**Em caso de avaria ou dúvidas de funcionamento do equipamento contactar:**

**ADSI**  
Contacto: 271 237 370  
Horário de Funcionamento:  
Dias úteis - Manhã: 09h às 13h  
Tarde: 14h às 18h

Município



**ADSI**

# eGuard

SISTEMA DE TELEASSISTÊNCIA E MONITORIZAÇÃO



## Instruções de Utilização

Município



**ADSI**

Figura 9 – Instruções de utilização eGuard - Frente

Fonte: Entrevista Gonçalves (ADSI) (2024).

**Como colocar corretamente o dispositivo na base de carregamento?**

**Todos os dias** deve colocar o dispositivo na base de carregamento e confirmar que está a carregar corretamente. Quando colocado corretamente na base, o dispositivo deve **vibrar** e deve **acender-se uma luz** na base de carregamento.



Luz de carregamento

**Como transportar o dispositivo?**

É fundamental que se faça **acompanhar sempre do dispositivo**. O dispositivo dispõe de uma fita e deve idealmente ser transportado ao pescoço.



**Como efetuar uma chamada de emergência?**

Para pedir ajuda deve pressionar o **botão SOS durante 3 segundos** até o dispositivo emitir um som e vibrar. Após o sinal sonoro **deve aguardar que a GNR atenda a chamada**. Quando ouvir a voz do operacional da GNR deve **falar normalmente e explicar a situação de emergência**.



Premir Botão SOS durante 3 segundos.

**Como atender uma chamada?**

Pode haver situações em que o operacional da **GNR necessite de o contactar**. Neste caso o dispositivo começa a tocar e para atender a chamada basta **clicar no botão de SOS** quando ouvir o sinal e **aguardar pela voz do operacional da GNR** que lhe explicará o motivo do contacto.

Premir Botão SOS



Figura 10 – Instruções de utilização eGuard – Verso

Fonte: Entrevista Gonçalves (ADSI) (2024).



## Anexo C — Folheto com conselhos de segurança para idosos da *Policía Nacional* de Espanha

### DESAPARECIDOS

Inicie una **BÚSQUEDA** cercana rápidamente. Si no aparece, **DENUNCIE** su desaparición (**091**).

Recuerde que **NO** hay plazo para denunciar una desaparición.

**ALERTCOPS**

Aplicación móvil que permite **ALERTAR** a la Policía Nacional sobre delitos o riesgos en **TIEMPO REAL** de los que sean víctimas o testigos.

Google Play      App Store

### CONTACTO

En caso de EMERGENCIA o si es víctima de un DELITO, llame a:

Si duda sobre su seguridad, escriba a: [protegealmayor@policia.es](mailto:protegealmayor@policia.es)

### DENUNCIE

- En su **COMISARÍA** más cercana
- A través de **INTERNET** en [policia.es](http://policia.es)

---

Siguenos en

## CONSEJOS DE SEGURIDAD PARA MAYORES

### CONSEJOS DE

#### EN EL BANCO

- Procure ir acompañado de alguien de confianza, o pregunte a los empleados y no acepte ayuda de desconocidos.
- Utilice cajeros interiores y oculte su clave secreta.
- Domicille sus pagos y evite sacar grandes cantidades de dinero.
- Si le roban sus tarjetas, anúlelas y denuncie los hechos.

**ENTORNO FAMILIAR RESIDENCIAL**

- Si sufre abusos por parte de sus familiares o cuidadores, comuníquelo a la Policía.
- Ante un uso fraudulento de su dinero, denúncielo.

### SEGURIDAD

#### EN SU DOMICILIO

- Si pierde las llaves de su vivienda, cambie las cerraduras.
- Infórmese sobre las revisiones técnicas en su hogar, para evitar la entrada de un "**FALSO TÉCNICO**".
- No facilite datos personales ni bancarios a desconocidos.
- No hable con extraños sobre sus planes de viaje ni lo publique en redes sociales.

### PARA MAYORES

#### EN LA CALLE

- En la vía pública trate de caminar por la parte interior de la acera.
- Lleve el bolso a modo de bandolera y no guarde sus objetos personales en los bolsillos traseros.
- En aglomeraciones vigile sus pertenencias.
- Si es víctima de un tirón, no se resista.
- No acepte propuestas que le hagan en la calle, puede ser una estafa.

Figura 11 - Folheto informativo da PN de Espanha para idosos

Fonte: Entrevista PN (2024).



## Apêndice A – Modelo de Análise

<b>Tema</b>	O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior				
<b>Objeto de estudo</b>	O modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos				
<b>Problema de Investigação</b>	<b>Objetivo Geral (OG)</b>	Formular contributos para a otimização do modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior.			
	<b>Questão Central (QC)</b>	Que contributos podem ser prestados para a otimização de um modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior?			
<b>Delimitação</b>	<b>Temporal</b>	<b>Espacial</b>		<b>Conteúdo</b>	
	2011-2023 (Operação Censos Sénior)	Guarda Nacional Republicana		Eixos/Vetores estratégicos e operacionais a considerar na formulação de contributos para o modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos	
<b>Metodologia</b>	<b>Raciocínio:</b>	<b>Estratégia:</b>		<b>Desenho da pesquisa:</b>	
	Indutivo	Qualitativa		Estudo de caso (GNR)	
<b>Objetivos Específicos (OE)</b>	<b>Questões derivadas (QD1)</b>	<b>Conceitos estruturantes</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas de recolha</b>
<b>OE1:</b> Analisar o modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em FS de países de referência da Europa.	<b>QD1:</b> Como se caracteriza o modelo de policiamento comunitário da população sénior na PSP e em FS de países de referência da Europa?	<i>Benchmarking</i>	Estratégica Operacional Tática	Potencialidades Vulnerabilidades Ameaças Oportunidades	<b>1.ª Fase</b> - Entrevistas abertas (exploratórias); - Análise documental de normas, bibliografia e trabalhos académicos, com crítica e triangulação de fontes, privilegiando fontes primárias; <b>2.ª Fase</b> - Entrevistas Semiestruturadas - Análise documental de normas, bibliografia e trabalhos académicos, com crítica e triangulação de fontes, privilegiando fontes primárias; - SWOT
<b>OE2:</b> Analisar os meios tecnológicos elegíveis no policiamento comunitário.	<b>QD2:</b> Quais os meios tecnológicos elegíveis no policiamento comunitário?	Policiamento Comunitário Prevenção Criminal Meios tecnológicos			
<b>OE3:</b> Analisar a perceção de diferentes responsáveis relativamente a medidas a implementar no modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos.	<b>QD3:</b> Que medidas podem ser implementadas no modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos?				



## Apêndice B – Guiões de Entrevistas

As entrevistas realizadas, foram apoiadas em três guiões, definidos em função dos objetivos da entrevista e funções dos entrevistados.

### A. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Nome:

Cargo/Função:

Habilitações literárias:

Data e local:

### B. ENTREVISTA

#### ENQUADRAMENTO

O Policiamento de Proximidade alterou o paradigma da relação entre cidadão e agente de autoridade atualmente. Este modelo de policiamento caracteriza-se por uma aproximação proativa e preventiva dos elementos policiais junto da comunidade com o objetivo de responder com celeridade, eficácia e eficiência às necessidades da população.

O Policiamento de proximidade materializa-se através de diversos programas especiais entre os quais se destaca o Programa “Apoio 65 - Idosos em Segurança”, do Ministério da Administração Interna.

O envelhecimento populacional atualmente verificado em Portugal e em todo o continente europeu gerou a necessidade de uma abordagem holística e abrangente por parte dos diferentes serviços públicos, os quais se destacam a segurança, a saúde e a ação social. As Forças de Segurança, através do Policiamento Comunitário, procuram estabelecer e integrar parcerias e programas que visam trabalhar em conjunto com a restante sociedade na procura de soluções para os problemas dos cidadãos, nomeadamente os idosos.

Paralelamente foi aprovada a Estratégia Integrada de Segurança Urbana (EISU), através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2023. Na mesma é dedicado um eixo de intervenção dirigido aos “Idosos em Segurança.”

A Estratégia da Guarda 2025 (EG2025) tem como Centro de Gravidade as Pessoas, suportadas em quatro ideia-chave de orientação e execução – “4S” - “*Security, Safety, Social and Support*”. Estas assentam em linhas de orientação estratégicas, onde se incluem os Programas Especiais de Policiamento de Proximidade que permitam uma maior relação de proximidade e confiança com as populações, como os idosos. Procura-se que este desiderato se alcance suportado numa evolução dos sistemas de informação tecnológicos que potenciem a eficácia e a eficiência da atividade operacional, reforçando o acesso à informação com o objetivo de melhorar a relação entre os cidadãos e GNR

É neste enquadramento que, delimitando o tema da presente investigação ao modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos se pretende estudar e propor contributos para o futuro de um modelo de policiamento comunitário apoiado por meios tecnológicos que melhore a qualidade de vida da população sénior.

Assim, na expectativa da colaboração imprescindível para a análise da temática em questão, desenvolveu-se o **Guião de Entrevista** (semiestruturada) que se segue.

As respostas apenas serão utilizadas no âmbito da investigação científica e a informação será processada de forma a garantir a integridade dos dados disponibilizados, partindo-se do pressuposto da autorização relativa à indicação da fonte na apresentação e discussão dos resultados.

#### GUIÃO

**1. Tomando por base a Estratégia Integrada de Segurança Urbana (EISU), concretamente o eixo de intervenção “Idosos em Segurança”, a primeira medida de ação refere “Atualização do registo e tratamento de dados (ex.: Operação Censos Sénior e Operação “A Solidariedade não tem idade”) em termos da sinalização de pessoas idosas que carecem de acompanhamento específico, de modo a potenciar uma análise comparativa ao longo do tempo relativamente a novas situações e à manutenção de situações já previamente sinalizadas, potenciando a utilização dos dados recolhidos para efeitos de aperfeiçoamento do planeamento e intervenção”. Tendo em conta que a GNR desenvolve a Operação Censos Sénior, anualmente, há mais de dez anos, evoluindo paulatinamente na forma de registo dos idosos e na sua sinalização e, encontrando-se neste momento todos os dados informatizados, no sistema de informação da Guarda, garantindo por isso o cumprimento do indicador de 2024, qual a estratégia de intervenção para os anos subsequentes, face ao período de vigência da EISU ser até 2026?**

*(Solicita-se que se detalhe a estratégia na área de responsabilidade da Guarda Nacional Republicana e ainda que se dirija a resposta para a visão estratégica/operacional acerca da temática apontando 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)*

**Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.**



<p>2. Ainda sob o escopo da EISU, e tomando como referência a medida, “Reforçar iniciativas de policiamento de proximidade dirigidas à população idosa, de modo a identificar fatores de risco acrescidos (ex.: falta de segurança em portas e janelas; falta de luminosidade junto às residências) e promover a sua mitigação, aumentando a segurança objetiva e minimizando o sentimento de insegurança”, prevê-se, em 2024, “Integrar orientações contidas no Guia nas ações realizadas no âmbito dos CLS” identificando como meta “Alargar a todos os CLS até 2024”. Neste sentido, quantos CLS existem em vigor, a nível nacional, dedicados a este eixo de intervenção e quantos estão previstos entrar em vigor até ao final do corrente ano? Quais são as missões e tarefas associadas às Autarquias e à Comissão Coordenadora e ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)/ Instituto da Segurança Social, I.P nesta área e como estas se articulam com a GNR?</p> <p><i>(Solicita-se que se detalhe os CLS na área de responsabilidade da Guarda Nacional Republicana e aqueles que envolvem, também, a Polícia de Segurança Pública. Solicita-se ainda que se aponte 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.</b></p>
<p>3. Tomando como referência a medida “Rever/definir protocolos de atuação integrados para diversas tipologias de situações (ex. idosos a viver sozinhos/isolados, idosos potenciais vítimas de negligência/violência, incluindo idosos em instituições; idosos com deficiência ou incapacidade e respetivos cuidadores informais; situações de burla, ciber burla, entre outras)”, identifica-se como indicador a “Elaboração de Protocolos de atuação”, em 2024. Neste sentido, quantos Protocolos de atuação existem, atualmente, em vigor? E quantos se prevê entrarem em vigor durante o ano de 2024? Solicita-se ainda que se especifique a sua tipologia e como se operacionalizam.</p> <p><i>(Solicita-se que se detalhe os protocolos na área de responsabilidade da Guarda Nacional Republicana e aqueles que envolvem, também, a Polícia de Segurança Pública. Solicita-se que aponte 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.</b></p>
<p>4. O Projeto EGuard baseia-se num meio tecnológico de apoio ao modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa. A EISU prevê o alargamento do projeto a todas as Unidades Territoriais de Portugal Continental até 2026. Nesta medida, em que ponto que se encontra o alargamento deste projeto?</p> <p><i>(Para além da resposta ao ponto de situação do projeto, solicita-se que se dirija a resposta para a visão estratégica acerca da temática apontando 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.</b></p>
<p>5. Ainda sobre o projeto EGuard, considera viável que a operacionalização do mesmo esteja dependente da intenção das Autarquias? Considera que este projeto deveria ser assumido ao nível do ministerial garantindo-se a sua implementação uniforme ao longo de todo o Território de Portugal Continental?</p> <p><i>(Para além da resposta ao ponto de situação do projeto na GNR, solicita-se que se dirija a resposta para a visão estratégica acerca da temática apontando 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.</b></p>
<p>6. Para além do Projeto EGuard, a GNR dispõe do Guarda Digital que garante uma maior proximidade entre elementos policiais e cidadãos. Em que medida, os meios tecnológicos usados permitem maior eficácia e eficiência na gestão de recursos humanos?</p> <p><i>(Solicita-se que detalhe a forma como se garante eficácia (6.1) e eficiência (6.2) na gestão de recursos humanos, apoiados por meios tecnológicos)</i></p> <p><b>Pergunta de tronco comum – elaborada a todos os Grupos de entrevistados.</b></p>
<p>7. A EISU considera ainda um eixo de intervenção dedicado às Tecnologias de Informação e Comunicação – Georreferenciação. Decorrente deste eixo, há duas medidas que poderão concorrer para a segurança da população idosa, impactando diretamente na sua qualidade de vida: “Mapeamento, em plataforma SIG, das ocorrências criminais e de outras tipologias de informação relevantes” e “Análise de dados de apoio ao policiamento preditivo”. Tendo em conta que, aquando do registo de um idoso, este autoriza o tratamento dos dados ao abrigo do RGPD e se conhecem as coordenadas do local onde o idoso reside, considera importante mapear esses dados e os mesmos serem usados em apoio pelos diferentes escalões de comando no apoio ao policiamento preditivo?</p> <p><i>(Solicita-se que se dirija a resposta para a visão estratégica acerca da temática apontando 3/4 - potencialidades; vulnerabilidades; oportunidades; ameaças – desta medida)</i></p>



<p><b>Pergunta específica para o Grupo A de entrevistados.</b></p> <p><b>8. O período de vigência da EG2025 está a encerrar-se. Atento à perspetiva intrínseca do cargo que desempenha e a experiência que detém, quais os <u>principais objetivos e vetores estratégicos</u> a ter em conta na próxima Estratégia da Guarda, no que concerne à otimização de um modelo de policiamento comunitário com recurso da meios tecnológicos na GNR por forma a atingir uma melhoria na qualidade de vida da população idosa?</b></p> <p><i>(Como referência, roga-se que enuncie aproximadamente 3 objetivos e 3 vetores estratégicos, justificando muito sumariamente)</i></p> <p><b>Pergunta de tronco comum – elaborada a todos os Grupos de entrevistados.</b></p>
<p><b>9. Quais os meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policiamento comunitário dirigido à população sénior e que existam no mercado?</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde os aspetos relativos à tipologia, funcionalidades dos meios tecnológicos e como impactam na qualidade de vida dos idosos)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo B de entrevistados.</b></p>
<p><b>10. Que meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policiamento comunitário dirigido à população sénior podem ser desenvolvidos pela indústria tecnológica?</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde os aspetos relativos à tipologia, funcionalidades dos meios tecnológicos e como impactam na qualidade de vida dos idosos)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo B de entrevistados.</b></p>
<p><b>11. Os meios tecnológicos usados permitem aos idosos aceder de forma descentralizada aos seus direitos enquanto cidadãos? Em que medida?</b></p> <p><i>(Solicita-se que detalhe a forma como os elementos policiais usam os meios tecnológicos em apoio ao desempenho das suas funções e estes garantem o acesso dos idosos a determinados serviços públicos de forma descentralizada)</i></p> <p><b>Pergunta específica para os Grupo B e C de entrevistados.</b></p>
<p><b>12. O modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa, envolve as pessoas e a comunidade na resolução dos seus problemas, contribui para a melhoria das suas condições de vida, para a prevenção da criminalidade e o aumento do sentimento de segurança desta população. Em que parcerias/programas os meios tecnológicos podem ser empregues? Exemplifique e detalhe os programas.</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde a tipologia de parcerias desenvolvidas, como por exemplo os contratos locais de segurança, os pontos de proximidade ao cidadão ou soluções tecnológicas de interação remota entre cidadão e elementos policiais, e como estas impactam na qualidade de vida dos idosos, bem como se processa a interoperabilidade com outras entidades/instituições)</i></p> <p><b>Pergunta específica para os Grupo B e C de entrevistados.</b></p>
<p><b>13. Como está organizada a estrutura da sua organização responsável pelo desenvolvimento do policiamento de proximidade/policiamento comunitário dedicado aos idosos?</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde os aspetos de organização hierárquica e funcional em todos os níveis de comando; missão e tarefas desempenhadas; número de elementos policiais afetos ao serviço em termos globais e por equipa; os elementos que desempenham esta missão estão em exclusividade ou estão afetos a mais programas de policiamento de proximidade)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo C de entrevistados.</b></p>
<p><b>14. Ainda sob o escopo da estrutura que executa o policiamento comunitário dos idosos, a sua organização desenvolve algum tipo de operação policial/policiamento dedicado dirigido em exclusividade aos idosos? Como de operacionaliza?</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde os aspetos da missão da operação; organização e desenvolvimento das ações no terreno, os objetivos da mesma e quais os resultados esperados e alcançados no ano de 2022 e 2023)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo C de entrevistados.</b></p>
<p><b>15. A sua organização/instituição faz uso de meios tecnológicos em apoio aos elementos policiais no desempenho destas funções?</b></p> <p><i>(Solicita-se que aborde os aspetos relativos à tipologia dos meios tecnológicos, como se empregam no serviço policial e como impactam na qualidade de vida dos idosos)</i></p> <p><b>Pergunta específica para o Grupo C de entrevistados.</b></p>



## Apêndice C – Matriz de Análise de Conteúdo das Entrevistas

Questão 1 - Tomando por base a EISU, concretamente o eixo de intervenção “Idosos em Segurança”, a primeira medida de ação refere “Atualização do registo e tratamento de dados (ex.: Operação Censos Sénior e Operação “A Solidariedade não tem idade”) em termos da sinalização de pessoas idosas que carecem de acompanhamento específico, de modo a potenciar uma análise comparativa ao longo do tempo relativamente a novas situações e à manutenção de situações já previamente sinalizadas, potenciando a utilização dos dados recolhidos para efeitos de aperfeiçoamento do planeamento e intervenção”. Tendo em conta que a GNR desenvolve a Operação Censos Sénior, anualmente, há mais de dez anos, evoluindo paulatinamente na forma de registo dos idosos e na sua sinalização e, encontrando-se neste momento todos os dados informatizados, no sistema de informação da Guarda, garantindo por isso o cumprimento do indicador de 2024, qual a estratégia de intervenção para os anos subsequentes, face ao período de vigência da EISU ser até 2026?		
E	Unidade de Contexto	UR
A1	• “ (...) garantir melhores <u>condições de segurança e a tranquilidade às pessoas idosas (...)</u> ”	
	• “ (...) criação de uma <u>rede de contactos diretos entre os idosos e a Guarda, da colaboração com outras entidades dedicadas à terceira idade (...)</u> ”	1.1
	• “ (...) alertar para as <u>medidas de autoproteção em situações de violência, assim como prevenir comportamentos de risco.</u> ”	1.2
	• “ (...) objetivo principal é <u>efetuar a georreferenciação e identificar o número de idosos a viver sozinhos e/ou isolados.</u> ”	1.3
	• “ (...) a GNR continuará a desenvolver este PEPP em permanência, <u>alocando Recursos Humanos especializados, com o Curso de Prevenção Criminal, Policiamento Comunitário e Direitos Humanos.</u> ”	1.4
	• “ (...) resposta aos problemas dos idosos, os quais vão muitas vezes para além das questões securitárias, a GNR, dentro do contexto de vertente social, irá <u>fomentar a colaboração com diversas entidades de apoio social</u> para que, em conjunto, possam combater o isolamento, a pobreza, a discriminação e a exclusão social, <u>desenvolvendo, para o efeito parcerias.</u> Esta missão tem de ser desenvolvida através de um trabalho próximo da comunidade e <u>assente em parcerias, com diversas entidades reconhecidas, pois só numa resposta baseada numa rede de parceria intersectorial se poderá desenvolver uma consciência para a segurança, numa sociedade igualmente em rede.</u> ”	1.5 1.6
A2	• “ (...) operação censos sénior que a GNR desenvolve há mais de dez anos <u>é extremamente importante que os dados já estão informatizados. É importante perceber que parcerias se desenvolveram a nível local para a resolução de situações ou minimizá-las.</u> ”	
	• “A GNR faz um retrato da realidade destes idosos sozinhos, isolados ou em risco.”	1.1
	• “ (...) perceber <u>em que ponto estão os protocolos e a articulação entre as entidades (...)</u> ”	1.3
	• “A GNR nestas operações tem um papel fundamental em <u>duas vertentes. a questão securitária fundamental para transmitir o sentimento de segurança e a segurança efetiva, mas também a questão proativa social.</u> ”	1.4 1.5
	• “As pessoas idosas têm um grande respeito pelas autoridades, GNR e PSP e <u>vocês conseguem chegar próximo das pessoas, fazer a sua referenciação e encaminhar para entidades locais que tenham intervenção social ou outra.</u> ”	
A3	• “Continua e permanente <u>atualização da informação efetuada pelos militares das SPCPC.</u> ”	1.1
	• “ <u>Défice de Recursos Humanos, conduz ao pouco contato presencial com as vítimas mais vulneráveis (idosos sozinhos/isolados). Projetar mais o patrulhamento e o contrato presencial com os idosos.</u> ”	1.3
	• “ <u>Sistemas de informação (...), levando a que de facto o patrulhamento fosse orientado pelas informações</u> ”	1.7
	• “Otimizar o processo de seleção dos militares para as equipas e dedicar efetivos específicos para esta tipologia de programas.”	1.8
A4	• “A <u>sinalização da totalidade dos idosos e a sua informatização de modo a facilitar a interligação com as suas fragilidades e os meios de resposta às mesmas;</u> ”	1.3
	• “A <u>interligação Guarda e as Entidades de apoio na área da Segurança Social e da Saúde também de modo informatizado.</u> ”	1.5
	• “Tornar mais <u>eficaz e eficiente o patrulhamento de proximidade, alterando o modo de ver as SPCPC e a sua proximidade à necessidade. Isto é, incrementar um núcleo junto dos PTer sobre coordenação do DTer.</u> ”	1.7
		1.8 1.9



## O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

	• “Tona-se importante e primordial a <u>informatização e a utilização de meios tecnológicos de comunicação, como é exemplo o projeto eGuard</u> , sendo uma oportunidade a sua aplicação a todo o território nacional;”	1.10
	• “(...) <u>obtenção de meios informáticos e meios autos que permitam a deslocação e aproximação dos idosos.</u> ”	
	• “(...) <u>interlocução entre diferentes entidades capazes de criar sinergias (...)</u> ”	
	• “Apesar da evolução dos dados registados na operação Censos Sénior, <u>não podemos desvalorizar a importância da sua atualização permanente (...)</u> ”	
	• “(...) <u>evolução da estrutura das equipas SPC, dimensionando-as às necessidades da ZA em que estão implementadas (...)</u> ”	1.2
	• “aproximá-las do seu <u>objetivo primário, policiamento comunitário e próximo das pessoas mais vulneráveis</u> , e, para isso, seria importante a adoção do modelo implementado neste comando a nível nacional, <u>com equipas das SPC sedeadas em todos os Postos concelhios</u> . As equipas SPC <u>permitem um conhecimento real do número de idosos e suas vulnerabilidades;</u> ”	1.3 1.4 1.5
A5	• “A GNR pode utilizar <u>tecnologias avançadas para analisar e monitorizar a situação dos idosos</u> . A GNR pode formar parcerias com outras entidades, como <u>serviços sociais dos municípios, IPSS e outros, para fornecer um apoio mais abrangente aos idosos.</u> ”	1.7 1.8
	• “ <u>As perdas de efetivos que as unidades territoriais têm vindo a sofrer, assim como o seu subdimensionamento, tornam difícil e demorado a colocação de novos militares nas SPC ou a sua substituição.</u> ”	1.10
	• “A GNR <u>pode trabalhar para aumentar o envolvimento da comunidade na segurança dos idosos, aproveitando iniciativas já existentes e criadas por outras organizações como CLS, Escolas, Lares, etc.</u> ”	
	• “(...) <u>atualização de dados (...), conquistem a confiança das pessoas (...)</u> ”	1.1
	• “(...) a primeira <u>potencialidade é efetivamente a proximidade (...)</u> ”	1.3
	• “(...) <u>obriga a um conhecimento quer da rede social quer do território em si, o que é bastante relevante.</u> ”	1.4
A6	• “(...) <u>esta confiança depois é muitas vezes aproveitada e reconhecida por outras entidades (...)</u> ”	1.5
	• “Há <u>várias entidades públicas, inclusive os municípios, a pedirem o apoio da Guarda para conseguirem chegar mais próximo das pessoas para tratar de imensos assuntos</u> . Portanto, <u>os nossos recursos humanos são efetivamente quem faz diferença (...)</u> ”	1.6 1.7
	• “Temos capacidade até de se ter a <u>comodidade de distribuição por concelho</u> . <u>Existe efetivamente carência ao nível do enquadramento.</u> ”	1.8
	• “(...) Porque o “Programa eGuard” já <u>suscita concorrência e já há entidades privadas e públicas que possuem sistemas similares (câmaras, cruz vermelha).</u> ”	1.10
	• “A <u>informatização dos dados permite uma gestão mais eficaz das informações sobre os idosos (...)</u> .”	1.1
	• “ <u>identificar padrões e tendências, possibilitando uma intervenção proativa e personalizada.</u> ”	1.3
A7	• “ <u>promove parcerias eficazes com outras entidades</u> , como serviços de saúde e sociais, para uma <u>abordagem integrada na proteção e assistência aos idosos.</u> ”	1.4
	• “Investir em <u>capacitação dos militares da Guarda.</u> ”	1.7
	• “Promover a <u>participação ativa da comunidade na partilha de informações</u> e na identificação de necessidades.”	1.8
	• “A <u>disponibilização de dados precisos e atualizados promove parcerias eficazes com outras entidades</u> ”	1.9
	• “ <u>Importância do policiamento comunitário e das políticas de segurança a implementar pela GNR conjuntamente com os municípios e as juntas de freguesia</u> ”	1.1
	• “Em que a <u>Comunidade quer salvaguardar os mais idosos, através de um mecanismo de alerta que é o equipamento eGuard (...)</u> ”	1.3
A8	• “(...) <u>apoio direto aos idosos</u> quando se sinta mais fragilizado”	1.4
	• “ <u>construir um modelo de policiamento adaptado a cada freguesia e depois orientar o policiamento de proximidade para os problemas que são identificados através da conceção do policiamento comunitário para aquela localidade</u> ”	1.5 1.8
	• “ <u>potenciar o guarda digital para sistematizar os registos, anexar fotografias ao registo, georreferências, ter rotas rápidas para a GNR chegar junto dos idosos</u> ”	



**Questão 2 - Ainda sob o escopo da EISU, e tomando como referência a medida, “Reforçar iniciativas de policiamento de proximidade dirigidas à população idosa, de modo a identificar fatores de risco acrescidos (ex.: falta de segurança em portas e janelas; falta de luminosidade junto às residências) e promover a sua mitigação, aumentando a segurança objetiva e minimizando o sentimento de insegurança”, prevê-se, em 2024, “Integrar orientações contidas no Guia nas ações realizadas no âmbito dos CLS” identificando como meta “Alargar a todos os CLS até 2024”. Neste sentido, quantos CLS existem em vigor, a nível nacional, dedicados a este eixo de intervenção e quantos estão previstos entrar em vigor até ao final do corrente ano? Quais são as missões e tarefas associadas às Autarquias e à Comissão Coordenadora e ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)/ Instituto da Segurança Social, I.P nesta área e como estas se articulam com a GNR?**

E	Unidade de Contexto	UR
A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “A GNR, até à data, assinou 25 Contratos Locais de Segurança (CLS), nomeadamente nos Comandos Territoriais de Beja, Évora, Faro, Leiria, Lisboa, Portalegre, Porto e Viseu.”</li> <li>• “Os CLS, enquanto instrumentos que visam fundamentalmente promover a cooperação institucional, entre a administração central e as autarquias locais.”</li> <li>• “(...)dar uma resposta adequada às necessidades de cada local, tendo para o efeito uma resposta multidisciplinar, que envolve diversas entidades de várias áreas governativas (...)”</li> </ul>	2.1 2.2
A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “A ideia é que se comecem a sistematizar orientações. É relativamente ao que fazer ao que se pode ser feito com esta população idosa para promover a sua segurança e que essas orientações fossem de algum modo, harmonizadas e introduzidas em todos os CLS.”</li> <li>• “(...) depois têm de ser adaptadas a nível local, não é face às especificidades da região, das pessoas.”</li> <li>• A ideia é sistematizar, com contributos das duas forças de segurança para se criar este guia orientador e integrar algumas check list de questões que possam ser analisadas nas visitas no âmbito do policiamento comunitário.</li> <li>• “A GNR tem este duplo papel que é fazer um bocadinho a ponte com a parte social.”</li> </ul>	2.2 2.3
A3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) há coordenação muito profícua entre as entidades, nomeadamente municípios, através da ação social, a GNR, os centros de saúde.”</li> <li>• “É uma ameaça a partilha de informação pessoal sobre os idosos com outras entidades.”</li> <li>• “É necessário um processo de credenciação para aceder à informação.”</li> </ul>	2.1 2.4
A4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Proximidade juntos das atividades nevrálgicas da comunidade (...);</li> <li>• “Sinalização de vulnerabilidade juntos das entidades com competência para as solucionar”</li> </ul>	2.1 2.2
A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) temos estabelecido alguns protocolos de colaboração neste âmbito”</li> <li>• “Criação de respostas integradas e aproveitando as sinergias que cada parceiro poderá desenvolver, sobretudo nas componentes fundamentais: <i>security, safety e ação social</i>”</li> </ul>	2.1 2.2
A6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “No caso dos conselhos municipais do idoso, neste distrito já há alguns municípios que têm esses conselhos municipais. A grande mais-valia é exatamente obrigar diversas entidades a sentarem-se à mesa e a partilhar informação.</li> <li>• “(...) a questão social basicamente é uma questão que está a montante e encaixa na nossa vertente preventiva, social. Na verdade, estamos a trabalhar para a nossa missão primária (...), o resultado é capacidade de nos envolvermos com a comunidade (...)”</li> </ul>	2.1 2.2
A7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) espaço de diálogo e cooperação entre a GNR, a comunidade local e outras entidades, fortalecendo os laços comunitários.”</li> <li>• “A proximidade com a população idosa permite identificar precocemente fatores de risco, como a falta de segurança nas habitações.”</li> <li>• “(...) envolvimento ativo dos idosos nas ações desenvolvidas pelos CLS contribui para aumentar a sensação de segurança.”</li> <li>• “O estabelecimento de parcerias com outras entidades, como empresas privadas e organizações não-governamentais, pode ampliar os recursos disponíveis e diversificar as estratégias de intervenção.”</li> </ul>	2.1 2.2 2.4
A8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) reforço da proximidade com os serviços de ação social das autarquias e juntamente com a GNR definir as políticas locais comunitárias.”</li> </ul>	2.1 2.2



**Questão 3 - Tomando como referência a medida “Rever/definir protocolos de atuação integrados para diversas tipologias de situações (ex. idosos a viver sozinhos/isolados, idosos potenciais vítimas de negligência/violência, incluindo idosos em instituições; idosos com deficiência ou incapacidade e respetivos cuidadores informais; situações de burla, ciber burla, entre outras)”, identifica-se como indicador a “Elaboração de Protocolos de atuação”, em 2024. Neste sentido, quantos Protocolos de atuação existem, atualmente, em vigor? E quantos se prevê entrarem em vigor durante o ano de 2024? Solicita-se ainda que se especifique a sua tipologia e como se operacionalizam.**

E	Unidade de Contexto	UR
A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) GNR, por sua iniciativa também celebra protocolos, acordos ou parcerias com diferentes entidades, com o objetivo de fortalecer a resposta aos cidadãos, contribuindo para o seu sentimento de segurança, prevenindo e combatendo a criminalidade.”</li> </ul>	3.1
A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Estes protocolos de atuação são muito operacionais, com fortes contributos das forças de segurança e das outras entidades (sociais, saúde).”</li> <li>“(…) garantir uma maior qualidade ou garantir o aperfeiçoamento, de forma que haja um procedimento relativamente standard com margem de manobra caso a caso.”</li> </ul>	3.1 3.2
A3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Garantia da interoperabilidade e rede de contactos entre entidades, com responsabilidades neste âmbito.”</li> <li>“Contactos diretos entre as entidades e os cidadãos beneficiários do programa, visando o policiamento de proximidade.”</li> </ul>	3.1
A4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) apenas existem os protocolos de atuação associados aos programas especiais de policiamento de proximidade em vigor na própria Guarda.”</li> </ul>	3.1
A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) sempre que a GNR tem conhecimento de uma situação de vulnerabilidade, trata-a como uma situação singular a avaliar caso a caso no sentido de definir a melhor forma de atuação (…)”</li> <li>“(…) prestado o apoio que se considera mais adequado tendo em conta as capacidades da GNR, parcerias locais e capacidades das entidades presentes na ZA, estabelecendo muitas vezes essa ponte ente entidades e pessoa vulnerável.”</li> </ul>	3.1 3.2
A6	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) existem alguns protocolos a nível local, de âmbito distrital ou de âmbito concelhio neste tema (…)”</li> </ul>	3.1
A7	<ul style="list-style-type: none"> <li>“prioridade o fortalecimento da relação com as demais instituições locais, no sentido de poder ampliar a atuação da Guarda nestas matérias, em concreto, ponderando o desenvolvimento, em colaboração com diversas entidades, de parcerias e protocolos de colaboração, incluindo serviços sociais, autoridades de saúde e organizações da sociedade civil.”</li> <li>visando garantir a sua segurança e bem-estar através de visitas regulares, monitorização e apoio psicossocial</li> </ul>	3.1 3.2
A8	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) estratégia montada em conjunto com a Junta de Freguesia e fazemos um policiamento dirigido para o problema que foi identificado pela comunidade”</li> </ul>	3.1

**Questão 4 - O Projeto EGuard baseia-se num meio tecnológico de apoio ao modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa. A EISU prevê o alargamento do projeto a todas as Unidades Territoriais de Portugal Continental até 2026. Nesta medida, em que ponto que se encontra o alargamento deste projeto?**

E	Unidade de Contexto	UR
A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) a GNR tem o projeto nos Comandos Territoriais da Guarda, Viseu e Braga, num total de 25 Municípios e 218 equipamentos.”</li> <li>“(…)por forma a corresponder ao desiderato da EISU, localmente, os Comandos Territoriais têm desenvolvido reuniões com os Municípios, onde lhes é apresentado o “STPV – eGuard”, convidando-os a aderir, protocolar e contratualizar o projeto.”</li> </ul>	4.1 4.2
A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…)seria muito útil se esta estratégia fosse acompanhada de alguma fonte de financiamento para o projeto.”</li> <li>“compreendo que algumas autarquias possam se calhar, às vezes, numa primeira análise, considerar que o que não é necessário, este tipo de investimento, porque já tem alguma linha telefónica.”</li> </ul>	4.2 4.6
A3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Estar dependente da aceitação dos municípios é uma vulnerabilidade. Falha de rede e problemas operativos, (…).”</li> <li>“Se o projeto se expandir muito, não haverá capacidade por parte da GNR (…). Estudar a possibilidade de o MAI participar”</li> </ul>	4.3 4.4 4.5



		4.6
A4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) estão associados ao projeto 15 municípios, existindo outros dois que já manifestaram a intenção de se associarem, num total de 24 municípios que integram a área de responsabilidade da Unidade.” Em caso de necessidade, <u>não haver capacidade de resposta por incapacidade de meios (…)</u>”.</li> <li>“<u>A falta de rede de operadora que permita as comunicações, no local de residência dos idosos sinalizados.</u>”</li> </ul>	4.1 4.4 4.5
A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Garantir a manutenção da pessoa no seu meio ambiente, com a utilização de um dispositivo eletrónico de apoio, que lhe permite obter assistência permanente em qualquer eventualidade, através de um atendimento personalizado e interessado. A tecnologia é falível, (…), outra vicissitude é a necessária cobertura de rede.</u>”</li> <li>“<u>Dependência de financiamento público, no caso em concreto do sistema de ação social das respetivas autarquias.</u>”</li> </ul>	4.1 4.3 4.4
A6	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>As entidades ficaram agradadas e surpreendidas mesmo os municípios que já têm projetos similares a este para questões sociais</u>”</li> <li>“<u>(…) estamos a aguardar feedback dos municípios.</u>”</li> <li>“<u>(…) maior barreira que foi levantada é a diferença significativa entre as condições que são oferecidas agora e quando ele nasceu, nomeadamente de natureza financeira, (…) poderia criar dificuldades ao nível dos recursos humanos na sala de situação para lidar com esta situação</u>”</li> <li>“<u>(…) passo importante a dar seria a Guarda não estar demasiado dependente de uma única entidade externa</u>”</li> </ul>	4.1 4.2 4.3 4.5 4.6
A7	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>(…) encontra-se numa fase inicial de implementação</u>”</li> <li>“<u>(…) oportunidade significativa para melhorar a segurança e qualidade de vida dos idosos através da utilização de tecnologia inovadora.</u>”</li> <li>“<u>Os custos de implementação e manutenção do projeto podem ser elevados (…)</u>”</li> </ul>	4.1 4.2 4.6
A8	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>(…) três municípios querem e aderir. Se as autarquias não quiserem o projeto tinha morrido</u>”</li> </ul>	3.1 3.3

**Questão 5 - Ainda sobre o projeto eGuard, considera viável que a operacionalização do mesmo esteja dependente da intenção das Autarquias? Considera que este projeto deveria ser assumido ao nível do ministerial garantindo-se a sua implementação uniforme ao longo de todo o Território de Portugal Continental?**

E	Unidade de Contexto	UR
A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) os custos inerentes ao SPTV – “eGuard” são suportados pelos Municípios, podendo o mesmo ser mantido por estes, atendendo à descentralização destas competências.”</li> </ul>	5.4
A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…)existir uma linha de financiamento para apoiar os municípios.”</li> </ul>	5.1
A3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Custos suportados pelo MAI ou com base em protocolos com as operadoras de telecomunicações. Aquisição de viaturas TT para o projeto, aumentaria a capacidade operacional das SPCPC.</u>”</li> </ul>	5.1 5.2
A4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) projeto deveria ser assumido ao nível ministerial para poder ter mais “peso” e suporte institucional e monetário”</li> <li>“(…) estamos a falar da promoção de sentimento de segurança e, paralelamente, de socorro e apoio desde que necessário, sendo que estas duas vertentes estão intimamente ligadas com as outras áreas de intervenção do Estado, seja ao nível central ou local.”</li> </ul>	5.1 5.3
A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) o projeto deverá ser assumido ao nível do ministerial, garantindo-se a sua implementação uniforme ao longo de todo o Território de Portugal Continental.”</li> <li>“<u>Uniformidade social, equidade na distribuição do serviço da segurança de acordo com um conceito uniforme de pessoa vulnerável.</u>”</li> </ul>	5.1 5.3
A6	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>(…) a parte do financiamento os municípios estão muito habituados a trabalharem assim, a terem linhas de financiamento (…)</u>”</li> </ul>	5.1
A7	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>uma abordagem mais abrangente e coordenada ao nível ministerial garantiria uma implementação uniforme em todo o território de Portugal Continental. Permitiria garantir o financiamento desta tecnologia. Ao nível ministerial, seria possível mobilizar recursos financeiros, humanos e tecnológicos de forma mais eficiente, garantindo que o projeto tenha os meios necessários para alcançar os seus objetivos em todas as regiões do país</u>”</li> <li>“<u>Uma implementação uniforme do projeto ao nível ministerial permitiria estabelecer padrões e procedimentos comuns em todo o país</u>”</li> </ul>	5.1 5.2 5.3
A8	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>(…) devia ser financiado pelo Ministério da Segurança Social. Depois as autarquias operacionalizavam isso</u>”</li> </ul>	5.1



<b>Questão 6 - Para além do Projeto EGuard, a GNR dispõe do Guarda Digital que garante uma maior proximidade entre elementos policiais e cidadãos. Em que medida, os meios tecnológicos usados permitem maior eficácia e eficiência na gestão de recursos humanos?</b>		
<b>E</b>	<b>Unidade de Contexto</b>	<b>UR</b>
<b>A1</b>	• “(...) importante ligação à sociedade civil, com incremento da nossa presença e visibilidade junto das comunidades locais, através da rentabilização dos recursos humanos, favorecida pela utilização de um meio tecnológico, bem como estamos perante outro benefício, o de responder às necessidades, em termos de segurança, da população que tem mais dificuldades em se fazer deslocar até aos Postos Territoriais”	6.1
		6.2
<b>A2</b>	• “O contato humano, especialmente também com as pessoas com as pessoas idosas, é fundamental.” • “(...) forças de segurança estejam mais presentes no dia a dia das pessoas e possam chegar mais rápido que possam chegar a mais pessoas (...)”	6.1
		6.2
<b>A3</b>	• “Aumenta a capacidade de a patrulha trabalhar autonomamente, sem solicitar informação à sala de situação”	6.3
<b>A4</b>	• “Permite aumentar a troca de informação institucional e melhorar a capacidade de interoperabilidade entre sistemas internos e externos.”	6.1
	• “Permite otimizar o empenhamento de Recursos Humanos na prevenção da criminalidade e a insegurança, e minimizar os riscos associados, através do incremento dos meios materiais e tecnológicos.”	6.4
	• “Permite reforçar a ligação à sociedade civil e incrementar a presença e a visibilidade da GNR junto das comunidades locais”	6.5
<b>A5</b>	• (...) melhor distribuição de recursos, otimizando a resposta às ocorrências e garantindo que zonas críticas sejam cobertas. • “Os meios tecnológicos fornecem informações em tempo real sobre ocorrências.”	6.4
		6.5
<b>A6</b>	• “(...) as aplicações informáticas passem a ser desenhadas na ótica do utilizador • “tenho reservas que haja alguma aplicação informática tenha poupado recursos humanos de forma significativa”	6.6
		6.6
<b>A7</b>	• “(...) comunicação mais rápida e eficiente entre os elementos policiais e cidadãos, facilitando a partilha de informações e coordenando melhor as operações policiais. Isso resulta numa resposta mais eficaz a situações de emergência e na resolução mais rápida de ocorrências”	6.1
	• “(...) monitorizar em tempo real a localização e atividades dos elementos policiais, permitindo uma gestão mais eficaz das patrulhas e a alocação de recursos de acordo com as necessidades específicas de cada área geográfica, (...) direcionando os recursos para onde são mais necessários e otimizando a resposta operacional da GNR. ”	6.2
	• “Otimização do Planeamento Operacional. Automatização de Processos Administrativos”	6.3
	• “o guarda digital garante maior proximidade entre os elementos policiais e os cidadãos. O guarda digital permite a melhor gestão de recursos porque nós vamos aos locais e é possível resolver os problemas dos cidadãos.”	6.4
	• “permite receber uma queixa em qualquer local”	6.5
<b>B1</b>	• “(...) permite melhorar a eficiência porque os SPC, que são na prática quem vai no terreno e acompanha estes casos, infelizmente são poucos e não podem estar em todo o lado ao mesmo tempo, (...) podem gerir de forma mais flexível as suas deslocações”.	6.1
		6.2
<b>B2</b>	• “Sim permite uma rentabilização mais eficaz e eficiente dos poucos elementos que se tem disponíveis”	6.1
<b>B3</b>	• “Os meios tecnológicos podem contribuir significativamente para aumentar a eficácia na gestão de recursos humanos das Forças de Segurança”	6.1
	• “A implementação de sistemas de monitorização e análise de dados pode permitir uma melhor compreensão das necessidades operacionais (...)”	6.2
	• “(...) as Forças de Segurança podem gerir de forma mais eficaz o horário de trabalho, o planeamento de escalas, a atribuição de tarefas e o acompanhamento da disponibilidade dos elementos, facilitando uma resposta rápida e eficiente a situações de emergência ou ocorrências inesperadas.”	6.4
	• “A integração de sistemas de inteligência artificial pode ajudar na análise e interpretação de grandes volumes de dados, identificando padrões e tendências que possam orientar decisões estratégicas de gestão de recursos humanos, como a formação de equipas especializadas ou a redistribuição de efetivos”	6.7



C1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“E nós percebemos que <u>o recurso aos meios tecnológicos é facilitador do reporte da ocorrência criminal, mas inibe uma eficiência no combate ao sentimento de segurança porque o contacto interpessoal é manifestamente superior e mais profícuo, sobretudo com os idosos (...)</u>”</li> </ul>	6.1 6.4
C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“El uso de las aplicaciones policiales específicas que utilizan las DPC, permite obtener datos de forma directa sobre los delitos que sufren las personas mayores. Por ello, <u>la respuesta tanto em materia de prevención, como operativa y de atención al ciudadano, es más ágil y eficaz, puesto que los tiempos de reacción son muy cortos, y se trabaja con un conocimiento real de la problemática ciudadana, ahorrando tiempo de investigación y mejorando la gestión de los recursos disponibles tanto humanos como materiales.</u>”</li> </ul>	6.1 6.2 6.3 6.4
C3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Les moyens technologiques améliorent la disponibilité et la transmission des consignes et des informations</u>”</li> <li>“<u>La dématérialisation des actes RH (gestion du service, de la notation)</u>”</li> </ul>	6.5 6.7
C4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“In conclusion, the Arma dei Carabinieri is able, <u>through its suite of applications, to accurately manage the information related to its employees and, consequently, ensure efficiency and operational effectiveness of the forces. However, disruptive technological progress requires the adoption of innovative, integrated and interoperable solutions with other information systems, which avoid duplication of data and inconsistencies between different databases, and ensure high levels of cyber-resilience and respect for the security-by-design principle.</u>”</li> </ul>	6.1 6.2 6.4 6.7

**Questão 7 - A EISU considera ainda um eixo de intervenção dedicado às Tecnologias de Informação e Comunicação – Georreferenciação. Decorrente deste eixo, há duas medidas que poderão concorrer para a segurança da população idosa, impactando diretamente na sua qualidade de vida: “Mapeamento, em plataforma SIG, das ocorrências criminais e de outras tipologias de informação relevantes” e “Análise de dados de apoio ao policiamento preditivo”. Tendo em conta que, aquando do registo de um idoso, este autoriza o tratamento dos dados ao abrigo do RGPD e se conhecem as coordenadas do local onde o idoso reside, considera importante mapear esses dados e os mesmos serem usados em apoio pelos diferentes escalões de comando no apoio ao policiamento preditivo**

E	Unidade de Contexto	UR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) <u>em plataforma SIG, das ocorrências criminais e de outras tipologias de informação relevante, permite em primeira instância um policiamento orientado para as situações que o exigem.</u>”</li> </ul>	7.1
A1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>O policiamento preditivo exigirá ainda uma evolução nos dados a reunir, mas essencialmente a sua evolução conjugada com as necessárias aplicações tecnológicas. (...) Operação Censos Sénior, de referir que os beneficiários do SPTV – “eGuard”, aquando da adesão, assumem de forma expressa o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).</u>”</li> </ul>	7.2 7.3
A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nada a referir.</li> <li>“<u>É uma mais-valia para definir giros. Reação às ocorrências mais rápida por parte dos Postos Territoriais, já que têm acesso à georreferenciação utilizando-a para chegar ao local de forma célere</u>”</li> </ul>	7.1 7.2
A3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Reticência dos idosos em assinar documentação</u>”</li> <li>“<u>Os sistemas de informação deveriam criar giros, com base em filtros selecionados pelo Comandante de Destacamento ou Chefe da SPCPC, os quais permitiram orientar o patrulhamento preventivo, com base nas informações.</u>”</li> </ul>	7.3 7.4
A4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>(…) Policiamento preditivo, fundamental para a fomentação de segurança junto da população, não se torna tão eficiente e eficaz como se deseja, se não houver este mapeamento de dados. TIC são fundamentais para complementar o conhecimento que os operacionais devem possuir da sua área de intervenção</u>”</li> <li>“<u>(…) mapeamento das ocorrências criminais e a análise de dados para apoio ao policiamento preditivo são iniciativas que podem ter um impacto significativo na segurança da população idosa.</u>”</li> </ul>	7.1 7.2
A5	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>A análise de dados de apoio ao policiamento preditivo pode identificar tendências e prever áreas com maior probabilidade de crimes, especialmente dirigidos a idosos.</u>”</li> <li>“<u>O uso desses dados requer cuidado rigoroso em relação à privacidade dos cidadãos. É essencial garantir que as informações pessoais dos idosos sejam tratadas de acordo com o RGPD (...)</u>”</li> </ul>	7.1 7.2 7.3 7.4



A6	• “(...) partir do momento em que <u>recolhemos a informação da georreferenciação dos idosos, temos de aproveitar essa informação e consolidá-la num sistema informático</u> que nos permita a fazer diversos filtros consoante os objetivos (...)”	7.1
	• “(...) é a <u>mobilização dos meios</u> , saber rigorosamente qual é o local específico, onde têm de se deslocar e, portanto, suprimimos aqui algum tempo. <u>Ganha-se algum tempo que seria utilizado para perceber onde é local para onde deslocar os meios de forma eficaz e eficiente</u> ”	7.4
A7	• “O <u>mapeamento das ocorrências criminais e outras informações relevantes, juntamente com os dados dos idosos, permite identificar padrões e tendências que podem indicar potenciais riscos e ameaças à segurança dos idosos. Isso possibilita uma intervenção preventiva</u> ”	7.1
	• “A análise de dados de apoio ao <u>policimento preditivo baseada na georreferenciação dos idosos permite uma alocação mais eficiente dos recursos policiais</u> ”	7.2
	• “(...) exigindo <u>medidas rigorosas para garantir o cumprimento das normativas do RGPD e a segurança da informação</u> ”	7.3
	• a implementação de medidas de segurança mais eficazes e direcionadas	7.4
A8	• “(...) <u>mapeamento em plataforma SIG, das ocorrências criminais, já fazemos isso</u> ”	7.1
	• “ <u>ter a georreferenciação de todos e com números de telefone e cumprindo o RGPD</u> ”	7.3

**Questão 8 - O período de vigência da EG2025 está a encerrar-se. Atento à perspetiva intrínseca do cargo que desempenha e a experiência que detém, quais os principais objetivos e vetores estratégicos a ter em conta na próxima Estratégia da Guarda, no que concerne à otimização de um modelo de policiamento comunitário com recurso da meios tecnológicos na GNR por forma a atingir uma melhoria na qualidade de vida da população idosa?**

E	Unidade de Contexto	UR
A1	• “(...) <u>“Incrementar proximidade, presença e visibilidade através da otimização das capacidades operacionais, da adequação do dispositivo territorial e distribuição do efetivo operacional”</u> e <u>“Privilegiar o recurso a novas tecnologias de informação e de comunicação”</u> ”	8.1
	• “(...) <u>obter um equilíbrio entre uma gestão integrada dos recursos e das capacidades operacionais, com o apoio das tecnologias2</u> ”.	8.2
	• “(...) <u>obter um equilíbrio entre uma gestão integrada dos recursos e das capacidades operacionais, com o apoio das tecnologias2</u> ”.	8.3
A2	• “(...) <u>distribuição de efetivos especializados para o policiamento de proximidade, alinhados com as necessidades a nível local.</u> ”	8.2
	• “(...) focando aqui na questão do policiamento, <u>proximidade e policiamento comunitário, é a questão de potenciamos a ou contínua a melhoria contínua a da qualidade em termos de policiamento, quer seja através dos tais protocolos da ação concretos, quer seja até a definição de como estávamos há pouco a falar de melhoria dos sistemas informáticos de apoio.</u> ”	8.4
	• “(...) <u>apoio psicológico para militares dedicados ao policiamento de proximidade que lidam com vítimas especialmente vulneráveis, têm também necessidades psicológicas</u> ”	8.5
	• “(...) aposta da GNR no reforço da polícia de proximidade, <u>no reforço dos programas na qualificação dos recursos humanos que estão afetos a estes programas, também ia um bocadinho se conseguimos concretizar aquelas medidas que estão na EISU.</u> ”	8.6
	• “(...) <u>adotar uma única desagregação geográfica e as várias entidades ajustarem se a essa desagregação geográfica oficial. Penso que as NUT são efetivamente a desagregação oficial que existe, mas nem todos se ajustarão ainda elas.</u> ”	8.7
	• “(...) <u>existência de um call center que poderia de algum modo, fizesse essa triagem para não onerar as forças de segurança nesse tipo de trabalho. Apoiar na prestação de apoio social. (...) será estratégico que a GNR e a PSP continuar a aprofundar as suas relações.</u> ”	8.8
	• “(...) <u>existência de um call center que poderia de algum modo, fizesse essa triagem para não onerar as forças de segurança nesse tipo de trabalho. Apoiar na prestação de apoio social. (...) será estratégico que a GNR e a PSP continuar a aprofundar as suas relações.</u> ”	8.9
A3	• “ <u>Georreferenciar todas as residências e locais habituais onde os idosos costumam permanecer;</u> ”	8.1
	• “ <u>Incrementar a presença junto dos idosos;</u> ”	8.3
A4	• “ <u>Continuar a centrar o foco nas pessoas, com especial incidência na comunidade idosa mais vulnerável (...).</u> ”	8.1
	• “ <u>Focar especial atenção a comunidade cujo atividades ilícitas lhes estão associadas, diminuindo o sentimento de impunidade e aumentando o sentimento de justiça criminal, social e fiscal.</u> ”	8.3
	• “ <u>Incrementar ainda mais o policiamento associado às informações produzidas pelas TIC, otimizando esse policiamento.</u> ”	8.4
	• “ <u>Incrementar ainda mais o policiamento associado às informações produzidas pelas TIC, otimizando esse policiamento.</u> ”	8.10
		8.11



## O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

	• <u>“Incrementar projetos de georreferenciação da comunidade mais vulnerável de modo a otimizar a presença da Guarda e a sentimento de segurança.”</u>	
	• <u>“Incrementar a possibilidade de uma maior interligação entre a Guarda e a Comunidade por via eletrónica, para comunicação das suas necessidades.”</u>	
	• <u>“Incorporar tecnologias modernas, como sistemas de georreferenciação e análise de dados, para aprimorar a eficácia do policiamento comunitário”</u>	
	• <u>“Promoção da Segurança através de meios tecnológicos: através de equipamentos eletrónicos, portáteis ou fixos nas residências, permitir uma monitorização e comunicação à distância com as pessoas mais vulneráveis.”</u>	8.1
A5	• <u>“Fortalecimento das Parcerias: Estabelecer colaborações com entidades públicas, instituições de saúde, assistência social e organizações comunitárias.”</u>	8.3
	• <u>Capacitação Tecnológica: Treinar os agentes da GNR no uso eficaz de ferramentas tecnológicas, como sistemas de mapeamento e análise de dados, para identificar áreas de risco e otimizar o policiamento.</u>	8.4
	• <u>“Criação de protocolos locais com várias entidades de modo a proporcionar um apoio multidisciplinar às pessoas mais vulneráveis.”</u>	8.10
A6	• <u>“Os Recursos Humanos. Por muita informática que exista, são os militares que continuam a fazer a diferença.”</u>	8.11
	• <u>“Outra linha/vetor estratégico é a formação. A formação é diferenciadora na qualidade do serviço que prestamos”</u>	8.2
	• <u>“Promover a integração de tecnologias inovadoras no modelo de policiamento comunitário da GNR”</u>	8.5
	• <u>“Investir na capacitação e formação dos elementos policiais em competências digitais e na utilização adequada de meios tecnológicos”</u>	8.1
A7	• <u>“(…) implementação de sistemas de monitorização, comunicação e análise de dados para melhorar a eficácia das operações e o apoio aos idosos”</u>	8.3
	• <u>“Fomentar a participação e o envolvimento ativo da comunidade idosa na definição e implementação das estratégias de policiamento comunitário apoiadas por meios tecnológicos. Estabelecer parcerias colaborativas com organizações locais, instituições de saúde e assistência social, promovendo uma abordagem integrada e centrada nas necessidades reais dos idosos (...)”</u>	8.4
	• <u>“(…) alteração do paradigma de estarem nas instalações à espera das pessoas e irem ter com ela, atendê-las, em parceria com as juntas de freguesia, alargando os pontos de atendimento da GNR junto da população e aproximando a Guarda.”</u>	8.5
A8	• <u>“desmaterialização de algumas instalações físicas, reduzindo postos e transformando o atendimento em parceria com algumas juntas de freguesia”</u>	8.1
	• <u>“Rentabilização de custos para o investimento em meios tecnológicos (...)”</u>	8.2
	• <u>“Implementar um modelo de policiamento comunitário bem como a organização de geometria variável das nossas subunidades de escalão posto territorial”</u>	8.3
	• <u>“Reforço da formação nos diferentes níveis sobre policiamento comunitário”</u>	8.5
	• <u>“adaptação das áreas de intervenção, ou seja, a área de um Comando Territorial ser coincidente com as CIM.”</u>	8.2
	• <u>“A implementação de um Call Center nacional de cariz social, uma escala nacional permite uma gestão mais eficiente.”</u>	8.4
B1	• <u>“sistema traz às pessoas sentimento de segurança, retarda a institucionalização de pessoas, logo estaríamos a ser eficientes.”</u>	8.7
	• <u>freguesias urbanas, onde a força policial é a PSP, e os municípios colocam também essa questão, então, mas um utente que reside numa freguesia urbana não vai poder usufruir do sistema, e neste momento a resposta é, não.</u>	8.8
	• <u>“as equipas dos SPC poderiam ter pessoas dedicadas apenas aos idosos até porque nem todas as pessoas são adequadas a esse tipo de interação”</u>	8.9
	• <u>“a questão securitária deve ser sempre acompanhada da questão social, de apoio e de saúde.”</u>	8.11
B2	• <u>“coordenação das áreas de atuação da GNR com a questão da organização do Estado atualmente por NUT.”</u>	8.4
	• <u>“Estes tipos de soluções dão mais qualidade de vida às pessoas e poupam recursos”</u>	8.7
	• <u>“(…) plataformas digitais dedicadas à comunidade idosa, onde os idosos possam interagir, partilhar experiências, participar em atividades sociais e receber apoio emocional de outros membros da comunidade e de elementos policiais.”</u>	8.11
B3	• <u>“Facilitar o acesso dos idosos a serviços públicos e assistência social descentralizados de proximidade, utilizando aplicações móveis e sistemas de inteligência artificial”</u>	8.3
		8.4
		8.10
		8.11



O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Segurança Domiciliária e Prevenção de Crimes: Implementar sistemas de segurança domiciliária inteligentes, como câmaras de vigilância conectadas a dispositivos de IA, para proteger os idosos contra crimes. (...) potenciar um modelo de policiamento comunitário com recurso a meios tecnológicos para a população idosa, é essencial promover a saúde, segurança, bem-estar e inclusão social dos seniores, utilizando a tecnologia de forma humanizada e centrada nas suas necessidades e preferências.</u>”</li> </ul>	
C1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>no policiamento, em relação aos idosos, nós percebermos da importância de uma relação individualizada, seja personalizada, presencial (...)</u>”</li> </ul>	8.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>alargamento do Projeto EGuard à PSP como refere a EISU tem de ser sempre coordenado e nós temos que acertar o critério que vai presidir essa coordenação com a GNR</u>”</li> </ul>	8.9
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>entre uma interação presencial e a utilização de um recurso tecnológico para esta população, eu continuarei a preferir a interação presencial, mas entre a utilização do recurso tecnológico e nada, certamente que o recurso tecnológico é melhor</u>”</li> </ul>	8.11
C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Se destaca como objetivo estratégico el promover la formación adaptada a la nueva realidad que determina el entorno digital entre los diferentes grupos sociales y, singularmente, entre grupos vulnerables como son las personas adultas mayores</u>”</li> </ul>	8.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>trabajar en la cultura de la prevención, la protección y el desarrollo de competencias digitales ligadas a la ciberseguridad, involucrando tanto a los funcionarios de la institución policial como a las personas mayores y sus entornos.</u>”</li> </ul>	8.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) pretende mejorar su seguridad em el ámbito digital, ayudando a que las personas adultas mayores adquieran conocimientos para que se sientan más independientes en sus gestiones diarias, redundando en una mejora de su calidad de vida y una mayor autonomía</u>”</li> </ul>	8.5 8.11
C3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Faciliter l'accès aux forces de l'ordre par une utilisation simplifiée des nouvelles technologies.</u>”</li> </ul>	8.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Contact régulier chez l'habitant ou dans les lieux qu'il côtoie habituellement (marché, mairie, associations...); Présence de voie publique accrue (contact, proximité);</u>”</li> </ul>	8.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Présentation des méthodes de travail et des outils numériques disponibles (à domicile, réunion dans une salle communale organisée par la mairie etc.)</u>”</li> </ul>	8.4
C4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>The Carabinieri Corps has made the service of proximity to the citizen, as part of the community police, a strategic objective of its institutional activity.</u>”</li> </ul>	8.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>The strategies to be pursued should, rather, be based on targeted manoeuvres of rationalization of the resources and on the increment of the levels of efficiency of the institutional service through the development of technologies in a position to increment the operating abilities of the Departments and the single operator.</u>”</li> </ul>	8.2 8.3

**Questão 9 - Quais os meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policiamento comunitário dirigido à população sénior e que existam no mercado?**

E	Unidade de Contexto	UR
B1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “O objetivo principal passará sempre por prestar um papel de assistência. <u>Alguns projetos ainda estão assentes em utilização de linhas fixas.</u>”</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) o projeto eGuard é que este assente em redes de comunicação moveis, permitindo a sua utilização em qualquer lugar, dentro ou fora do país, funciona em qualquer local onde exista rede movel de um qualquer operador.</u>”</li> </ul>	9.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) foram testados vários tipos de dispositivos como telemóveis com botões grandes específicos para pessoas idosas e smartwatch</u>”</li> </ul>	9.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) smartwatch têm algumas vantagens relativamente a este dispositivo, por exemplo permite medir a pulsação cardíaca, mas tem grandes desvantagens que não os foram adequados para serem utilizados por pessoas idosas, por exemplo, são frágeis e são difíceis de colocar a carregar</u>”</li> </ul>	9.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>Este dispositivo é o mais simples que pode existir, tem um botão que quando acionado despoleta um alerta para a sala de situação da GNR do Comando Territorial da área do concelho de residência da pessoa</u>”</li> </ul>	9.4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) detetar uma queda, inicia uma chamada de voz e é gerado um alerta onde é indicado o tipo de ocorrência, neste caso “Queda”</u>”</li> </ul>	9.5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “<u>(...) alertas são georreferenciados, indicando as coordenadas geográficas do local onde o dispositivo se encontra no momento da ocorrência</u>”</li> </ul>	9.6



	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) <u>transmitir uma sensação de segurança</u>, de que a pessoa não está sozinha e que se acontecer alguma coisa está permanente contactável e localizável. No fundo é um 112 individualizado que o acompanha para todo o lado. (…)<u>o equipamento é parametrizável e foi configurado de forma a não ser intrusivo</u>”</li> <li>“<u>durante o dia de 4 em 4 horas se não houver nenhuma ocorrência o dispositivo envia a localização e durante a noite de 6 em 6 horas</u>”</li> <li>“se a pessoa <u>desaparecer, a GNR consegue ver as coordenadas de 4 em 4 horas</u> em períodos anteriores.</li> <li>“opção que <u>permite fazer um “tracking” em tempo real durante os 30 minutos seguintes</u>”</li> <li>“é possível definir um “geofencing”, ou seja, uma área de segurança, nesse caso o dispositivo alertar quando a pessoa sai daquele perímetro de segurança”</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“parceria com uma entidade Israelita e que <u>trabalham essencialmente com a monitorização dos idosos e com as novas tecnologias com inteligência artificial</u>”</li> </ul>	9.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) permite uma <u>monitorização mais preventiva do que reativa</u>, ou seja em vez de ser só a <u>simples pulseira em que a pessoa se sente mal carrega e gera uma chamada</u>, tem uma série de sensores que permitem fazer uma monitorização da pessoa”.</li> </ul>	9.3 9.4
B2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) <u>fugir um pouco da sua rotina gera um alerta e esse alerta pode ser um alerta mais de Security do que Safety</u>”</li> <li>“(…) <u>alerta SOS em que faz uma chamada para a sala situação da GNR por iniciativa da pessoa ou mediante o acionamento automático por deteção de queda.</u>”</li> <li>“(…) <u>envio de um SMS cuidadores aos familiares em que dá face à informação da pessoa.</u>”</li> </ul>	9.5 9.7 9.8 9.9 9.10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Dispositivos de comunicação móvel: Smartphones, tablets e smartphones podem ser utilizados para comunicação rápida e eficaz entre os elementos policiais e a população sénior</u>”</li> </ul>	9.2
B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>Sistemas de monitorização e vigilância: Sistemas de monitorização residencial e dispositivos de rastreio GPS podem ser instalados em residências de idosos.</u>”</li> <li>“<u>Interoperabilidade: Estes sistemas poderão estar ligados não só às forças policiais como em parceria com instituições sociais ou de saúde</u>”</li> <li>“<u>capacidade de comunicar rapidamente com as autoridades policiais em caso de emergência</u> pode reduzir o tempo de resposta e aumentar as hipóteses de uma intervenção bem-sucedida”</li> </ul>	9.3 9.5 9.10
<b>Questão 10 - Que meios tecnológicos com possibilidade de apoiar os elementos policiais no desempenho das funções de policiamento de proximidade/policiamento comunitário dirigido à população sénior podem ser desenvolvidos pela indústria tecnológica?</b>		
<b>E</b>	<b>Unidade de Contexto</b>	<b>UR</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“<u>deteção de inatividade do utente</u>”</li> </ul>	10.1
B1	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) <u>podermos associar outros números e disponibilizar outras vertentes</u>, como é aquela vertente do tipo linha amiga em que a pessoa pode acionar o dispositivo e falar com alguém sobre o seu dia”</li> <li>“Se o dispositivo <u>permitisse por exemplo uma ligação aos técnicos do município ou mesmo um call center de atendimento numa outra vertente mais social.</u>”</li> </ul>	10.2 10.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“permite a maximização dos serviços prestados. <u>Associa a questão da segurança à questão assistencial na medida em permite a interação com o apoio social e domiciliário (apoio). Para a questão da segurança tem um pendente similar com o EGuard e tem uma pulseira/relógio com georreferenciação em que também tem um sistema de SOS que faz a chamada para a Sala de Situação da GNR</u>”</li> </ul>	10.2 10.3
B2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Este meio tecnológico <u>pode estar associado a um call center complementar à sala de situação</u>, bombeiros, inem, IPSS, etc...”</li> <li>A chamada alarmística seria sempre direcionada para a GNR e posteriormente a rede entrava em funcionamento</li> <li>“<u>Existe também a solução preventivo que vai de encontro ao que a empresa promoveu. Permite as que as pessoas pudessem estar monitorizadas</u>”</li> <li>“O sistema pode ser <u>completado com sensores de fumo e de gás</u>. O sistema pode ser ainda <u>complementado com uma pulseira smartwatch que ajuda na questão da deteção de quedas e permita fazer chamadas com georreferenciação</u>. Permite ainda fazer monitorização da pessoa no caso de se perder”</li> <li>“hipótese de ter em <u>BackOffice um chaveiro cego para acorrer em caso de emergência e ter acesso à habitação em segurança</u>”</li> </ul>	10.4 10.5 10.6 10.7 10.8 10.9



O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

B3	• “Utilizar dispositivos como <u>relógios ou pulseiras, equipados com sensores biométricos e de localização GPS, que possam monitorizar constantemente os sinais vitais dos idosos e enviar alertas automáticos em caso de emergência</u> , não só para a forças de policiamento de proximidade bem como para o sistema nacional de saúde”	10.6
	• Aplicações móveis personalizadas: <u>Desenvolver aplicações móveis específicas para dispositivos como smartphones e tablets, que permitam aos idosos comunicar facilmente com as autoridades policiais, solicitar assistência em situações de emergência</u>	10.8
	• “A utilização da voz é uma tecnologia não invasiva e intuitiva que deve ser aplicada em qualquer dispositivo, sistemas ou aplicações”	10.9
<b>Questão 11 - Os meios tecnológicos usados permitem aos idosos aceder de forma descentralizada aos seus direitos enquanto cidadãos? Em que medida?</b>		
<b>E</b>	<b>Unidade de Contexto</b>	<b>UR</b>
B1	• “(...) é importante, mas penso que <u>a única forma de se conseguir fazer isso de forma eficaz é serem os próprios militares da Guarda, que vão ao local, a levar um dispositivo e fazer essa interação com os sistemas</u> em vez de ser o utente a utilizá-los diretamente”	11.1
	• “(...) a SPC ter essa possibilidade de através de um tablet prestar os serviços. Teria sempre que existir um intermediário, seja a SPC, a sala de situação ou através de outro botão <u>que efetuasse uma chamada para um call center</u> que daria seguimento ao processo.”	11.2
	• “(...) além da <u>questão securitária fundamental para a GNR implementamos a questão social e de apoio através dos familiares</u> . Todos os utentes/familiares autorizaram. Assim alem da informação securitária e de SOS implementamos os SMS para o familiar e os alertas (...)”	11.3
B2	• “(...) além da <u>questão securitária fundamental para a GNR implementamos a questão social e de apoio através dos familiares</u> . Todos os utentes/familiares autorizaram. Assim alem da informação securitária e de SOS implementamos os SMS para o familiar e os alertas (...)”	11.4
B3	• Os meios tecnológicos podem <u>facilitar o acesso dos idosos a uma variedade de serviços públicos de forma descentralizada, (...)</u>	11.1
	• “(...) os <u>meios tecnológicos têm o potencial de aproximar os elementos policiais dos idosos e dos restantes cidadãos, proporcionando-lhes acesso descentralizado a uma variedade de serviços públicos e promovendo a sua participação ativa na comunidade.</u> ”	11.4
C1	• “(...) e <u>solicitações ou necessidades que as pessoas, neste caso os idosos, possam ter de outro âmbito social que não o securitário, nós devemos ajudá-los, mas sem escolher sobre a autonomia</u> , devemos ajudá-los encaminhando-os para os serviços corretos	11.1
	• “Nós, <u>recorrendo às redes de contacto, à comissão social de freguesia ou ao conselho local de ação social, recorrermos ao trabalho em rede (...)</u> ”	11.4
	• “(...) <u>representa um conjunto de entidades que são o Estado que levam através desses meios tecnológicos é efetivamente uma mais-valia</u> ”	11.5
C2	• “La Policía Nacional a través de diferentes medios tecnológicos, facilita el acceso por parte de las personas adultas mayores a determinados servicios públicos para que puedan ejercer sus derechos de forma descentralizada. Ejemplo de ello son <u>la Oficina Virtual de Denuncias y la aplicación ALERCOPS</u> ”	11.1
	• es <u>atendida por funcionarios expertos adscritos al Plan Mayor Seguridad de la Unidad Central de Participación Ciudadana, dando respuesta a las peticiones de los ciudadanos mayores de 65 años y sus familiares</u> , aconsejando cómo actuar en cada caso y al mismo tiempo canalizando la información a la delegación correspondiente para dar una respuesta más personalizada a la persona afectada.	11.4
C3	• “L’offre de service <u>de contact numérique contribue à améliorer la relation entre les forces de sécurité intérieure (police / gendarmerie) et la population.</u> ”	11.1
	• “Ma Sécurité <u>permet d’accéder au démarches dématérialisées permettant de signaler des faits (...)</u> ”	11.4
	• “Ma Sécurité <u>permet également de réorienter, sans avoir à se déplacer, le citoyen souhaitant s’informer sur les procurations de votes (...)</u> ”	11.5
C4	• “At the local level, the Provincial Commands have consequently signed <u>protocols of understanding to allow the relevant Army garrisons to access video footage</u> . The Arma dei Carabinieri’s officer, <u>immersed and in contact with the community to which it is assigned, fulfils the dual function of gathering information in the strict sense, to be developed then from an investigative point of view, and keep in contact with the population in terms of social reassurance. The presence of the Carabinieri Corps among the citizens is such a characterizing element, which allows, often in a timely and effective way, to identify situations of discomfort of individuals or entire communities and require the intervention of the local authorities and local structures necessary assistance.</u> ”	11.1
		11.2
		11.3
		11.4
		11.5



**Questão 12 - O modelo de policiamento comunitário dirigido à população idosa, envolve as pessoas e a comunidade na resolução dos seus problemas, contribui para a melhoria das suas condições de vida, para a prevenção da criminalidade e o aumento do sentimento de segurança desta população. Em que parcerias/programas os meios tecnológicos podem ser empregues? Exemplifique e detalhe os programas.**

E	Unidade de Contexto	UR
B1	• “(...) o município pode perceber, por intermédio da GNR, que existe um problema com o utente e os assistentes sociais podem acompanhar o caso e utilizar as informações da plataforma, fornecidas pela GNR, como mais uma ferramenta de auxílio à decisão”	12.1
	• “Outras entidades são a Cruz Vermelha, IPSS, Unidade Local de Saúde, Segurança Social. É importante para todas as entidades que interagem com este público-alvo e que têm programas próprios.”	12.2
B2	• “(...) pretendem juntamente com outras entidades que a pessoa se sinta segura, saudável e prolongar a sua estadia em casa e de forma segura...ao longo do tempo há uma poupança de recursos. Entendo que tem de haver parcerias entre forças de segurança e meios tecnológicos, ou seja, entre forças de segurança, com o centro de saúde, apoio social e permitir uma interoperabilidade grande.”	12.1
		12.2
		12.3
B3	• “(...) interoperabilidade de dados é um fator crucial nesta equação”	12.1
	• “Redes de Apoio Social: Ligar a tecnologia a Parcerias com instituições de apoio social, (...)”	12.2
	• “Colaboração com Empresas de Tecnologia: Parcerias com empresas de tecnologia podem permitir o desenvolvimento de soluções personalizadas para as necessidades específicas dos idosos, (...)”	12.3
C1	• “(...) nós temos a presença das diferentes entidades públicas e privadas que conseguem assegurar respostas de cariz social para os mais vulneráveis, incluindo a população idosa”	12.1
	• “(...) existem sempre protocolos específicos que as forças de segurança podem fazer com a estas entidades, nomeadamente com centros de dia e que são protocolos de apoio mútuo a determinadas iniciativas”	12.2
C2	• “El Plan Mayor Seguridad no solo está dirigido a las personas adultas mayores sino que, además, presta asistencia a profesionales y voluntariado que velan por ellos, mejorando la calidad de la información y los recursos con los que cuentan para su protección”	12.2
	• “(...)a través de la firma de Convenios de Colaboración y Protocolos Generales de Actuación con administraciones y entidades, tanto públicas como privadas relacionadas con el sector, se busca ofrecer una mayor protección y seguridad (...)”	12.4
C3	• “Ce dispositif à destination des seniors s’appuie sur le concept de pair-aidance combiné par l’expertise de la gendarmerie. Il s’agit de valoriser des actions de prévention par et pour les seniors.”	12.3
C4	• “The services provided by the Tenenze/Stazioni are oriented to the pre-eminent activity of proximity, in order to ensure proximity to citizens, including by receiving complaints at home (especially in favour of the elderly)”	12.1
	• “At the periphery level, the Carabinieri Corps’ Commands promote activities aimed at raising awareness of the dangers arising from attempts at fraud/circumvention, through the signing of Protocols of Understanding at local level and the development of structured campaigns in the parish communities, social protection associations and other places of aggregation”	12.2

**Questão 13 - Como está organizada a estrutura da sua organização responsável pelo desenvolvimento do policiamento de proximidade/policiamento comunitário dedicado aos idosos?**

E	Unidade de Contexto	UR
C1	• “O policiamento que é dedicado aos idosos têm sempre como chapéu o programa MAI: Apoio 65 - idosos em segurança.”	13.1
	• “Operação Solidariedade Não Tem Idade”, de cariz nacional.	13.2
	• “(...) iniciativas de âmbito local, que são parcerias que são desenvolvidas pelos comandos ou às vezes até pelas próprias esquadras”	13.3



O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

	• “ <u>Também com as entidades que fazem parte da rede social</u> e as entidades que têm conselhos próprios sobre a população idosa”	13.4
	• “PSP tem uma dupla organização, portanto, existem as <u>orientações estratégicas a serem emanadas pela Direção Nacional, em concreto pela Divisão de Prevenção Pública de Prevenção Criminal</u> ”	13.5
	• “ <u>(...) a autonomia é dos comandos distritais para que possam cada um implementar as diferentes operações consoante os calendários das várias entidades que fazem parte da sua rede local</u> ”	13.6
	• “organização hierárquica de nível operacional, porque estes agentes que são 361 e <u>fazem parte das equipas de proximidade e apoio à vítima</u> ”	
	• “ <u>Não estão em exclusividade ao apoio 65 anos, acumulam funções, nomeadamente em matéria de violência doméstica</u> ”	
	• “La responsabilidad de la coordinación y evaluación de la actividad de Participación Ciudadana recae en la <u>Unidad Central de Participación Ciudadana, incardinada en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana. A esta Unidad le corresponde la coordinación, supervisión y control de las DPC y del conocimiento de las demandas de los ciudadanos en el ámbito de la seguridad para proporcionar una respuesta eficaz a las mismas. Promueve las estrategias, planes y programas dirigidos a colectivos, especialmente en relación con aquellos considerados como más vulnerables.</u> ”	
	• “Participación Ciudadana se consigue mediante la <u>implementación de los diferentes Planes y Programas</u> ”	13.2
C2	• “ <u>Plan Mayor Seguridad. Dirigido principalmente a las personas mayores de 65 años, aunque también presta asistencia a profesionales y voluntariado que velan por ellos, mejorando la calidad de la información y los recursos con los que cuentan para su protección</u> ”	13.3
	• “ <u>La estructura periférica de la Participación Ciudadana se conforma en Delegaciones de Participación Ciudadana (en adelante DPC), presentes en todas las comisarías de Policía Nacional a excepción de Cataluña y País Vasco, donde las competencias en seguridad ciudadana se encuentran transferidas.</u> ”	13.4
	• “La estructura periférica de la Participación Ciudadana se conforma en Delegaciones de Participación Ciudadana (en adelante DPC), presentes en todas las comisarías de Policía Nacional a excepción de Cataluña y País Vasco, donde las competencias en seguridad ciudadana se encuentran transferidas.”	13.5
	• “Actualmente existen <u>217 delegaciones distribuidas por todo el territorio nacional</u> ”	13.6
	• “Su <u>labor principal reside en la planificación en su respectivo ámbito territorial, de todas aquellas actividades que le permitan potenciar sus lazos con la colectividad</u> ”	
	• “Pas de police de proximité dédiée aux personnes âgées mais un relais exercé par les Maisons de Protection des Familles (MPF) (101 MPF en France soit 1 par département). Une <u>unité départementale d’appui aux unités territoriales dans la prise en charge et l’accompagnement des victimes les plus vulnérables;</u> ”	
	• “Un outil de coordination des actions de prévention locales;”	12.3
C3	• “Une protection des publics les plus vulnérables dont les seniors. <u>La gendarmerie nationale française n’a pas d’unité spécifiquement chargée de la police de proximité des personnes âgées. Cependant, des modes d’action favorisant le «aller-vers» sont mis en place afin d’accroître la présence de voie publique. Ils permettent de renforcer la proximité avec les personnes vulnérables, diminuant ainsi les possibles atteintes à leur rencontre et le sentiment d’insécurité qu’elles ressentent particulièrement</u> ”	12.4
	• “(…) the Arma dei Carabinieri lives communities, offering citizens constant proximity and assistance. It is a model whose validity is not limited to providing an effective response in terms of preventing and combating crime, but is complemented by the ability to listen and dialogue aimed at grasping every need for security, in a perfect synthesis of the mental openness typical of Italian culture. Social reassurance is the real hallmark of the Corps”	12.5
C4	• “(…) the Arma dei Carabinieri lives communities, offering citizens constant proximity and assistance. It is a model whose validity is not limited to providing an effective response in terms of preventing and combating crime, but is complemented by the ability to listen and dialogue aimed at grasping every need for security, in a perfect synthesis of the mental openness typical of Italian culture. Social reassurance is the real hallmark of the Corps”	13.5

**Questão 14 - Ainda sob o escopo da estrutura que executa o policiamento comunitário dos idosos, a sua organização desenvolve algum tipo de operação policial/policiamento dedicado dirigido em exclusividade aos idosos? Como de operacionaliza?**

E	Unidade de Contexto	UR
	• “Esta operação decorre <u>durante todo o ano, desde 1 de janeiro até 31 de dezembro. Nós pretendemos que assim seja para facilitar o registo no sistema informático das ocorrências, das ações de sensibilização e dos contactos individuais que nós fazemos com os idosos.</u> ”	14.1
C1	• “ <u>A ideia é detetar os casos de maior fragilidade. Em função disso, perceber se há vulnerabilidades físicas ou psíquicas e utilizamos os modelos que foram harmonizados com a Segurança Social para proceder à sua sinalização. Eventualmente, há um encaminhamento dos idosos mais frágeis, precisamente para os serviços locais da Segurança Social.</u> ”	14.2
		14.3



O Policiamento Comunitário com recurso a tecnologias: impacto na melhoria da qualidade de vida da população sénior

C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Por ello, en 2010 se puso en marcha el Plan Mayor Seguridad, dirigido a la prevención y mejora de su seguridad, siendo sus principales objetivos: Mejorar la calidad de la información que reciben las personas mayores de 65 años em materia de seguridad. Perfeccionar la respuesta policial a las demandas o problemática de este colectivo. Establecer canales de comunicación estables con aquellos organismos y entidades implicados en la seguridad de nuestros mayores.”</li> </ul>	14.1
		14.3
C3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Opération Tranquillité Senior (OTS) : ce dispositif renforce la sécurisation des personnes de plus de 65 ans par des conseils pratiques de prudence et par la surveillance de leur domicile en cas d’absence. Les seniors inscrits à l’opération bénéficient notamment de patrouilles organisées aux abords de leur domicile avec prises de contact.”</li> </ul>	14.1
		14.2
		14.3
C4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“There is therefore a need to direct neighbourhood initiatives in support of older people as a specific area of community police. In this context, the Army promotes awareness of the dangers arising from attempts at fraud and we do so through information campaigns carried out, also and above all, in the parish communities, in collaboration and with the support of parish priests, and in day care facilities, in agreement with the staff of local authorities, to be extended to the children and guardians of the elderly.”</li> <li>“This type of meetings is organized daily throughout the Country, by the Commanders of Coys, Tenenze and Stations, which constitute the backbone of our Territorial Organization and represent, as already mentioned, the only reference among the Police Forces in over 93% of Italian municipalities. The information meetings, carried out by the Arma dei Carabinieri in favour of the elderly, are part of an activity of prevention of crimes against the vulnerable groups of the population, difficult to quantify in terms of results.”</li> <li>“The local police aims to strengthen the perception of security in citizens, but at the same time guarantees that the device of garrison to the territory, which allows the Carabinieri to more effectively suppress crimes committed against the elderly.”</li> </ul>	14.1
		14.2
		14.3

**Questão 15 - A sua organização/instituição faz uso de meios tecnológicos em apoio aos elementos policiais no desempenho destas funções?**

E	Unidade de Contexto	UR
C1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nada a referir</li> </ul>	
C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>“(…) la gestión diaria de las labores policiales, los delegados utilizan diferentes aplicaciones informáticas de uso exclusivo por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que les ayudan a dar una respuesta más inmediata y eficaz a los problemas de seguridad de las personas adultas mayores.”</li> <li>“a aplicación ALERTCOPS, es una aplicación móvil desarrollada por la Secretaría de Estado de Seguridad, y que engloba a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de modo que cualquier persona -con independencia de su idioma, origen o de sus discapacidades auditivas o vocales- pueda comunicar a Policía Nacional una alerta, información, dato o noticia sobre un acto delictivo o incidencia de seguridad del que está siendo víctima o testigo”</li> </ul>	15.1
		15.2
C3	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ordinateurs portables Ubiquity permettant aux gendarmes d’effectuer la prise d’audition sur tout lieu se trouvant sous une couverture internet;”</li> <li>“téléphone portable sécurisé Neo avec les applications métiers permettant aux agents de dresser des procès-verbaux électroniques;”</li> <li>“application grand public Ma Sécurité permettant aux citoyens d’accéder à un gendarme 24h/24 7j/7 (par téléphone ou par tchat), de contacter les forces de sécurité intérieure et d’obtenir diverses informations liées à la prévention et à la sécurité du quotidien (530.000 utilisateurs / 41% de plus de 60ans).”</li> <li>“audition sur le terrain (chez l’habitant ou en tiers-lieu : marché, maison de retraite, hôpital…) grâce aux ordinateurs portables;”</li> <li>“contact facilité par le fait que la personne âgée n’est pas obligée de se déplacer. Redevabilité accrue envers les personnes âgées;”</li> </ul>	15.1
		15.2
C4	<ul style="list-style-type: none"> <li>“The investment in digital infrastructure has allowed the creation of a network among all the assets of the Force, useful to collect, analyse and share data. The information, coming from the databases of the police forces and placed in support of the activities of the garrisons of the Army and the patrol, are accessible to the Carabinieri operating on the territory through the use of innovative technological equipment (such as tablets and smartphones).”</li> <li>“The presence of the Carabinieri Corps is, therefore, supplemented by patrols on the territory, which allow the Carabinieri to be projected, where they are most needed: it is precisely the technological tools that direct and complete this complex device of men and means, placed at the service of citizens.”</li> </ul>	15.1