



**ACADEMIA MILITAR**

**DIRECÇÃO DE ENSINO**

**Curso de Infantaria da GNR**

**Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA**

***“A GNR e as Redes Sociais”***

**Autora:** Aspirante Carla Oliveira Passeira

**Orientador:** Major GNR Paulo Santos

**Lisboa, Agosto de 2011**



**ACADEMIA MILITAR**

**DIRECÇÃO DE ENSINO**

**Curso de Infantaria da GNR**

**Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA**

***“A GNR e as Redes Sociais”***

**Autora:** Aspirante Carla Oliveira Passeira

**Orientador:** Major GNR Paulo Santos

**Lisboa, Agosto de 2011**

---

# DEDICATÓRIA

Aos meus Pais, demais Familiares e Amigos.

Em especial ao meu irmão Isaac.

---

## AGRADECIMENTOS

A elaboração de um Trabalho de Investigação Aplicada cuja finalidade é a obtenção do grau de Mestre, neste caso Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança, é algo que requer uma investigação aprofundada e que envolve a colaboração de pessoas com conhecimento e domínio no tema a desenvolver.

Uma vez que isoladamente tal não seria possível, enalteço a oportunidade facultada que possibilita demonstrar o meu agradecimento sincero a todas as pessoas que me ajudaram, directa ou indirectamente, na realização desta investigação.

Começo por agradecer ao meu orientador, Major Paulo Santos, pela sua disponibilidade incondicional, pelo contributo do seu conhecimento ímpar na área e pela partilha de experiências vividas no decorrer da sua carreira. Fruto de um trabalho e dedicação constantes.

Agradeço a todos os entrevistados, pela disponibilidade demonstrada, pela atenção dispensada e por toda a preocupação na busca de mais conhecimento. Estes, além de possibilitarem a realização do trabalho de campo, contribuíram com experiências pessoais bastante enriquecedoras, por si vividas, e que me ficarão gravadas na memória como inspiração para o desempenho da minha missão futura.

De forma particular, agradeço ao Major Paulo Silvério pelo seu contributo notório. A sua disponibilidade e o seu conhecimento revelaram-se numa fonte de inspiração crucial para a realização desta investigação.

À minha tia Alexandrina Passeira pela sua ajuda na leitura atenta e revisão do trabalho final. Ao 16º TPO/GNR, pelo contributo na prossecução dos meus objectivos ao longo dos últimos cinco anos com a coesão, amizade e espírito de entreajuda, em que o período para a realização do trabalho não foi excepção.

Por fim, e de forma especial, agradeço a todos os meus familiares e amigos por toda a compreensão e amizade demonstradas. Pela sua ajuda incondicional e pelo estímulo motivacional constante.

A todos, um Sincero e Grato, BEM-HAJAM!

---

## RESUMO

Vivemos numa época em que a livre circulação de informação no âmbito das novas *Dinâmicas Tecnológicas*, características da designada *Web 2.0*, e o fácil acesso à comunicação influencia os comportamentos individuais e institucionais, neste caso específico da *Guarda Nacional Republicana* enquanto veículo comunicacional.

Partindo desta premissa, o presente Trabalho de Investigação Aplicada que se subordina ao tema “**A GNR e as Redes Sociais**” tem como objectivo perceber em que medida a adesão da GNR às novas dinâmicas da nova geração da internet, pode contribuir para aumentar a proximidade bem como a qualidade do serviço policial prestado ao cidadão, enquanto sujeito cada vez mais activo na *Era Digital*.

O trabalho foi dividido em duas partes distintas: a primeira destinada a uma revisão literária, levantamento de perguntas e hipóteses, aborda a Sociedade da Informação, seu quadro legal e os novos paradigmas da *comunicação de colaboração em rede*. A segunda fase está relacionada com o trabalho de campo realizado com entrevistas, à análise e discussão dos resultados obtidos, resposta às perguntas de investigação e verificação das hipóteses terminando com conclusões e recomendações futuras.

Com o presente estudo chegou-se à conclusão que as *Redes Sociais* funcionam como veículo comunicacional fulcral no espectro de intervenção da GNR bem como plataforma moderna de proximidade e qualidade de serviços prestados às novas gerações.

Sugere-se uma aposta de intervenção da GNR como potenciadora de *Cidadania Digital*, designadamente porque *os jovens de hoje que serão os adultos de amanhã*.

**Palavras-chave:** GUARDA NACIONAL REPUBLICANA; DINÂMICAS TECNOLÓGICAS;  
REDES SOCIAIS; COMUNICAÇÃO EM REDE; CIDADANIA DIGITAL.

---

## ABSTRACT

We live in an era in which the free circulation of information under the *New Technologies*, typical of the well known *Web 2.0*, and the easy access to communication influences the individual and institutional behaviors, in this specific case, those of the *Guarda Nacional Republicana* as a communication vehicle.

Bearing this in mind, this Work of Applied Research under the theme “**The GNR and the Social Networks**” aims to understand to what extent the adherence of GNR to the new dynamics of the new internet generation can contribute to improve the proximity and the quality of the police service provided to citizens, as individuals that are more and more active in the *Digital Era*.

The work was divided into two distinct parts: the first one aims a literature review, the raise of questions and hypotheses and it addresses the Information Society, its legal framework and the new paradigms of *Collaborative Network Communication*. The second phase is related to the fieldwork accomplished through interviews, analysis and discussion of the obtained results, answers to the investigation’s questions, verification of the hypotheses, conclusions and future recommendations.

With this study, we can conclude that *Social Networks* can work as a vehicle of communication and play a key role in the GNR’s investigation, as well as a modern platform for quality and proximity in services given to new generations.

It is recommended that we invest in the interference of the GNR as a means of enhancing a *Digital Citizenship* towards, in particular because, *young people of today who will be the adults of tomorrow*.

**Keywords:** GUARDA NACIONAL REPUBLICANA; TECHNOLOGICAL DYNAMICS; SOCIAL NETWORKS; COMMUNICATION NETWORK; DIGITAL CITIZENSHIP.

---

# ÍNDICE GERAL

DEDICATÓRIA.....	i
AGRADECIMENTOS .....	ii
RESUMO .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE QUADROS .....	ix
LISTA DE SIGLAS .....	x
LISTA DE ABREVIATURAS .....	xii
<b>CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DO TRABALHO.....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUÇÃO.....	1
1.2 ENQUADRAMENTO .....	1
1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA.....	2
1.4 PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO .....	2
1.5 PERGUNTAS DERIVADAS .....	2
1.6 OBJECTIVOS.....	3
1.7 HIPÓTESES .....	3
1.8 METODOLOGIA ADOPTADA E ESTRUTURA DO TRABALHO .....	3
<b>I PARTE – TEÓRICA.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 2 – SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
2.1 A SOCIEDADE CONTEMPORANEA E O AVANÇO TECNOLÓGICO .....	5
2.2 <i>E-GOVERNMENT</i> .....	7
2.3 <i>E-ECONOMIC</i> .....	9
2.4 <i>E-CULTURE</i> .....	11
2.5 CIDADANIA DIGITAL .....	12
<b>CAPÍTULO 3 – QUADRO LEGAL.....</b>	<b>14</b>
3.1 INTRODUÇÃO .....	14
3.2 CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA.....	15
3.3 LEI DE PROTECÇÃO DA DADOS PESSOAIS .....	16
3.4 PROTECÇÃO JURÍDICA DE BASES DE DADOS .....	18

---

<b>CAPÍTULO 4 – O ADVENTO DAS REDES SOCIAIS .....</b>	<b>20</b>
4.1 A EVOLUÇÃO DA INTERNET.....	20
4.1.1 Web.....	20
4.1.2 Web 1.0, Web 2.0 e Web 3.0.....	21
4.2 EVOLUÇÃO DO SÍTIO DA GNR .....	22
4.3 A ANATOMIA DAS REDES SOCIAIS.....	23
4.3.1 Potencialidades (Plano Tecnológico, Plano Social e Plano Económico).....	23
4.3.2 Vulnerabilidades.....	24
4.4 AS REDES SOCIAIS NO RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE .....	25
4.4.1 A GNR e alguns dos modelos policiais existentes .....	25
4.4.2 O <i>e-policing</i> como estratégia de relacionamento social .....	27
4.4.2.1 Estares de consciência de alguns militares da GNR relativamente ao conceito <i>e-policing</i> .....	27
4.4.2.2 Alguns casos mundiais de <i>e-policing</i> .....	28
<b>II PARTE – PRÁTICA.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO 5 – TRABALHO DE CAMPO.....</b>	<b>29</b>
5.1 INTRODUÇÃO .....	29
5.2 METODOLOGIA, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS.....	29
5.3 ENTREVISTAS.....	29
5.4 MEIOS UTILIZADOS.....	30
<b>CAPÍTULO 6 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
6.1 INTRODUÇÃO .....	31
6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS .....	31
6.3 CONCLUSÃO DAS ENTREVISTAS .....	37
<b>CAPÍTULO 7 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>39</b>
7.1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES.....	39
7.2 CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS .....	41
7.3 RESPOSTA AO PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO E PERGUNTAS DERIVADAS ..	41
7.4 REFLEXÕES FINAIS.....	42
7.5 RECOMENDAÇÕES .....	42
7.6 LIMITAÇÕES.....	43
7.7 INVESTIGAÇÕES FUTURAS.....	43

---

<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>44</b>
METODOLOGIA CIENTÍFICA .....	44
LIVROS .....	44
BOLETINS .....	45
SÍTIOS NA INTERNET .....	46
OUTRAS TESES.....	46
LEGISLAÇÃO.....	47
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A – EXEMPLO DE <i>E- GOVERNMENT</i>.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE B – ENTREVISTAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO A – FACEBOOK – ESTATÍSTICAS.....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO B – MODELO PÓS-MODERNO VS ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO C – PLANO TECNOLÓGICO DO MAI .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO D – SIMPLEX DO MAI (2010).....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXO E – SÍTIO DA GNR .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO F – SÍTIO DA LAPD.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO G – <i>CRIME MAPPING</i> .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO H – SÍTIO DA RCMP.....</b>	<b>89</b>

---

# ÍNDICE DE FIGURAS

## CAPÍTULO 1:

<b>Figura 1.1</b> – Esquema do modelo de investigação a seguir .....	4
<b>Figura 1.2</b> - Esquema da estrutura do trabalho .....	4

---

# ÍNDICE DE QUADROS

## **CAPÍTULO 5:**

<b>Quadro 5.1</b> – Caracterização do universo de análise.....	30
--	----

## **CAPÍTULO 6:**

<b>Quadro 6.1</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 1.....	31
<b>Quadro 6.2</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 2.....	32
<b>Quadro 6.3</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 3.....	33
<b>Quadro 6.4</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 4.....	34
<b>Quadro 6.5</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 5.....	35
<b>Quadro 6.6</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 6.....	36
<b>Quadro 6.7</b> - Análise de resultados das respostas relativas à questão 7.....	37

---

## LISTA DE SIGLAS

AM	Academia Militar
AP	Administração Pública
AR	Assembleia da República
ARPA	Advanced Research Projects Agency
CASE	Computer Aided Software Engeneering
CE	Comunidade Europeia
CIO	Chief Information Officer
CNPD	Comissão Nacional de Protecção de Dados
CO	Comando Operacional
CRP	Constituição da República Portuguesa
DCRP	Divisão de Comunicação e Relações Públicas
DCSI	Direcção de Comunicações e Sistemas de Informações
DI	Direcção de Informações
DIC	Direcção de Investigação Criminal
DO	Direcção de Operações
E	Entrevistado
UE	União Europeia
GNR	Guarda Nacional Republicana
H	Hipóteses
IESM	Instituto de Estudos Superiores Militar
ISCPSI	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
LAN	Local Area Network
LAPD	Los Angeles Police Department
LOGNR	Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana
MAI	Ministério da Administração Interna
PC	Computador Portátil

---

PSP	Polícia de Segurança Pública
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SQE	Sistema de Queixa Electrónica
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TN	Território Nacional
TPO	Tirocínio Para Oficiais
WAN	Wide Area Network
WWW	World Wide Web
HTML	Hypertext Markup Language

---

## LISTA DE ABREVIATURAS

aC :	Antes de Cristo
al. :	Alínea
<i>apud</i> :	Citado em
art.:	Artigo
ed.:	Edição
Ex.:	Excelentíssimo
<i>et al</i> :	Et aliae (e outros – para pessoas)
etc:	Et cetera (e outros – para coisas)
dC :	Depois de Cristo
n.º:	Número
p.:	Página
TV :	Televisão

---

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

(Ricardo Reis).

*“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquirido pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem considerações de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.”*

(art. 19º da Declaração Universal dos Direitos Humanos).

---

# CAPÍTULO 1 - APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

## 1.1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) insere-se no culminar do plano curricular de estudos do Mestrado em Ciências Militares da Academia Militar (AM). Tem como objectivo ser uma reflexão sistemática sobre um tema oportuno, actual e pertinente para o desempenho da missão da Guarda Nacional Republicana (GNR), e subordina-se ao tema: **“A GNR e as Redes Sociais”**.

O actual capítulo além de um enquadramento e justificação do tema destina-se também a abordar a problemática de investigação (pergunta partida), as questões derivadas de investigação bem como os objectivos, respectivas hipóteses e a metodologia adoptada.

## 1.2 ENQUADRAMENTO

Vivemos numa época em que, à escala planetária, a acessibilidade e capacidade de circulação de informação são astronómicas, potenciando a comunicação entre pessoas, organizações e instituições. Esta realidade é sustentada por um desenvolvimento tecnológico constante e exponencial.

A sociedade Portuguesa atravessa um processo de mudança num ritmo permanente e exponencialmente acelerado, verificando-se grandes alterações tanto a nível da cultura como nas estruturas organizativas da vida social, empresarial, económica e institucional. Tal facto implica uma actividade individual e de grupo com grande capacidade de adaptação e celeridade no que respeita à forma de pensar, modo de fazer bem como nos hábitos de relacionamento. Tal ilação impulsiona-nos para um novo estágio de civilização, designado de Nova Ordem Social, onde a informação gerida por poderosas ferramentas tecnológicas de informação e de comunicação são o elemento essencial para o sucesso de um indivíduo, uma organização ou um país, pois poderá originar relevantes transformações tanto a nível social, político bem como cultural.

A Nova Ordem Social, igualmente designada como Era da Informação, Sociedade da Informação e ainda Era Digital, é o nome dado ao período da revolução da informação (terceira vaga) que sucede a revolução agrária (primeira vaga) e a revolução industrial (segunda vaga). A terceira vaga, relativa à década de 1980 e evidenciada pela inovação, modernidade e invenção, é caracterizada pela constante transformação e pela sua contínua capacidade de mudança, na medida em que as organizações só conseguem sobreviver e tornar-se competitivas através de uma permanente capacidade de adaptação.

### 1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

Uma vez que existe uma escassez de investigações neste campo de estudo este trabalho apresenta-se relevante no âmbito da GNR, enquanto Força de Segurança com implementação nacional, cuja missão se insere no quadro da segurança interna. Neste contexto, não pode ficar indiferente ao impacto que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm em todos os quadrantes da sociedade, pelo que a garantia do acesso privilegiado de serviços, conteúdos, informações e notícias constituem uma feroz ferramenta para reforçar relações de proximidade, qualidade, disponibilidade, relacionamento e confiança com o cidadão.

A informação é cada vez mais fluida e sujeita a transições dinâmicas e inovadoras. Ter acesso e processar convenientemente a informação é uma importante e decisiva ferramenta bem como uma fonte indubitável de poder. A adequada disponibilização e troca de informações, conjugada com o conhecimento, constitui um *factor crítico de sucesso* numa competência distintiva que promove a eficiência e eficácia de uma organização. Potenciar a presença da GNR nas redes sociais é acompanhar o progresso e adaptar-se às mudanças bem como aos novos paradigmas sociais e culturais contemporâneos. Permite de forma perspicaz, dinâmica e altamente flexível antecipar factos, riscos, ameaças e actuar proactivamente.

Neste contexto, é um desafio à GNR a compreensão destas novas dinâmicas sociais que emergem da Internet de forma a mais eficientemente servir, bem como proteger o cidadão de novos vectores potenciais de dano. É neste contexto que, uma força de segurança moderna e eficaz necessita de se posicionar.

### 1.4 PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

A problemática de investigação, objecto de estudo deste trabalho, apresenta a seguinte pergunta de partida: ***“As Redes Sociais podem criar novas formas de relacionamento e de prestação de serviço policial ao Cidadão?”***.

O presente Trabalho de Investigação apresenta como objectivo fulcral dar resposta à questão central supra citada, ciente de que esta questão deve respeitar os pressupostos da actualidade, clareza, exequibilidade e pertinência para o desempenho da missão da GNR.

### 1.5 PERGUNTAS DERIVADAS

A pergunta de partida anteriormente enunciada, problema de investigação, é decomposta em algumas questões derivadas também com pertinência para a continuidade da presente investigação. Nesse ensejo as questões derivadas são as seguintes:

- De que forma a informação em rede, adveniente das Redes Sociais, pode

potenciar a comunicação da GNR com o cidadão?

- A GNR pode potenciar as suas *actividades policiais* através da sua presença e relacionamento com as Redes Sociais?
- De que modo a GNR pode rentabilizar as novas dinâmicas tecnológicas características da Era Digital na transmissão de informação à sociedade?

## 1.6 OBJECTIVOS

A fim de dar resposta ao problema levantado foram definidos alguns objectivos, tais como:

- Identificar as áreas prioritárias de actuação da GNR na sociedade da Informação.
- Verificar como pode a GNR dinamizar, facilitar, disseminar e rentabilizar o acesso à informação no contexto actual da sociedade de Informação.
- Verificar como pode a GNR rentabilizar e maximizar as novas dinâmicas tecnológicas no desempenho da sua missão.

## 1.7 HIPÓTESES

Em sequência das questões levantadas bem como dos objectivos delimitados, formularam-se as seguintes hipóteses (H):

- **H1:** As Redes Sociais incrementam/potenciam a comunicação com o cidadão.
- **H2:** As Redes Sociais representam uma plataforma comunicacional entre a instituição e a Era da Informação.
- **H3:** O cidadão passa a ter acesso a serviços policiais, via on-line, mais facilmente.
- **H4:** A informação policial chega de forma mais fácil ao cidadão através do recurso às redes Sociais.
- **H5:** As novas dinâmicas tecnológicas permitem rentabilizar e dinamizar a troca de informação entre a GNR e os seus públicos.
- **H6:** A posição da GNR entre as novas dinâmicas tecnológicas e a era da Informação potencia a evolução para uma força de segurança mais moderna.

## 1.8 METODOLOGIA ADOPTADA E ESTRUTURA DO TRABALHO

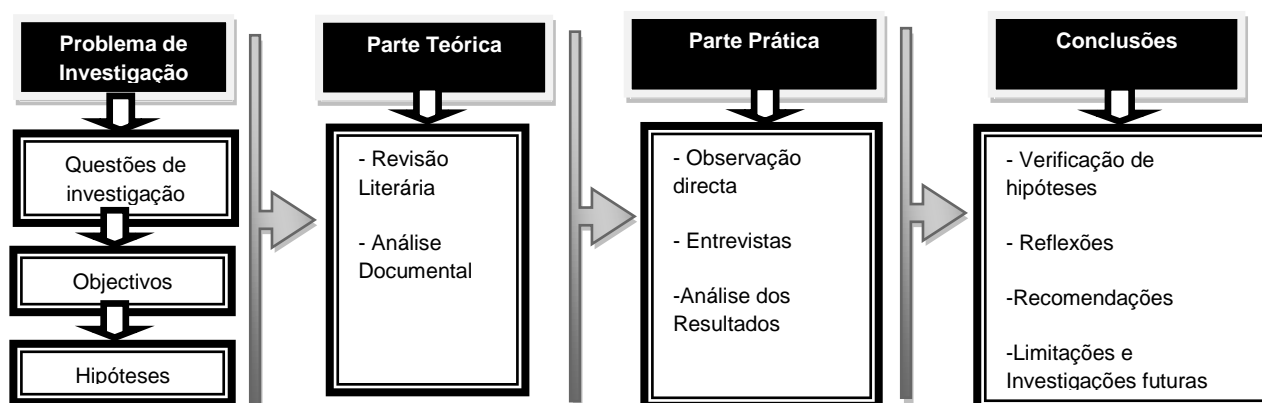
Para possibilitar o presente estudo os modelos teóricos em vigor são os emanados das Ciências Sociais com utilidade para o contexto nacional e internacional.

A metodologia científica empregue no âmbito do estudo em causa é o proposto pela professora Manuela Sarmiento (2008) e adaptado às orientações estipuladas pela Academia Militar (Academia Militar, 2008).

O trabalho depois de uma apresentação e introdução foi dividido em duas partes distintas: a primeira fase (parte teórica) destinada a uma revisão literária, levantamento de algumas perguntas e hipóteses e está subdividida em 3 capítulos. Começa por abordar a temática da Sociedade da Informação; aborda o enquadramento legal relevante para o tema e por fim estuda o advento, evolução das Redes Sociais bem como relaciona a interacção da GNR, através das redes sociais, com a Sociedade. A segunda fase (parte prática) está relacionada com o trabalho de campo realizado e está subdividida em 3 capítulos. Inicia com o trabalho de campo propriamente dito através da observação directa e entrevistas; à análise e discussão dos resultados obtidos durante o trabalho de campo realizado, terminando com a resposta às perguntas de investigação e verificação das hipóteses enunciadas bem como conclusões e recomendações futuras. O trabalho finaliza mediante apresentação das respectivas referências bibliográficas.

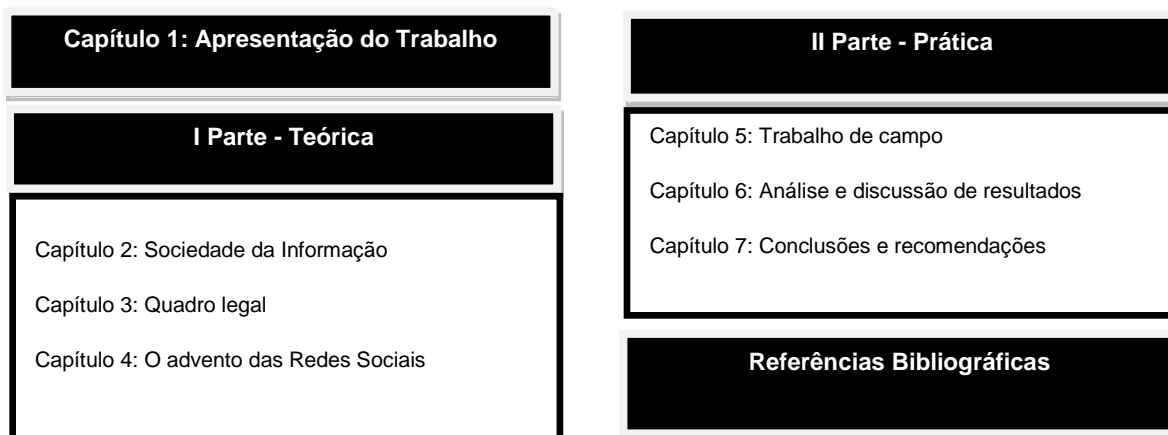
A metodologia científica assenta nas etapas do procedimento científico esquematizadas na **figura 1.1** da seguinte forma:

**Figura 1.1** – Esquema do modelo de investigação a seguir



A estrutura do trabalho assenta nas etapas esquematizadas na **figura 1.2** da seguinte forma:

**Figura 1.2** - Esquema da estrutura do trabalho



---

# I PARTE – TEÓRICA

## CAPÍTULO 2 – SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

### 2.1 A SOCIEDADE CONTEMPORANEA E O AVANÇO TECNOLÓGICO

*“Se a Idade Antiga é considerada desde a invenção da escrita (4000 a 3000 aC) até à derrocada do império Romano (455 dC); se a Idade Média é considerada até à queda de Constantinopla (1453); se a Idade Moderna é considerada até à revolução Francesa (1789); se a Idade Contemporânea é considerada até aos nossos dias (2011); se os nossos dias são dias de antecipação (resultado do fenómeno da Globalização), não estaremos a entrar na Idade da Sociedade da Informação e do Conhecimento?” ALMEIDA (2004, p.11).*

A História da Humanidade, desde o seu início, tem sido um fiel reflexo da importância da captação, criação e transmissão de conhecimento como factor chave de desenvolvimento social. A democratização do conhecimento e a sua difusão são impreterivelmente anunciadas pelo avanço científico-tecnológico e pelas suas inovações, já maduras e que estão permanentemente em desenvolvimento (AGUILLAR *apud* ALMEIDA, 2004).

Na sequência do supra citada, e fruto da sua riqueza, a **Sociedade da Informação**<sup>1</sup> apresenta vários pontos de vista no que concerne a uma definição unânime.

*“Cada sociedade é uma sociedade da informação e cada organização é uma organização de informação, na mesma medida em que cada organismo é um organismo de informação”. Desta definição surge um conceito de “Sociedade da Informação” BELL *apud* ALMEIDA (2004, p.5).*

*“ (...) Um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informações conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais” CONSELHO NACIONAL DA INFORMAÇÃO (1997, p.2).*

Este fenómeno baseia-se num conjunto de mudanças a todos os níveis, económico, político, social e cultural, é muito poderoso e provoca alterações do contexto em que se desenvolvem as sociedades humanas (COELHO, 2007).

A Sociedade da Informação é tida ainda, por um lado, como uma sociedade de mercado onde: os interesses estratégicos das “*forças de mercado*” são manifestamente diferentes daqueles que correspondem aos verdadeiros interesses e necessidades da comunidade, de um povo ou de um país (COELHO, 2007). Por outro lado, e com base na ideologia de Adam Smith: o bem público obtinha-se dando liberdade, e facilidades, aos indivíduos movidos pela ganância e pelo lucro (SMITH *apud* COELHO, 2007).

---

<sup>1</sup> Outras designações: sociedade pós industrial, sociedade tecnológica, sociedade informatizada, sociedade interconectada, sociedade pós capitalista, estado telemático, aldeia global, sociedade digital e sociedade bit (ALMEIDA, 2004).

Este conceito é ainda encarado como:

*“Sociedade em que as principais actividades estão interligadas pelas novas tecnologias da informação e comunicação e a informação circula em redes electrónicas. As actividades sociais organizam-se em formatos onde convergem organização, acção e comunicação, ditos “modelos de negócio”, funcionando sobre plataformas tecnológicas. (...) A nova economia torna central a actividade de inovação; processos e produtos, porquanto toda a decisão passa a depender do sistema de gestão de conhecimentos proporcionado pelo controlo electrónico abrangente das actividades económicas” NEVES apud COELHO (2007, p.59).*

A nossa Sociedade actual é cada vez mais baseada na informação, tornando-se a sua gestão cada vez mais complicada. A existência de soluções e mecanismos inovativos, que permitam o acesso à informação, em tempo útil e de forma simples são uma solução. Como tal, para que esta sociedade permaneça actualizada deve assentar nos seguintes princípios: disponibilidade de meios (em larga escala e que potenciem comodidade e rapidez ao utilizador); educação (aumento, com auxílio das escolas, do grau de familiaridade com os meios informáticos); atitude (para impingir sucesso e evolução); informação (pode ser tudo ou nada se não for convenientemente tratada) e gestão do conhecimento (processo que visa acrescentar valor e facilitar a comunicação) (PICOTO; ALMEIDA *apud* COELHO, 2007).

O termo em Portugal reporta-se ao ano de 1993, aquando do lançamento do programa *Nacional Information Infrastructure* (NII). Em 2000 a União Europeia (UE) lançou o projecto *e-Europe*<sup>2</sup> e surgiu uma comunicação do presidente da UE<sup>3</sup> sobre *Estratégias para a criação de emprego na Sociedade da Informação*. Foi, portanto, neste momento que emergiu o paradigma da economia, da inovação e do conhecimento que se converteu na principal fonte de riqueza das nossas nações. Este é o responsável por gerar empregos (e assim crescimento económico primeiro nacional, depois mundial) e proporcionar coesão social (Segurança, Progresso e Bem-estar). Em 2002, o *e-Europe* contemplava o conceito de Sociedade da Informação e do Conhecimento. Em 2005 houve inovações, tais como, a generalização das redes de banda larga, o desenvolvimento do protocolo internet IPv6, a segurança das redes e da informação, a administração electrónica, a aprendizagem por meios electrónicos, a medicina on-line e o comércio electrónico. Os seus objectivos eram: serviços públicos modernizados e on-line, uma administração electrónica, serviços electrónicos e de aprendizagem e um envolvimento dinâmico de negócios electrónicos. Em suma, alcançar uma estratégia global de modo a superar o avanço tecnológico e assim adquirir conhecimento (ALMEIDA, 2004).

Do ponto de vista tecnológico a Sociedade de Informação (conceito Europeu<sup>4</sup>) não é apenas um aprofundamento das tecnologias electrónicas e da revolução digital que sucedeu a revolução industrial, é ainda um novo modelo de desenvolvimento económico ao mesmo

---

<sup>2</sup> Plano de acção com o objectivo de tentar fazer frente ao desfasamento económico existente face aos USA bem como lançar a Europa no mundo das novas tecnologias e da internet.

<sup>3</sup> Primeiro-Ministro de Portugal, António Guterres.

<sup>4</sup> Os americanos (pioneiros no conceito) denominam de “auto-estradas da informação”.

tempo que espolta profundas alterações nos comportamentos, atitudes e valores das estruturas sociais e políticas do nosso tempo (AMARAL *apud* COELHO, 2007).

Assim sendo é certo que a informação é um bem que não se esgota com o seu consumo, mas antes pode enriquecer-se através de um desenvolvimento ideal e utópico até valores incalculáveis, nascendo outra nova informação que cada vez mais vai produzir mais informação. O cerne das *redes de informação* é a própria informação e a sua conjugação com o computador é um meio para comunicar ou localizar uma dita informação. O computador, mais do que qualquer outro produto, mercadoria ou serviço é, de facto, o catalisador que mais contribui para o tão propalado conceito de Globalização.

Sem prejuízo de todo o processo evolutivo, é de facto nas últimas três décadas que a relação Homem/Máquina se alterou radicalmente, até porque a rede das redes, ou seja a “vulgar Internet” permitiu despoletar vias do conhecimento, até aí nunca partilhadas, criando novas dinâmicas espaciais e temporais em todas as áreas (medicina, economia, cultura, comércio, religião, lazer). A tecnologia emerge cada vez mais não como um ramo do saber, compartimentado de forma estanque, mas sim como uma ferramenta social que dia após dia caminha cada vez mais para um “e-” qualquer coisa, em suma, numa caminhada imparável da *aldeia global* até à *Sociedade da Informação* e desta até à *Sociedade do Conhecimento* (ALMEIDA, 2004).

## 2.2 E-GOVERNMENT

*E-government*<sup>5</sup>, também chamado de governo Electrónico, refere-se à automação das interacções “governo-cidadão” e governo com governo através de plataformas electrónicas (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

Segundo CobiT (**C**ontrol **O**bjectives for **I**nformation and related **T**ecnology) o conceito de governação é:

*“Uma estrutura de relações e processos para dirigir e controlar a organização de modo a alcançar os seus objectivos, acrescentando valor através do adequado equilíbrio entre risco e retorno das Tecnologias de Informação e respectivos processos”* COELHO (2007, p.369).

Nos anos 70 existiam autodidactas em patamares hierarquizados que faziam a recolha de dados, operações, controlo, programação e análise. Dos anos 80 até ao início dos 90, o instituto da informática apostou na formação e carreira de profissionais e técnicos superiores na área da informática onde se passou a valorizar uma cultura de sistemas de informação, aspectos estratégicos e organizacionais e ainda ferramentas CASE (*Computer-Aided Software Engineering*) de ajuda na concepção e desenvolvimento de aplicações. No início

---

<sup>5</sup> Governação para um *Estado na hora*.

dos anos 90 existe uma exponencial preocupação com o *time to market*, nomeadamente através da utilização de ferramentas de desenvolvimento rápido de aplicações.

Os sistemas de governação diferem entre organizações, dependendo da fase de maturidade do desenvolvimento em que estas se encontrem. A Administração Pública (AP) preocupa-se excessivamente com o *time to market*, descurando-se das condições estratégicas, organizacionais e semânticas que deveriam ser referência e anteceder a introdução da tecnologia. À medida que se vai progredindo na maturidade da gestão dos sistemas das TIC estas passam a ser capazes de acrescentar cada vez mais valor ao negócio e em contrapartida merecer a aceitação e o reconhecimento de todos os parceiros envolvidos.

A governação deve ser similar a um *Chief Information Officer* (CIO), sendo que este é muitas vezes comparado a um camaleão<sup>6</sup>. Logo, um CIO deve desempenhar vários papéis, visionário, embaixador, líder, agente de mudança, fornecedor de produtos.

As organizações actuais da AP devem ser baseadas na informação, no conhecimento, pela adopção de redes humanas, e agora digitais, por processos integrados, trabalho em diálogo e equipas virtuais focadas em tarefas e projectos. As funções de maior soberania exigem bastante maturidade e um olhar atento às inovações, às tendências e ao mercado, quase sempre decorrentes da experiência e aprendizagem contínua (COELHO, 2007).

A GNR, integrada na AP, é também objecto da reforma do Estado, e deve acompanhar as medidas governamentais, no sentido de garantir e aumentar a disponibilidade dos serviços públicos on-line (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

Em Portugal a AP<sup>7</sup> está bastante informatizada, no entanto o problema não reside na quantidade da tecnologia, mas no seu aproveitamento. O sector público está dividido e fechado em múltiplos casulos tecnológicos, auto protegidos e virados de costas uns para os outros. Existe uma carência estrutural de gestão, de planeamento e de arquitecturas de sistemas e TIC<sup>8</sup>. O Estado ainda tem pouca consciência das potencialidades que podem advir pelo que não é capaz de iniciar um uso intensivo e partilhado das tecnologias. O sucesso e a fluidez dos processos dependem da envolvimento total de todos os intervenientes.

O *Simplex*<sup>9</sup> é o programa do governo com o objectivo de tornar a AP mais transparente e facilitar o acesso dos cidadãos e empresas aos serviços públicos. O programa pretende envolver mais o estado com a sociedade civil (cidadãos e empresas) e apresenta, entre outras medidas, a eliminação de certidões e formalidades inúteis, desmaterialização e simplificação de processos, desregulamentação e harmonização dos regimes jurídicos, facilitação do acesso aos serviços públicos electrónicos, reutilização e investimentos, etc.

---

<sup>6</sup> Pela sua constante necessidade de visão apurada em relação ao futuro e versatilidade.

<sup>7</sup> Ver APÊNDICE A: exemplo de *e-government* na AP.

<sup>8</sup> Ver ANEXO C: Plano Tecnológico do MAI.

<sup>9</sup> Ver ANEXO D: *Simplex* do MAI (2010).

(COELHO, 2007). Por exemplo em alguns estados, como os EUA, já é viável a democracia electrónica, através do voto electrónico (VERÍSSIMO *apud* COELHO, 2007).

Nestes pressupostos devem, também, as políticas de resposta, eficácia e simplificação administrativa da GNR serem implementados, de forma a garantir e potenciar a confiança dos cidadãos nos serviços prestados on-line no seu sítio da internet (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

### 2.3 E-ECONOMIC

*“A digitalização da economia é uma tendência crescente onde as TIC começam por se apresentar como uma simples ferramenta, passam a alterar as regras dos negócios e tendem a acabar por alterar tudo o que os governos fazem, dos impostos à educação. Portugal não acompanhou a revolução agrícola e atrasou-se na revolução industrial. Resta-lhe a oportunidade de recuperar o tempo perdido na era digital, tirando partido das redes europeias e mundial, para conseguir ser competitivo na sociedade da informação”* AMARAL *apud* COELHO (2007, p.23).

A par desta constatação, é relevante referir que na internet a distinção entre consumidor e cidadão não está claramente estabelecida. Tudo se passa como se a pessoa fosse protegida no entanto a pessoa é sempre encarada como um potencial consumidor. O desejo desenfreado do lucro por parte do próprio sistema económico recorre ao consumo como forma de aumento de produtividade: estamos perante uma *consumocracia*<sup>10</sup>. O consumo decorre, como praticamente tudo, da existência de informação sobre os bens a adquirir e/ou consumir. Assim a Sociedade de Consumo convive, intimamente, com a Sociedade da Informação, o mesmo é dizer que a Sociedade da Informação é transversal a todas as acções do Homem, directas ou indirectas.

No mundo globalizado, basta imaginação e criatividade para se criar uma nova necessidade de consumo. Assim, se a grande preocupação nas estratégias de *marketing* é gerar necessidades de consumo nos seus públicos, a questão da gratuidade (ou não<sup>11</sup>) do acesso a certas informações, conteúdos e/ou serviços, na internet (ou nos telemóveis) favorece o fenómeno da comercialização.

Actualmente vivemos num mundo essencialmente científico onde as novas tecnologias fazem parte de todos os contextos em que nos inserimos (WOLTON, 2000).

A generalização do comércio virtual surgiu com a banalização da internet. O comércio electrónico é um fenómeno com enormes consequências socioeconómicas, na dimensão dos mercados que abrange, na modificação da natureza das trocas, na generalização do dinheiro electrónico e, muito interessante, no aparecimento de mercados transnacionais de cariz linguístico.

A nova economia não se desenvolve tanto com a introdução das tecnologias de informação e comunicação, como com a reorganização das relações industriais e de trabalho, gerando

---

<sup>10</sup> Uma mentalidade consumista elevada ao expoente máximo.

<sup>11</sup> Por vezes enganosa na medida em que a gratuidade por vezes mascara operações mais complexas de puro interesse.

uma indústria de serviços de tipo novo. Mas sim com a introdução de vários tipos de inovação organizacional: a decisão resulta da canalização de informação de fora para dentro, de baixo para cima (fonte para estratégia competitiva) e a semântica de comunicação, interna (operacional) e externa (comercial, institucional) desaparece passando a haver uma estrutura comunicacional integrada numa *datawarehouse* com vários terminais especializados e direccionados a funcionalidades distintas (que podem ser decisórias, logísticas, suportes de formação, comunicacionais, comerciais, de reporte, ...).

Esta estrutura organizacional só é conseguida com redes de comunicação electrónicas a nível intersectorial, operacional e institucional, quer como sistema nervoso interno, quer como sistema de relacionamento comercial. Em suma, a sociedade contemporânea é marcada pela capacidade de produzir social, como determinação da ordem e das práticas económicas (NEVES *apud* COELHO, 2007).

O crescimento exponencial da Sociedade da Informação levou a que se tornasse imperioso o recurso às redes digitais de informação. A par disso a Web<sup>12</sup>, novo meio global de comunicação e inter-acção social, foi igualmente obrigada a crescer, a adaptar-se e a evoluir. Esta rede transformou-se no mais importante factor de mudança económico, social e de negócios do novo século, ao mesmo tempo que as tecnologias da informação e do digital se tornaram notórias.

Nos anos 70 e 80 assistiu-se ao *back-office*, nos anos 80 e 90 automatizou-se o *front-office* e agora, na era da Sociedade da Informação, com o **e-com** automatiza-se a relação transaccional com os clientes. A abordagem electrónica altera a lógica empresarial instalada, modificando profundamente as cadeias de valor e dando origem a novos conceitos de negócios, é o caminho para o **e-business**:

*“Comércio electrónico definido como realização de transacções de bens e serviços entre computadores mediados por redes informáticas, sendo que o pagamento e ou entrega dos produtos transaccionados não são, necessariamente, efectuadas por via electrónica”. AMARAL *apud* COELHO (2007, p.89).*

A internet vai provocar o desmantelamento dos modelos de negócios existentes, diminuir as tradicionais e ultrapassadas barreiras às transacções, em suma alterar as estruturas de mercado tradicionais e criar novos mercados de negócios, no sector bancário, comércio, bancas, companhias de seguros.

Nesta *economia em rede*, *e-economic*, as empresas transformam-se, afastando-se da ideia padrão de estruturas hierarquizadas e piramidais caracterizadas por um grande número de tarefas, caminhando para organizações descentralizadas e orientadas para as ligações em rede. O objectivo último é reduzir significativamente nos custos a par de aumentar a produtividade (expansão dos PC's; uso crescente da banda larga; telecomunicações

---

<sup>12</sup> A desenvolver no capítulo 4.1.

móveis; convergência de meios, TV, PC e Telemóvel; plataforma única de todos os serviços acessível a todos) (AMARAL *apud* COELHO, 2007).

## 2.4 E-CULTURE

O conceito de cultura significa defender, simultaneamente, uma língua, raça, história, uma tradição. Deste modo o Homem tem uma percepção de tudo o que o rodeia e como tal orienta-se e assume a sua posição na cultura/meio em que se insere. Esta atitude assumida manifesta-se quando defende ou condena certos valores e conceitos morais, sociais, científicos e políticos. A tecnologia está obviamente incluída, dado que além de poder entrar no estudo de todas as coisas que o Homem faz, também permite a prática dos actos inerentes às várias ciências que o Homem domina. A par disto, *as novas tecnologias surgem do Homem e ao Homem se destinam*, sendo um meio multifacetado, abrangente e omnipresente na vida do ser humano.

Na actual sociedade temos capacidade de, nas nossas casas ou no nosso trabalho, estar *wired* à internet, e numa questão de segundos consultar e comprar acções, efectuar compras, vender bens, fazer transacções monetárias, preparar reuniões, ou inter-agir socialmente, enfim, agendar todo um conjunto de tarefas que constituem a rotina humana. Mas, de facto, novas tecnologias, globalização, mundialização (termo francês) significa algo que vai além das fronteiras de uma nação, interfere no âmbito internacional e tem repercussões na esfera económica e conseqüentemente cultural de um estado, de uma civilização. Inegavelmente, o processo de aceitação ou não do fenómeno da globalização, é essencialmente uma questão de cultura (ALMEIDA, 2004).

São alguns exemplos de *e-culture*:

O **e-cinema**, mais não é do que a distribuição e projecção digital de filmes, sala a sala, via satélite, para todo o mundo. As novas ferramentas tecnológica utilizam-se, em suma, para empregar a realidade a cenas que seriam impossíveis de filmar.

A **televisão**, pelo seu âmbito audiovisual e agora digital, é tida como excepção cultural. A proximidade e a simultaneidade oferecidas pela TV não são geradoras de laços culturais nem são sinónimo de uniformização dos níveis económicos, mas criam uma imaginação comum. Tanto mais o telespectador ou o internauta tiram proveito da tecnologia, quanto mais rica e mais organizada for a nação a partir da qual ele(a) tem o mundo a descobrir-se-lhe, com um único e simples clique ou o fácil pressionar num botão.

A **imprensa escrita**, recorre a terminais de computador enquanto outrora era a máquinas de escrever. O resultado é, além de mais rapidez e flexibilidade, menos mão-de-obra. O hipertexto passou a dividir espaço com imagens, gráficos, e ainda, via internet, passou a estar disponível e acedível por todos on-line. Passou também a haver o *feedback* e proximidade

aos leitores mediante votações, passatempos, concursos, salas de *chats*, fóruns, etc. A informação e, em simultâneo, a publicidade passaram a ser possíveis num só espaço.

O **entretenimento**, através de jogos on-line. Embora os jogos continuem a ser encarados como frívolos e objectos de puro entretenimento, há já quem os entenda e os conceba noutras perspectivas, nomeadamente, no campo pedagógico, educacional e cultural, que será, seguramente, o seu futuro. A utilização de computadores multimédia permite aceder a informação que na forma de jogos, podem simular desde corridas de automóvel, jogos de estratégia, e muitas outras aplicações num mundo virtual. No entanto, aplicações idênticas podem ser utilizadas, à margem do entretenimento, a nível profissional para simuladores (voo de aeronaves, tiro de sistemas de armas de guerra, manutenção de equipamentos, entre outros), podendo reduzir-se custos de formação, não sendo necessária a utilização de recursos físicos, antes de se atingir um mínimo de conhecimentos sobre o respectivo funcionamento, minimizando a deterioração dos materiais e a maximização da segurança das pessoas (DINIS, 2005).

**Música e Desporto**, são conceitos comuns e universais a todas as linguagens que chegam em tempo real aos públicos. São termos que congregam a globalização, mundialização, internacionalização, cujo alcance é mais facilmente conseguido por via da internet. Hoje em dia a tecnologia produz um tapete de novas possibilidades, por onde os avanços no mundo musical e desportivo caminham sem parar (TOFFLER, 1970).

## 2.5 CIDADANIA DIGITAL

*“A Sociedade conectada é a sociedade onde todos, simples cidadãos, empresas, organizações e administrações públicas, estão permanentemente ligados em rede, através da qual exercem as suas actividades”* JUNQUEIRO (2002, p.133).

No decurso do processo histórico, inúmeras inovações e inventos transformaram e alteraram os hábitos e as práticas das mais simples comunidades, às mais complexas sociedades ditas civilizadas e evoluídas. Do empirismo à ciência, do maquinismo à máquina, tudo tem estado em constante mudança (WOLTON, 2000).

O *viver em rede* é um paradigma da Sociedade da Informação que induz à *globalização*.

*Viver em rede* remete-nos para questões de importância dos investimentos de natureza intangível<sup>13</sup> uma vez que a nova organização social é cada vez mais resistente a uma hierarquia rígida. Actualmente o processo básico de comunicação é a *partilha* e não a *troca*. Ambas as partes detêm informação útil e com valor impingido quando bem aproveitada e existe a necessidade de uma forte actividade imaterial, uma intensificação da comunicação que proporcione coesão institucional a nível global. Sem este novo incremento a materialização das sociedades avançadas encontra-se seriamente limitada. As redes

---

<sup>13</sup> I&D, *software*, educação e formação, *marketing*, *design*.

incluem e excluem simultaneamente, ou seja, é o caminhar para um mundo mais fragmentado, ou mais cooperativo (CARAÇA *apud* COELHO, 2007).

As novas tecnologias, conjugadas com a Sociedade da Informação, baseada na digitalização, fazem o ser humano cada vez mais ter o futuro inserido na sua vida, da educação, à vida particular e profissional, passando pela saúde, cultura, em suma, a Era Digital envolve, hoje, um pouco de tudo. A **educação** é envolvida, na medida em que, a introdução dos novos meios de comunicação envolvendo texto, imagem e poderosos motores de busca de informação num universo digital, em crescimento explosivo, altera os hábitos de leitura e exige novas capacidades para que se aprenda também a ler e a escrever na internet. A **vida particular** e **dia de trabalho** no emprego foram revolucionados pela sociedade da informação tornando-se indissociáveis um do outro. A interligação e/ou separação do trabalho e da vida privada levanta questões interessantes sobre o papel do escritório no futuro e sobre a transformação da casa como extensão do escritório. A **saúde** é fundamental na sociedade. Além de um sector económico é também uma componente essencial à vida. As unidades de saúde, nomeadamente os hospitais, constituem sistemas complexos cujo fim se encontra na informação e na sua gestão pela organização. Um hospital quando admite um doente processa a sua informação interna (clínica e administrativa) bem como a externa (aquando da sua saída). Estando a alimentar assim os processos organizacionais intra e extra hospital (CARAÇA *apud* COELHO, 2007).

Face ao anteriormente referido pode dizer-se que as TIC podem servir para libertar forças de cidadania e fazer desabrochar solidariedades à escala planetária (CONSELHO NACIONAL DA INFORMAÇÃO, 1997).

Os meios de comunicação convencionais baseavam-se numa lógica unidireccional cultivando um modelo de cidadão passivo e obediente. A Sociedade da Informação criou através da interactividade, cidadãos cada vez mais activos. O pensamento em rede surgiu mediante a soma da dimensão multimédia com a interactividade (LYON, 1992).

No que respeita ao inevitável relacionamento do cidadão com a Sociedade Digital, uma sociedade igualitária na aparência, todos ficaríamos em idênticas condições perante ela. No entanto a desigualdade torna-se notória quando os destinatários podem estar ou não interessados nos que lhes é facultado. O público, destinatário do sistema, tira dele grandes **vantagens**<sup>14</sup>: benefício da ubiquidade, instantaneidade, interactividade, acessibilidade, além de ter uma universalização de escolha, a conexão imediata a partir do domicílio ou de qualquer outro lado, a redução de despesas em muitos domínios, entre tantas outras. Em contrapartida tem também as suas **vulnerabilidades** nomeadamente vulnerabilidade informática do ponto de vista da privacidade<sup>15</sup> (ADOLFO, 2009).

---

<sup>14</sup> Potencialidades e vulnerabilidades a desenvolver no subcapítulo 4.3.

<sup>15</sup> A abordar no capítulo 3.

---

## CAPÍTULO 3 – QUADRO LEGAL

### 3.1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo visa estabelecer o principal quadro legal a que a GNR deve obedecer enquanto membro integrante da Sociedade da Informação. Antes de mais é relevante referir que, como força de Segurança de natureza militar (n.º 1 do art. 1º LOGNR), apresenta como um dos seus pilares fundamentais a política de Segurança Interna e assume como valores mais profundos a defesa intransigente do estado de direito democrático e dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos (n.º 2 do art. 1º da LOGNR e art. 272º da CRP). Paralelamente ao quadro legal Nacional, a GNR, tem igualmente de fazer face aos preceitos dos tratados internacionais de que Portugal faz parte de modo a colaborar na execução da política de defesa nacional (n.º 2 do art.1º da LOGNR).

No âmbito do sistema de segurança e defesa a GNR possui um amplo espectro de atribuições (art.3º da LOGNR), é composta por cerca de 26 000 militares, ocupa praticamente toda a quadrícula Nacional (95% TN) e serve 60% da sua população. (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

Este enquadramento inicial visa essencialmente realçar a enorme panorâmica que norteia a missão da GNR. Além de possuir uma dimensão geográfica enormíssima, está permanentemente em interacção com os diversos actores que constituem o contexto social que nos envolve.

Nesta envolvente social surge a Internet, World Wide Web ou WWW, uma *rede das redes* que nos dias de hoje torna possível a comunicação e a partilha de informação sem limites de tempo nem de espaço, onde a ubíquidade e a instantaneidade imperam e onde a expressão individual fica ao alcance de tudo e de todos (ASCENSÃO, 1999). Além disto possibilita envolver aplicações multimédia (escrever, responder, partilhar, arquivar, apanhar) sem limites, sem esforços e em contínuo. Deste modo, é certo que o utilizador desta rede à escala mundial fique aliciado tanto pela autonomia como pelo desempenho. Cada um faz o que quer, quando lhe apetece: *sem Deus, nem mestre* (cerne do ideal liberal de indivíduo). O indivíduo controla tudo, podendo desenvolver livremente as suas competências, traçar o seu destino, cultivar-se, corresponder-se e criar relações sem qualquer tipo de entraves. No que respeita ao acesso a bases de dados, aceder, seleccionar, navegar e produzir a própria informação permitem não só ganhar tempo como aceder a *reservatórios* de conhecimento totalmente inesperados. No entanto “*o acesso directo não suprime a hierarquia do saber e dos conhecimentos*” (WOLTON, 1999).

Não obstante da vertiginosa sucessão dos avanços tecnológicos e apesar da tardia chegada das normas do Direito, os princípios jurídicos que sustentam a ordem jurídica têm vindo a

assegurar soluções para o actual contexto onde nos inserimos, que não é, de longe, um espaço “*livre de Direito*” (FRADA, 1999 *apud* MELLO, 2001).

### 3.2 CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA

Questões jurídicas como a protecção de programas informáticos, a criminalidade informática, protecção da privacidade de dados pessoais e ainda a protecção jurídica da base de dados, constituem matéria que interferem nos valores e princípios que estão subordinados à República Portuguesa, na medida em que esta é: “*um Estado de direito democrático, baseado na soberania popular, no pluralismo de expressão e organização política democráticas, no respeito e na garantia de efectivação dos direitos e liberdades fundamentais e na separação e interdependência de poderes, visando a realização da democracia económica, social e cultural e o aprofundamento da democracia participativa*” (art. 2º da CRP).

Desde os anos 70 que, a nível Internacional, surgiram as primeiras preocupações no que respeita a elaboração de preceitos legais no âmbito da protecção de dados pessoais. Após o avanço da Convenção n.º108 (relativa à *protecção das pessoas relativamente ao tratamento automatizado de dados pessoais*) alguns países europeus começaram também a dar resposta a estas matérias, inclusive Portugal (GUERRA, *apud* MELLO, 2001).

O art. 35º da CRP de 1976, *utilização da informática*, foi alvo de alteração com a 4ª Revisão Constitucional (Lei Constitucional 1/97, de 20 de Setembro) em resultado do avanço da Directiva n.º 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de Outubro de 1995 (relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados). A transposição da Directiva supracitada levou também à publicação de uma nona Lei em Portugal: Lei n.º67/98 de 26 de Outubro, Lei de Protecção da Dados Pessoais, adiante explorada (GUERRA, *apud* MELLO, 2001).

No que concerne à análise da alteração propriamente dita do art. 35º da CRP, agora objecto de estudo, há a elencar as ilações que a seguir são apresentadas.

*A autodeterminação informática e uma entidade administrativa independente* são duas das temáticas que levaram à alteração referida. O artigo 35º, no seu nº2, determina que *a Lei define o conceito de dados pessoais, bem como as condições aplicáveis ao seu tratamento automatizado, conexão, transmissão e utilização, e garante a sua protecção, designadamente através de entidade administrativa independente*. Em traços gerais, visa garantir o tratamento automático de dados pessoais por uma *entidade independente* a quem, genericamente, *compete controlar e fiscalizar o cumprimento das disposições legais e regulamentos em matéria de dados pessoais, em rigoroso respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades e garantias consagradas na CRP e ainda na própria lei* (art. 22º da Lei n.º67/98 de 26 de Outubro, Lei de Protecção da Dados Pessoais). Para o efeito, a

*entidade administrativa* referida é a Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) cuja constituição está resumida a 7 elementos: o presidente e 2 eleitos pela AR, 1 magistrado judicial, 1 magistrado do Ministério Público e ainda 2 elementos eleitos pelo governo (art. 25º da Lei n.º67/98 de 26 de Outubro).

Os dados que anteriormente não podiam ser tratados, tais como *convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada e origem étnica* são tidos como *dados sensíveis* e passaram, com este artigo no seu n.º3, a poder ser tratados aquando de se verificar o consentimento dos titulares ou autorização legal.

Com o seu n.º4, *é proibido o acesso a dados pessoais de terceiros, salvo em casos excepcionais previstos na lei*, afasta eventuais ambiguidades no que respeita a *segredo de Estado e segredo de justiça*.

Os seus n.º1 e n.º5 reforçam a garantia na liberdade de acesso às redes informáticas de uso público e revelam as duas principais exigências que motivaram a revisão constitucional: primeiro a transposição da directiva Europeia para a ordem jurídica interna e depois a adaptação das normas às actuais realidades da *Sociedade da Informação* que exigem cada vez maior capacidade de flexibilidade sem menosprezo pelos direitos e pela privacidade dos titulares dos dados.

Consagra ainda, no seu n.º7, que os dados pessoais de ficheiros manuais merecem protecção de igual forma à consagrada para dados informatizados.

### **3.3 LEI DE PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Em 1973, a 26 de Setembro, o Comité de Ministros do Conselho da Europa aprovou a Recomendação n.º (73) 22 relativa à *protecção da vida privada das pessoas singulares face aos bancos de dados electrónicos no sector privado*, posteriormente em 1981, a 28 de Janeiro, o Conselho da Europa em prol do aumento do fluxo de dados entre fronteiras avança para a convenção n.º108. Em 1995 (24 de Outubro) a Directiva n.º 95/46/CE, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, levou à criação da actual Lei da Protecção de Dados Pessoais<sup>16</sup>, agora objecto de estudo (GUERRA, *apud* MELLO, 2001).

O regime legal desta lei assenta no seguinte princípio geral: *o tratamento de dados pessoais deve processar-se de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais* (art. 2º). No que respeita ao seu âmbito de aplicação, a lei visa o *tratamento de dados pessoais por meios total ou parcialmente automatizados, bem como ao tratamento por meios não automatizados de dados pessoais contidos em ficheiros manuais ou a estes destinados* (nº1 do art. 4º) no

---

<sup>16</sup> Lei n.º67/98 de 26 de Outubro.

Território Nacional (al. a), n.º3 do art. 4º) ou fora deste (al. b) e c), n.º3 do art. 4º). Paralelamente ao referido há a salientar a excepção, ainda contemplada no n.º2 do art. 4º, relativa aos dados pessoais tratados por pessoa singular *no exercício de actividades exclusivamente pessoais ou domésticas* (em traços gerais resume-se a tratamentos utilizados por uma pessoa individual e no contexto de interesses estritamente pessoais ou familiares). A *videovigilância e outras formas de captação, tratamento e difusão de sons e imagens que permitam identificar pessoas* é uma novidade que consta ainda no n.º4 do art. 4º e visa essencialmente abranger alguns sectores, bem como controlo de movimentos com interesse policial, em meios de transporte, bancos, comércio, *telemedicina*, entre outros.

Em relação ao tratamento de dados pessoais, como já referido, este compete à CNPD (art. 21º e art. 22º). Esta possui atribuições e competências de emissão de pareceres, de decisão, de poder regulamentar, de investigação e ainda outros deveres de controlo. Além disto, possui um instrumento fundamental que permite exercer os poderes de controlo e fiscalização do *cumprimento das disposições legais e regulamentares em matéria de protecção de dados* que decorre da obrigação de notificação a que estão vinculadas as entidades responsáveis, antes da realização do tratamento. No que concerne a *condições de legitimidade* (art. 6º) há a referir que não está na disponibilidade de cada um proceder ao tratamento de dados pessoais, ainda que dados públicos ou acessíveis ao público. Para tal é necessário existir, *de forma inequívoca*, consentimento por parte do titular ou que se verifique alguns dos 5 casos elencados no referido artigo.

O tratamento de dados adopta 3 regimes diferenciados, em função da categoria de dados a tratar (tratamento de dados sensíveis – art. 7º; tratamento de suspeitas de actividades ilícitas, infracções penais e contra-ordenações – art. 8º e tratamento de outras categorias de dados não indicados nos pontos anteriores – art. 6º). É de salientar o tratamento de *dados sensíveis* (art. 7º) quando conjugado com o art. 35º n.º3 da CRP salvaguarda, além de *dados de saúde, da vida sexual e dados genéticos, as convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada e origem étnica* integrando-os no conceito de *vida privada*. De acordo com Rita Amaral Cabral existem 3 esferas: a *vida íntima* (gestos e factos que em absoluto devem ser subtraídos ao conhecimento de outrem), a *vida privada* (engloba os acontecimentos que cada elemento partilha com um grupo restrito de pessoas) e a *vida pública* (eventos susceptíveis de serem conhecidos por todos e depende da participação de cada um na vida da colectividade) (CABRAL *apud* MELLO, 2001). No que respeita ao tratamento de outros dados (art. 6º) é de referir que neste regime estão incluídos dados de contratos no sector financeiro, dos seguros, contratos de compra e venda, relações contratuais de qualquer natureza e ainda contratos de adesão.

O art. 5º, baseado no princípio fundamental da transparência (enunciado no art. 2º), refere-se à qualidade dos dados e dita, na sua alínea a) do n.º1, que a recolha deve ser efectuada *de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa fé* e a sua recolha deve ser feita para

finalidades determinadas, explícitas e legítimas, com a estrita *adequação e pertinência* (al. b) e c) do n.º1).

Quanto ao direito de informação (art. 10º), acesso (art. 11º) e rectificação, a fim de assegurar uma maior transparência e controlo por parte dos titulares, obriga a garantir o direito de informação, quando os dados não são recolhidos junto dos titulares ou se destinem a ser comunicados a terceiros (n.º3 do art. 10º), obriga que se proceda à informação das condições em que circulam os dados nas redes abertas (n.º4 do art. 10º). Quanto ao direito de acesso, a lei pode estabelecer um *acesso indirecto* (através da CNPD) quando estiverem em causa tratamentos relativos à prevenção e investigação criminal ou de expressão artística ou literária. Basta que para tal a CNPD informe os titulares das diligências que foram efectuadas (n.º2 a 4 do art. 11º). No entanto a lei só pode restringir este direito desde que, manifestamente, não exista qualquer perigo de violação dos direitos, liberdades e garantias dos titulares dos dados (n.º6 do art. 11º).

Por último, no que concerne ao incumprimento das disposições sobre a protecção de dados, a lei estabelece mecanismos claros que visam assegurar o seu cumprimento. Além das competências da CNPD, também o próprio cidadão vê reconhecido o direito de recurso a meios administrativos e jurisdicionais para a defesa dos seus interesses (art. 33º). O direito de serem ressarcidos, quando de direito, está garantido (art. 34º).

Estas disposições aqui evidenciadas, como mais relevantes aquando da leitura da letra da lei, permitem retirar algumas ilações, nomeadamente, que a tecnologia não deve ser apenas utilizada como fonte de novas obras, prestações e explorações mas também como meio de garantir os direitos dos diversos titulares bem como que a revolução tecnológica não deve, por isso, afastar o criador intelectual do centro do direito de autor (CORDEIRO, *apud* MELLO, 2001).

### 3.4 PROTECÇÃO JURÍDICA DE BASES DE DADOS

O diploma<sup>17</sup> em análise transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho n.º 96/9/CE de 11 de Março. Este surgiu com intuito de facilitar o desenvolvimento da informação na Comunidade Europeia (CE) bem como potenciar a eliminação de obstáculos à livre circulação de bens e serviços. Neste âmbito, este diploma, visa por um lado proteger as bases de dados que constituem criações intelectuais. Por outro, assegurar a atribuição, ao fabricante de determinadas bases de dados, uma protecção *sui generis* em benefício do produtor (ASCENSÃO, 1999). Isto é, a faculdade dos seus titulares poderem exercer a sua vontade na disponibilização da sua informação pessoal uma vez que cada pessoa é proprietária das informações sobre si podendo decidir

---

<sup>17</sup> Decreto-lei n.º122/2000, 4 de Julho.

acerca do seu destino (registadas, reconhecidas, comunicadas, partilhadas, eliminadas). Esta faculdade de desencadear a garantia relativa à protecção de dados pessoais nas suas diversas vertentes recai sobre a CNPD (COELHO, 2007).

No que respeita à origem de publicação (art. 2º), as bases de dados publicadas estão sujeitas à legislação em vigor no país da primeira publicação, ao passo que as bases de dados não publicadas estão sujeitam-se ao país da nacionalidade do autor (se pessoa singular) ou sede principal e efectiva da sua administração (se pessoa colectiva) (n.º 1 do art. 2º).

Uma vez que o direito de autor tem por objecto uma expressão derivada do trabalho humano criativo e o conteúdo do direito de autor exprime essa ligação individual do criador intelectual à sua obra (VIEIRA *apud* MELLO, 2001), as bases de dados que constituam criações intelectuais são protegidas em sede de direito de autor (n.º1 do art. 4º). Neste contexto torna-se relevante referir que o titular de uma base de dados goza de determinados direitos tanto de efectuar como autorizar: a reprodução permanente ou transitória de toda ou parte da base de dados, a tradução, adaptação, transformação, ou qualquer outra modificação da base de dados, a distribuição do original ou de cópias da base de dados e ainda qualquer reprodução, distribuição, comunicação, exposição ou representação pública da base de dados derivada (n.º1 do art. 7º). Além do referido o titular originário goza também do direito à menção do seu nome na base bem como do direito de reivindicar a autoria desta (n.º1 do art.8º).

Apesar do titular de uma base de dados gozar de um conjunto de direitos, existem algumas excepções relevantes pois permitem o seu livre acesso e extracção sem autorização do fabricante. Estas constam, respectivamente, no artigo 10º e 15º sendo de destacar as *utilizações para fins de segurança pública ou para efeitos de processo administrativo ou judicial* (al. c) do n.º1 do art. 10º) e *sempre que se trate de uma extracção e ou de uma reutilização para fins de segurança pública ou para efeitos de um processo administrativo ou judicial* (al. c) do art. 15º).

Por fim é relevante referir a susceptibilidade de cometimento de um crime constante no art. 11º. Este determina que *quem, sem para tal se encontrar autorizado, reproduzir, divulgar ou comunicar, ao público com fins comerciais, uma base de dados criativa* (bases de dados, que pela selecção ou disposição dos respectivos conteúdos, constituem criações intelectuais são protegidas em sede de direito de autor) incorre num crime, cuja punição pode ir até 3 anos ou com pena de multa. Na eventualidade de existirem cópias ilícitas de base de dados, estas (ou os dispositivos em comercialização que visam o cometimento de licitudes relativas a base de dados) podem ser apreendidas por motivos cautelares (n.º 1 e n.º2 do art. 19º).

---

## CAPÍTULO 4 – O ADVENTO DAS REDES SOCIAIS

### 4.1 A EVOLUÇÃO DA INTERNET

#### 4.1.1 Web

As origens da internet devem ser colocadas na ARPANET, uma rede de computadores estabelecida pela ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) no ano de 1969 aquando de tentativas dos EUA em alcançar superioridade tecnológica militar sobre a União soviética. O termo *Internet*, por seu turno, foi usado pela primeira vez por Vinton Cerf em 1970 (CASTELLS, 2001).

Começando por definir o termo *Internet*, este designa uma *rede de redes* em escala mundial: *INTERconnected NETWORKS*, que interliga redes locais (LAN – *Local Area Network*), redes de área alargada (WAN – *Wide Area Network*) e redes metropolitanas (MAN – *Metropolitan Area Network*). Esta *rede* é uma base de sustentação virtual de praticamente todos os Sistemas de Informações reais, basta estes estarem na Web (MARQUES, 2004).

A **Web**, World Wide Web ou WWW, é um sistema de documentos (vídeos, sons, hipertextos ou figuras) em hipermédia que são interligados e executados na Internet. Este sistema é constituído por *páginas ou documentos* onde é possível encontrar a informação, esta, por sua vez, está dispersa por diversos servidores Web<sup>18</sup>. A hipermédia<sup>19</sup> permite navegar através dos elementos de entrada na informação à vontade do utilizador, consoante o seu gosto, desejo ou necessidade, dentro dos parâmetros de formatação associados a hiperlinks da respectiva informação a consultar. O hipertexto foi a primeira aplicação de tecnologia deste tipo, em que o conteúdo é escrito ou codificado em formato hipertexto, tal como em linguagem HTML.

A Web apresenta uma característica muito especial que se traduz na mutação que sofre conforme o interesse dos usuários e as inovações tecnológicas que são apresentadas diariamente (CASTELLS, 1999).

Os *serviços Web* representam uma tecnologia emergente que tem sido alvo de atenção por parte da indústria dos computadores<sup>20</sup> e visam facilitar a integração de aplicações. Uma arquitetura de um serviço deste estilo, determina como os elementos do sistema são identificados e distribuídos, como interagem e como constituem um sistema, cuja plataforma de interface é a comunicação (NUNES; DAVID, 2005).

---

<sup>18</sup> Designados de *sítios*.

<sup>19</sup> Um meio hipermédia constitui-se na combinação de hipertexto e multimédia num só documento, em que o acesso à informação se pode efectuar de forma não sequencial, em tempo real, através de cliques sobre palavras, imagens ou outros símbolos.

<sup>20</sup> Empresas como a Microsoft, IBM e Sun.

#### 4.1.2 Web 1.0, Web 2.0 e Web 3.0

A primeira versão da Internet, **Web 1.0**, começou por ser uma Web unidireccional: *empurrada* (período compreendido ente 1989 e 2005). Esta versão permitia apenas consultar os conteúdos disponibilizados por organizações ou empresas que tinham capacidade de desenvolver e publicar páginas Web. As pessoas correntes como não tinham capacidades de desenvolver e publicar páginas Web apenas se limitavam a consultar os seus conteúdos. Isso representava algumas limitações: conteúdos, criatividade e oportunidades de negócio (SANTOS, 2007).

A segunda geração da Internet, **Web 2.0**, baseia-se numa Web bidireccional: *partilhada* (período compreendido entre 2005 e 2010) onde os *cibernautas*<sup>21</sup> não se limitam à atitude passiva de meros destinatários de serviços. Estes intervêm activamente na rede difundindo informações e ideias ou simplesmente participante em fóruns de discussão (FRADA *apud* MELLO, 2001). O conceito surgiu em Outubro de 2004 e foi apresentado por O’Reilly<sup>22</sup>.

Esta versão, além de permitir consultar conteúdos, possibilita a criação e partilha de novos conteúdos pelo que apresenta as seguintes características: fornecer serviços em vez de aplicações, através de um browser; permitir ao utilizador criar os seus próprios conteúdos (ferramentas simples, intuitivas e gratuitas); facilitar a participação e interactividade com o utilizador (comentários através de um blogue ou rede social); partilhar (fotos, vídeos) e colaborar (criação e revisão de artigos na wikipedia, documentos no Google Docs, páginas Wiki). Possui ainda as seguintes características: relacionamento (Redes Sociais<sup>23</sup>); identidade (pode conter informações pessoais on-line); conteúdos multimédia<sup>24</sup> (O PC substituiu, em certa medida, o computador central único com terminais exagerados para o processamento de dados, a máquina de escrever para escrita de texto, o telefone para comunicação de voz e a televisão para transmitir imagens); convergência (acesso por múltiplos dispositivos) e standardização (facilidade de compatibilização entre aplicações e dispositivos). Em suma é todo o espectro de interacção entre internet e utilizador que inclui: Blogues (Blogger, Wordpress); Wikis (Wikipedia, Wikispaces); Redes sociais (Facebook, Myspace, Hi5, Orkut, Ning.com); Tagging e Social Bookmarking (Delicious, Diigo, Magnolia); RSS (Google Readre); Partilha (Google Docs, Youtube, Google vídeo, Flickr, PicasaWeb) e Correio electrónico (Gmail e Hotmail) (OLIVEIRA, 2008). Constitui, portanto, uma segunda geração que reforça o conceito de troca de informações e colaborações dos *internautas* com sítios e serviços virtuais, onde a ideia é que o ambiente on-line se torne mais dinâmico e que os usuários colaborem para a organização de conteúdo (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

---

<sup>21</sup> Pessoa que navega na Internet.

<sup>22</sup> Numa conferência de brainstorming com a MediaLive Internacional.

<sup>23</sup> A abordar no subcapítulo 4.3.

<sup>24</sup> Um meio multimédia permite utilizar dados, texto, som/voz e imagem, no mesmo equipamento.

Por fim, a **Web 3.0**, a caminhada para a nova geração da Internet, a Web colaborativa: *em tempo real* (período a partir de 2010). Esta versão, à revelia das Web`s anteriores, permite consultar conteúdos disponibilizados por outrem (Web 1.0, Web 2.0 e Web 3.0), permite criar e partilhar novos conteúdos (Web 2.0 e Web 3.0) e permite ainda gerir, via busca discriminatória e selectiva, esses mesmos conteúdos (Web 3.0). A rentabilização do tempo é uma vantagem daí adquirida. Esta nova vertente revela-se numa Web Semântica, onde a socialização bem como a utilização de avatares e ambientes virtuais tridimensionais são primordiais. Esta ferramenta possibilita a criação de motores de busca com *inteligência* na recuperação de informação. Esta busca permite deduzir o significado daquilo que pretendemos sem que seja necessário indicá-lo de modo explícito. Além disto, possibilita a interligação de dados em vez de documentos, o que aumenta o espectro do motor de busca e facilita a procura (OLIVEIRA, 2008). Propõe-se a ser, num período de cinco a dez anos, a terceira geração da Internet, visando uma melhor organização e o uso mais inteligente de todo o conhecimento já disponível na Internet. Na GNR estas realidades tecnológicas podem influir nas estratégias de manutenção e evolução do sítio em duas áreas de razão: por um lado a GNR tem de acompanhar a evolução tecnológica, sob pena de perder competitividade, por outro deve garantir a transição gradual, permitindo aos cibernautas a adaptação da sua tecnologia individual, tal como softwares e hardware. (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

#### 4.2 EVOLUÇÃO DO SÍTIO DA GNR<sup>25</sup>

A implementação do sítio oficial da GNR foi no ano de 2000 e surgiu quando esta se consciencializa da importância e potencialidades da Internet enquanto veículo comunicacional para a Sociedade da Informação e do Conhecimento. Desde aí têm derivado inúmeras actividades, em termos organizativos e de conteúdos que fomentam a proximidade e a prestação de serviços sociais. O sítio tem sido alvo de um processo evolutivo e gradual.

A **1ª versão**, relativa ao ano de 2000, reporta-se a um período em que a GNR visava dar a conhecer a instituição ao Ciberespaço. O sítio, ainda imaturo, limitava-se a disponibilizar informações relativas à missão e organização do sistema de forças da GNR. Disponibilizava apenas conteúdos estatísticos. A prestação de serviços on-line bem como a actualização de conteúdos eram ainda verdades inalcançáveis.

A **2ª versão**, relativa ao ano de 2001, surge com a necessidade de fazer evoluir o sítio de uma concepção monolítica e estática para um sítio de conteúdos e informações policiais multifacetados em actualização permanente, característicos da Instituição. Criou-se um processo de actualização de conteúdos cujo suporte era uma estrutura organizacional capaz

---

<sup>25</sup> Ver ANEXO E: Sítio da GNR.

de assegurar, nos seus diversos níveis de hierarquia, o seu envolvimento funcional no modelo geral de produção e de actualização do sítio. Esta intenção materializou-se com a disponibilização de aplicativos de administração descentralizados e acessíveis a partir da Internet bem como mediante tentativas de melhorar a comunicação visual com o internauta.

A **3ª versão**, relativa a 2003, apostou pela implementação de facilitar a navegação e a busca rápida de conteúdos, com dinâmicas de acesso à informação à *distância de 1 clique*. Dado que era disponibilizada sobretudo informação policial, começou a implementar-se alguns serviços on-line segundo orientações da UMIC<sup>26</sup>, concretamente o serviço de queixa SOS on-line para áreas do ambiente e dos Concursos Públicos. A par disto, a GNR começou também a tornar o sítio acessível a cidadãos portadores de deficiências<sup>27</sup>.

A **4ª versão**, de 2006 até aos dias de hoje, visou tornar ainda robusto o acesso fácil a conteúdos e serviços on-line segundo critérios mais eficientes de usabilidade, organização e ergonomia Web. Estes critérios foram definidos a partir de um *Benchmarking* efectuado a sítios de congéneres. Além disto, o design do sítio foi reformulado de modo a ficar mais atractivo e capaz de reflectir uma *Guarda mais jovem, simpática e fresca* (GUEDELHA; GONÇALVES; SANTOS, 2008).

### 4.3 A ANATOMIA DAS REDES SOCIAIS

#### 4.3.1 Potencialidades (Plano Tecnológico, Plano Social e Plano Económico)

Uma Rede Social define-se como:

*“Uma forma de partilhar ideias com outras pessoas ou grupos, com vista a proporcionar discussão entre indivíduos. Todas as pessoas têm a oportunidade de discutirem assuntos pessoais e/ou profissionais, exporem os seus pontos de vista, partilharem valores, sentimentos, atitudes, comportamentos, partilhar conteúdos, páginas, links ou ficheiros multimédia, como vídeo e imagens”* GONÇALVES (2010, p.3).

Actualmente as Redes Sociais estão cada vez mais centralizadas na Internet existindo uma maior expansão e divulgação das mensagens a um nível mais extenso, visto que de qualquer parte do mundo podemos ter acesso a uma página pessoal e/ou profissional de qualquer pessoa que tenha publicado algo no espaço virtual.

As distâncias tornam-se reduzidas e torna-se mais fácil gerir os relacionamentos com amigos ou apenas conhecidos. A principal função das Redes Sociais é potenciar a comunicação e formas de relacionamento entre indivíduos bem como potenciar um espaço interactivo de obtenção de informação e conhecimento (GONÇALVES, 2010).

As Redes Sociais, ferramenta mais actual da designada Web 2.0, são uma plataforma cada vez mais utilizada por todo o tipo de pessoas, das mais diversas idades e com os mais distintos interesses. Da sua utilização emanam diversas potencialidades, nomeadamente no que dita ao nível tecnológico, social e económico (QUERIDO, 2008).

---

<sup>26</sup> Agência para a Sociedade do Conhecimento (Ministério da Educação e da Ciência).

<sup>27</sup> Mais facilitismo na “navegação” pelo sítio da GNR.

Do **Plano Tecnológico** importa destacar a transparência e a velocidade de troca de informação. A capacidade de rentabilizar o tempo, poupar potencial humano e existir uma capacidade de acessibilidade intemporal, a enorme projecção geográfica e o recurso a dispositivos fixos<sup>28</sup> ou móveis<sup>29</sup> (QUALMAN, 2009).

Do **Plano Social**<sup>30</sup> é relevante destacar a manifesta divulgação profissional, a existência de uma excelente rede de contactos com dispersão nacional e/ou internacional e a aproximação entre pessoas e empresas. Destaca-se a capacidade de divulgar currículos (numa sociedade onde o sector do emprego é um constante alvo de mudança), o pedido de referências pessoais (a opinião existente acerca de determinada pessoa dos seus familiares, amigos e conhecidos também é alvo de interesse), oportunidades de emprego (as organizações em rede aumentam as relações de proximidade geográfica, níveis de comunicação e oportunidades de trabalho) e ainda o encontro de velhos amigos e conhecidos, a nível pessoal ou profissional (QUERIDO, 2008).

Este plano permite rentabilizar as conversações, dado que uma conversa bilateral e aberta se torna mais eficaz e com um maior número de audiências. Os custos são inferiores face à publicidade tradicional (panfletos, jornais, revistas, faixas).

A recepção de uma notificação ou de uma informação importante pode ser feita em simultâneo por estas plataformas, isto é, determinado individuo enquanto actualiza a página da Rede Social em que está inserido, pode ao mesmo tempo, estar a receber uma informação relevante para si. Neste exemplo concreto mais rapidamente detecta essa mesma informação por esta via do que mediante o seu e-mail, evitando assim a tarefa desnecessária de o ir verificar (QUALMAN, 2009).

Do **Plano Económico**<sup>31</sup> é de destacar a capacidade de negócio. Neste caso determinado indivíduo, expondo o seu currículo e actividades desenvolvidas, pode potenciar propostas com interesse na sua área (QUERIDO, 2008).

Ainda neste plano importa referir que as Redes Sociais alcançam a conjugação de três factores: mais barato, rapidez e qualidade. A popularidade de determinado produto aumentando consequentemente a sua capacidade de venda tende a verificar-se (QUALMAN, 2009).

#### 4.3.2 Vulnerabilidades

As principais fragilidades estão relacionadas com a exposição inevitável a que os indivíduos, registados em Redes Sociais, estão sujeitos. Tal inicia-se desde logo com a exposição das

---

<sup>28</sup> Um Computador portátil ou inamovível.

<sup>29</sup> Um telemóvel com determinadas características.

<sup>30</sup> Envolve conceitos tais como o *e-culture* e a cidadania digital (explorados no 2º capítulo, no seu nº 2.4 e 2.5, respectivamente).

<sup>31</sup> Envolve conceitos como o *e-economic* e o *e-government* (explorados no 2º capítulo, no seu n.º 2.3 e 2.2, respectivamente).

peças e outros com quem estas se relacionem. Além disto existem fragilidades no que respeita ao acesso de informação errónea dado não se saber a sua origem verídica nem a veracidade do seu conteúdo, na capacidade de criação de uma identidade completamente fictícia e na incontornável falta de privacidade.

Apesar da informação colocada nestas plataformas ser da responsabilidade e consoante a vontade de quem a partilha é um facto que está sujeita ao envio de vírus informáticos ou ainda sujeita a manipulações após a sua recepção por outrem (GONÇALVES, 2010).

**O exemplo de uma rede social é o Facebook<sup>32</sup>.** Este é de acesso gratuito e surgiu a 4 de Fevereiro de 2004. Os seus utilizadores podem aderir a redes organizadas por cidade, trabalho, escola, região e para falar e interagir com outras pessoas. As pessoas podem também adicionar amigos, enviar-lhes mensagens, e actualizar os seus perfis pessoais. O site foi fundado por Mark Zuckerberg, ex-estudante de Harvard. A adesão ao *website* foi inicialmente limitada aos estudantes de Harvard, mas foi expandido para outros colégios na área de Boston. Mais tarde passou a incluir qualquer estudante universitário, em seguida, estudantes, e, finalmente nos dias de hoje, qualquer pessoa<sup>33</sup>. O Facebook é actualmente o segundo site mais visitado do mundo (depois do Google), é considerada uma das empresas de maior crescimento da história, no final do ano de 2010 tinha mais de 500 milhões de utilizadores<sup>34</sup> (KIRKPATRICK, 2010).

#### 4.4 AS REDES SOCIAIS NO RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

##### 4.4.1 A GNR e alguns dos Modelos Policiais existentes

As Forças de Segurança existentes assumem, diariamente, a tarefa de cumprir as missões que lhes são confiadas. De forma a garantir o cumprimento da sua missão têm a necessidade de ajustar, permanentemente e consoante o desenvolvimento social, o seu serviço policial com novas estratégias de implementação de um ou vários modelos policiais. Estes devem ser adequados para atingirem uma segurança global orientada a três vertentes de segurança: pública, privada e social. Do equilíbrio entre estes pilares emerge um sentimento de *Segurança Global*, essencial a todo o cidadão.

Alguns dos modelos policiais existentes no mundo são: **Modernos, Pós-Modernos e Globais** (PEREIRA; SANTOS, 2002).

Um **Modelo Policial Moderno** resume-se ao primado do ordenamento jurídico, concentra-se no distanciamento da força de segurança com a população e centra-se essencialmente na aplicação da lei. É um modelo bastante conservador, pouco interactivo com a comunidade, formal e acima de tudo reactivo.

---

<sup>32</sup> Ver ANEXO A: FACEBOOK - ESTATÍSTICAS.

<sup>33</sup> Desde que tenha mais de 13 anos.

<sup>34</sup> O que corresponde a 20% dos utilizadores da internet.

Um **Modelo Policial Pós-Moderno** caracteriza-se pela proximidade à comunidade e subdivide-se em dois tipos: O modelo de proximidade ou comunitário e ainda o modelo orientado para o problema.

O primeiro visa sobretudo descentralizar a instituição da força de segurança de forma a permitir incrementar a proximidade social, melhor a qualidade de vida do cidadão, consolidar a confiança e o sentimento de segurança e ainda apelar à participação da população no alcance da segurança. Com este modelo policial as forças de segurança passam a estreitar relações sociais bem como a proporcionar laços e parcerias entre polícia e cidadãos, de forma conjunta, de modo a permitir o alcance de soluções unânimes para problemas unânimes. A responsabilidade entre a sociedade passa com este modelo a ser fortalecida e a segurança passa a ser uma co-produção social. Em traços gerais, este modelo actua de acordo com as necessidades de segurança da sociedade, o *princípio da legalidade* é permanentemente garantido como *meio* e não como um *fim*, a co-responsabilização prevalece, o sentimento de segurança e confiança é incrementado e o serviço policial prestado é proactivo, isto é, evita ser apenas reactivo e tende cada vez a potenciar a prevenção.

O segundo constitui uma variante do primeiro (modelo de proximidade ou comunitário). Este modelo prima por enaltecer os *meios* ao invés dos *fins* e foca-se na resolução atempada dos problemas, isto é, prima pela antecipação e não pela resolução instantânea de problemas. Este modelo resume-se na aplicação do processo designado SARA. *Scanning* (situação: correlacionar ocorrências/situações/incidentes já existentes); *Analysis* (análise: identificar os problemas originários das ocorrências/situações/incidentes com suporte das TIC); *Response* (resposta: desenvolver e aplicar soluções para neutralizar problemas) e *Avaliation/Evaluation* (avaliação: rever as soluções e avaliar o sucesso dos resultados através de um eficaz controlo operacional).

Os princípios deste modelo policial podem ser conjugados com as estratégias de uma organização<sup>35</sup> (neste caso adaptadas à GNR) no alcance dos seus objectivos.

Por fim um **Modelo Policial Global** subdivide-se em dois modelos: modelo de *tolerância zero/neo-intensivo* e o modelo público-privado.

O primeiro aparece para contrariar o policiamento permissivo e visa restabelecer a ordem e a paz públicas. Surge em contextos onde impera a desordem grave, as incivildades mais delituosas e uma anomalia social considerável. As práticas criminosas são cessadas por via ao *uso da força* policial. O segundo surge para se enquadrar com a liberdade do mercado, com a sociedade do comércio e ainda com o alargamento do *espectro de segurança*. Este modelo apoia-se em empresas de segurança privada para protecção de pessoas e bens. Em suma, este modelo assenta nos conceitos de bipolarização, redistribuição do trabalho policial, desintegração, interacção das polícias, consumismo, privatização, especialização e

---

<sup>35</sup> Ver ANEXO B: Modelo Policial Pós-Moderno Vs Estratégia Organizacional.

excelência de serviço. No que respeita à prevenção, esquece o combate às actividades delituosas e enaltece os potenciais vectores de dano (PEREIRA; SANTOS, 2002).

#### **4.4.2 O e-policing como estratégia de relacionamento social**

O e-policing, inspirado no *Simplex*<sup>36</sup> do Governo, visa facilitar relações da sociedade com as autoridades.

Esta forma de policiamento é feita com recurso à plataforma da internet e visa garantir a prestação de serviços policiais on-line ao cidadão, visa estreitar relações e comunicações com a sociedade utilizadora da internet. Não só as massas mais novas (jovens de hoje, adultos de amanhã) mas também de massas mais velhas.

Este conceito de policiamento enquadra-se no modelo policial de proximidade ou comunitário (modelo policial pós-moderno) e assenta no princípio basilar de envolver a sociedade na obtenção de segurança, no incremento de uma plataforma comunicacional com o cidadão e assim melhorias no seu sentimento de segurança.

O exemplo mais mediático será o do Sistema de Queixa Electrónica (SQE). Este está alojado na Rede Nacional de Segurança Interna, do MAI, e é partilhado pela GNR, PSP e SEF (JULIÃO, 2007).

##### **4.4.2.1 Estares de consciência<sup>37</sup> de alguns militares da GNR relativamente ao conceito e-policing**

Segundo o **Exmo. Major General Mourato Caldeira**<sup>38</sup>: *“o e-policing consiste na colaboração e cooperação da sociedade. Apesar deste relacionamento ser sempre útil o problema reside na capacidade de seleccionar a informação que realmente interesse à instituição”*.

Segundo o **Major Paulo Silvério**<sup>39</sup>: *“atendendo ao facto de hoje se falar em Segurança Cooperativa e de Segurança Colectiva a GNR apela à sua sociedade e à comunidade como um todo que participe na obtenção de segurança (no âmbito de uma segurança cooperativa, colectiva, na governance da segurança). Esta participação começa com a envolvimento individual, isto é, existe a necessidade de chamar a comunidade para debater, fazer propostas junto da Guarda para que esta possa garantir um serviço que seja proficiente para o cidadão. Tal caí no e-policing”*.

Segundo o **Capitão Raposo**<sup>40</sup>: *“o e-policing trata-se de um processo de envolver o cidadão na actividade policial, na busca de segurança. Este possibilita que as pessoas se sintam mais confiantes neste envolvimento (sem que tenham obrigatoriamente de dar a cara). Esta*

---

<sup>36</sup> Ver ANEXO D: *Simplex* do MAI (2010)

<sup>37</sup> Relativamente aos novos paradigmas de relacionamento social e sua interacção com o e-policing.

<sup>38</sup> Ver APÊNDICE B.2

<sup>39</sup> Ver APÊNDICE B.8

<sup>40</sup> Ver APÊNDICE B.6

*forma de policiamento além de permitir transmitir informação genérica possibilita também apostar na informação mais direccionada às necessidades do cidadão”.*

#### **4.4.2.2 Alguns casos mundiais de e-policing**

A **Royal Canadian Mounted Police (RCMP)**<sup>41</sup> é o exemplo de uma polícia que recorre frequentemente ao *e-policing*. Esta polícia define o conceito como sendo uma operação de troca de serviços e informações entre a polícia e os cidadãos através da internet.

Deste modo este tipo de policiamento permite trazer benefícios para a comunidade e para a polícia futura. Para a comunidade é de destacar o seu contributo com o relato de incidentes à polícia, facilidades em aproximar áreas mais rurais e periféricas da polícia, capacidade acelerada de fazer e obter respostas entre ambos e ainda a capacidade de possibilitar ao cidadão iniciar e terminar uma interacção policial sem grandes dificuldades. Para a polícia é de salientar a seriação facilitada de informação, melhorias na capacidade dos horários de trabalho e ainda a capacidade económica de oferecer um serviço policial de 24 horas sem uma presença física (economia material e de potencial humano).

Em suma o *e-policing* potencia novas formas de negócio para a polícia uma vez que incrementa o fluxo interactivo de formações entre polícia e cidadão, promove uma comunicação bidireccional e sobretudo é uma estratégia social de demonstrar que uma polícia está cada vez mais moderna (Site oficial de RCMP).

Atendendo à realidade de Los Angeles o conceito de *e-policing*, segundo o **The Los Angeles Police Department (LAPD)**<sup>42</sup>, trata-se da capacidade de fazer chegar o policiamento comunitário pela via da internet. Esta forma de policiamento moderno permite não só aproximar a comunidade como também contribuir para recolher informações policialmente úteis bem como descobrir tendências de eventuais crimes. O facto de determinado cidadão se inscrever no *e-policing* permite-lhe receber informação policial útil via e-mail. Atendendo às dimensões deste estado este *atendimento personalizado* é dividido por comunidades. De acordo com a informação disponível da polícia juntamente com a recolhida junto das comunidades é traçado um *crime mapping*<sup>43</sup>, este permite dar a conhecer a cada comunidade a sua realidade criminal, permite transmitir dados informativos de vários campos e assim prevenir eventuais ocorrências ilícitas futuras.

Com este tipo de relacionamento a LAPD visa essencialmente recolher informação, apelar a ajuda da comunidade na busca de segurança e assim alcançar um duplo objectivo: garantir segurança e incrementar o sentimento de segurança das suas comunidades (Site oficial de LAPD).

---

<sup>41</sup> Ver ANEXO H: Sítio da RCMP.

<sup>42</sup> Ver ANEXO F: Sítio da LAPD.

<sup>43</sup> Ver ANEXO G: *Crime Mapping*.

---

## II PARTE – PRÁTICA

### CAPÍTULO 5 – TRABALHO DE CAMPO

#### 5.1 INTRODUÇÃO

O TIA, que começou por uma apresentação e introdução, passou por apresentar a sua parte teórica. Esta destinada a uma revisão literária, enquadramento e levantamento de algumas perguntas e hipóteses (suporte teórico).

A parte prática, agora objecto de desenvolvimento, está relacionada com o trabalho de campo e apresenta como objectivo principal dar resposta às perguntas e hipóteses levantadas na parte teórica.

#### 5.2 METODOLOGIA, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

A **Metodologia** adoptada vai de encontro à que é proposta pela professora Manuela Sarmiento (2008) e adaptado às orientações estipuladas pela AM (Academia Militar, 2008).

Esta fase metodológica iniciou pela análise documental de modo a possibilitar recolher informação e conteúdo para sustentar a parte teórica. Para tal foi feita uma pesquisa bibliográfica no departamento de informática da GNR; Gabinete de psicologia da GNR e em bibliotecas tais como a Procuradoria-Geral da República, AM, ISCPSI e outras de Estabelecimentos de Ensino Superior. A fase seguinte foi baseada no método inquisitivo<sup>44</sup>. Desta forma, depois de efectuada uma observação directa e algumas conversas informais, foram realizadas algumas entrevistas individuais<sup>45</sup>.

O **processo de investigação** iniciou-se em finais do mês de Maio do corrente ano.

#### 5.3 ENTREVISTAS

A aplicação de entrevista<sup>46</sup> individuais consiste numa fonte de informação primária qualitativa (conteúdo). Visa recolher dados mediante a inquirição de apenas um indivíduo. O tipo de entrevista utilizado foi o semi-formal visto que o inquirido responde às questões que constam no guião<sup>47</sup> bem como de outros assuntos com a matéria relacionados (SARMENTO, 2008, p.18).

---

<sup>44</sup> Baseado no interrogatório escrito e oral, permitiu proceder à recolha de dados, na tentativa de dar resposta às hipóteses previamente estabelecidas.

<sup>45</sup> As entrevistas individuais possibilitam a obtenção de dados mediante a inquirição apenas a um indivíduo (Sarmiento, 2008, p.18).

<sup>46</sup> Início a 2 de Junho 2011.

<sup>47</sup> Ver APÊNDICE B.1: Guião da Entrevista.

Depois de efectuadas as entrevistas, através da construção de sinopse de entrevista, foi possível proceder à análise do conteúdo das respostas adquiridas (GUERRA, 2010, p.73). Estas, por sua vez permitem estabelecer os pontos semelhantes entre entrevistas e as partes a que os entrevistados dão mais valor e destaque. Assim permitem ajudar na resposta às hipóteses de investigação (SARMENTO, 2008, p.19).

A **Caracterização do Universo de Análise** é a seguinte (Guerra, 2010, p.41):

A sua selecção visou abarcar todas as direcções sob alçada do Comando Operacional<sup>48</sup> (CO), elementos pertencentes à Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP) e ainda entidades com estudos realizados relativos à temática em estudo do Instituto Superior de Estudos Militares (IESM).

Apresenta, tal como indica o **Quadro 5.1**, a constituição de sete entrevistados<sup>49</sup>. (5 elementos do CO, 1 da DCRP e ainda 1 do IESM com alguns estudos realizados acerca da matéria).

**Quadro 5.1** – Caracterização do universo de análise.

E	Entrevistado	Género	Área	Cargo actual	Data e hora
E1	Major General José Mourato Caldeira	M	CO	Comandante Operacional	04.07.11 15:00
E2	Major Rogério Copeto	M	DO	Chefe da repartição de programas especiais da divisão de emprego operacional	13.07.11 10:00
E3	Major Quatorze-Pereira	M	DI	Chefe de repartição de análise da direcção de informações	28.06.11 12:00
E4	Major Hugo Faria	M	DIC	Chefe de repartição de análise de informação criminal	19.07.11 11:00
E5	Capitão Rogério Raposo	M	DCSI	Chefe da repartição de aplicações e sistemas de informações	20.06.11 15:00
E6	Capitão João Figueiredo	M	DCRP	Adjunto da repartição de protocolo e relações públicas	28.06.11 10:45
E7	Major Paulo Silvério	M	IESM	Docente das cadeiras de operações e Informações das Forças de Segurança e ciências criminais IESM	28.06.11 16:30

#### 5.4 MEIOS UTILIZADOS

No que respeita à realização das entrevistas, estas, foram concebidas graças ao recurso a um gravador Marca *Philips* e modelo 7655. Depois de elaboradas as entrevistas foram todas transcritas e dadas a conhecer ao inquirido.

<sup>48</sup> Excepto Direcção SEPNA (Serviço de Protecção da Natureza).

<sup>49</sup> Ver APÊNDICE B.2 a B.8.

## CAPÍTULO 6 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 6.1 INTRODUÇÃO

Este capítulo destina-se à análise de conteúdo bem como à discussão dos resultados obtidos mediante a realização de entrevistas individuais.

A amostra constituída resume-se a sete elementos e o conteúdo de cada entrevista a sete questões<sup>50</sup>.

O actual capítulo passa por proceder à análise propriamente dita das entrevistas e finaliza mediante a apresentação das principais ilações alcançadas com a sua realização. Para facilitar a análise do conteúdo das respostas dos inquiridos foi elaborada uma sinopse de entrevista com recurso a algumas tabelas (GUERRA, 2010, p.73).

### 6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

No que respeita à 1ª Questão: **Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.1**, a maioria dos entrevistados (6 em 7) considera que o meio de comunicação social que facilita a proximidade com o cidadão é a televisão. Apenas um entrevistado (n.º6) considera ser a internet e suas plataformas de comunicação on-line. Apesar disto os entrevistados 1, 2, 4, 5, 6 e 7 destacam a internet como um meio com muita preponderância no futuro. Argumentam que esta é um meio que chega facilmente ao cidadão nomeadamente às massas mais jovens.

**Quadro 6.1** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 1

E	Análise do conteúdo da resposta
1	- Actualmente o meio de comunicação que mais facilmente consegue alcançar o cidadão ainda é a televisão. - O meio "internet" (bem como o computador e as plataformas a que hoje temos um acesso facilitado) é um meio que chega facilmente ao cidadão.
2	- Considero ser a televisão. - A internet consegue mais facilmente alcançar os jovens.
3	- Considero ser a televisão. Uma vez que é o meio de comunicação social que chega a um maior número de pessoas e que causa um maior impacto audiovisual.
4	- Considero ser a televisão. - A internet destaca-se para as massas jovens nomeadamente através de dispositivos móveis (telemóvel). - As redes Sociais são, além de uma ferramenta relações sociais, uma ferramenta com interesse profissional e político.
5	- Entendo ainda ser o meio audiovisual, nomeadamente a televisão. - Considero que os meios informáticos estão em crescimento e expansão. - Este meio será mais dia, menos dia o principal e mais utilizado, uma vez que a própria televisão tende também a ser digital. - O futuro vai acabar por entrar pelo mundo dos sistemas da informação.

<sup>50</sup> Ver APÊNDICE B.1: Guião da Entrevista.

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendendo às exigência da sociedade destaco aquilo que se chama on-line.</li> <li>- O melhor meio de comunicação é aquele que garante mais rapidez e objectividade na resposta às necessidades do cidadão.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destaco sobretudo, a televisão e a imprensa escrita.</li> <li>- A tendência será a preponderância das redes sociais.</li> <li>- Para as massas jovens as redes sociais, dentro em breve serão o melhor meio de comunicação.</li> </ul>

No que respeita à 2ª Questão: **Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a *informação em rede*?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.2**, todos os 7 entrevistados afirmam que com as Redes Sociais a GNR potencia a informação em rede. Para os entrevistados 1 e 4 torna-se uma mais-valia para a instituição. Os entrevistados 1 e 3, na sua argumentação, referem que a informação deve ser devidamente tratada e controlada. Para os entrevistados 5, 6 e 7 a informação em rede potencia o relacionamento, a proximidade e a interligação do cidadão à instituição.

**Quadro 6.2** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 2

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas as tecnologias de informação, todas as novas tecnologias são sempre uma mais-valia.</li> <li>- É uma mais-valia enquanto a sua utilização for útil à instituição e ao cidadão.</li> <li>- Deve ser devidamente controlada.</li> <li>- Tornar-se-á de facto uma mais-valia se a sua utilização for escrupulosamente controlada em todos os seus aspectos.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Pela via directa das redes sócias ou sítio da GNR ou através do respectivo <i>link</i> noutras páginas institucionais do estado (MAI).</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim. As redes sociais são um excelente meio de difusão de informação e coesão entre as pessoas e os grupos.</li> <li>- A informação deve ser devidamente controlada.</li> <li>- Devem ser aproveitadas pelas organizações, e pela GNR, como forma de fazer chegar os seus serviços e as suas mensagens aos cidadãos.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obviamente que sim. Isso é uma mais-valia para a GNR.</li> <li>- O SGO é o exemplo vivo de uma rede que cria um ambiente virtual de partilha de informação. A informação parte do dispositivo e centra-se num único ponto, local onde passa a estar rentabilizada.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- É de certeza e a GNR já o faz.</li> <li>- Com esta via a GNR passa a estar presente nos perfis das pessoas, estas por curiosidade ou necessidades podem começar a receber algum tipo de informação e sentem-se mais interligadas à instituição.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem dúvida alguma. Dando uma resposta, ou colocando um <i>post</i> a uma pessoa em canal aberto a partir de qualquer ponto do país ou do mundo permite informar e dar a conhecer determinada situação a todas as pessoas que passe por aquele site.</li> <li>- Focando isto como uma comunicação em rede dando uma resposta a uma pessoa, que até pode ser anónima, estamos igualmente a responder as muitas outras que até já pensaram nessa questão mas que por receio ou simplesmente falta de oportunidade não o fizeram.</li> <li>- As redes sociais potenciam, rentabilizam e dinamizam a informação e a comunicação.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- A Guarda tem, no âmbito das suas atribuições legais, cerca de 80% do território à sua responsabilidade pelo que existe a necessidade de dinamizar, rentabilizar e aumentar o fluxo de informação.</li> <li>- Existimos para garantir a segurança das pessoas. Logo, não se pode afastar de nenhuma das tendências, onde se incluem as redes sociais.</li> </ul>

No que respeita à 3ª Questão: **Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar actividades policiais, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.3**, todos os entrevistados mostraram com clareza que sim, ou seja que as Redes Sociais potenciam *actividades policiais* ao cidadão. Na sua argumentação os entrevistados 1, 3 e 4 dão primazia à divulgação das actividades diárias desenvolvidas dos seus resultados e de informação seriada com interesse e consoante a necessidade do cidadão, o entrevistado 2 vê o sucesso dos programas especiais incrementado por esta via, os entrevistados 5 e 7 são os que mais destacam estas actividades maioritariamente pela vertente do *e-policing* apesar de todos os entrevistados concordarem que o *e-policing* é uma mais-valia para a GNR.

**Quadro 6.3** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 3

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim, sem dúvida.</li> <li>- Permite dar a conhecer ao cidadão as actividades da GNR bem como as suas potencialidades. Apesar de por vezes ser em demasia esta informação torna-se mais rentável e útil se divulgada.</li> <li>- Estamos a utilizar este meio, para divulgar as nossas actividades diárias previstas (com os seus devidos condicionamentos) e anunciar tudo aquilo que tem vindo a ser feito a par dos seus resultados.</li> <li>- Tal só traz mais-valia desde que devidamente controlado.</li> <li>- Estas plataformas institucionais, ao contrário da televisão e da rádio, permitem transmitir aquilo que é a opinião oficial de uma instituição evitando alguns alarmismos desnecessários, dando a informação essencial e potenciando a transmissão do sentimento de segurança a população e preservando as pessoas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim e a GNR já o faz.</li> <li>- Além de conselhos e informação policial com a informação dos programas especiais que lá consta (conselhos, dados) a actividade da GNR é desenvolvida.</li> <li>- A proximidade é incrementada mediante estas actividades.</li> <li>- O sucesso do programa a desenvolver está mais facilitado com o recurso a estas vias.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero que sim.</li> <li>- A GNR tem uma mensagem a passar tanto pela vertente das relações públicas como pela transmissão de informação em prol do cidadão tal como a Informação de segurança.</li> <li>- As redes sociais podem ser uma ferramenta bastante útil. A GNR tem de avaliar que tipo de informação deve ser disponibilizada, quais são as necessidades que o cidadão tem no âmbito policial e o que interessa realmente à Guarda divulgar por este meio.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim e já o faz.</li> <li>- Desenvolver estas actividades é uma mais-valia para a GNR, desde que com uma atitude proactiva.</li> <li>- Pela via das redes sociais o número de serviços prestados on-line ao cidadão aumenta.</li> <li>- Estas plataformas são mais céleres evitando a necessidade de deslocação do cidadão.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pode.</li> <li>- As informações policiais generalistas, as recomendações, os programas de segurança anuais ou sazonais são mais facilmente e rapidamente passadas para a sociedade pela via das redes sociais, esta parece-me ser a via mais expedita e rentável para o fazer.</li> <li>- A mesma informação passa a chegar, não a uma, mas a centenas, milhares de pessoas.</li> <li>- Além de informação genérica pode também apostar-se por informação mais direccionada.</li> <li>- Estas actividades vão “cair” no <i>e-policing</i>, isto é, em envolver o cidadão na actividade policial, na busca de segurança.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem dúvida.</li> <li>- Baseia-se não só no anúncio de qualquer actividade que a GNR possa fazer, mas também na divulgação de operações nacionais.</li> <li>- Permite também durante a operação ir mantendo a população informada além de ir injectando alguma informação útil ao cidadão. Não é importante transmitir informação apenas antes do seu acontecimento.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acho que sim e deve ser assim.</li> <li>- A GNR potenciando as redes sociais está a dar a entender ao cidadão que se quer aproximar dele.</li> <li>- As redes sociais acabam por ser uma “ferramenta” muito útil na transmissão de informação, de aconselhamento e apoio ao cidadão.</li> </ul>

No que respeita à 4ª Questão: **Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.4**, todos os entrevistados confirmam que o relacionamento entre o cidadão e a instituição incrementa e que o sentimento de segurança aumenta. Os entrevistados 1 e 3 dão especial ênfase ao tipo e à forma como a informação é passada. Segundo a sua argumentação esta deve ser controlada na fonte e debitada apenas de modo a ir ao encontro das reais necessidades do cidadão e nunca em excesso. Na sua argumentação o entrevistado 7 destaca a partilha de informação como excelente meio para fortalecer o *e-policing*. Todos os entrevistados dão especial relevo ao facto da partilha de informação também potenciar e dinamizar a comunicação entre a instituição e a sociedade.

**Quadro 6.4** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 4

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Com certeza. Tudo passa pelo controlo, pela capacidade de saber-mos o que devemos ou não debitar.</li> <li>- Permite além de darmos segurança, contribuímos para incrementar o sentimento de segurança.</li> <li>- Com as devidas ferramentas e com a devida formação a GNR pode estriar relações com a sociedade bem como potenciar o sentimento de segurança.</li> <li>- Com as redes sociais a GNR consegue aperceber-se mais facilmente da opinião da população face ao trabalho desenvolvido e ver o pulsar de reacções, o sentimento das pessoas face à instituição, pois o diálogo é entre cidadãos e é aos cidadãos que nós damos segurança.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Quanto mais informação útil e pertinente for passada maior será o sentimento de segurança das pessoas.</li> <li>- Além da transmissão de informação ajuda a potenciar a passagem de uma imagem positiva da GNR e uma diversão da menos boa.</li> <li>- Os outros órgãos de comunicação social são alimentados com informação disponibilizada nas redes sociais e assim passa a ser menor a probabilidade de passarem informação errada ou uma imagem negativa da instituição.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depende da informação e da forma como é partilhada.</li> <li>- Permite comunicar o trabalho policial que efectua, comunicar ocorrências policiais de maior relevo, ocorrências do âmbito rodoviário (situações de sinistralidade), do âmbito contra-ordenacional, e isso contribui para o sentimento de segurança, deve é ser controlado.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O tipo de informação policial sim. (Dado que destrinço 3 tipos: genérica, policial e criminal).</li> <li>- A partilha de informação policial a par da informação genérica (conselhos, esclarecimentos, informações úteis às necessidades do cidadão), devidamente passada, potencia tanto o relacionamento como o sentimento de segurança.</li> <li>- A partilha de informação criminal, apesar de não ter necessariamente de ficar à margem da sociedade, deve estar salvaguardada pelo CPP e outra legislação, especialmente se ainda em sede de inquérito ou segredo de justiça.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Com a proximidade o sentimento de segurança, na grande maioria é reforçado, no entanto se a GNR quiser partilhar essa informação tem de se preparar primeiro para filtrar também a informação que recebe.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Permitem às pessoas ultrapassar algumas barreiras.</li> <li>- A GNR consegue ir de encontro às exigências e necessidades das pessoas.</li> <li>- Além da satisfação das suas necessidades, o cidadão passa a ver incrementado o sentimento de confiança na GNR, o seu relacionamento com a instituição e segurança consigo próprio.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No mínimo aproxima o cidadão da GNR.</li> <li>- Devemos ter em consideração a evolução do conceito de segurança. Hoje, fala-se de Segurança Cooperativa, de Segurança Colectiva, do indivíduo.</li> <li>- A Guarda apela à sua sociedade e à comunidade que participem na obtenção de segurança.</li> <li>- A existência das redes sociais passam a ser mais um meio que nos permite estreitar relações com a sociedade.</li> <li>- A celeridade entre o momento de uma denúncia a actuação das Forças de Segurança gera um forte sentimento de segurança nas pessoas que integram a comunidade policiada.</li> </ul>

No que respeita à 5ª Questão: **Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.5**, todos os entrevistados disseram que sim. Os entrevistados 2, 3 e 7 destacam o aumento da troca de informação e a rapidez do seu fluxo. Todos os entrevistados concordam que esta potencialidade é uma mais-valia para a satisfação das necessidades do cidadão e conseqüentemente da instituição.

**Quadro 6.5** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 5

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim, sem dúvida.</li> <li>- Todo o cidadão necessita de segurança, procura informação, conhecimento, busca forma de saber como deve fazer.</li> <li>- A GNR pode potenciar respostas através deste meio, desde que, exista alguém permanentemente disponível, com a qualidade e quantidade necessárias e suportado por uma base tecnológica capaz. Assim a informação vai mais facilmente ao encontro do cidadão.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- A rapidez de chegada da informação e a qualidade policial aumentam.</li> <li>- Aumento da quantidade de acessos por parte das pessoas à informação.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim, esta é lógica das redes sociais.</li> <li>- São uma dinâmica diferente, pois a informação chega mais facilmente e de acordo com as necessidades do cidadão. Deve é ser sempre ponderado o que comunicamos e como.</li> <li>- Através das redes sociais a informação já poderá ser trabalhada e seleccionada aquela que, sendo verdadeira, potencia o sentimento de segurança e não o inverso.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim. As redes Sociais são mais uma das formas de satisfazer as necessidades dos cidadãos, desde que a sua forma de utilização seja a adequada.</li> <li>- Conhecermos o feedback do cidadão é importante e uma mais-valia.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- O cidadão pode querer apenas saber algum tipo de informação e com as redes sociais vê essa tarefa facilitada.</li> <li>- A informação específica chega mais facilmente através desta via ao cidadão.</li> <li>- A questão está na seriação e na filtragem de informação. Assim as pessoas passam a ter um tratamento pessoal mais dirigido.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Destaco a interacção e as respostas em canal aberto, estas potenciam a informação e a sua troca.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sim.</li> <li>- Deve ser pró-activa e atempada. Não sendo apenas reactiva conseguirá ir ao encontro das necessidades.</li> <li>- As redes sociais podem ser úteis para serem aplicadas na necessidade de prevenção policial.</li> </ul>

No que respeita à 6ª Questão: **Acha que na GNR existe o necessário *Know-How* para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.6**, os entrevistados 2, 3, 4 e 7 afirmam com clareza que existe na GNR o *know-how* na quantidade necessária para alcançar os objectivos. Por seu turno os entrevistados 1, 5 e 6 referem que existe conhecimento e vontade na instituição no entanto ainda não com a quantidade suficiente para o que a GNR pretende. No que diz respeito à formação de especialistas a maioria dos entrevistados (número 2, 3, 4, 5, 6 e 7) concordam de modo evidente dizendo que existem pessoas especialistas na área capazes de desempenhar a sua tarefa e missão diária. Na sua argumentação os entrevistados 1, 4 e 7 dizem que com esta nova forma de relacionamento (redes sociais) deve existir um especialista de cada área com capacidade de resposta. Segundo os entrevistados 4, 5 e 6 a determinação do *know-how* e da

formação de especialistas deve passar pela delineação de uma política/doutrina por parte dos decisores.

**Quadro 6.6** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 6

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe alguma capacidade e vontade, a capacidade total ainda não.</li> <li>- A solução reside em existir um especialista para cada área com uma capacidade de uma resposta assertiva, estudada e fundada.</li> <li>- Pessoas que se saibam mexer e que sejam habilitadas com qualidade e com sensibilidade na área, padronizadas e familiarizadas com o diálogo a ter com a população.</li> <li>- Apesar de haver uma formação base e uma experiência acumulada que permitem sabermos um pouco de tudo, cada vez mais as pessoas têm de ser qualificadas e formadas em áreas muito específicas.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Know-how</i> sim.</li> <li>- Eu penso que especialistas já existem. As pessoas que trabalham nesta área revelam bastante competência e ter a devida formação, pelo menos a necessária têm.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existem técnicos capazes de tirar proveito deste tipo de ferramentas, quer no âmbito da estruturação e implementação das plataformas quer no âmbito da informação que se pretende passar.</li> <li>- Será sempre útil dar mais formação.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Know-how</i> das pessoas que trabalham nesta área existe mais que suficiente. Da GNR como um todo ainda não. Falta uma política, doutrina superiormente delineada para tirar o máximo partido das potencialidades destas ferramentas.</li> <li>- Devemos apostar sempre na formação. A GNR já tem muitos especialistas por vezes não se encontram é nos sítios certos.</li> <li>- A DCSI tem dado formação muito completa e muito útil aos seus elementos e tem visto excelentes resultados.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Know-how</i> existe. Não se sabe se é ou não suficiente para o que a GNR pretende.</li> <li>- Falta mais a mentalidade do que propriamente conhecimentos técnicos.</li> <li>- A DCSI colabora com as soluções determinadas pela vertente operacional, pelos decisores.</li> <li>- A solução passa por desenhar o que realmente se quer e moldar mentalidades para estas ferramentas serem vistas como meios de trabalho e não de lazer.</li> <li>- Existem pessoas com competências técnicas nestas áreas, existem programadores e pessoas entendidas.</li> <li>- Como cada vez mais a GNR aposta nos sistemas tecnológicos, deverá começar a pensar em formar especialistas ou então começar a contrata-los fora da instituição mesmo que tal envolva gastos na sua contratação.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Know-how</i> penso que sim. Eventualmente ainda não é o que gostaríamos.</li> <li>- Formação de especialistas para, diariamente, estarem debruçados sobre as redes sociais talvez seja um pouco limitativo.</li> <li>- Esta área é muito exigente, muito instantânea, sem horários. Quem trabalha nesta área tem a formação necessária, têm habilitação para tal e fá-lo de acordo com a sua missão diária.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tem <i>know-how</i> suficiente.</li> <li>- A existência de especialistas nesta área considero bastante importante. E considero que devia existir uma pessoa por área. Somos militares com capacidades para desenvolver qualquer tipo de projecto nesta área ou em qualquer outra.</li> </ul>

No que respeita à 7ª Questão: **Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Como é possível constatar no **Quadro 6.7**, os entrevistados 1, 3 e 4 sugerem que deve ser feito o levantamento das reais necessidades de informação do cidadão e qual deve ser o tipo e modo de difusão para a sociedade. Os entrevistados 3 e 7 sugerem a reavaliação do conteúdo do sítio da GNR. Os entrevistados 4 e 6 sugerem a aplicação de uma rede social a nível interno, ou seja, na sua argumentação dizem que a GNR pode servir a população e simultaneamente a si por esta via. Por fim o entrevistado 5 considera relevante estudar casos de outras congéneres no que respeita ao *e-policing*.

**Quadro 6.7** - Análise de resultados das respostas relativas à questão 7

E	Análise do conteúdo da resposta
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudar se existe abuso de informação. Pois a informação excessiva nem sempre é boa para ambas as partes.</li> <li>- Estudar sempre a capacidade de controlo no fluxo de informação que debitamos para a sociedade e selecção da informação que é recebida.</li> <li>- Analisar as fragilidades de segurança dos meios informáticos.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudar as reais necessidades do cidadão.</li> <li>- Verificar qual deverá ser a prioridade do aparecimento de conteúdos tanto no sítio da GNR como nas suas páginas institucionais presentes nas redes sociais.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudar qual o tipo de informação que deve ser transmitida e qual o melhor modo para o fazer.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar uma rede interna na GNR, com grupos de discussão, em todas as áreas da GNR (informações, IC, trânsito).</li> <li>- Verificar qual a doutrina, qual a política que existe ou deveria existir na GNR acerca desta matéria.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar casos de sucesso de outros países sobretudo do <i>e-policing</i>.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudar não só potencialidades para o exterior mas também para o interior da própria instituição. Ou seja, a GNR passa a servir não só o cidadão mas também a ela própria.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerido o “local” para trabalhar toda a informação emanada das redes sociais, tal como o CO.</li> <li>- Ver se deve existir uma equipa responsável por tratar toda a informação policial e reencaminhar para a respectiva valência.</li> </ul>

### 6.3 CONCLUSÃO DAS ENTREVISTAS

As entrevistas realizadas constituíram a parte prática (trabalho de campo) do presente trabalho de investigação aplicada. Depois de realizadas presencialmente, depois de transcritas e analisadas individualmente por questões, cabe agora verificar quais as principais ilações que se obtiveram.

No que dita às ilações propriamente ditas, podemos referir que nos dias de hoje a televisão ainda continua a ser o meio de comunicação social, no alcance das massas em geral, mais preponderante na chegada ao cidadão. Apesar disso a internet (onde as Redes Sociais estão incluídas) tende a ser o meio do futuro. Tal acontece não só pela sua capacidade de estreitar relações interpessoais (especialmente com as massas jovens), pela rapidez de comunicação e pela intensificação de troca de informação (potenciadas pela informação em rede), mas também pelo facto de ser uma ferramenta cada vez mais utilizada a nível pessoal e profissional. Além disto estas novas dinâmicas possuem a capacidade de integrar igualmente o meio áudio-visual. Neste contexto importa referir que uma força de segurança não se pode deixar afastar de nenhuma tendência de mudança social, deve acompanhar a mudança e apostar no futuro.

Outra das ilações prende-se com o facto da difusão de informação em rede ser uma mais-valia para as organizações. Esta, no entanto, deve ser devidamente seriada e estudada na fonte, deve ser tratada e processada pelas tecnologias de informação mais eficientes e deve ser controlada antes, bem como actualizada durante o período de tempo em que se encontra disponibilizada ao público-alvo (sociedade, cidadãos).

Cumulativamente conclui-se que desenvolver e partilhar actividades policiais pela via das Redes Sociais com o cidadão (tais como conselhos de prevenção da criminalidade,

transmissão de resultados de operações desenvolvidas, conselhos de segurança rodoviária, informação sobre programas especiais, entre outras) incrementa a proximidade, rentabiliza tempo e permite seriar a informação a partilhar. Além disto permite trabalhar a informação menos positiva e incrementar aquela que trará mais-valia para a instituição. Com as Redes Sociais o *e-policing* é reforçado, isto é, aumenta a envolvimento do cidadão no alcance da segurança, um bem comum à nossa instituição e à sociedade.

Pode ainda referir-se que a transmissão de informação útil, isto é, aquela informação com interesse tanto para a instituição como para o cidadão e que diz respeito às suas reais necessidades, permite incrementar o relacionamento com a sociedade. O relacionamento, por sua vez, sendo bem efectuado proporciona um aumento de segurança no cidadão, esta que começa com o sentimento individual de *seguridade*. Assim sendo, um cidadão informado das actividades desenvolvidas pela sua força de segurança bem como dos seus resultados obtidos, passa a sentir-se mais estável, tranquilo e, conseqüentemente, mais seguro consigo mesmo e com a restante sociedade envolvente.

Outra ilação possível de verificar refere-se à capacidade das Redes Sociais em antever as necessidades dos cidadãos face a determinada situação, isto é, através das suas ferramentas, antes que o cidadão procure informação, ou algo relacionado com tal, esta já foi ao seu encontro. Desta forma as necessidades do cidadão não se manifestam, sendo proactivamente satisfeitas pela GNR. Tal incrementa o nível de satisfação da sociedade bem como o grau de confiança na sua força de segurança, uma força que zela pelos seus cidadão e que se antecipa às circunstâncias e às suas expectativas. Importa ainda referir que não só o cidadão vê as suas necessidades satisfeitas por esta via. Os restantes meios de comunicação social (sobretudo televisões e jornais) são também alimentados através das plataformas sociais. Assim, além de se evitarem eventuais especulações enganosas, a GNR potencia também uma imagem mais positiva e que se enquadre no que a instituição quer passar, pela via da comunicação social referida, para a sociedade.

Finalizando pode ainda concluir-se que apesar de na GNR, nomeadamente na áreas onde estas plataformas se inserem (DCSI e DCRP), existirem pessoas com a formação suficiente para rentabilizar ao máximo as potencialidades das redes sociais, a formação revela-se sempre importante e nunca demais. Esta ilação remete ainda para a constatação da necessidade da formação de especialistas, isto é, formar-se elementos com o conhecimento e a formação adequadas, com capacidade de respostas fundadas e estudadas e ainda representativos de cada uma das valências da GNR. Tal formação, associada a todas as potencialidades emanadas das Redes Sociais (todas as suas ferramentas) revela-se um forte factor de tanto estreitar o relacionamento com a sociedade bem como incrementar a prestação de serviços aos seus cidadãos.

---

## CAPÍTULO 7 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### 7.1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

Desenvolvido o TIA, verificam-se agora as hipóteses inicialmente determinadas (Capítulo 1). Assim sendo no que respeita à primeira hipótese (H1): **As Redes Sociais incrementam/potenciam a comunicação com o cidadão**, podemos constatar que foi parcialmente validada através das respostas obtidas através da questão n.º 1 e da questão n.º2 das entrevistas realizadas. Apesar da 1ª questão revelar com clareza que a TV é actualmente o meio de comunicação que mais facilmente chega ao cidadão (6/7)<sup>51</sup>, todos os entrevistados destacaram a potencialidade das redes sociais na melhoria da comunicação e do relacionamento, sobretudo com as massas mais jovens. A 2ª questão mostra evidência nas respostas dos inquiridos, onde todos confirmam que potenciar a difusão de informação em rede é uma mais-valia para a GNR, nomeadamente pois permite melhorar a comunicação entre a instituição e o cidadão.

Relativamente à segunda hipótese (H2): **As Redes Sociais representam uma plataforma comunicacional entre a instituição e a Era da Informação**, podemos verificar que é totalmente validada. Depois da análise do conteúdo do subcapítulo 2.1 e do subcapítulo 2.5 é possível verificar que a sociedade da informação é a vaga actual do desenvolvimento humano. Esta sociedade é cada vez mais globalizada, interactiva, dinâmica e tecnológica, pelo que a sua aproximação ao elemento Homem é conseguida pela via das Redes Sociais, uma plataforma comunicacional. As respostas afirmativas de todos os entrevistados (7/7) na 4ª questão confirmam também esta H, dizendo que as novas dinâmicas tecnológicas onde as Redes Sociais estão incluídas, são uma ferramenta moderna e actual para estabelecer o contacto entre a instituição e a sociedade da informação actual.

A terceira hipótese (H3): **O cidadão passa a ter acesso a serviços policiais, via on-line, mais facilmente**, foi parcialmente validada através da análise da questão 3. Inicialmente parecia óbvia a sua refutação, dado que a totalidade dos entrevistados se mostrou muito conservadora no que diz respeito à partilha de informação policial pela via da internet. Apesar disso todos os entrevistados referiram que para se partilhar informação esta deve ser devidamente estudada, trabalhada e seriada de modo a ser útil tanto ao cidadão como à própria instituição. Assim torna-se uma mais-valia para a divulgação das actividades policiais diárias e sazonais, os seus resultados, conselhos de prevenção criminal, conselhos de conduta a adoptar aquando de situações contrárias ao previsto na lei. Os elementos da DCRP e DO (secção de programas especiais) destacaram, particularmente, vantagens do recurso a esta via, não só no alcance dos objectivos da sua missão diária para com o

---

<sup>51</sup> 6, em 7 entrevistados, confirmam.

cidadão mas também no alcance da projeção de uma imagem mais positiva e mais moderna da instituição.

Na quarta hipótese (H4): **A informação policial chega de forma mais fácil cidadão através recurso às redes Sociais**, a resposta à questão 5 torna a H totalmente validada. Todos os entrevistados referem que a informação policial pela via das redes sociais vai ao encontro das necessidades da sociedade dado que existe a possibilidade de apurar a informação que o cidadão tem real interesse. A atitude proactiva é referida nestas respostas como essencial numa sociedade cada vez mais moderna e exigente, nunca satisfeita e em constante mudança. Além das entrevistas, a análise detalhada do subcapítulo 4.4.1 permite verificar que o Modelo Policial Pós-Moderno orientado para o problema é um excelente meio para antecipar problemas e gerar soluções. Deste modo recorrendo-se às Redes Sociais, para se aplicar este modelo, as expectativas do cidadão são alcançadas e o objectivo de transmissão de informação facilitado.

Quanto à quinta hipótese (H5): **As novas dinâmicas tecnológicas permitem rentabilizar e dinamizar a troca de informação entre a GNR e os seus públicos**, podemos verificar que é totalmente validada. Depois de analisado o subcapítulo 4.1 verificamos as potencialidades da Web, sobretudo da Web 2.0, na difusão bem como na capacidade de rentabilização e dinamização da informação. A transmissão de informação passa a ser alvo de um *feedback* por parte de quem a ela acede e a sua troca entre a instituição e o cidadão mais eficientemente conseguida. Na questão 4 parte dos entrevistados diz que estas dinâmicas incrementam o relacionamento e conseqüentemente o sentimento de segurança na sociedade. Estes consideram que partilhar informação com a sociedade e permitir a sua envolvimento na busca do sentimento de segurança (*e-policing*) se revela no meio para alcançar o fim último: harmonização da sociedade com a instituição e por sua vez com um sentimento de segurança.

Finalmente a sexta hipótese (H6): **A posição da GNR entre as novas dinâmicas tecnológicas e a era da Informação potencia a evolução para uma força de segurança mais moderna**, foi totalmente validada. Com a análise do subcapítulo 4.4 verificou-se que a descentralização da instituição e a sua proximidade com a sociedade fomentam o relacionamento, a confiança e o sentimento de segurança. Envolver a sociedade na busca de uma segurança colectiva juntamente com a força de segurança remete-a para o campo da modernidade, isto é, possibilita que a mudança dos tempos seja acompanhada. O conceito de *e-policing* consta no subcapítulo 4.4.2 e o seu exercício permite enquadrar a GNR num Modelo Policial Pós-Moderno (subcapítulo 4.4.1) onde as novas tecnologias são uma ferramenta bastante recorrida no alcance dos seus objectivos. A análise da questão 6 permite concluir que apesar de existir o *know-how* e pessoas com o conhecimento necessário para que se prossiga a missão diária, como um todo, a GNR deve ainda

desenvolver estas plataformas de modo a rentabilizar ainda mais a sua utilização. A solução prende-se com uma mudança de mentalidade da instituição como um todo.

## 7.2 CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS

O primeiro objectivo, **identificar as áreas prioritárias de actuação da GNR na sociedade de Informação**, foi alcançado. Com a análise detalhada do trabalho verifica-se que o investimento da GNR na área das novas tecnologias, nomeadamente das novas dinâmicas tecnológicas como são as redes sociais, é uma área de actuação prioritária. Por todas as suas potencialidades e mais-valias deve ser estudada, delineada e uma área de aposta futura por parte da instituição.

O segundo objectivo, **verificar como pode a GNR dinamizar, facilitar, disseminar e rentabilizar o acesso à informação no contexto actual da sociedade da Informação**, pode dizer-se que foi conseguido com sucesso. Conhecendo as ferramentas da *Web 2.0*, onde as redes sociais são um veículo fundamental, é possível constatar os frutos obtidos no fluxo da informação. Esta é mais dinamizada, a sua troca facilitada e rentabilizada e o seu alcance por parte da sociedade actual melhorado. A informação potenciada em rede revela-se um excelente meio no alcance da sociedade da informação, sociedade cada vez mais globalizada, mutável e presente nas actividades humanas de hoje.

O terceiro e último objectivo, **verificar como pode a GNR rentabilizar e maximizar as novas dinâmicas tecnológicas no desempenho da sua missão**, pode dizer-se que também foi alcançado. Com a realização deste trabalho foi verificado que uma força de segurança deve acompanhar todas as tendências sociais, deve estar a par e passo das novas tecnologia modernas e deve procurar ir ao encontro das necessidades do cidadão. Assim sendo, acompanhar o desenvolvimento das redes sociais é um modo de fazer rentabilizar e maximizar estas dinâmicas comunicacionais em prol da instituição e do próprio cidadão. Tal pode ser feito, por uma lado com uma presença assídua e permanente nestas vias, por outro mediante a delineação de políticas superiores estudadas e orientadas exclusivamente para esta forma de relacionamento social.

## 7.3 RESPOSTA AO PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO E PERGUNTAS DERIVADAS

Começando pela resposta à primeira questão derivada, **“De que forma a informação em rede, adveniente das Redes Sociais, pode potenciar a comunicação da GNR com o cidadão?”**, podemos dizer que a GNR pode potenciar de facto a comunicação com a sociedade através das Redes Sociais. Para tal as potencialidades destas dinâmicas tecnológicas devem estar associadas ao tratamento e à seriação estudada da informação policial a transmitir. Deste modo esta informação passa a ser uma mais-valia tanto para a instituição como para o cidadão.

A segunda questão derivada, **“A GNR pode potenciar as suas “actividades policiais” através da sua presença e relacionamento com as Redes Sociais?”**, também foi respondida com sucesso. Sim, as actividades policiais são potenciadas e as necessidades do cidadão mais facilmente atingidas, desde que as reais necessidades do cidadão sejam detectadas e a informação se revele uma mais-valia.

Na terceira questão derivada, **“De que modo a GNR pode rentabilizar as novas dinâmicas tecnológicas características da Era Digital na transmissão de informação à sociedade?”**, verificamos que esta rentabilização se torna possível mediante a definição de uma política específica para estas plataformas, passando pela adopção de uma mentalidade comum a toda a instituição bem como pela formação continuada, já que esta se revela sempre algo importantíssimo e indispensável a qualquer organização.

Por fim quanto ao problema de investigação, **“As “Redes Sociais” podem criar novas formas de relacionamento e de prestação de serviço policial ao Cidadão?”**, a investigação permitiu concluir, por uma lado, que as redes sociais, devidamente rentabilizadas e trabalhadas, incrementam o relacionamento e a comunicação. Por outro lado concluiu que identificar as necessidades da sociedade e saber aquilo que o cidadão pretende é muito útil no exercício da actividade policial por esta via. Com as redes sociais inúmeras actividades policiais são facultadas ao cidadão. Assim este fica mais satisfeito bem como vê aumentar o seu sentimento de segurança.

#### **7.4 REFLEXÕES FINAIS**

Na recta final deste TIA, e em jeito de reflexões finais, considera-se que a compreensão destas novas dinâmicas tecnológicas, sua maximização e rentabilização é e continua a ser um desafio constante para a nossa instituição.

O bom uso destas plataformas comunicacionais, como são as redes sociais, possibilita projectar a GNR para um campo de força de segurança moderna, flexível e em sintonia com a mudança da sociedade actual. Permite ainda chegar mais facilmente ao cidadão pela via comunicacional, estreitar o campo de prestação de alguns serviços policiais e ainda incrementar uma atitude pró-activa para com a sociedade.

Esta atitude inclui antecipar problemas e necessidades, determinar prioridades sociais, antever riscos e ameaças e ainda vectores de dano que eventualmente possam, por esta via, interceder no caminho do cidadão.

#### **7.5 RECOMENDAÇÕES**

Depois das reflexões finais, importa agora destacar algumas recomendações. Estas além de inspiradas na temática deste TIA, têm em consideração a missão diária da GNR e ainda o

chavão do que são os objectivos de um Estado de Direito democrático: Segurança, Progresso e Bem-Estar.

Deste modo destaca-se a iniciativa de verificar quais as reais necessidades do cidadão no que dita à sua obtenção de informação. Ou seja, estudar e saber aquilo que o cidadão pretende saber. Assim a GNR, através da potencialidade de partilhar informação seriada e filtrada das Redes Sociais, alcança o pensamento do cidadão comum antes mesmo de este pensar ou tomar iniciativa de tentar procurar. Com esta atitude pró-activa, (harmonizada com a Web 2.0), a GNR potencia o incremento da satisfação do cidadão (Bem-estar), a sua colocação entre uma força de segurança moderna e no alcance de todos os públicos (progresso) e ainda intensifica o relacionamento a par da comunicação com a sociedade. Uma sociedade devidamente informada e num constante contacto com a sua força de segurança passa a sentir-se mais tranquila, confiante e num ambiente de *seguridade* (segurança).

## 7.6 LIMITAÇÕES

Com esta investigação eu destacaria duas limitações. Por um lado, o limite máximo de páginas. Considerando que se fosse superior possibilitaria exposição de mais conteúdo, tanto teórico como prático, com relevância para dar resposta à investigação.

Por outro lado o período atribuído para a sua realização deveria ser subdividido pelo calendário anual de actividades do TPO. Deste modo o tempo seria o mesmo, mas muito mais rentabilizado. Destaco ainda que o trabalho de campo consome bastante tempo (na elaboração de entrevistas, sua transcrição e ainda a sua análise detalhada).

## 7.7 INVESTIGAÇÕES FUTURAS

No que dita a propostas para futuros trabalhos, sugere-se a avaliação e o estudo do sítio actual da GNR. O sítio actual<sup>52</sup> está muito completo, no entanto tal é sugerido depois de analisados os sítios de outras polícias. Um exemplo é a LAPD<sup>53</sup> que no seu sítio apresenta mapas de criminalidade<sup>54</sup>, locais de incidentes referenciados (assaltos, acidentes rodoviários entre outros) e ainda dados relativos à evolução da actividade policial. Com esta política o cidadão sente-se informado e com a real noção do que está a acontecer no ambiente onde vive. Evita assim eventuais especulações através do que assiste nas televisões ou jornais bem como tende a não gerar más interpretações pessoais. Estando informado passa a sentir-se mais seguro, consigo e, por sua vez, com a restante sociedade em geral.

---

<sup>52</sup> Ver ANEXO E

<sup>53</sup> Ver ANEXO F

<sup>54</sup> Ver ANEXO G

---

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### METODOLOGIA CIENTÍFICA

- ACADEMIA MILITAR. (2008). *Orientações para redacção de trabalhos*. Academia Militar. Lisboa.
- GUERRA, Isabel Carvalho. (2010). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo. Sentidos e formas de uso*. Cascais: Príncipeia.
- SARMENTO, Manuela. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

### LIVROS

- ADOLFO, Luíz Gonzaga Silva, *et al.* (2009). *Direito da Sociedade da Informação*. Volume VIII: Coimbra Editora.
- AGUILLAR, Luis Joyanes, citado por ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues. (2004). *Sociedade Bit: Da sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento*. Lisboa: Quid Juris Sociedade Editora.
- ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues. (2004). *Sociedade Bit: Da sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento*. Lisboa: Quid Juris Sociedade Editora.
- AMARAL, Luís Mira (2007), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- ASCENSÃO, José de Oliveira *et al.* (1999). *Sociedade da informação. Estudos Jurídico*. Coimbra: Almedina.
- BEEL, Daniel (1960), citado por ALMEIDA, Reginaldo Rodrigues. (2004). *Sociedade Bit: Da sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento*. Lisboa: Quid Juris Sociedade Editora.
- CARAÇA, (2007), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- CASTELLS, Manuel. (1999). *A sociedade em rede*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CASTELLS, Manuel. (2001). *A galáxia internet. Reflexões sobre internet, negócios e sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- CONSELHO NACIONAL DA INFORMAÇÃO. (1997). *Missão para a sociedade da informação, livro verde para a sociedade da informação*. Ministério da Ciência e Tecnologia: Lisboa.
- DINIS, José António Henriques. (2005). *Guerra de Informação. Perspectivas de segurança e competitividade*. Lisboa: Edições Sílabo.

- GOLDSMITH; STEPHEN; EGGERS (2004), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- JOLIVET, Régis. (1957). *As doutrinas existencialistas: de Kierkegaard a Sartre*. Trad. António de Queirós Vasconcelos e Lencastre. Porto: Livraria Tavares Martins.
- JUNQUEIRO, Raul. (2002). *A idade do conhecimento: a nova era digital*. Lisboa: Editorial Notícias.
- KIRKPATRICK, David. (2010). *O efeito Facebook. Com a colaboração do fundador Mark Zuckerberg*. Lisboa: Edição BABEL.
- LYON, David. (1992). *A Sociedade da Informação*. Oeiras: Celta Editora.
- MARQUES, António Eduardo. (2004), citado por DINIS, José António Henriques (2005). *Guerra de Informação. Perspectivas de segurança e competitividade*. Lisboa: Edições Sílabo.
- MELLO, Alberto de Sá, et al. (2001). *Direito da Sociedade da Informação*. Volume II: Coimbra Editora .
- NEVES, Castro. (2003), citado por COELHO, José Dias (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- PICOTO; ALMEIDA (2007), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- QUALMAN, Rrik. (2009). *Socialnomics. Como os novos média estão a transformar o modo como vivemos e como fazemos negócios*. Queluz de Baixo: Editorial Presença.
- SMITH, Adam, citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- STEWART, Thomas A. (1999). *Capital Intelectual. A Nova Riqueza das organizações*. Lisboa: Edições Sílabo.
- TOFFLER, Alvin. (1970). *Choque do futuro*. Lisboa: Edições Livros do Brasil.
- VERÍSSIMO, (2007), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- VIDIGAL, (2007), citado por COELHO, José Dias. (2007). *Sociedade da informação. O percurso Português*. Lisboa: Edições Sílabo.
- WOLTON, Dominique. (1999). *E depois da internet*. Flammarion: Difel Difusão Editorial.
- WOLTON, Domonique. (2000). *E depois da Internet? Para uma teoria crítica dos nossos medias*. Lisboa: Difel.

## BOLETINS

- GUEDELHA, Mário; GONÇALVES, Paulo; SANTOS, Paulo. (2008, Novembro). Plano Estratégico para o sítio da Guarda Nacional Republicana. *Formação Investigação Doutrina. Instituto de Estudos Superiores Militares, volume nº5*, pp. 224-231.
- PEREIRA, Major Quatorze; SANTOS, Major Paulo. (2002). *Uma abordagem aos modelos policiais*. Revista da Guarda. Edição nº4.

VIEGAS, General Silva. (1998). *A GNR e os desafios do Futuro. Que estratégia para a sua modernização*. Comunicação ao CPOS, Lisboa, EPG.

### SÍTIOS NA INTERNET

FACEBOOK. *Estatísticas do Facebook*. Recuperado em 13 de Junho, 2011, <<http://www.facebook.com/press/info.php?factsheet>>).

JULIÃO, Paulo. (2007, 16 de Dezembro). *Cidadãos vão poder apresentar queixas a polícia pela internet*. Recuperado em 09 de Julho de 2011, <[http://www.dn.pt/inicio/interior.aspx?content\\_id=991073](http://www.dn.pt/inicio/interior.aspx?content_id=991073)>.

LAPD (The Los Angeles Police Department). *Conceito de e-policing*. Recuperado em 01 de Julho, 2011, <[http://www.lapdonline.org/e\\_policing](http://www.lapdonline.org/e_policing)>.

Ministério da Administração Interna. *Simplex do MAI*. Recuperado a 28 de Junho, 2011, <<http://www.mai.gov.pt/index.php?s=&pid=11#i>>.

Ministério da Administração Interna. *Plano Tecnológico do MAI*. Recuperado a 28 de Junho, 2011, <<http://www.mai.gov.pt/index.php?s=&pid=108#i>>.

NUNES, Sérgio; DAVID, Gabriel. (2005). *Uma arquitectura Web para serviços Web*. FEUP/INESC – Porto. Universidade do Porto. Recuperado em 13 de Junho, 2011, <<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/281>>.

OLIVEIRA, Lino. (2008, 27 de Novembro). *Tecnologia e sociedade*. Semana da ciência e tecnologia. Recuperado em 12 de Junho, 2011, <<http://www.slideshare.net/LinoOliveira/gerao-net-presentation>>.

QUERIDO, Paulo. (2008, 19 de Fevereiro). *As redes sociais e as suas vantagens*. Recuperado em 09 de Julho de 2011, <<http://pauloquerido.pt/sem-categoria/as-redes-sociais-e-as-suas-vantagens/>>.

Royal Canadian Mounted Police. *Conceito de e-policing*. Recuperado em 28 de Junho, 2011, <<http://translate.google.pt/translate?hl=pt-PT&langpair=en%7Cpt&u=http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/e-policing-police-eng.htm>>.

VIEGAS, General Silva. (2000). *Policimento de proximidade, uma responsabilidade perfilhada*. Recuperado em 21 de Junho, 2011, <<http://www.gnr.pt>>

### OUTRAS TESES

GONÇALVES, Joana. (2010). *Será que as Redes Sociais influenciam o jornalismo?* Licenciatura em Ciências da Comunicação e da cultura – Jornalismo. Ciberjornalismo. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

**LEGISLAÇÃO**

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA (1976). Constituição da República Portuguesa.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA (1998). Lei nº 67/1998 de 26 de Outubro (Lei da protecção de dados pessoais). *Diário da República*, 1ª Série, nº 247, 5336-5546.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA (2000). Decreto-Lei nº 122/2000 de 04 de Julho (Decreto-Lei da protecção jurídica das bases de dados). *Diário da República*, 1ª Série-A, nº152, 2911-2917.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA (2007). Lei n.º 63/2007 de 6 de Novembro (Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana). *Diário da República*, 1.ª série — N.º 213, 8043-8051.

---

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – EXEMPLO DE E- GOVERNMENT

Vejamus um exemplo (**Figura 1.3**), as garantias democráticas (D) ao longo dos anos vão aumentando e sendo cada vez mais, tal deve-se ao reconhecimento atribuído aos direitos e garantias dos cidadãos. No entanto um outro elemento designado de burocratização (B) revela-se um entrave e um bloqueador do primeiro factor. A par disto surge um outro elemento, a aceleração electrónica (E). Assim, se um estado apostar na aceleração electrónica, acelerará os processos e assim conseguirá manter ou aumentar as garantias democráticas. Assim uma AP electrónica (A) torna-se imperiosa aos Estados modernos e garante das democracias um duplo resultado, ora um crescimento electrónico ora um aumento das garantias democráticas. Facto que se revela pouco provável se a opção fosse a desburocratização tradicional (T).

**Figura 1.3** - Esquema de e-government



Com base neste exemplo vemos que a mudança deve começar por plataformas tecnológicas de interoperabilidade que reúnam níveis aceitáveis de vontade e de concentração de normas e deve envolver-se quatro dimensões: Pessoas, processos, informação e tecnologias, sendo que as pessoas estão simultaneamente presentes no sujeito e no objecto dos sistemas de informação (COELHO, 2007).

A solução reside em acreditarmos numa “*governança em rede*” (GOLDSMITH; STEPHEN; EGGERS *apud* COELHO, 2007) que opere de forma interdepartamental, inter-soberana e capaz de mobilizar e envolver a cidadania activa, enquanto elemento determinante de um sistema de qualidade total e de excelência na governação e na prestação de serviços à sociedade (VIDIGAL *apud* COELHO, 2007).

## APÊNDICE B – ENTREVISTAS

### B.1 Guião de entrevista



ACADEMIA MILITAR

DIRECÇÃO DE ENSINO

Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA**

***“A GNR e as Redes Sociais”***

Autora: Aspirante Carla Oliveira Passeira

Orientador: Major GNR Paulo Santos

Lisboa, 2011

---

**ENTREVISTA**

A entrevista que se pretende realizar insere-se no âmbito de um Trabalho de Investigação Aplicada, tendo em vista a obtenção do grau de Mestre em Ciências Militares na especialidade Segurança – Ramo Guarda Nacional Republicana, subordinado ao tema “A GNR e as Redes Sociais”.

O estudo a elaborar tem como objectivo fulcral estudar quais são os estares de consciência actuais relativos ao relacionamento e à prestação de serviços da Guarda Nacional Republicana, por um lado com a Sociedade da Informação (e tudo o que lhe está inerente), por outro com o cidadão.

A elaboração de entrevistas a pessoas designadas de especialistas na matéria visa, essencialmente, garantir validade científica. Deste modo o contributo do conhecimento e experiência das pessoas inquiridas revelam-se numa notória mais-valia para alcançar os objectivos propostos. Estas, além de contribuírem para dar resposta ao problema de investigação em causa visam igualmente enriquecer o seu conteúdo bem como orientar a aplicação posterior de inquéritos.

A actual entrevista consiste numa fonte de informação primária qualitativa em que o tipo de entrevista a utilizar será o semi-formal (visto que o inquirido responde às questões que constam no guião bem como de outros assuntos com a matéria relacionados). Esta será acompanhada de um guião de entrevista de modo a facilitar a interacção da pessoa inquirida com as questões.

Agradecida pela sua colaboração.

Atenciosamente,

Carla Passeira  
Aspirante de Infantaria da GNR

---

**GUIÃO DA ENTREVISTA**

1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?
2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?
3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?
4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?
5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?
6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?
7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?

## **B.2 Entrevista 1**

**Entrevistado:** José Mourato Caldeira

**Posto:** Major General

**Cargo:** Comandante Operacional

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Data e Hora:** 04.07.11 às 15:00

**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Actualmente o meio de comunicação que mais facilmente consegue alcançar o cidadão ainda é a televisão. Se outrora seria a rádio, nos dias de hoje é a televisão. Este é um meio privilegiado pois integra a parte sonora e o efeito visual.

Quando falamos do meio “internet” (bem como do computador e das plataformas a que hoje temos um acesso facilitado) é relevante referir que este é um meio que chega facilmente ao cidadão, mas apenas a determinados níveis e compartimentados por idades, destacando-se o acesso dos jovens. Estes passam mais tempo no contexto destas plataformas e utilizam-nas a uma larga escala, talvez em demasia. No entanto, o meio por excelência para permitir a ligação da nossa instituição com o público-alvo (às pessoas, ao cidadão a quem devemos essencialmente garantir segurança) continua a ser a televisão, um meio privilegiado, que abarca todas as idades, todas as culturas, todos os níveis sociais.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

É relevante referir que estes mecanismos, todas as tecnologias de informação, todas as novas tecnologias são sempre uma mais-valia.

O problema reside em saber se essa mais-valia está suficientemente desenvolvida e se somos nós capazes de antever os efeitos perversos que elas nos possam trazer. Quero com isto dizer que é uma mais-valia enquanto a sua utilização for útil à instituição e ao cidadão.

O facto de permitir uma ligação entre duas entidades é uma mais-valia desde que não tenda para determinados aspectos que nos possam afectar negativamente. Existe a tendência para uma utilização indevida deste tipo de plataformas. Estas além de possuírem diversas capacidades e ferramentas, possuem também a particularidade de poder gerar uma utilização perversa e indevida tanto para a

instituição como para o próprio cidadão. Considero, em suma, que é uma mais-valia, deve ser é, devidamente controlada. E tornar-se-á de facto numa mais-valia se a sua utilização for escrupulosamente controlada em todos os seus aspectos.

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Sim, sem dúvida e tal já hoje se passa através do site da Guarda Nacional Republicana.

Este permite dar a conhecer ao cidadão as actividades da GNR bem como as suas potencialidades. Por vezes em demasia pois podem gerar a quebra de alguma privacidade e segurança. Apesar disto torna-se mais rentável e útil a sua divulgação. Actualmente a GNR, nós, já estamos a utilizar este meio, para divulgar as nossas actividades diárias previstas (com os seus devidos condicionamentos) e anunciar tudo aquilo que tem vindo a ser feito a par dos seus resultados. Tal só traz mais-valia, é um facto, mas uma vez mais, desde que devidamente controlado. Caso tal não se verifique pode gerar algum sentimento de insegurança e de fragilidade da instituição no mundo e na sociedade em que vivemos.

Por exemplo, a informação presente no site da GNR relativa a determinado assalto disponibiliza uma quantidade de informação que deve ser bastante bem trabalhada e convenientemente seriada de modo a não provocar nas pessoas (sociedade a quem devemos garantir segurança) um sentimento de insegurança. Neste contexto não devemos esconder nada da população mas sim debitar essa informação de um modo cuidado e selectivo de forma a não induzir as pessoas em erro.

Por vezes as televisões, os jornais, entre outros, inventam determinadas situações e distorcem determinadas realidades dando a sua versão e passando a sua visão para a sociedade.

Por sua vez, estas plataformas institucionais permitem transmitir aquilo que é a opinião oficial de uma instituição (tal como a GNR) evitando assim alguns alarmismos desnecessários, dando a informação essencial e potenciando a transmissão do sentimento de segurança a população, em suma preservando as pessoas.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Com certeza. E, uma vez mais, tudo passa pelo controlo, pela capacidade de sabermos o que devemos ou não debitar. Tal permitirá além de darmos segurança, contribuirmos para incrementar o sentimento de segurança.

Estas plataformas pressupõem, no mínimo, dois interlocutores, a instituição e um ou mais cidadãos. Como tal requer a existência de equipamentos e pessoas habilitadas para possibilitar esta ligação em quantidade e qualidade suficientes. Assim, com as devidas ferramentas e com a devida formação a GNR pode estriar relações com a sociedade bem como potenciar o sentimento de segurança.

Com as Redes Sociais a GNR consegue aperceber-se mais facilmente da opinião da população face ao trabalho desenvolvido. Estas possibilitam verificar qual é a reacção e ao comentários das pessoas (ligadas ou não directamente à instituição) relativamente a determinada situação. Esta é outra das vantagens das Redes Sociais, ver o pulsar de reacções, o sentimento das pessoas face à instituição, pois o diálogo é entre cidadãos e é aos cidadãos que nós damos segurança.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Sim, sem dúvida.

Somos militares, somos profissionais, somos cidadãos. E todo o cidadão necessita de segurança. Este procura informação, conhecimento, busca forma de saber como deve fazer determinada tarefa, como fazer determinada acção (“como tiro a carta de condução?”, “como a renovo?”, “como faço isto?”, “será que a estrada x está condiciona?”, “será que a estrada está em condições de segurança de fazer uma viagem?”, “quando é o render da guarda ao palácio de Belém?”, “como inscrever o meu filho na escolas de equitação da GNR?”).

Em suma um conjunto de questões que a GNR pode potenciar através deste meio de relacionamento social desde que disponha de um interlocutor, isto é, alguém permanentemente disponível, com a qualidade e quantidade necessárias bem como suportado por uma base tecnológica capaz. Desta forma a informação vai mais facilmente ao encontro do cidadão.

Na eventualidade de uma questão ser mal respondida pode induzir o cidadão a cometer determinada infracção. Tal pode manifestar-se à posterior mediante

impugnação de responsabilidades à instituição. Com esta situação pretendo referir algumas das fragilidades emanadas destas ferramentas.

Dando resposta à sua questão, considero que com as Redes Sociais a informação vai mais facilmente ao encontro do cidadão, mas apenas no aspecto informativo, preventivo. No campo de “questão – resposta” e de esclarecimento dado que uma pergunta mais elaborada requer uma resposta mais elaborada, dada por um especialista e com o estudo necessário. Não podemos esquecer que a resposta de uma pessoa dada no momento vai ser o rosto de toda uma instituição.

No campo da informação facilmente conseguimos chegar facilmente às pessoas e tirar partido das potencialidades destas plataformas no entanto quando se trata de responder directamente e no momento ao cidadão deve ter-se em consideração todas estas restrições.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Não existe ainda o suficiente. Existe alguma capacidade e vontade, a capacidade total ainda não. E quanto ao futuro não sei se a GNR o conseguirá alcançar em virtude de toda a especialização que esta área envolve.

Não se trata da resposta de uma pessoa mas sim de uma instituição, instituição esta que não pode induzir os seus públicos em erro e que deve informar a sua população com verdades absolutas e concretas. A solução residia em possuir um especialista para cada área “do lado de cá da comunicação” com uma capacidade de uma resposta assertiva, estudada e fundada.

Devemos ter pessoas que se saibam mexer e que sejam habilitadas com qualidade e com sensibilidade na área, de modo a estarem padronizadas e familiarizadas com o diálogo a ter com a população com quem a GNR estabelece comunicação. Estas pessoas devem ser na quantidade necessária e com a formação específica capaz de garantir esta capacidade mas sobretudo com a capacidade de salvaguardar os aspectos da segurança.

A Guarda tem uma especialização notória, alguma fruto das exigências e necessidades da sua missão, outras fruto da sua atitude proactiva em dar resposta às exigências da sociedade. As apostas de especialização devem ser feitas em todas as valências da GNR (transito, policiamento, equitação, entre muitas mais), não só na área tecnológica, mas sobretudo nas capacidades pessoais do indivíduo.

Hoje em dia cada vez mais as pessoas têm de ser qualificadas e formadas em áreas muito específicas. Não devemos exigir que determinado indivíduo tenha

conhecimento de tudo. Apesar de haver uma formação base e uma experiência acumulada que possibilitam responder a um leque de questões diversas existem matérias (trânsito, investigação criminal, ...) que requerem uma qualificação especial. Uma vez que existem questões que aparentam ser simples no entanto exigem bastante estudo e uma resposta fundada. Não podendo nunca esquecer que a resposta dada a um cidadão irá representar toda a instituição, toda a GNR. Temos ainda de ter em conta a especificidade da questão e o número de questões, uma vez que não seria apenas um cidadão a estabelecer contacto com a GNR mas sim centenas. Tal poderia provocar fragilidades no sistema, isto é, uma questão complexa exige um estudo e uma resposta que poderá não ser imediata, isto é, uma resposta que envolve demora.

Em suma penso que o entrave reside em garantir a existência de pessoa em quantidade e qualidade necessária em todas as áreas para guarnecer o sistema. Por vezes a resposta de uma instituição não pode ser rápida, tem de ser ponderada e estudada de forma a garantir a veracidade e fidelidade necessárias.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

No que respeita a esta questão passaria por referir o abuso da informação. Isto é, a informação excessiva nem sempre é boa para ambas as partes, a instituição e a sociedade.

Por uma questão de segurança não devemos passar para a sociedade toda a informação (por exemplo relativa às operações que a GNR tenciona fazer).

Considero que receber informação do cidadão é de facto muito útil, o problema consiste em não ser possível saber de forma garantida quem temos “do lado de lá”. O facto das pessoas se identificarem não é garantia de corresponder à realidade, pode ser alguém fictício e malicioso. Não devemos debitar mais (acontecimentos, dados, factos) do que aquilo que as pessoas têm necessidade de saber. Assim estamos a preservar a segurança do cidadão e da própria instituição. No que dita ao campo das “operações” deve ter-se bastante contenção na informação passada, devendo ser a estritamente informativa e necessária (exemplo das informações de trânsito anunciadas. Estas visam ter um efeito de alerta e prevenção face ao cidadão). Deve haver sempre uma capacidade de controlo muito grande no fluxo de informação que debitamos para a sociedade.

Outro aspecto que considero importante referir trata-se das fragilidades de segurança dos meios informáticos. Estes meios nem sempre são seguros podendo colocar em causa tudo o que circula por esta via.

### **B.3 Entrevista 2**

**Entrevistado:** Rogério Paulo Magro Copeto

**Posto:** Major

**Cargo:** Chefe da repartição de programas especiais da divisão de emprego operacional (DO)

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Data e Hora:** 13.07.11 às 10:00

**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Atendendo aos dias de hoje considero ser a televisão. A internet, por sua vez, é um meio que facilmente consegue atingir os jovens.

No âmbito das Forças de Segurança e das Forças Armadas tenho a ideia que a GNR é pioneira na criação e alimentação de páginas institucionais. Colabora, através destas páginas, com o MAI e outros organismos do Estado. Com este mecanismo, e agora com a sua adaptação às Redes Sociais, a instituição consegue aproximar a população mais jovem e alcançar aquela que pelo menos utiliza frequentemente a internet como ferramenta de trabalho ou lazer.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

Sim. A GNR utilizando as Redes Sociais por si só ou com o seu “link” integrado em páginas institucionais está a promover a informação. E pela via da internet está é potenciada em rede. Quando dois agentes promovem um diálogo (informação neste caso) o terceiro, quarto e por aí em diante têm igualmente acesso a ele (informação).

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Considero que sim. A GNR já o faz através do seu sítio.

Além de conselhos e notícias relativas à actividade policial inclui um espaço destinado à secção dos programas especiais.

Divulgar todas as actividades da GNR (no âmbito da realidade dos programas especiais) nas Redes Sociais faz todo o sentido. Incrementa a proximidade com o cidadão e o sucesso do programa propriamente dito, sazonal ou anual.

Por exemplo no dia 01 de Julho deste ano iniciamos o programa “Verão Seguro Chave Directa”, este permite a inscrição dos cidadãos via internet. Com esta plataforma além de divulgarmos mais facilmente o nosso trabalho incentivamos o cidadão a colaborar connosco. Um cidadão informando e tendo conhecimento da iniciativa do programa e desta plataforma de inscrição, naturalmente (em casa, no trabalho, no café) passa a palavra a outros. Isto passa de boca em boca.

Considero que a actividade policial, nomeadamente na vertente do policiamento de proximidade e da segurança comunitária, é potenciada pela ferramenta que são as Redes Sociais.

Admito que devia existir prioridade dos conteúdos disponibilizados, isto é, um cidadão quando abre a página da GNR ou o facebook da GNR mais facilmente tem acesso aos números, dados estatísticos de sinistralidade rodoviária, número de detenções e apreensões em determinada operação. Não menosprezando a sua importância, porque o é e muito, a secção dos conselhos e concretamente dos programas especiais que diariamente são desenvolvidos ficam um pouco à revelia da primeira linha. Isto é quem acede a estas plataformas têm de procurar este tipo de conteúdos e eu considero que seria importante este aparecer com maior destaque nomeadamente o trabalho desenvolvido pela Escola Segura, seria um excelente apelo às crianças e aos jovens.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Sim. O relacionamento e o sentimento de segurança de uma forma crescente, isto é, quanta mais partilha útil e pertinente existir maior será o nível do sentimento de segurança.

Além disto esta informação podendo ser seriada por parte de quem a coloca na rede permite incrementar uma imagem positiva da instituição, isto é, notícias boas potenciam imagem positiva e notícias menos boas devidamente trabalhadas evita interpretações erradas e maléficas. Não só do próprio cidadão mas também dos outros órgãos de comunicação social. É importante referir que as televisões e os jornais são os primeiros a estar atentos às actualizações das Redes Sociais, tanto para o bem como para o mal. Deste modo ao serem alimentados com informação disponibilizada nas Redes Sociais e assim passa a ser menor a probabilidade de passarem informação errada ou uma imagem negativa da instituição.

O “e-policing” é potenciado. Não devemos esquecer que mais do que garantirmos segurança é importante que as pessoas se sintam seguras. Com a partilha de informação as pessoas sentem-se mais seguras.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Sim. A rapidez de chegada de informação aumenta, a quantidade de informação policial também. Além disto o facto de uma pessoa aceder a determinada informação aumenta a probabilidade de um ou mais amigos também o façam. Um indivíduo que procure informação e partilhe na rede por exemplo faz com que outros que até pensaram naquilo mas por algum motivo não o fizeram tenham igualmente acesso a essa informação. E isto é benéfico.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Eu considero que sim, existe o know-how. Actualmente vejo muito trabalho reconhecido na DCSI. Quem lá se encontra tem desenvolvido um excelente trabalho e considero serem pessoas com formação neste campo.

No que respeita aos especialistas e quanto à sua formação acho que deve existir sempre mais formação, isso é transversal a toda a GNR. No entanto continuo a achar que as pessoas que trabalham na DCSI são muito competentes e têm a devida formação. Pelo menos a necessária têm.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Acho que devia haver um estudo acerca das reais necessidades e prioridades das pessoas, isto é, potenciar a primeira linha de acesso no site da GNR consoante as verdadeiras necessidades do cidadão.

Passaria por tentar saber se as pessoas são mais receptivas a informação policial (mapas de actividades, número de detenções, quantidade de droga apreendida, número de mortos de uma operação natal, entre outros) ou se seria mais receptiva a conselhos, neste caso acerca dos programas especiais.

### **B.4 Entrevista 3**

**Entrevistado:** Quatorze-Pereira

**Posto:** Major

**Cargo:** Chefe de repartição de análise da DI

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Data e Hora:** 28.06.11 às 12:00

- 1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Considero ser a televisão. Uma vez que é o meio de comunicação social que chega a um maior número de pessoas e que causa um maior impacto audiovisual.

- 2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

Sim, acho que sim. As Redes Sociais são um excelente meio de difusão de informação e coesão entre as pessoas e os grupos. Deste modo deverão ser aproveitadas pelas organizações como forma de fazer chegar os seus serviços e as suas mensagens aos cidadãos. Nesta perspectiva, a GNR como uma organização coesa pode tirar partido disso.

- 3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Considero que sim. A GNR tem uma mensagem a passar tanto pela vertente das relações públicas como pela transmissão de informação em prol do cidadão tal como a Informação de segurança. Neste contexto as redes sociais podem ser uma ferramenta bastante útil.

A GNR tem de avaliar que tipo de informação deve ser disponibilizada, quais são as necessidades que o cidadão tem no âmbito policial e o que interessa realmente à Guarda divulgar por este meio. Esta estratégia é uma política que deve ser decidida pelos comandos de modo a salvaguardar a imagem da instituição e as necessidades que o cidadão possui. Esta é uma área que requer estudo mas que se convenientemente trabalhada poderá ser bastante útil.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Depende da informação partilhada e da forma como é partilhada.

A GNR tem o seu site onde diariamente comunica o trabalho policial que efectua, comunica ocorrências policiais de maior relevo, ocorrências do âmbito rodoviário (situações de sinistralidade), do âmbito contra-ordenacional, deve é fazê-lo de um modo controlado. Por norma este tipo de informação passa para o exterior através da DCRP. Esta depois de receber informação policial e os seus dados trabalhados é quem difunde para o exterior. Como tal utilizar mais uma ferramenta é sempre útil, tal como o twitter, facebook e outras Redes Sociais.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Sim, esta é lógica das Redes Sociais. Enquanto que a lógica do sítio se baseia no facto de ser a pessoa a procurar informação, as Redes Sociais são uma dinâmica completamente diferente, pois a informação chega mais facilmente e de acordo com as necessidades do cidadão. Estas ferramentas são sempre importantes deve é ser sempre ponderado o que comunicamos e como comunicamos, isso sim é importante. Temos de ter em consideração que a forma como a informação é passada para a sociedade contribui para proporcionar ou não um sentimento de segurança, por exemplo, um jornalista passando uma informação policial negativa para a sociedade potencia um aumento do sentimento de insegurança, através das Redes Sociais a informação já poderá ser trabalhada e seleccionada aquela que, sendo verdadeira, potencia o sentimento de segurança e não o inverso. Neste caso a informação seria transmitida de forma a incrementar um sentimento positivo e este seria um mecanismo de prevenção acerca de um conjunto de ocorrências. Assim o cidadão passa a poder proteger-se e a salvaguardar os seus interesses.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Pelo conhecimento que tenho existem técnicos capazes de tirar proveito deste tipo de ferramentas, quer no âmbito da estruturação e implementação das plataformas quer no âmbito da informação que se pretende passar.

Considero que será sempre útil dar mais formação para que as pessoas trabalhem este tipo de plataformas de um modo cada vez mais profissional.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Deveria estudar-se, além do facto das Redes Sociais serem uma plataforma comunicacional, qual o tipo de informação que deve ser transmitida e qual o melhor modo para o fazer. Deste modo a informação ia de encontro às verdadeiras exigências do cidadão e assim evitar-se-iam algumas especulações jornalísticas, na eventualidade menos positivas.

## **B.5 Entrevista 4**

**Entrevistado:** Hugo Faria

**Posto:** Major

**Cargo:** Chefe de repartição de análise de informação criminal (DIC)

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Hora:** 19.07.11 às 11:00

**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

É a televisão no que dita à sociedade em geral.

Nos dias de hoje destaca-se a internet e as redes sociais para as massas mais jovens. Estas mais utilizadas através do dispositivo do telemóvel. O cidadão tem uma aptidão natural para querer facilitar a recepção de informação e o telemóvel pode conjugar tarefas simples como recepção de chamadas e mensagens e agora e-mails e notificações das próprias redes sociais.

Destaco a inclinação natural das camadas mais jovens para as redes sociais e cada vez mais cidadãos mais maduros com interesses profissionais e políticos.

O estreitar relações e potenciar a proximidade com cidadão continua a ser pela publicidade e pelo marketing. Aqui as redes sociais apresentam uma grande preponderância e uma excelente ferramenta. No entanto estão ainda a ser totalmente exploradas.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

Obviamente que sim. Esta forma de potenciar a informação é uma mais-valia evidente para a GNR. Um exemplo vivo é o SGO (Sistema de Gestão Operacional). Resume-se à criação de um ambiente virtual onde a informação circula em rede. Parte dos comandos dispersos por todo o dispositivo e focaliza-se num único ponto. Onde é reunida e rentabilizada. Fica a faltar o feedback. Falta ainda cultura na GNR para se tratar informaticamente, na íntegra, este tipo de informação. Apesar de se dizer que se pretende acabar com os arquivos físicos, com os papéis, a verdade é que apesar de algumas actividades serem processadas informaticamente existe sempre a tendência para ir guardando o papel como forma de segurança. Apesar de ainda não estar a mentalidade totalmente formada este é o futuro e é para lá que caminhamos.

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Sim e já o faz. Apesar de não o fazer tão profundamente como o devia fazer, a verdade é que já o faz. A questão reside na existência de alguém de uma posição superior, de topo, que decida nesta área.

Desenvolver estas actividades é de facto uma mais-valia para a GNR e podem gerar excelentes benefícios para a instituição, desde que a GNR tome uma atitude proactiva. Além disto com a publicidade devida garantida pela rede social podemos conseguir prestar um maior número de serviços policiais ao cidadão. Até aqui o cidadão era obrigado a deslocar-se para tudo às nossas instituições para ser atendido, eventualmente mais do que uma vez, no entanto com estas plataformas vê esse trabalho evitado. O essencial é que a GNR, a nível superior, alinhe e implemente este pensamento.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

No que dita ao tipo de informação temos de destringir três tipos. Informação genérica, policial e criminal.

Neste âmbito a partilha de informação do tipo policial com a sociedade é sem dúvida um excelente meio de potenciar o relacionamento e conseqüentemente o sentimento de segurança. Este tipo de informação, juntamente com a genérica, quando bem passada torna-se no meio mais forte, mais potenciador de aumentar tanto o relacionamento como o sentimento de segurança. Quando a população está esclarecida, informada, aconselhada aumenta o sentimento de segurança. Este tipo de informação é muito útil pois o cidadão é informado, devidamente informado, daquilo que realmente interessa sem que haja a necessidade de entrarmos em detalhes. Por vezes acerca de situações ainda em investigação ou ainda com o processo aberto.

Por seu turno a informação do tipo criminal apesar de não ter a necessidade de ficar à parte, à margem da sociedade, tem de ser tratada de outra forma, nomeadamente quando em sede de inquérito ou em segredo de justiça. Aí deve ser tratadas devidamente consoante as baías do Código de Processo Penal e outra legislação vigente. Esta poderá ser passada noutra fase à sociedade, ou seja, posteriormente

quando passar a ser pública. Aí passa de informação criminal a policial, quando o inquérito passa a ser de acesso livre ao público, ao cidadão em geral.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Existem inúmeras formas de satisfazer as necessidades dos cidadãos. As redes Sociais são mais uma desde que a sua forma de utilização seja a adequada. A rede social tem de ser devidamente explorada. Neste caso é uma mais-valia e vai ao encontro das necessidades do cidadão.

É importante referir a existência de dois sentidos, isto é, para cada acção (informação depositada no facebook, uma foto carregada no twitter) é importante verificar o feedback do cidadão, de modo a sabermos se o que estamos a fazer, a potenciar é de facto uma mais-valia. Ou seja é relevante saber no decorrer da prestação do serviço o que pensa o cidadão, o que ele realmente quer.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Penso que existe o know-how, sim. Na GNR existem pessoas com esta capacidade mais que suficiente para explorar esta área. A GNR como um todo acho que não tem.

A GNR tem pessoas que sabem o que é necessário fazer e a melhor forma para tal, por vezes não estão colocados no sítio certo. Falta é ainda uma política, uma doutrina, superiormente delineada para tirar partido de todas estas mais-valias que as novas tecnologias têm. Acho que ainda estamos um paço atrás da sociedade pelo que penso que deve haver uma decisão superior.

Devemos apostar sempre na formação. No que dita à formação de especialistas eu considero que a GNR tem imensos especialistas, o problema é que estes por vezes têm o conhecimento mas não o colocam ao serviço da instituição, ou seja, por vezes as pessoas certas não estão colocadas nos sítios certos.

À margem disto é um facto que a DCSI tem dado formação muito completa e muito útil aos seus elementos e tem visto excelentes resultados. Um bom exemplo é o aparecimento do SGO. Não apareceu por acaso, foi devidamente estudado, fundado e hoje é uma mais-valia.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Eu apostaria na criação de uma rede interna na GNR, com grupos de discussão, em todas as áreas da GNR, investigação criminal, informações, trânsito.

Por fim verificar qual a doutrina, qual a política que existe ou deveria existir na GNR acerca desta matéria, uma vez que as iniciativas individuais não trazem frutos a larga escala. Na GNR existe ainda uma forte resistência à mudança.

## **B.6 Entrevista 5**

**Entrevistado:** Rogério Gil Raposo

**Posto:** Capitão

**Cargo:** Chefe da repartição de aplicações e sistemas de informações (DCSI)

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Hora:** 20.06.11 às 15:00

**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Neste momento entendo ainda ser o meio audiovisual, nomeadamente a televisão. Os sistemas de informação têm um “calcanhar de Aquiles” que reside na sua dispersão bem como o facto de estarem mais concentrados nos centros urbanos. Existem muitos locais onde ainda não existe ainda rede pública e que impossibilitam a chegada destes sistemas de informação. Apesar do facto de ainda ser a televisão considero que os meios informáticos estão em crescimento e expansão. Este meio será mais dia, menos dia o principal e mais utilizado, uma vez que a própria televisão tende também a ser digital. O futuro vai acabar por entrar pelo mundo dos sistemas da informação e no conceito de “e-policing”, isto é, as pessoas vão colaborar com a GNR e querer cada vez mais um atendimento personalizado onde o cidadão sente que está a falar com a força de segurança. Ao contrário das televisões que responde genericamente às massas sociais, estes novos mecanismos permitem não só o alcance das massas mas também uma resposta dirigida e concreta a um indivíduo só. Será um atendimento geral e ao mesmo tempo pessoas, facto que as pessoas procuram cada vez mais.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

É de certeza e a GNR já o faz. Temos informação interna e externa que é deveras útil. Interna para a própria informação e satisfação dos elementos da instituição, externa através do nosso site para o próprio cidadão, para outras forças policiais nacionais ou forças congéneres.

Tal é conseguido mediante as redes sociais. Com esta via a GNR passa a estar presente nos perfis das pessoas, estas por curiosidade ou necessidades podem começar a receber algum tipo de informação e sentem-se mais interligadas à instituição. As relações de proximidade com o cidadão são potenciadas com as

redes sociais. Considero ser importante que as pessoas sintam que são tratadas de forma individual pela GNR.

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Pode e creio que o fará muito brevemente.

As informações policiais generalistas, as recomendações, os programas de segurança anuais ou sazonais (escola segura, floresta segura, verão seguro) são mais facilmente e rapidamente passadas para a sociedade pela via das redes sociais, esta parece-me ser a via mais expedita e rentável para o fazer. Ao possibilitarmos ao cidadão apreciar a informação (gostando ou não) este partilhando com outros amigos permite aumentar a proporção geometria da informação. A mesma informação passa a chegar, não a uma, mas a centenas, milhares de pessoas. Além de informação genérica pode também apostar-se por informação mais direccionada tal como alguns países já o fazem. Desde para procurar informação sobre determinado indivíduo, dos seus amigos, actividades, para colocar uma fotografia de alguém ou de algo que desapareceu, em suma existem diversos serviços que podem ser efectuados por estas via das redes sociais.

Estas actividades vão “cair” no “e-policing”, isto é, em envolver o cidadão na actividade policial, na busca de segurança. As pessoas sentem-se mais confiantes neste envolvimento se não tiverem de dar a cara. Mais depressa assumem uma responsabilidade criminal se ao colaboram se forem anónimas. Desta forma as redes sociais são manifestamente relevantes pois permitem esse anonimato, essa perda de represálias da sociedade por fazer chegar à força de segurança determinada conduta socialmente reprimida. O facto de não se saber quem disse permite desinibir comentários, conselhos e contributos, positivos e menos positivos, acerca da instituição. Desde informações policiais, fiscais, rodoviárias.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Sim e não, uma vez que o cidadão é quem acede à rede social mas que pode também o alvo da actividade policial. É importante perceber que quando a informação disseminada é tratada não causa prejuízo, caso contrário poderá não ser

benéfica. Por vezes pode existir por parte da GNR que determinado cidadão (o referenciado, designado criminoso) não aceda a toda a informação.

A actual banalização do acesso à internet proporciona um avanço muito grande destas dinâmicas.

O sentimento de segurança, na grande maioria é reforçado, no entanto é muito importante pensarmos sempre que do outro lado pode estar alguém com um sentimento negativo e com expectativas de tentar contribuir para quebrar esse sentimento de segurança. A GNR se quiser partilhar essa informação tem de se preparar primeiro para filtrar essa informação que recebe, caso contrário pode começar a receber informação a mais, não tratada, podendo potenciar a perda de boa informação e o trato de informação negativa.

Considero que a GNR deve entrar muito devagar nestas dinâmicas de modo a garantir meios de confirmação e certificação de informação válida.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Sim. Apesar da rapidez de chegada ser semelhante à do sítio da GNR a particularidade tem a ver com a capacidade de informação a informação. O cidadão pode querer apenas saber algum tipo de informação e com as redes sociais vê essa tarefa facilitada. Esta informação pode ser sobre as vias de trânsito, acidentes, incêndios, ou seja, informação específica que chega mais facilmente através desta via ao cidadão.

Uma vez que se trata de um sistema de informação (de um suporte digital semelhante) a rapidez é a mesma. A diferença está na seriação e na filtragem de informação. Assim as pessoas passam a ter um tratamento pessoal mais dirigido, e o cidadão passa a ter um sentimento de estar a ser tratado por um “guarda do outro lado”.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Know-how existe. A questão reside em saber se é ou não suficiente de modo a permitir avaliar se corresponde ao que a GNR pretende. De um modo geral parece-me que sim, mas acima de tudo acho que falta mais a mentalidade do que propriamente conhecimentos técnicos. Falta mais às pessoas saberem que existe este tipo de tecnologia, falta perceberem quais as potencialidades deste meio, quais as ferramentas que podem ser devidamente utilizadas e que esta forma de

relacionamento pode ser uma mais-valia, não pelo facto de ser apenas uma forma de diversão e de fuga ao trabalho, mas sim pelo facto de permitir chegar ao cidadão e recolher informação junto deste.

Considero que a solução passa por desenhar o que realmente se quer, moldar mentalidades dado que a implementação técnica é relativamente simples.

No que respeita à formação de especialistas é delicado saber se são ou não necessários dados que depende de saber-se se esta é ou não uma área para se investir. No entanto existem pessoas com competências técnicas nestas áreas, existem programadores e pessoas entendidas na área e, tendo em conta que cada vez mais a GNR aposta nos sistemas tecnológicos, deverá começar a pensar em formar especialistas ou então começar a contrata-los fora da instituição mesmo que tal envolva gastos na sua contracção.

Finalizando e dando resposta à questão considero que sim, existe know-how. Se nos dá garantias de continuidade tenho algumas dúvidas pois parece-me que neste momento falta a parte não técnica, falta sim a parte que “está por traz”, o decisor, a parte operacional (operações, informações, investigação criminal). A solução passa por serem eles a desenhar o caminho e a definir objectivos de como é que pretendem chegar ao cidadão. Nós, a DCSI, colaboramos com as soluções determinadas pela vertente operacional, pelos decisores.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Considero importantes que se vejam casos de sucesso de outros países. Sobretudo na área do “e-policing”, até porque copiar um caso de sucesso pode trazer valor e boas orientações. Experiencias com sucessos servem de forma inspiratória no que concerne a algumas matérias.

Destaco, uma vez mais, a vertente de proximidade que as redes sociais possibilitam à sociedade bem como a potencialidade em incrementar o “e-policing” com a sociedade.

## B.7 Entrevista 6

**Entrevistado:** João Filipe Nunes de Figueiredo

**Posto:** Capitão

**Cargo:** Adjunto da repartição de protocolo e relações públicas (DCRP)

**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral

**Hora:** 28.06.11 às 10:45

**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Atendendo às exigência da sociedade destaco aquilo que se chama on-line, ou seja, quase de resposta directa. Isto é, este tipo de sistema onde existe uma pergunta e uma resposta quase ao minuto e de forma instantânea é o que permite estreitar relações.

Pode também destacar-se o caso do e-mail, este é uma via muito mais célere do que a tradicional carta e não deixa de ser uma forma de comunicação. Apesar de não ser um meio de comunicação social consegue também estreitar relações com o cidadão. O melhor meio de comunicação é aquele que garante mais rapidez e objectividade na resposta às necessidades do cidadão.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

Sem dúvida alguma. Pois fazendo uma pergunta, dando uma resposta, ou colocando um “post” a uma pessoa em cana aberto, tal como no facebook, twitter, a partir de qualquer ponto do país ou do mundo permite que informar e dar a conhecer determinada situação a todas as pessoas que passe por aquele site. Deste modo, uma resposta da GNR a um cidadão A ou B, que coloca determinada questão, passa também a ser uma resposta ou um esclarecimento a um cidadão C, D, E. Em suma a todas as outras pessoas que passando pelo site passam a estar informadas, 2 ou 3 dias depois, em qualquer ponto do mundo.

Se focarmos isto como uma comunicação em rede (eu acho que o é) dando uma resposta a uma pessoa, que até pode ser anónima, estamos igualmente a responder as muitas outras que até já pensaram nessa questão mas que por receio ou simplesmente falta de oportunidade não o fizeram. Deste modo, as redes sociais potenciam, rentabilizam e dinamizam a informação e a comunicação.

---

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Sem dúvida. O melhor exemplo que podemos dar baseia-se não só no anúncio de qualquer actividade que a GNR possa fazer, mas também na divulgação de operações nacionais ao nível dos comandos, desde ralis, volta a Portugal em bicicleta e outros.

A DCRP tenta não só informar as actividades, as operações e os eventos que vão acontecer mas também durante a operação ir mantendo a população informada além de ir injectando alguma informação útil ao cidadão. Ou seja não é importante transmitir informação apenas antes do seu acontecimento, tal como o Verão seguro, farmácia segura, mas também no seu desenrolar.

Desta forma este canal de comunicação permite não só fazer o aviso atempado de determinada situação. Por exemplo lançar um “post” no facebook a dizer: “*neste momento há 7 km de fila na A2 no sentido Sul-Norte*” permite fazer chegar a todas as pessoas que oportunamente viram no seu computador ou telefone esta informação. Assim, analisando ao minuto, evita que um cidadão antecipe a sua viagem, encontre alternativas e evite encontrar um problema. Em suma deve ser feito o anúncio bem como a gestão durante a própria operação e isso é de facto uma mais-valia.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

Sim. Devemos falar desta ferramenta neste contexto pois estas permitem às pessoas ultrapassar algumas barreiras.

Se de facto alguém foi vítima de alguma situação criminal, violência doméstica ou violação por exemplo, e se sente inibida em deslocar-se até ao posto, expor-se perante terceiros e narrar aquilo que aconteceu pode ter a sua situação facilitada. Uma vez que de uma forma indirecta, no conforto da sua casa, longe do olhar de terceiros e através das teclas do seu computador pode dar a conhecer às autoridades essa situação. Em vez de ser a pessoa a deslocar-se ao posto e a expor-se acontece o inverso, ou seja, passa a ser o posto, mediante os seus militares, a dirigir-se à pessoa, ao seu meio. Deste modo a GNR consegue ir de encontro às exigências e necessidades das pessoas.

Deste modo, além da satisfação das suas necessidades, o cidadão passa a ver incrementado o sentimento de confiança na GNR, o seu relacionamento com a instituição e segurança consigo próprio.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

Sim. Destaco aqui, uma vez mais, a interação e as respostas em canal aberto, pois estas potenciam a informação e a sua troca em rede.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

O necessário “know-how” penso que sim, uma vez que se este ainda não existisse a GNR já teria potenciado o seu incremento.

Se a GNR recorre a estas plataformas é porque o faz de uma boa consciente, até porque achamos que temos competência e meios para o fazer. Se essa utilização é a que gostaríamos de ter eventualmente ainda não é, no entanto é para isso que trabalhamos todos os dias.

No que respeita à formação de especialistas para, diariamente, estarem debruçados sobre as redes sociais talvez seja estarmos a ser um pouco limitativos. Ou seja, esta área é muito exigente, muito instantânea, sem horários onde existe a carência de uma resposta ao minuto de forma a não deixar ninguém “pendurado” e sem feedback. Como tal existe a noção que das duas uma ou funciona sempre, não apenas das “09:00 até 17:00”, ou não funciona de modo a garantir um bom serviço. Apesar disto é importante referir que quem trabalha nesta área tem a formação necessária, têm habilitação para tal e fá-lo de acordo com a sua missão diária.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Lançamos o desafio para o futuro de investigar se as redes sociais podem gerar não só potencialidades para o exterior mas também para o interior da própria instituição GNR. Ou seja a GNR passa a servir não só o cidadão mas também a ela própria, no fundo somos todos nós.

---

**B.8 Entrevista 7****Entrevistado:** Paulo Silvério**Posto:** Major**Cargo:** Docente das cadeiras de Operações e Informações das Forças de Segurança e ciências criminais IESM**Local:** Lisboa – Quartel do Carmo – Comando Geral**Hora:** 28.06.11 às 16:30**1. Atendendo às exigências da Sociedade da Informação qual entende ser o meio de comunicação social que mais facilmente consegue estreitar relações de proximidade com o cidadão?**

Atendendo à realidade portuguesa e ao facto da nossa população ser um pouco envelhecida ainda é muito importante a comunicação através dos *media*. Destaco sobretudo, a televisão e a imprensa escrita. No entanto, a tendência será a preponderância das redes sociais.

Actualmente, a comunicação através da televisão ainda se destaca. É importante o contacto visual entre emissor (jornalista, comentador, polícia, etc) e o público-alvo.

Em alguns países da Europa é frequente existirem programas de segurança com a participação de elementos das forças policiais. Nestes programas existem debates sobre assuntos de todo o espectro da segurança, desde a protecção e socorro, ao ambiente, ao “safety” ou “security”, passando pelo trânsito, pelo fiscal, pela investigação criminal, entre outros assuntos. Nestes debates as instituições das forças policiais são representadas por oficiais. São um excelente meio de comunicação entre as polícias e a comunidade. Assim e na actualidade, ainda destaco a televisão como o meio de excelência para estreitar relacionamento entre as polícias e as populações.

Daquele modo, o meio de comunicação, que continua a ser mais proficiente é, na generalidade, a televisão. No interior do país acho que a imprensa escrita, também, tem um papel importante.

Já para as massas jovens as redes sociais, dentro em breve serão o melhor meio de comunicação.

**2. Tendo em consideração que as Redes Sociais permitem rentabilizar e dinamizar a informação entende que será uma mais-valia para a GNR potenciar a “informação em rede”?**

Sim. A GNR tem um papel importante na realização de uma das tarefas do Estado que é a segurança. A Guarda tem, no âmbito das suas atribuições legais, cerca de

80% do território à sua responsabilidade pelo que existe a necessidade de dinamizar, rentabilizar e aumentar o fluxo de informação. Existimos para garantir a segurança das pessoas. Logo, não se pode afastar de nenhuma das tendências, onde se incluem as redes sociais.

Eu penso que a GNR, a nível nacional, foi a primeira Instituição, no âmbito das relações públicas, a incluir no site da Guarda as redes sociais. A iniciativa foi adoptada, posteriormente, pelas Forças Armadas e pela PSP.

Destaco a excelente iniciativa adoptada pelo nosso Tenente-Coronel Costa Lima em não menosprezar as redes sociais. Existe, no entanto, a tendência para camuflar um pouco o trabalho que é desenvolvido pela Guarda. A situação em concreto deveria de ser mais explorada.

**3. Atendendo às ferramentas disponíveis nas Redes Sociais considera que a GNR pode potenciar “actividades policiais”, como prestação de serviços através da transmissão de informação policial ao cidadão?**

Acho que sim e deve ser assim. A GNR potenciando as redes sociais está a dar a entender ao cidadão que se quer aproximar dele. Além disto as redes sociais acabam por ser uma “*ferramenta*” muito útil na transmissão de informação, de aconselhamento e apoio ao cidadão.

**4. Tendo em consideração que o cidadão é cada vez mais um utilizador activo das novas dinâmicas tecnológicas, considera que partilhar informação policial incrementa o relacionamento e o sentimento de segurança com a sociedade actual?**

No mínimo aproxima o cidadão das forças policiais, neste caso da GNR.

Devemos ter em consideração a evolução do conceito de segurança. Na época da Guerra-Fria considerava-se que o Estado era quem tinha preponderância no conceito da segurança. Este conceito estava aliado à Teoria Realista das Relações Internacionais. O Estado era o principal actor.

No entanto, com a evolução da nossa ordem jurídica e com a alteração dos sujeitos do Direito Internacional, o Homem, o Indivíduo, só por si, passou a ser um sujeito de Direito Internacional, a par do Estado.

Hoje, fala-se de Segurança Cooperativa, de Segurança Colectiva. Neste novo conceito apela-se à participação na segurança do tal Homem, do tal Indivíduo.

Nos dias de hoje, a Guarda apela à sua sociedade e à comunidade como um todo que participe na obtenção de segurança.

Daquele modo, hoje falamos de uma segurança cooperativa, colectiva, na “governance” da segurança - necessidade de chamar a comunidade para debater, fazer propostas junto da Guarda para que esta possa garantir um serviço que seja proficiente para o cidadão.

Assim, não existem dúvidas que a existência das redes sociais passam a ser mais um meio que nos permite estreitar relações com a sociedade.

Deve ter-se em consideração qual a “informação policial” a fazer chegar ao cidadão, visto que, esta deve ser a relevante para nós enquanto representantes do Estado. Isto é, a informação que nos será útil para aplicar na orientação do serviço, no âmbito da prevenção ou em certos casos, sempre em cumprimento dos princípios da legalidade, da necessidade e da proporcionalidade para a repressão. A aplicação da informação para efeitos de repressão pode ser um meio de afastamento do cidadão da Instituição.

Por outro lado, as pessoas idóneas vêem estas ferramentas como um excelente meio para divulgar informação. Além disto, a celeridade entre o momento, por exemplo, de uma denúncia anónima e a possível actuação das Forças de Segurança gera um forte sentimento de segurança nas pessoas que integram a comunidade policiada.

Para as pessoas de bem acho que esta proximidade, através das redes sociais, é útil.

**5. Considera que com as Redes Sociais a informação policial possa ir mais facilmente ao encontro das necessidades do cidadão?**

A GNR deve fazer chegar a informação ao cidadão por este meios, tem é de ser pró-activa. Sendo reactiva, e não pró-activa, não sei se conseguirá chegar ao encontro das necessidades de um cidadão que é cada vez mais exigente. Conhece os seus direitos e é exigente, quer quanto à actuação policial, quer quanto às condutas.

Normalmente, a pessoa que é lesada (vítima) é crítica quanto à actuação policial. Lamenta-se pela falta de prevenção. Neste sentido, as redes sociais também podem ser úteis para serem aplicadas na prevenção policial. Qualquer cidadão prefere ser avisado que ser vítima.

A questão reside em fazer chegar, atempadamente e de um modo pró-activo, informação policialmente útil ao cidadão.

**6. Acha que na GNR existe o necessário Know-How para se tirar partido desta nova forma de relacionamento social, e devem formar-se especialistas nesta área?**

Eu considero que a GNR, neste âmbito, tem “know-how” suficiente.

A GNR possui know-how ao nível de todas as classes (Guardas, Sargentos e Oficiais). São militares com capacidades para desenvolver qualquer tipo de projecto nesta área ou em qualquer outra. No que respeita à existência de especialistas nesta área considero bastante importante a sua formação. Destaco o trabalho desenvolvido pelo nosso Major Paulo Santos em virtude da sua permanente dedicação na investigação e auto-estudo destas temáticas.

No entanto, considero que deveriam existir Oficiais em exclusivo dedicados a esta área.

**7. Atendendo às suas experiências existe algum assunto, no âmbito do tema tratado, que acharia importante ao ponto de ser abordado no trabalho?**

Acho que neste trabalho deveria ser sugerido o “local” para trabalhar toda a informação emanada das redes sociais. Na minha opinião seria no Comando Operacional. Uma vez que este Comando funcional tem por responsabilidade de toda a actividade operacional (em todo o espectro de missões atribuídas à GNR). Naquele Comando deveria existir uma equipa que seria responsável por tratar toda a informação policial e encaminhá-la para a respectiva valência da Instituição (Investigação criminal; trânsito; Fiscal, etc).

Naquela perspectiva, a GNR continuaria a possuir uma atitude pró-activa, beneficiava a prevenção, tornar-se-ia proficiente e aproximava-se do cidadão.

Parabéns pela escolha do tema. Algo inovador e muito importante na actualidade. Um verdadeiro desafio para a Guarda.

---

## **ANEXOS**

---

## ANEXO A – FACEBOOK – ESTATÍSTICAS

### **Pessoas no Facebook:**

- Mais de 500 milhões de usuários activos;
- 50% dos usuários activos da rede estão constantemente ligados;
- A média de amigos dos usuários é 130;
- Todos os usuários juntos gastam mais de 700 bilhões de minutos por dia no Facebook.

### **Atividade no Facebook:**

- Há mais de 900 milhões de objectos que as pessoas interagem (Páginas, Grupos, Eventos ou Comunidades);
- Em média os usuários estão integrados com 80 comunidades, páginas, grupos e eventos.
- Em média os usuários criam conteúdo 90 vezes por mês;
- Mais de 30 bilhões de “lins”, atualizações, posts, notas e fotos são compartilhadas por mês.

### **Alcance global:**

- O Facebook está disponível em 70 línguas;
- 70% dos usuários do Facebook são de fora dos EUA e mais de 300 mil usuários ajudaram a traduzir o Facebook.

### **Plataforma:**

- Elementos de 190 países desenvolvem apps (aplicações) para o Facebook;
- Utilizadores do Facebook instalam mais de 20 milhões de apps todos os dias;
- Mais de 2,5 milhões de sites estão integrados com o Facebook, incluindo mais de 80 sites presentes na lista do ComScore US Top 100 sites.

### **Telemóvel:**

- Há mais de 200 milhões de usuários a aceder ao Facebook por dispositivos móveis;
- Pessoas que usam o Facebook através do telemóvel são duas vezes mais ativas na rede do que as que acessam pelo PC;
- Há mais de 200 operadoras de telemóvel em 60 países trabalhando para implantar e promover os produtos para acesso ao Facebook via mobile.

(FACEBOOK. *Estatísticas do Facebook*. Recuperado em 13 de Junho, 2011, <<http://www.facebook.com/press/info.php?factsheet>>).

## ANEXO B – MODELO POLICIAL PÓS-MODERNO VS ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

MODELO POLICIAL	PRINCÍPIOS	OBJECTIVOS
<b>Ideologia de Policiamento Comunitário</b>	Consulta	Consentimento
		Confiança
	Colaboração	Identificação do Problema
		Resolução do Problema
ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL	ESTRATÉGIAS	ESTRATÉGIA ESPECÍFICAS
<b>Descentralização</b>	Reuniões Comunitárias	Interlocutores Sociais <sup>2</sup>
	Encontros Comunitários	Patrulhamento apeado; Locais de acolhimento policiais; Encontros, visitas, debates, exposições, seminários que tenham a ver com segurança
	Prevenção Criminal Comunitária	Parcerias intitucionais e informais, Desenvolvimento de Projectos e programas de segurança
	Policiamento Proactivo	Policiamento orientado ao problema

(PEREIRA, Major Quatorze; SANTOS, Major Paulo, 2002).

## ANEXO C – PLANO TECNOLÓGICO DO MAI

O programa do XVIII Governo Constitucional assume três prioridades fundamentais para a legislatura 2009-2013:

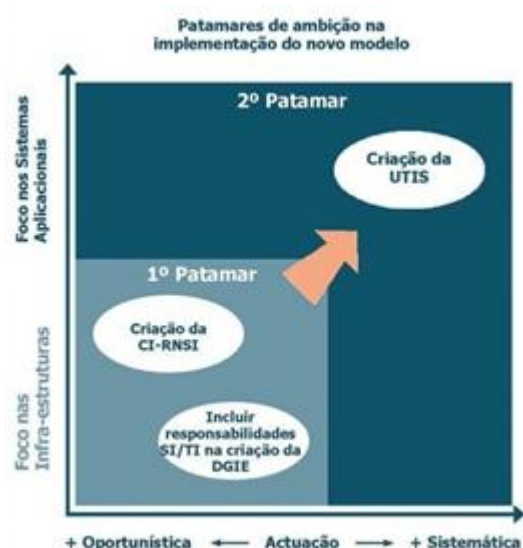
1. Relançar a economia e promover o emprego;
2. Reforçar a competitividade, reduzir a dependência energética e o endividamento externo, valorizar as exportações, modernizar Portugal;
3. Desenvolver as políticas sociais, qualificar os serviços públicos e reduzir as desigualdades.

Assente na premissa que a competitividade das economias nacionais dos países desenvolvidos é catalisada pela utilização das novas tecnologias, designadamente pelas Tecnologias de Informação, o Plano Tecnológico vê renovado o seu papel neste programa de governo, designadamente na promoção da inovação, na intensificação da utilização da tecnologia e na aposta na sociedade do conhecimento.

No âmbito do Plano Tecnológico Ministério da Administração Interna (PTMAI), a sua implementação tem sido vasta e estendeu-se para além das oito medidas inicialmente inscritas no Plano Tecnológico nacional. Nos quatro primeiros anos (2005-2009) contabilizam-se 53 iniciativas concluídas e em fase de conclusão e, ainda, o lançamento de 9 iniciativas de entre outras 25 projectadas.

O âmbito aplicacional da maioria destas 53 medidas superou em muito o que inicialmente previa o PTMAI, onde o primeiro quadriénio teria um enfoque maior na infra-estrutura. De facto, a mudança de paradigma, preconizada nos pressupostos de base do PTMAI, produziu um enorme salto qualitativo que transformou também a própria cultura organizacional dos serviços e, sobretudo, das Forças de Segurança, inicialmente mais resistentes à mudança de processos decorrente da integração da tecnologia nas rotinas operacionais.

A mudança de paradigma foi efectiva e os resultados espelham uma acentuada progressão nos sistemas aplicacionais ainda no primeiro patamar de ambição do Plano Tecnológico.



Estratégia para o segundo quadriénio (2009-2013):

Vários factores alteraram o quadro da envolvente que norteou a formulação das premissas iniciais do PTMAI. O ambiente económico e social português sofreu transformações significativas produzidas não só por factores externos, como a crise internacional, como

também por factores internos, desde a mencionada aceleração na mudança de processos e sistemas até à própria alteração da cultura organizacional dos Serviços e Forças de Segurança. Esta alteração de realidades, antes de obrigar a uma redefinição dos objectivos traçados, mais motiva a consolidação e aprofundamento de grande parte das iniciativas desenvolvidas e em curso.

Neste sentido, a estratégia para o segundo quadriénio adapta os três grandes eixos de orientação estratégica do Plano Tecnológico – Conhecimento, Tecnologia e Inovação – e reforça os objectivos estratégicos que subsistiram no primeiro quadriénio, recentrando-os a par de novos objectivos que visam antecipar a esperada maior exigência decorrente das expectativas geradas pelas diversas iniciativas em promotores, beneficiários e utentes das plataformas tecnológicas. Estabelece-se, assim, um total de seis linhas de actuação estratégica inseridos naqueles três eixos orientadores.

<b>EIXO 1 – CONHECIMENTO</b> Qualificar o talento dos quadros do MAI	1.1 Formar qualitativamente funcionários, agentes e militares e promover a aprendizagem das TIC
	1.2 Aumentar a partilha de informação
<b>EIXO 2 – TECNOLOGIA</b> Vencer o atraso tecnológico	2.1 Incrementar a eficiência na utilização de recursos
	2.2 Afirmar o papel do Estado na sociedade
<b>EIXO 3 – INOVAÇÃO</b> Adaptar a Administração Pública aos desafios da Globalização	3.1 Generalizar a interacção directa do cidadão com o Estado e vice-versa
	3.2 Estabelecer plataformas colaborativas pan-europeias

Das linhas de actuação, destacam-se nesta nova perspectiva a formação qualitativa e afirmação do Estado. A primeira de essência basilar para potenciar o talento de funcionários e agentes e militares das Forças de Segurança. Mais qualidade dos quadros do MAI, implicará melhor serviço ao cidadão, mais segurança e intelligence nas acções de antecipação aos fenómenos de criminalidade. A segunda, afirmar o papel do Estado na sociedade, tem forte pertinência no contexto actual. Uma aposta na “tecnologia estruturante” permite capacitar o “Estado no Estado”, tornando-o eficiente e eficaz nas suas próprias regras de administração.

Na nova perspectiva do Plano definem-se, ainda, três critérios classificadores das iniciativas: utilidade, transversalidade e sustentabilidade. Por utilidade entendem-se projectos onde haja lugar a grande interacção com o cidadão e, sobretudo, à minimização de redundâncias administrativas. O critério da transversalidade como optimizador de sinergias e da interoperabilidade entre os vários sistemas e plataformas dos Serviços e Forças de Segurança do MAI, fomentando a eficiência e alcance de iniciativas de custo marginal ou de potencial redução de custos. O critério da sustentabilidade visa adequar novas iniciativas

aos constrangimentos consequentes da crise financeira e económica que Portugal e o mundo atravessam, dando, assim, preponderância a novas iniciativas com auto-sustentabilidade.

Neste exercício de migração e consolidação do segundo patamar de ambição do PTMAI, para o quadriénio 2009-2013, o plano obedece a um desenho estruturante onde se distinguem projectos âncora, i.e., projectos de grande dimensão e de potencial agregador onde, depois, são articuladas iniciativas de índole mais pontual.

(Ministério da Administração Interna. *Plano Tecnológico do MAI*. Recuperado a 28 de Junho, 2011, <<http://www.mai.gov.pt/index.php?s=&pid=108#i>>).

---

## **ANEXO D – SIMPLEX DO MAI (2010)**

O Programa *SIMPLEX* cumpre um dos objectivos prioritários do Governo, que passa pela simplificação da legislação e dos procedimentos ligados à área administrativa, num esforço especialmente orientado para a resolução dos impactos mais negativos que a burocracia representa para empresas e cidadãos.

No caso do Ministério da Administração Interna (MAI) foram envolvidos todos os seus serviços e funcionários na elaboração de um conjunto de medidas ambiciosas que, progressivamente, têm concretizado este objectivo de simplificação da relação do cidadão com o Estado.

Desde o arranque do Programa, em 2006, o MAI apresentou 71 medidas de simplificação e desburocratização, e avaliado que foi o cumprimento pontual do programa, é possível concluir por um balanço claramente positivo:

Foram cumpridas 59 medidas, apenas uma foi descontinuada e encontram-se ainda 11 medidas em fase de execução. Em suma, foi cumprido mais de 83 por cento do programa apresentado.

Para 2010 o MAI renova o seu compromisso e empenhamento no Programa *SIMPLEX*, propondo 14 medidas de simplificação, das quais 11 são medidas novas e 3 são objecto de recalendarização do programa de 2009.

(Ministério da Administração Interna. *Simplex do MAI*. Recuperado a 28 de Junho, 2011, <<http://www.mai.gov.pt/index.php?s=&pid=11#i>>).

## ANEXO E – SÍLIO DA GNR

The image shows the homepage of the Guarda Nacional Republicana (GNR) website. At the top, there is a header with the GNR logo on the left, the text "Guarda Nacional Republicana" in the center, and "Divisão de Comunicação Social" on the right. Below the logo is the slogan "UMA FORÇA HUMANA, PRÓXIMA E DE CONFIANÇA" and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. A large banner image shows two GNR officers in white helmets and gear, possibly in a field or near water.

On the left side, there is a vertical navigation menu with several categories:

- Área GNR**
  - Quem Somos
  - Contactos
  - Legislação
  - Instituições de referência
- Áreas**
  - Proteção da Natureza
  - Viabilidade Democárstica
  - Programas Especiais
  - Proteção e Segurança
- Comunicação**
  - Notícia
  - Jornalismo
  - TV Online
- Espaço Público**
  - Relações Públicas
  - Revista GNR
  - Agência Cultural
  - Recrutamento
  - Links
  - Espaço Infantil
- Serviços**
  - Quilómetros
  - Permissões e Autorizações
  - SGE (Sistema de Gestão de Emergências)
  - Comunicação Pública
- Internacional**
  - Eurogendarmerie
  - FPSP
  - Missões Internacionais
  - Cooperação CPLP
  - Parcerias
- Links GNR**
  - Webmail
  - Comunicação Pública
  - 800
  - Serviços Sociais
  - Portal Balcão

The main content area is divided into several sections:

- Destaque**: A featured article titled "Bateria nacional 2011" with a photo of a white GNR patrol car. The text mentions the 2011 National Band and the GNR's commitment to the national flag and the Portuguese Republic.
- Últimas Notícias**: A list of recent news items, including "Divisão de Defesa em Prolongamento", "Terminou o Dia Mundial da Turistabilidade", "Divisão de Defesa em Prolongamento", and "Resultados de atividades operacionais especialmente notáveis".
- Verde Regenera - Chama Atenção**: An article about the "Verde Regenera" initiative, which aims to promote environmental awareness and sustainable development in the GNR's areas of responsibility.
- Operação "Verde Regenera 2011" GNR**: A detailed report on the "Verde Regenera 2011" operation, which was a nationwide initiative to promote environmental awareness and sustainable development in the GNR's areas of responsibility.
- Video Player**: A YouTube video player showing a video with the URL <http://www.youtube.com/use>.
- Mapa de Estações**: A section titled "Mapa de Estações" with sub-sections for "Estações de Defesa" and "Estações de Polígrafo". It provides information about the locations of GNR stations and their operational status.

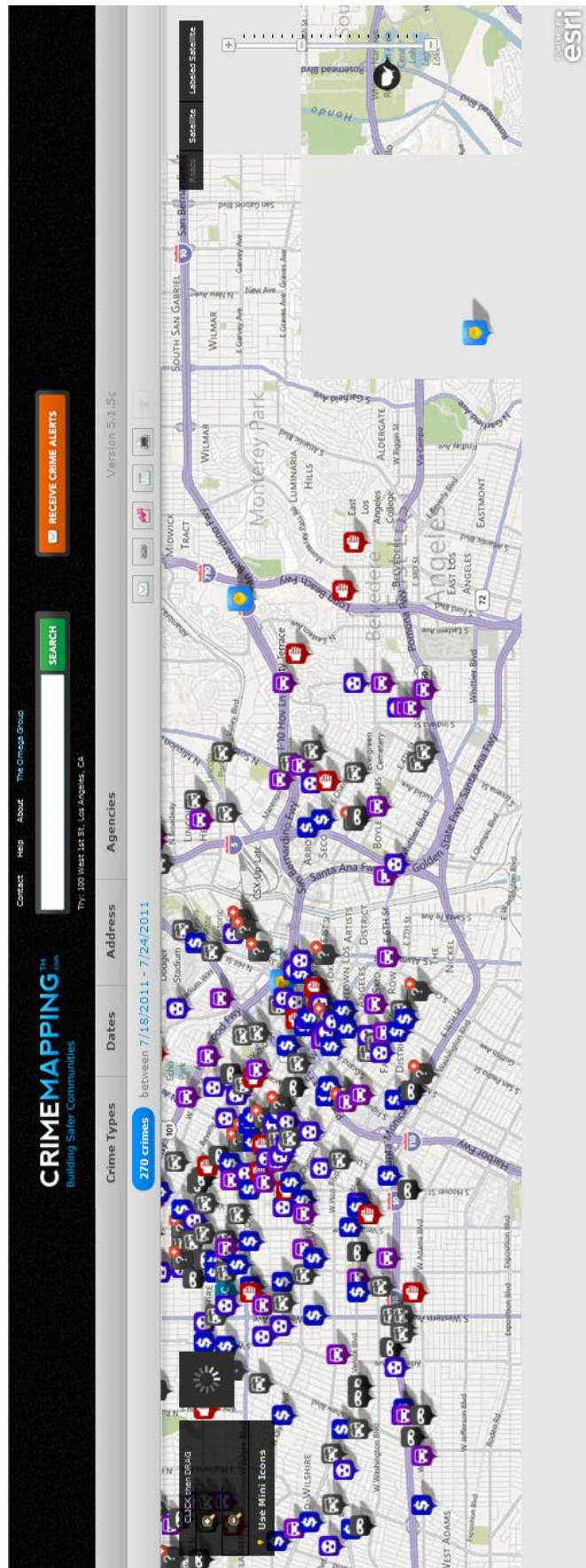
(Fonte: GNR (Guarda Nacional Republicana. Recuperado em 24 de Julho, 2011, <http://www.gnr.pt>).

ANEXO F – SÍTIO DA LAPD



(Fonte: LAPD (The Los Angeles Police Department). Recuperado em 24 de Julho, 2011, [http://www.lapdonline.org/e\\_policing](http://www.lapdonline.org/e_policing)).

# ANEXO G – CRIME MAPPING



## ANEXO H – SÍLIO DA RCMP

The screenshot shows the homepage of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) website. At the top, there are logos for the Royal Canadian Mounted Police (Gendarmerie royale du Canada) and the Government of Canada. The main header features the RCMP name and website URL (www.rcmp-grc.gc.ca) against a red background with a maple leaf. Below this is a navigation bar with links for Français, Home, Contact Us, Help, Search, and canada.gc.ca. A 'Welcome' message is visible on the left.

The main content area is divided into several sections:

- National RCMP:** A vertical menu on the left with links for About the RCMP, Newsroom, Careers, Resources, Publications, Fact Sheets, Forms, Family Corner, Navigate by (A-Z Index, Provinces, Programs), and Proactive Disclosure.
- Video Player:** A central video player showing a man playing a video game. Below the video is a caption: "Online gaming - DEA Long".
- Quick Links:** A list of links including Careers, Wanted by the RCMP, Criminal Records Check, Scams and Fraud, Musical Ride Tour Schedule, Conducted Energy Weapon, and Canadian Firearms Program.
- Stay Connected:** Social media links for Facebook, YouTube, Twitter, and RSS.
- National Security Information Network:** A section for reporting information about terrorism, criminal extremism, or suspicious activities.
- Criminal Records Check:** A link titled "How do I get one?" with the subtext "A step-by-step guide."
- Scams and Fraud:** A link titled "How do I report it?" with the subtext "What to do if you've been scammed."
- News Articles:** A list of recent news items:
  - Joint police investigation leads to 30 arrests and 300 charges laid (CSE)
  - Corruption Charges laid Against RCMP Resources
  - After RCMP employees being invested into the Order of Merit of the Police Force
  - National Missing Children's Day Recognized Child Advocates

At the bottom of the page, there is a footer with "Date Modified: 2011-07-15", a "Top of Page" button, and a link for "Important Notices".

(Fonte: Royal Canadian Mounted Police. Recuperado em 24 de Julho, 2011, <http://translate.google.pt/translate?hl=pt-PT&langpair=en%7Cpt&u=http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/ccaps-spcca/e-policing-police-eng.htm>).