

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Rafael Humberto Cruz Pinheiro

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

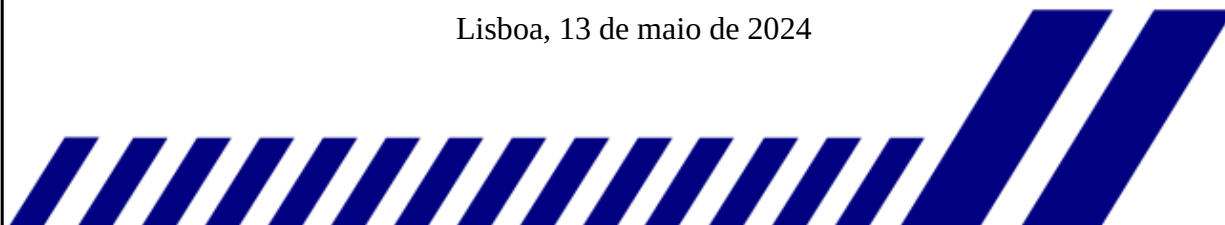
XXXVI Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na
comunicação da Polícia de Segurança Pública**

Orientador:

Professor Especialista Pedro Moita

Lisboa, 13 de maio de 2024



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Rafael Humberto Cruz Pinheiro

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

XXXVI Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na
comunicação da Polícia de Segurança Pública**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e
Segurança Interna com vista à obtenção do grau de mestre em
Segurança Pública, elaborada sob a orientação do Professor
Especialista Pedro Moita





Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Curso: XXXVI CFOP

Orientador: Professor Especialista Pedro Moita

Título: Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública

Autor: Rafael Humberto Cruz Pinheiro

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: Maio de 2024



Dedicatória



Aos meus pais, à minha irmã, e à minha avó.

Por sempre acreditarem em mim, por todo o amor e apoio ao longo desta jornada.

Agradecimentos

A presente dissertação de mestrado é muito mais que um trabalho académico, é o final de uma longa etapa de 5 anos, repleta de bons momentos, outros nem tanto, muito esforço e dedicação em busca de um sonho, que está cada vez mais perto de se tornar uma realidade. É difícil encontrar palavras para agradecer da maneira que merecem todas estas pessoas incríveis, sem as quais este percurso teria sido tão mais fastidioso e vazio. Assim, a todos aqueles que, de uma maneira ou outra, se cruzaram nesta minha jornada e contribuíram para o meu desenvolvimento, immortalizo aqui este agradecimento a todos vós.

Primeiramente, ao meu maior apoio desde sempre, à minha família, sem a qual nada disto teria sido possível. A vós tenho de tecer os maiores louvores e agradecimentos por toda a vossa força. À minha avó Maria, minha segunda mãe, que sempre expressou o maior amor e carinho, ajudando-me em todos os momentos. Ao meu pai, por sempre acreditar em mim e no meu potencial, por todo o apoio e presença. À minha irmã, Mariana, pois apesar de todas as nossas divergências, sempre acreditaste em mim e teceste dos maiores orgulhos por mim, que me encham de uma maneira inexplicável. À minha avó Sara e avô Pepe, por todos os bons momentos e carinho.

À minha mãe, deixo um dos agradecimentos mais especiais de todos. Ao meu maior exemplo, por todo o amor e apoio incondicional e incansável, por estares sempre lá para ser o meu amparo e o meu porto seguro. Por tudo o que me deste desde que nasci, por todos os bons momentos, todos os conselhos, todos os ensinamentos. Em ti, vi todos os dias uma força inexplicável e que procurei sempre replicar. Obrigado do fundo do meu coração.

Ao meu Orientador, Professor Especialista Pedro Moita por todo o apoio e ajuda demonstrado. A si expresso um agradecimento especial por toda a sua dedicação e disponibilidade, muitas vezes a horas tardias, por todo o seu conhecimento e experiência profissional que contribuíram para enaltecer e enriquecer este trabalho.

Ao Comissário Rui Dias, por todos os ensinamentos e conselhos transmitidos ao longo do Estágio Prático que enriqueceram este meu primeiro contacto com a realidade policial. Na mesma senda, um agradecimento sentido aos polícias da Esquadra Complexa da Maia, particularmente ao Agente Principal Ribeiro e Agente Principal Narciso, pelo acompanhamento profissional, amizade e acolhimento incrível na vossa casa. A todos os Oficiais, Chefes e Agentes da Divisão Policial da Maia que marcaram este meu percurso.

À Subcomissário Anabela Campos, por toda a amizade e por me ter proporcionado um Estágio Prático memorável, extremamente rico em todas as suas vertentes. Um agradecimento especial, por toda a disponibilidade fora de horas, por todos os cafés, ajuda e orientação que contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Ao efetivo da 18.^a Esquadra – Campo Grande, especialmente ao Chefe Eustáquio e ao Agente Principal Gonçalves e Agente Principal Anjos, por terem sido uma parte fulcral da minha formação e crescimento profissional, por todos os conselhos, prontidão em ajudar e profissionalismo. Aos Oficiais, Chefes e Agentes da 2.^a Divisão Policial que impactaram este Estágio.

À Mariana, a melhor surpresa que tive nos últimos tempos. Por todo o teu amor, apoio e paz que me trazes diariamente, por toda a paciência que tens em aturar-me. És um orgulho enorme enquanto pessoa e profissional. Obrigado por tudo o que fazes por mim e por acreditares em mim com todas as tuas forças.

Ao Quartão, por todos os momentos inesquecíveis que vivemos ao longo destes últimos anos. Ao Luís Rodrigues, por seres muito mais do que um melhor amigo, mais do que um irmão, por seres uma parte de mim que eu não sabia que precisava, por todos os bons momentos e por teres estado lá quando mais precisei. Ao André Santos, o “pai”, por toda a amizade, por todas as experiências que me proporcionaste, por me fazeres conhecer pessoas incríveis, nunca percas essa tua boa disposição e vontade de trabalhar que tanto te caracterizam. Ao Pedro Martins, o melhor maninho que a família do Instituto me podia ter dado, por seres o meu maior confidente, por estares sempre lá e disposto a ajudar em tudo, por me orientares quando me senti mais perdido. Ao Tiago Pinto, a grande máquina, por desde o início teres estado lá e me teres aconselhado o melhor possível, especialmente nos maus momentos, por toda a tua alegria, boa disposição e energia que te são característicos e conseguem animar qualquer um. Ao Pedro Nunes, por todas as curvas de mota, por todas as risadas e conversas, por todo o apoio e orientação sempre que foi necessário. Ao Bruno Vasconcelos, pela tua amizade e boa disposição. A vós expresso um dos maiores agradecimentos, por todos os momentos dentro e fora do Instituto, por todas as viagens, por me integrarem vezes e vezes sem conta nas vossas casas e no seio das vossas famílias incríveis, às quais também agradeço do fundo do coração.

Ao Hugo Pinto, o meu pai desde o primeiro dia, por toda a orientação e apoio que me deste desde sempre, por todas as jantaradas, por me dares o privilégio de conhecer e conviver com a tua família linda e por me tratares como um filho em todos os momentos. Ao Francisco Guimarães, por toda a tua sabedoria, por me ensinares que “tudo tem solução

na vida, menos uma coisa”, pela tua resiliência e postura que me inspiraram desde sempre, por me permitires acompanhar o crescimento das tuas filhinhas e também por me tratares como um filho. À Simone e à Joana, amigas que sei que vou levar para toda a vida, por toda a vossa alegria, presença, amizade e bons momentos.

Aos meus camaradas dos PALOP, especialmente ao Mamadú e ao Ernesto, por toda a força que demonstraram diariamente, por toda a partilha de experiências e enriquecimento.

Ao XXXVI CFOP, pelos 5 anos de aprendizagem, luta e muita perseverança. Vejo em vós líderes capazes e pessoas incríveis que decerto farão a diferença por onde passarem. Foi um orgulho enorme ter tido o privilégio e a honra de ser vosso Chefe de Curso e aprender imenso com todos vós.

À Adriana, por todas as aventuras, pela amizade, pela tua presença, pelas panquecas, por me introduzires à tua família incrível e me acolheres calorosamente junto delas. És mais capaz do que aquilo que julgas ser capaz, arrisca e confia nas tuas capacidades, porque eu confio nelas. Sempre aqui para o que precisares.

À Inês, por toda a tua alegria e jeitinho de ser. Por todas as idas ao sushi, por todas as longas conversas e desabafos, por seres uma força incrível, mais do que julgas ser, por todos os bons momentos dentro e fora do Instituto. Nunca deixes de seguir o que o teu bom coração acha ser o mais correto, e tenta ignorar as más línguas, pessoas que nada acrescentam de bom. Estarei sempre aqui para te apoiar em tudo o que precisares.

À Ana Luísa, à Cátia e Leonor, por toda a vossa amizade e alegria que inundaram momentos incríveis e inesquecíveis da minha vida. Pelas “férias”, por todas as conversas profundas e loucuras. Estarei sempre aqui para vocês.

Ao Luís Azevedo, amigo de longa data e que conheço desde sempre. Por acreditares em mim como ninguém, por todas as memórias incríveis, por toda a tua amizade e conforto. És sem dúvida um irmão de outra mãe que quero levar para toda a vida.

Ao XXXIII CFOP, por me ensinarem que é possível ser firme sem humilhação, por me terem desafiado e feito crescer com a maior elevação e respeito, por me darem desde o início exemplos de liderança a seguir.

Ao XXXIX CFOP, por me terem feito aprender grandes lições acerca de ser um líder, por todo o vosso empenho e dedicação. Mostrem ao mundo aquilo de que são capazes e mantenham-se unidos em todos os momentos.

À Família 1/23, especialmente àqueles com que tive o gosto de me cruzar no Instituto e que sempre se disponibilizaram para me ajudar em tudo.

Ao GIRP, por toda a disponibilidade e prontidão incansáveis em ajudar-me na elaboração deste estudo, pois sem vós, nada disto teria sido possível.

A todos os polícias, docentes, amigos e demais que se cruzaram comigo ao longo dos anos e que contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional.

Um agradecimento especial à Professora Lúcia Pais pela ajuda e disponibilidade na revisão final da presente dissertação de mestrado, que enriqueceu bastante a mesma.

Por fim, mas não menos importante, ao ISCPSI e à PSP, por acreditarem em mim, por todas as oportunidades que me deram, especialmente as de conhecer pessoas incríveis, que hoje posso chamar de irmãos e irmãs.

A todos vós, expresso o maior agradecimento, do fundo do meu coração.

Epígrafe

Valeu a pena? Tudo vale a pena

Se a alma não é pequena.

Quem quer passar além do Bojador

Tem que passar além da dor.

Deus ao mar o perigo e o abismo deu,

Mas nele é que espelhou o céu.

Fernando Pessoa, Mensagem

Resumo

No mundo em constante mudança em que vivemos, nada escapa a esta rápida inovação. A comunicação não foge à regra, sendo que são cada vez mais os desafios que se apresentam a todas as organizações, especialmente as polícias. Assim, urge explorar novas maneiras de reagir a estas mutações, aproveitando as potencialidades das tecnologias mais recentes, nomeadamente aquelas que funcionam à base de inteligência artificial. O presente estudo exploratório pretende explorar ampla e flexivelmente a potencialidade e desafios que a utilização de *chatbots* trariam para a Polícia de Segurança Pública, nomeadamente para a melhoria da eficiência e produtividade do Gabinete de Imprensa e Relações Públicas (GIRP) na gestão das interações com o público. Através de uma abordagem qualitativa, recorrendo-se à análise de conteúdo temática de sete entrevistas semiestruturadas feitas a polícias que estão ou que já passaram pelo GIRP nos últimos cinco anos, percebemos que este Gabinete enfrenta diversos desafios e dificuldades que lesam a sua eficiência, o que poderia ser minimizado com a introdução de um *chatbot*. A produtividade e eficiência do trabalho do GIRP no contacto com o cidadão melhoraria exponencialmente, desde que seja assegurado na construção e manutenção do *chatbot* que preocupações securitárias, de privacidade e de qualidade de resposta estão acauteladas ao máximo, e que esta ferramenta seja um complemento aos meios de comunicação atuais e não uma substituição deles, de modo a garantir uma boa perceção e aceitação por parte dos cidadãos, sem perder a proximidade com eles.

Palavras-chave: *Chatbots*; Potencial; Comunicação Organizacional; Desafios; Polícia de Segurança Pública

Abstract

In the ever-changing world we live in, nothing escapes this rapid innovation. Communication is no exception, and there are increasing challenges for all organisations, especially the police. There is therefore an urgent need to explore new ways of reacting to these changes, harnessing the potential of the latest technologies, particularly those based on artificial intelligence. This exploratory study aims to broadly and flexibly explore the potential and challenges that the use of chatbots would bring to the Public Security Police, namely, to improve the efficiency and productivity of the Press and Public Relations Office (PPRO) in managing interactions with the public. Through a qualitative approach, using thematic content analysis of seven semi-structured interviews with current and former police officers of the PPRO over the last five years, we found that this office faces several challenges and difficulties that hamper its efficiency, which could be minimised with the introduction of a chatbot. The productivity and efficiency of the PPRO's work in contact with citizens would improve exponentially provided that the construction and maintenance of the chatbot ensures that security, privacy and quality of response concerns are safeguarded as much as possible, and that this tool is a complement to current means of communication and not a replacement for them, in order to ensure that there is a good perception and acceptance by citizens, without losing proximity to them.

Keywords: Chatbots; Organisational Communication; Challenges; Potential; Public Security Police

Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas

AIML	Artificial Intelligence Mark-up Language
al.	Alínea
ANN	Artificial Neural Networks
AP	Advanced Placement
art.	Artigo
CCCE	Centro de Comando e Controlo Estratégico
CE	Comissão Europeia
cf.	Conforme
CLIR	Cross Language Information Retrieval
CMSP	Curso de Mestrado em Segurança Pública
CRP	Constituição da República Portuguesa
DAE	Departamento de Armas e Explosivos
DIC	Divisão de Investigação Criminal
DIP	Departamento de Informações Policiais
DL	Deep Learning
DNA	Diretora Nacional Adjunta
DNN	Deep Neural Networks
DNPS	Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública
DO	Departamento de Operações
DPG	Departamento de Polícia de Greensboro
DTSR	Divisão de Trânsito e Segurança Rodoviária
EEI	Elementos Essenciais de Informação
EUA	Estados Unidos da América
EVVA	Enhanced Virtual Victim Assistant
FAQ	Frequently Asked Questions

FS	Força de Segurança
GIRP	Gabinete de Imprensa e Relações Públicas
IA	Inteligência Artificial
IC	Investigação Criminal
IRN	Instituto dos Registos e do Notariado
ISCPSI	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
LOPSP	Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública
ML	Machine Learning
n.º	Número
NEP	Norma de Execução Permanente
NLP	Natural Language Processing
OCS	Órgãos de Comunicação Social
OE	Objetivo Específico
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
PSP	Polícia de Segurança Pública
RTII	Research Triangle Institute International
SAT	Scholastic Aptitude Test
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UE	União Europeia
UEP	Unidade Especial de Polícia

Índice de Figuras

Figura 1 - <i>Evolução do Número de Seguidores do Facebook, Instagram e Twitter/X da PSP (2020-2024)</i>	14
Figura 2 - <i>Etapas da análise de conteúdo</i>	45
Figura 3 - <i>Etapas para aplicação do método</i>	46

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1 - As Três Dimensões da Comunicação Organizacional</i>	5
<i>Tabela 2 - Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2023/2025</i>	10
<i>Tabela 3 - Objetivos Relativos à Comunicação Externa da Estratégia PSP 2023/2025</i>	11
<i>Tabela 4 - Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2024/2026</i>	11
<i>Tabela 5 - Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2024/2026</i>	12
<i>Tabela 6 - A Comunicação Externa Interna e em Ambiente Digital, segundo a NEP</i>	13
<i>Tabela 7 - Quadro Categorical</i>	49

Índice

Dedicatória	i
Agradecimentos.....	ii
Epígrafe.....	vi
Resumo.....	vii
Abstract.....	viii
Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas.....	ix
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Tabelas	xii
Índice.....	xiii
Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico.....	3
1. A Comunicação Organizacional e a PSP.....	3
1.1. Comunicação Organizacional.....	4
1.2. A PSP e a Comunicação Organizacional	8
2. Tecnologias de Inteligência Artificial e respetiva aplicação	16
2.1. Conceito de Inteligência Artificial	16
2.2. Tecnologias de Inteligência Artificial.....	22
2.3. <i>Chatbots</i>	25
Capítulo II – Formulação do Problema.....	37
1. Enquadramento temático, justificação e relevância do tema.....	37
2. Objetivos da Investigação.....	40
Capítulo III - Método	41
1. Participantes	42
2. <i>Corpus</i>	43
3. Instrumento de recolha de dados	43

4. Instrumentos de análise de dados	44
5. Procedimentos	46
Capítulo IV – Apresentação e Discussão de Resultados.....	51
1. Meios de comunicação	51
2. Desafios na comunicação	54
3. Eficiência na comunicação	60
4. Potencial dos <i>chatbots</i>	62
5. Desafios associados aos <i>chatbots</i>	67
6. Perceção e aceitação pública	71
Capítulo V - Conclusões	74
Referências	79
Anexos	99
Anexo A – Plataformas de redes sociais mais usadas no mundo	100
Anexo B – Comparação entre a performance do <i>ChatGPT 3.5</i> e <i>ChatGPT 4.0</i>	101
Anexo C – <i>Chatbot</i> NOS	102
Anexo D – <i>Chatbot</i> CTT	103
Anexo E – <i>Chatbot</i> Chave Móvel Digital	104
Anexo F – <i>Chatbot</i> Linha dos Fundos.....	105
Anexo G – <i>Chatbot</i> Guia Prático da Justiça	106
Anexo H – <i>Chatbot</i> Victoria Police.....	107
Anexo I – <i>Chatbot</i> Ask the Police UK	108
Anexo J – <i>Chatbot</i> Ask the Police Scotland.....	109
Apêndices.....	110
Apêndice A – Tabela resumo dos benefícios dos <i>chatbots</i>	111
Apêndice B - Tabela resumo dos desafios dos <i>chatbots</i>	112
Apêndice C – Guião das entrevistas	112

Apêndice D – Pedido de autorização das entrevistas	114
Apêndice E – Autorização das entrevistas	116
Apêndice F – Termo de Consentimento Informado	118
Apêndice G – Quadro Categorical	119
Apêndice H – Exemplos de excertos de codificação.....	128

Introdução

No mundo contemporâneo em que vivemos, caracterizado por uma elevada conectividade, ritmo acelerado e constante evolução, encontramos-nos a testemunhar, em tempo real, uma revolução tecnológica sem precedentes (Elias, 2018). Estas transformações permeiam todos os aspetos das nossas vidas, alterando fundamentalmente a maneira como comunicamos e interagimos com os nossos pares no dia-a-dia, especialmente através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (Souza, 2017). É neste contexto dinâmico que a inteligência artificial (IA) e as suas tecnologias surgem como ferramentas essenciais, oferecendo soluções inovadoras em vários campos, destacando-se o da comunicação. Assim, visto que nos últimos anos tem havido um crescimento exponencial do uso da internet e das redes sociais em Portugal e por todo o globo (Azzaakiyyah, 2023; Chaffey, 2024; Dixon, 2024; Matias, 2020; PSP, s.d.a; PSP, s.d.b; PSP, s.d.c), decidimos explorar uma solução para colmatar este problema junto do GIRP da PSP.

Desta forma, definiu-se como tema desta dissertação de mestrado a exploração do potencial e desafios de implementação de *chatbots* na PSP, com vista a auxiliar a instituição na otimização das suas práticas comunicacionais com o cidadão.

A presente investigação encontra-se dividida em cinco capítulos. No primeiro capítulo, iremos analisar o estado da arte relativo à comunicação organizacional e à PSP, isto é, começando por abordar este conceito de uma forma holística e, em seguida, afunilando para dissecar as estratégias de comunicação nesta Polícia. Ainda no primeiro capítulo, será abordado o estado da arte no que diz respeito às tecnologias de IA e respetiva aplicação, onde começaremos por definir o que é a IA, passando em seguida por uma análise do que são estas tecnologias e, por fim, analisar mais pormenorizadamente os *chatbots*, começando pela sua definição e tipos existentes, quais os benefícios e desafios inerentes à implementação deste tipo de tecnologias, bem como exemplos de utilização em Portugal, no setor público e privado, e ainda por outras polícias no estrangeiro. No segundo capítulo, pretendemos elaborar a formulação do problema através de um enquadramento temático, com a devida justificação e relevância do tema, expondo também as perguntas de partida e os objetivos do presente estudo.

Posto isto, no terceiro capítulo, será descrita a metodologia adotada para a prossecução da presente investigação científica, descrevendo o tipo de estudo e o método aplicado, o instrumento de recolha de dados utilizado, *corpus*, participantes e instrumentos

de análise de dados, com vista a dar resposta às perguntas de investigação e objetivos delineados no primeiro capítulo.

De seguida, no capítulo quatro, consta a apresentação dos resultados e discussão, resultantes da análise das entrevistas . Por fim, o último capítulo incidirá sobre as conclusões da investigação, apresentando-se aquelas que foram as limitações e obstáculos encontrados ao longo da elaboração deste estudo, recomendações mediante os resultados obtidos e sugestões para futuras investigações no decorrer desta linha de investigação.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. A Comunicação Organizacional e a PSP

Atualmente, vivemos numa verdadeira sociedade em rede (Castells, 1999) onde a comunicação se revela como um processo cada vez mais importante, podendo mesmo ser descrita enquanto “a cola que mantém a sociedade unida” (Sharma, 2010, p.5).

A comunicação “materializa-se num processo que implica a troca de mensagens e informação entre duas ou mais pessoas”, sendo que deve existir um emissor, que tem a função de transmitir a mensagem, e um recetor, que a recebe e responde (Silva, 2022, p.4). O ser humano necessita de comunicar para sobreviver, enquanto animal social que é, pois, a “comunicação é o suporte da vida em sociedade”, logo, é um elemento indispensável para o seu desenvolvimento e sobrevivência (Lampreia, 1996, p. 21).

A comunicação tem vindo a evoluir desde sempre, sendo que acaba por ficar cada vez mais sofisticada mediante a evolução tecnológica, especialmente no que concerne à evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC), que levam a uma reconfiguração dos processos de comunicação (Mueller, 2017). Neste sentido, nos últimos anos, temos presenciado uma ascensão comunicacional por parte de redes sociais como o *Facebook*, *Instagram*, *MySpace*, *LinkedIn*, entre outras, que têm conquistado a atenção de todo o tipo de pessoas com vista a estabelecer e manter conexões com terceiros, numa atividade que se pauta por uma enorme complexidade inerente a estas plataformas (Miller, 2012). Esta complexidade, por sua vez, acaba por se refletir em todas as nossas dinâmicas quotidianas, quer seja nas nossas relações com amigos ou familiares, no ambiente de trabalho, na política, na economia global e mesmo naquilo que são as nossas convicções pessoais, particularmente quando se analisam os processos de comunicação e as complexidades inerentes às organizações e demais grupos sociais (Miller, 2012).

Santos (2008) considera os avanços estruturais, tecnológicos, humanos, e administrativos nas organizações como uma adaptação à crescente competitividade e complexidade da sociedade atual, observando que a comunicação é um recurso crítico para moderar as expectativas dos *stakeholders* e os objetivos institucionais.

Deste modo, a comunicação organizacional emerge enquanto meio para qualquer instituição ou empresa transmitir informações dentro ou fora do ambiente organizacional e promover ou criar uma cultura comum e relacionamentos.

1.1. Comunicação Organizacional

A comunicação é tratada de várias formas, tendo em conta os diferentes autores existentes (Neiva, 2018). De acordo com Sousa (2006), a comunicação humana pode ser dividida em seis campos: intrapessoal, interpessoal, grupal, organizacional, social e extrapessoal. Visto que o objeto de estudo da presente dissertação pende sobre a comunicação organizacional, será essa que iremos desenvolver de seguida.

No mundo atual, “sem comunicação não existe organização” (Anastácio, 2017, p.12). As organizações não são algo natural, no sentido de serem criadas pelo ser humano e reflitem a visão dos seus fundadores (Curvello, 2008).

Segundo as considerações de Gill & Addams (1998, as cited in Sousa, 2006, p. 47), uma organização pode ser definida enquanto “um grupo de grande dimensão, que possui um propósito definido e requer elementos com competências diferentes”. Deste modo, uma organização pode ser entendida como “todo o tipo de agrupamentos humanos instituídos com o propósito de atingir um objetivo, sejam estes públicos, privados, lucrativos, não lucrativos, associativos, sociais e outros” (Ruão, 2016, p.5).

A comunicação organizacional é composta por vários processos de natureza simbólica com um foco de atuação em vários campos, sejam estes os significados dos agentes envolvidos ou os relacionamentos grupais e interpessoais, de modo que se possa assegurar uma valorização das práticas comunicacionais desenvolvidas diariamente, bem como as interações existentes nas mais distintas formas de manifestação e construção social (Kunsch, 2009, as cited in Valverde, 2020).

Por outro lado, a comunicação organizacional pode também ser entendida enquanto um conjunto de estratégias cuja principal finalidade é construir uma boa imagem da organização, sempre numa perspetiva de melhoria, com especial enfoque nos seus públicos (Moreira, 2011, as cited in Leal et al., 2019).

Assim, a comunicação organizacional pode ser vista sob duas perspetivas: a comunicação interna, que é o modo que a organização adota para comunicar para dentro, isto é, com os seus intervenientes naquilo que são os processos de criação, desenvolvimento e crescimento desta; e a comunicação externa, a maneira como a organização se comunica, ou seja, a comunicação efetuada com o exterior (Neiva, 2018; Sousa, 2006). A comunicação é algo de fulcral em qualquer organização, visto que só desta maneira é possível articular, da melhor forma, os recursos nela existentes.

O processo comunicacional de qualquer organização pauta-se por um claro dinamismo e interatividade, sendo que “pretende colocar ideias em comum, passando do individual para o coletivo” (Coimbra, 2021, p. 8). O ambiente organizacional contemporâneo revela-se notavelmente mais complexo do que aquele que prevalecia há cem, cinquenta ou mesmo vinte anos atrás (Miller, 2012), tal como Mark Penn (2007, as cited in Miller, 2012) destaca ao comparar a era de *Ford*, marcada pela simplicidade, com a era de *Starbucks*, caracterizada pela diversidade de opções.

Pode-se afirmar, portanto, que “as organizações são comunicativas, uma coleção de interações, decisões, mensagens, interpretações, símbolos, imagens, negociações, acordos, contratos, relacionamentos”, entre outros fatores (Cutlip, et al., 1999, as cited in Matias, 2020, p.6).

Segundo Kunsch (2012), a comunicação organizacional pode ser dividida em três dimensões fundamentais: a dimensão instrumental, estratégica e humana, tal como explicitado na Tabela 1.

Tabela 1

As Três Dimensões da Comunicação Organizacional

Dimensão Instrumental	Preponderante nas organizações, é funcional e técnica; Centrada na transmissão de informações para o funcionamento adequado da organização; Visão linear, necessária e que sempre existirá, ignorando contextos e outros aspetos subjetivos.
Dimensão Estratégica	Similar à dimensão instrumental, foca-se em ações comunicativas com especial atenção na eficácia e em resultados; Alinhamento com a visão estratégica, objetivos e princípios gerais da organização.
Dimensão Humana	Engloba a comunicação entre as pessoas, englobando as diversas perspetivas que envolvem o ato comunicativo nas organizações.

Nota. Adaptado de Kunsch (2012, pp. 271-272).

A comunicação organizacional é um mecanismo basilar de qualquer organização que deve ser entendido como uma prioridade e fazer parte do seu planeamento estratégico, dado que está intimamente ligado com o futuro e sucesso desta (Leal et al., 2019).

Chiavenato (2009) e Sousa (2006) decompõem a comunicação organizacional sobre outro panorama, enquanto formal ou informal. Numa primeira instância, no que concerne à vertente formal, esta pode ser materializada de maneira ascendente, descendente ou horizontal (Chiavenato, 2009).

Abreviadamente, a comunicação formal ascendente é aquela que percorre, na estrutura hierárquica de uma organização, um caminho de baixo para cima, num modelo *bottom-up*, partindo dos subordinados para os gestores, com o objetivo de possibilitar às chefias “conhecerem as necessidades, as reações, os desejos e sentimentos dos níveis hierárquicos inferiores” (Cunha, 2016, p. 553). Deste modo, facilita-se a partilha de questões pessoais ou profissionais com a liderança, promovendo igualmente a expressão de opiniões e sugestões para a melhoria da comunicação.

Por outro lado, a comunicação formal descendente descreve um percurso *top-down*, de cima para baixo, na estrutura hierárquica de uma organização (Chiavenato, 2009; Sousa, 2006). Destarte, promove a partilha de objetivos, estratégias e orientações organizacionais para a prossecução da missão, contribuindo, ainda, para a padronização de procedimentos, através da partilha de informações sobre o desempenho individual e no reforço daquilo que são os valores basilares da organização (Chiavenato, 2009). Como a transmissão da mensagem ocorre de uma forma direta, a possibilidade de se atribuir um significado diferente do pretendido acaba por ser bastante reduzida (Silva, 2022), podendo adotar o formato de reuniões, correio eletrónico, chamadas telefónicas, ou outros meios entendidos como convenientes (Chiavenato, 2009).

A comunicação formal horizontal, por fim, ocorre entre colegas de trabalho em níveis laterais ou diagonais, visando resolver problemas e coordenar tarefas em colaboração com membros de diferentes departamentos (Chiavenato, 2009).

Observando aquilo que é a comunicação informal, tal como o próprio nome sugere, esta acaba por se desenvolver fora das estruturas hierárquicas formais das organizações. Teixeira (2013) enuncia que este é um tipo de comunicação que se materializa num relacionamento entre as pessoas, transcendendo as suas posições na hierarquia empresarial, lateral ou diagonalmente.

Silva (2022) afirma que a comunicação organizacional reveste-se de especial importância no seio de qualquer organização, pois permite que cada membro desta saiba

qual a sua função, o seu papel, e que tarefas deve desempenhar com vista a atingir os objetivos desta.

Ainda nesta senda, é importante invocar as relações públicas, que “podem ser entendidas como uma função de administração estratégica dos contatos e do relacionamento entre uma organização e os diferentes públicos que a constituem ou que com ela se relacionam e interagem” (Pinho, 2008, p.83).

Tendo isto em conta, uma das preocupações imputadas às relações públicas que devem ser executadas de modo permanente e de uma maneira planeada, relaciona-se intimamente com a liderança deste processo de comunicação organizacional enquanto um todo, à luz dos objetivos e estratégias institucionais, abrangendo não apenas o entendimento com colaboradores, mas também a capacidade de persuadir parceiros institucionais e fomentar alianças estratégicas (França, 2008). Destarte, é através das estruturas de relações públicas que se conseguem transmitir os aspetos ligados com a missão, visão, valores e filosofia da organização (Kunsch, 2002, as cited in Leal et al., 2019).

Cunha et al. (2017) corroboram a crescente importância de as organizações disponibilizarem uma multiplicidade de canais de comunicação com vista a conectarem-se com os seus públicos, desde logo através dos órgãos de comunicação social (OCS) existentes, da televisão, rádio, jornais, revistas, internet, entre outros meios, a fim de se obter uma comunicação mais pessoal. Para tal funcionar com eficiência é necessário “fazer uma boa identificação dos públicos, e a partir disso, estudar a melhor maneira de como trabalhar com cada um deles” (Zanotto & Fachinelli, 2013, p.1).

Rego (2002, as cited in Leal et al., 2019) acredita que a comunicação organizacional tem como finalidade uma influência política social, através de uma conquista pela simpatia, credibilidade e confiança. Para tal, como enunciado por Kunsch (2012), é exigido, cada vez mais, a todas as organizações uma postura transparente na comunicação, aliada a atitudes éticas em comportamentos e ações cujo objetivo é o de satisfazer as necessidades da comunidade local, de modo a manter uma boa reputação perante o público em geral, o que só vem sublinhar a importância de se investir numa comunicação profissional e competente para responder a estas demandas crescentes.

1.2. A PSP e a Comunicação Organizacional

A PSP, à luz da LOPSP, Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, no seu artigo 1.º, n.º 1, é “uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa”. Além do preconizado na LOPSP, também no artigo 272.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), a “polícia”, enquanto função policial, agrega um conjunto de organizações e instituições, entre as quais a PSP, que têm por missão “defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos”, bem como efetuar a “prevenção dos crimes (...) com a observância das regras gerais sobre polícia e com respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos”, tal como explícito nos números 1 e 3 do mesmo artigo, respetivamente.

Destarte, para a prossecução da sua missão, a PSP possui um abrangente leque de “atribuições legais de polícia administrativa, de investigação criminal, de manutenção e reposição da ordem pública, de informações policiais e (...) um papel relevante no quadro da cooperação internacional” (Elias, 2018, p.85). Assim, esta polícia é composta por uma vasta panóplia de valências, entre as quais:

o policiamento de proximidade (com a operacionalização de programas como os “escola segura”, “idosos em segurança”, “comércio seguro”), passando pelo atendimento a vítimas de crime, às unidades de intervenção rápida, trânsito, operações especiais, inativação de explosivos e segurança no subsolo, unidades de ordem pública, unidades cinotécnicas, investigação criminal, proteção do ambiente e da natureza, entre outras. (Elias, 2018, p.85)

Posto isto, é notório que a PSP possui múltiplas responsabilidades e valências para fazer cumprir a sua missão constitucional de garantir a proteção e segurança dos cidadãos, sendo que a comunicação se revela como algo imperativo, tanto num âmbito interno, como externo. Assim, é essencial analisar as *nuances* que a PSP utiliza nas suas estratégias de comunicação, especialmente com o cidadão, visto que as abordagens com o público-alvo são extremamente importantes para passar uma imagem sólida e transparente da organização.

O Despacho n.º 18/GDN/2003, revisto pelo Despacho n.º 8/GDN/2004, especifica claramente que o Diretor Nacional da PSP gere diretamente questões estratégicas e assuntos que possuam um elevado impacto público, destacando a importância de tais temas. Para além

disso, à luz do art. 18.º, n.º2 da LOPSP, funciona na dependência do diretor nacional um serviço de relações públicas, conhecido como GIRP.

Não obstante todos os serviços da PSP poderem comunicar com o público, é necessário sublinhar as atribuições do GIRP enquanto Gabinete da Direção Nacional responsável pela comunicação institucional a um nível macro. Encontra-se explanado na al. c) do n.º 2 do art. 1.º do Despacho n.º 1168/2024, de 31 de janeiro, o GIRP enquanto uma unidade orgânica flexível, cujas competências gerais estão vertidas no artigo 2.º do mesmo diploma. Para além disso, as competências específicas do GIRP encontram-se no mesmo diploma, no n.º1 do art. 56.º, sendo que lhe compete:

- a) Assegurar o serviço de comunicações e relações públicas da PSP, articulando com os demais serviços a sua ação;
- b) Assegurar os contactos com os órgãos de comunicação social, acompanhando a preparação e difusão de matérias destinadas a publicação;
- c) Promover a imagem institucional da PSP;
- d) Participar na divulgação das atividades da PSP e promover campanhas informativas internas e externas;
- e) Prestar apoio aquando da realização de congressos, seminários, conferências e exposições da responsabilidade da PSP;
- f) Assegurar o protocolo da DNPSPP e apoiar o serviço de protocolo das unidades de polícia;
- g) Coordenar a atividade da Banda de Música da PSP;
- h) Assegurar a difusão de informação interna de matérias relevantes para o cumprimento da missão;
- i) Promover a edição, publicação e divulgação da revista Polícia Portuguesa;
- j) Assegurar o atendimento e encaminhamento de público na DNPSPP. (p. 81)

1.2.1. Estratégias de Comunicação da PSP

Nos dias de hoje, todas as instituições se preocupam com a sua imagem, tanto aquela que é demonstrada a nível externo, como interno (Mateus, 2020). A PSP não foge à regra, sendo que possui uma Estratégia de Comunicação que vai sendo atualizada ao longo dos anos, tal como vertido na Estratégia PSP 2023/2025 e na Estratégia PSP 2024/2026 (PSP, 2023; PSP, 2023a) e a Norma de Execução Permanente (NEP) N.º ASDDN/GDN/01/01 de 26 de agosto de 2020, epigrafada de “Comunicação interna e externa – Estratégia de comunicação da PSP”.

1.2.1.1. A comunicação na Estratégia PSP 2023/2025 e 2024/2026

Naquilo que diz respeito à Estratégia PSP 2023/2025 na vertente da comunicação, é pertinente, desde logo, mencionar que a comunicação é mencionada em dois de cinco eixos estratégicos, nomeadamente no primeiro, epigrafado de “Liderança, motivação e comunicação”, e no último, epigrafado de “Imagem Institucional” (PSP, 2023).

No primeiro eixo anteriormente mencionado, intitulado de “Liderança, motivação e comunicação”, os objetivos 1.6 e 1.7, conforme a Tabela 2.

Tabela 2

Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2023/2025

1.6.	Melhorar e intensificar a comunicação interna, nomeadamente através de reuniões periódicas locais, a todos os níveis hierárquicos e da difusão massificada de informação em formato digital;
1.7.	Melhorar e intensificar o diálogo construtivo com as estruturas sindicais representativas dos polícias da PSP.

Nota. Adaptado de PSP (2023, p.3).

Estes objetivos são aqueles que dão enfoque àquilo que é a comunicação interna da organização, pois é fulcral “criar e manter um intenso e consistente fluxo comunicacional interno” (PSP, 2023, p.3).

No último eixo, denominado de “Imagem Institucional, por sua vez, já se observa uma comunicação mais preocupada com o exterior. Tal comprova-se com a descrição dos objetivos 5.1, 5.2 e 5.3, conforme a Tabela 3.

Tabela 3

Objetivos Relativos à Comunicação Externa da Estratégia PSP 2023/2025

5.1.	Intensificar e melhorar a comunicação externa, nomeadamente com os Órgãos de Comunicação Social;
5.2.	Reforçar e agilizar a estrutura de comunicação e imagem a todos os níveis;
5.3.	Contribuir para o debate público esclarecido sobre todas as matérias de segurança interna.

Nota. Adaptado de PSP (2023, p.7).

Em ambos os eixos, de acordo com as menções da Tabela 2 e Tabela 3, é possível perceber-se que a PSP se preocupa com a comunicação organizacional nas suas duas perspetivas, isto é, interna e externa.

Posteriormente, este documento foi atualizado pela mais recente direção estratégica da PSP, culminando na Estratégia PSP 2024/2026. Também neste documento está saliente uma preocupação com a comunicação a nível interno e externo, sendo mencionada em dois eixos estratégicos de cinco, nomeadamente no primeiro, epigrafado de “Motivação compromisso, reconhecimento e comunicação interna”, e no último, epigrafado de “Imagem institucional e cooperação internacional” (PSP, 2023a). No primeiro eixo, “Motivação, compromisso, reconhecimento e comunicação interna”, é mencionada a comunicação com o objetivo de “criar e manter um intenso e consistente fluxo comunicacional interno” (PSP, 2023a, p.4). Neste eixo, à luz da Tabela 4, em três objetivos é mencionada a comunicação.

Tabela 4

Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2024/2026

1.4.	Intensificar a comunicação interna, presencial e digitalmente, garantindo o acesso à informação no momento e formato certos;
1.5.	Melhorar e valorizar o diálogo construtivo com as estruturas sindicais, representativas dos profissionais da PSP;
1.7.	Fortalecer a coesão interna, promovendo uma cultura organizacional sólida, baseada na confiança, comunicação eficaz e trabalho em equipa, assegurando que todos os profissionais da PSP estão alinhados com a Estratégia, os objetivos, os valores e os princípios de atuação da instituição.

Nota. Adaptado de PSP (2023a, p. 5).

No quinto, e último, eixo, epigrafoado de “Imagem institucional e cooperação internacional”, existe uma menção a objetivos relativos à comunicação externa, tal como anteriormente analisado. Os objetivos que mencionam a comunicação, e se encontram relacionados com a mesma apesar de não a mencionarem especificamente, são, aqueles que constam na Tabela 5.

Tabela 5

Objetivos Relativos à Comunicação Interna da Estratégia PSP 2024/2026

5.1.	Melhorar a comunicação externa e a interação com os órgãos de comunicação social e demais <i>stakeholders</i> institucionais;
5.2.	Promover a simplificação dos canais de comunicação;
5.3.	Contribuir para a informação e o debate público e esclarecido, sobre as matérias de segurança interna;
5.4.	Contribuir para a prevenção e o combate à desinformação, nas matérias relacionadas com atividade da PSP;
5.9.	Criar conteúdos atuais, relevantes e apelativos que destaquem a atuação da PSP e que promovam uma imagem positiva, em todas as gerações da sociedade;
5.10.	Aumentar a qualidade do atendimento aos cidadãos, especialmente quando em situação de vulnerabilidade.

Nota. Adaptado de PSP (2023a, pp. 10-11).

Assim sendo, é possível verificar-se que em ambas as Estratégias da PSP, tanto a elaborada pelos antigos dirigentes, como pelos seus sucessores, no que concerne à comunicação, é contemplada uma preocupação em continuar a fomentar e a melhorar os canais comunicacionais a nível interno e externo. É de especial relevância ressaltar-se a preocupação da nova direção em aumentar a qualidade do atendimento ao público por parte da PSP, vertida na Estratégia PSP 2024/2026 no seu objetivo 5.10 (PSP, 2023a).

1.2.1.2. A comunicação segundo a NEP

O documento interno que regula e delinea as interações da PSP com o exterior e num âmbito interno da instituição é a NEP N.º ASDDN/GDN/01/01 de 26 de agosto de 2020, epigrafoada de “Comunicação interna e externa – Estratégia de comunicação da PSP”.

Esta NEP tem um âmbito de aplicação em três grandes prismas. O primeiro prisma engloba todas as interações com o público externo e OCS, independentemente do meio que se utilize para tal. O segundo diz respeito à regulação da comunicação interna entre os polícias e pessoal de apoio técnico à atividade operacional da PSP e, por fim, o terceiro contempla as interações dos polícias em ambiente digital naquilo que são as redes sociais, tal como explicitado sumariamente na Tabela 6.

Tabela 6

A Comunicação Externa Interna e em Ambiente Digital, segundo a NEP

Comunicação Externa	Dever de informar a população que serve, com dados atuais e verdadeiros de assuntos de interesse público, quando devidamente autorizada hierarquicamente, e sem prejuízo do respeito e obediência devidos ao segredo de justiça; O GIRP define as linhas orientadoras que se devem ter em conta aquando deste tipo de comunicações que podem materializar-se através de: comunicados escritos, remetidos aos OCS; conferências de imprensa; entrevistas e participações em programas de televisão ou de rádio; e a distribuição de imagens e vídeos.
Comunicação Interna	Pretende manter o efetivo policial informado e consciente relativamente aos mais diversos assuntos que possam ser do seu interesse, mantendo um fluxo de comunicação constante e saudável, através de vários instrumentos; As ferramentas utilizadas para tal são: reuniões periódicas com os polícias e associações sindicais dos mesmos; discursos públicos; Newsletter; mensagens de vídeo do diretor nacional e dos comandantes; o “Diretor Nacional Informa” e o “Comandante informa”; e inquéritos internos de opinião.
Comunicação em Ambiente Digital	Há ainda a preocupação de regularizar o uso institucional e privado da internet e redes sociais, aproveitando a rápida comunicação que estes meios permitem, através do site institucional da PSP; de redes sociais, como o Facebook; e outros suportes digitais, desde que devidamente aprovados; Existem limitações e proibições quanto a esta temática, nomeadamente ações que possam colocar em causa investigações ou ações policiais, a partilha de informações policiais confidenciais e sensíveis, entre outras ações que podem afetar a boa imagem da Polícia e lesar a confiança que o cidadão possui na mesma.

Nota. Adaptado de NEP N.º ASDDN/GDN/01/01 de 26 de agosto de 2020.

Destarte, é notório que a PSP se preocupa com a utilização de uma estratégia de comunicação, com vista a fomentar tanto a comunicação interna como a externa, sempre na perspetiva de fortificar a imagem e reputação institucionais perante a comunidade que serve através de vários instrumentos padronizados e específicos, com especial incidência nas ferramentas disponibilizadas pela internet.

1.2.2. Os meios digitais e a construção da imagem pública da PSP

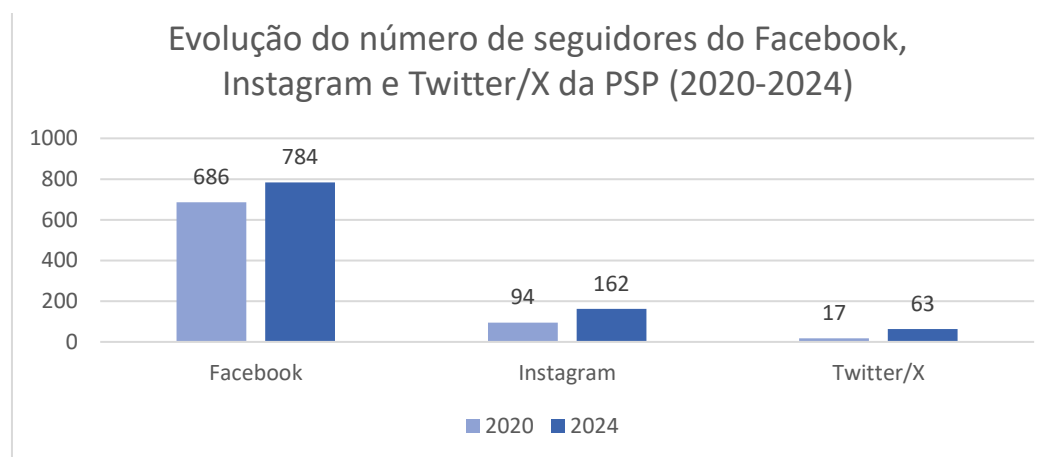
Com a incorporação de tecnologias inovadoras que viabilizam uma comunicação mais célere com a sociedade em geral, a PSP, com o propósito de aprimorar as suas estratégias de comunicação e divulgação institucional, explorou esta oportunidade, marcando presença em diversas plataformas nas redes sociais, como o *Facebook*, *Instagram* e *X*.

Tal empenho visa estabelecer uma ligação mais estreita com os cidadãos, promovendo uma abordagem mais próxima e interativa. Exemplo disso, com génese em 2011, criado pelo GIRP, é a página de *Facebook* da PSP que, atualmente, é a página de rede social com mais seguidores desta polícia (Matias, 2020), com mais de 784.000 seguidores, sendo que é ainda de se destacar a conta institucional no *Instagram* e *X*, cada uma com mais de 162.000 e 63.000 seguidores, respetivamente, perfazendo um total de mais de 1 milhão de seguidores apenas nestas três plataformas (PSP, s.d.a; PSP, s.d.b; PSP, s.d.c).

Efetuando a comparação com os números que estas redes sociais possuíam a 6 de janeiro de 2020, tal como ilustrado no estudo de Matias (2020), a PSP possuía no *Facebook*, *Instagram* e *Twitter* (que recentemente mudou de nome para *X*), cerca de 686.000, 94.000 e 17.000 seguidores em cada rede social, respetivamente. Comparando com os dados acima descritos, houve um aumento do número de seguidores na ordem dos 14% para o *Facebook*, 72% para o *Instagram* e 270% para o *X*, tal como demonstrado na Figura 1.

Figura 1

Evolução do Número de Seguidores do Facebook, Instagram e Twitter/X da PSP (2020-2024)



Nota. Elaboração própria, mediante dados recolhidos pelo investigador e dados disponibilizados no estudo de Matias (2020).

Em 2019, a população mundial contava com cerca de 7,7 mil milhões de pessoas, sendo que pelo menos 3,5 mil milhões usufruíam do mundo *online*, destacando-se a participação destas em várias redes sociais, como o *Facebook*, que possuía 2,4 mil milhões de utilizadores, bem como o *WhatsApp* e *Youtube*, cada uma com mais de mil milhões de utilizadores cada, o que significa que uma em cada três pessoas usavam redes sociais por todo o globo (Ortiz-Ospina, 2019).

Apenas num hiato temporal de cinco anos, a janeiro de 2024, mais de metade da população mundial, cerca de 62,3%, o equivalente a 5,04 mil milhões de pessoas, usava redes sociais, um acréscimo de 266 milhões de utilizadores novos apenas no decorrer do ano transato, com um tempo médio de uso diário a rondar as duas horas e 23 minutos (Chaffey, 2024). Este número significa que 94,2% dos utilizadores da internet possuem redes sociais (Chaffey, 2024).

As redes sociais mais utilizadas a janeiro de 2024 (cf. anexo A), continuam a ser lideradas pelo *Facebook*, com 3,049 mil milhões de utilizadores, e precedido pelo *Youtube* e *WhatsApp*, com 2,491 mil milhões e 2,000 mil milhões de utilizadores cada, respetivamente (Chaffey, 2024).

O exposto acima vem comprovar que, cada vez mais, por todo o globo, e Portugal não é exceção, o uso de redes sociais tem vindo a crescer exponencialmente nos últimos tempos, esperando-se que continue neste sentido ascendente (Azzaakiyyah, 2023; Chaffey, 2024; Dixon, 2024).

Para além das redes sociais, também são utilizadas outras ferramentas digitais, como por exemplo os *emails*, muito utilizados dentro e fora das instituições (Mulangue, 2021), que veio substituir formas de comunicação mais tradicionais, como cartas e reuniões presenciais, destacando-se como o meio de comunicação organizacional mais utilizado (Teixeira, 2020). Os *emails* ao poderem ser usados numa vertente formal ou informal, dependendo do contexto e do seu fim, concorrem diretamente de modo a promover o compromisso organizacional, visto que garantem uma maior rapidez de comunicação no estabelecimento de relações de trabalho com outras entidades (Argenti, 2016; Neto et al., 2018)

A comunicação nas organizações deve ser vista enquanto algo dinâmico e que deve ser constantemente atualizado com nova tecnologia, de modo a perpetuar a troca de conhecimento (Borca & Baesu, 2014). Nesta senda, é interessante invocar a visão de Curvello (2008), que destaca a importância da comunicação organizacional a todos os níveis,

sendo que esta deve pulsar com vitalidade, pois só assim é possível a construção de alicerces sólidos capazes de moldar uma identidade capaz de projetar uma imagem positiva da instituição.

A imagem de uma instituição possui um caráter dinâmico, nos dias que correm (Vilar, 2006). Se a imagem de uma instituição permanecer estática, destacando uma ausência de empenho na gestão, preservação e renovação da mesma, acabará, em última instância, por conduzir ao seu desaparecimento (Miller, 2005)

É de se destacar que em tempos de crise, a gestão da imagem institucional é um fator que não deve ser desprezado, podendo revelar-se como fator que assegurará a sobrevivência dessa organização e a respetiva preservação dos seus serviços (Mateus, 2020). É fulcral ter tudo isto em conta em todos os momentos de comunicação, independentemente da sua génese, pois “é através da criação e da manutenção de uma imagem positiva com os públicos interno e externo que se pode obter o esperado êxito e sucesso enquanto organização” (Zanotto & Fachinelli, 2013, p.1).

2. Tecnologias de Inteligência Artificial e respetiva aplicação

2.1. Conceito de Inteligência Artificial

A história da IA já paira na mente humana há bastantes séculos, desde a sua especulação na Grécia Antiga onde já se conjecturava o potencial inerente à criação de máquinas inteligentes (Deng & Lin, 2022).

Em 1950, Alan Mathison Turing, matemático e cientista da computação, escreveu um artigo académico intitulado *Computing Machinery and Intelligence*, onde debateu, pela primeira vez, a conexão entre computação e inteligência (Turing, 1950). Deste modo, é considerado o pioneiro na conceptualização e desenvolvimento da inteligência artificial, especialmente no que concerne à pergunta “Máquinas podem pensar?” (Turing, 1950).

Turing já era conhecido por desenvolver, no seio da Segunda Guerra Mundial, uma máquina capaz de decifrar mensagens codificadas, o que veio contribuir para o desenvolvimento da Ciência da Computação e a IA (Silva, 2021). Graças a este matemático, surgiu o Teste de Turing, um exame capaz de avaliar a inteligência de uma máquina, determinando se esta consegue enganar um observador humano, no sentido de este não

conseguir distinguir se as respostas provêm de uma máquina ou de outro ser humano (Gomes, 2010).

O termo “Inteligência artificial” foi uma expressão criada em 1956, por John McCarthy, sendo que o seu desenvolvimento só começou, efetivamente, após a Segunda Guerra Mundial (Rigano, 2019; Russell & Norving, 2010;). Inicialmente, os sistemas de IA eram bastante frágeis, funcionando somente em determinadas situações e falhando noutras, algo que se alterou com a explosão do poder computacional (Cozman & Neri, 2021).

Através da evolução tecnológica presenciada nos últimos anos, aplicada às diferentes dimensões da vida humana, tem-se verificado o crescente interesse pela IA. Este era um tema que, até aos anos 2000, estava circunscrito a ambientes académicos, militares e a laboratórios de I&D, isto é, a instituições de investigação científica e desenvolvimento tecnológico, especialmente aqueles situados no Japão e Estados Unidos da América (EUA) (Gomes & Freitas, 2022).

Apesar de toda esta evolução, a definição de IA ainda não é consensual, uma vez que, para além de variar em função das análises efetuadas pelos diversos autores, possui um vasto espectro de aplicação em diversos contextos (Caspar, 2021).

Berkeley (1997, as cited in Sacomano et al., 2018) define a IA como o uso de dispositivos ou métodos de computação de maneira análoga à capacidade de raciocínio do ser humano. Russel (2019, as cited in Emanuilov et al., 2020) acredita que a IA pode ser descrita como a capacidade que uma máquina detém para agir de forma a atingir um determinado fim, através dos objetivos e desideratos definidos previamente pelos seus criadores e utilizadores. A IA pode, também, ser definida como a capacidade que uma máquina tem em desempenhar funções cognitivas que normalmente estão associadas à mente humana. Pode abranger tanto tarefas mentais, como a análise e resolução de problemas, assim como tarefas físicas, como a utilização da robótica na logística e no fabrico (Capar, 2021).

A Comissão Europeia (CE) (2018a, p.1) define a IA como “sistemas que demonstram um comportamento inteligente através da análise do ambiente onde se encontram e desencadeiam ações – com um determinado grau de autonomia – de forma a alcançarem um determinado objetivo”. La Vattiata (2020) complementa esta ideia afirmando que estes tipos de sistemas, baseados em IA, podem ser unicamente constituídos por *software*, existindo

apenas no mundo virtual, ou ser introduzidos em *hardware*, permitindo a sua existência física (La Vattiata, 2020).

Posteriormente, a CE, através da análise de cerca de 55 documentos estruturantes sobre IA (Samoili et al., 2020), chegou à seguinte definição:

Sistemas de inteligência artificial (IA) são sistemas de software (e possivelmente também de hardware) projetados por seres humanos que, tendo em conta um objetivo complexo, atuam na dimensão física ou digital percebendo o ambiente em questão através da aquisição de dados, interpretação dos dados recolhidos, estruturados ou não estruturados, raciocinando com base no conhecimento ou processando a informação derivada desses dados e decidindo a(s) melhor(es) ação(ões) a tomar para alcançar o objetivo em apreço. Os sistemas de IA podem utilizar regras simbólicas ou aprender um modelo numérico, e também podem adaptar o seu comportamento ao analisarem de que modo o ambiente é afetado pelas suas ações anteriores. (p.29)

Como já se pode ter depreendido, a IA é um campo de estudo multidisciplinar bastante amplo que se relaciona com a construção de máquinas e sistemas que preformam tarefas comumente associadas às capacidades cognitivas da mente humana (Dechesne et al., 2019). Relativamente a estes sistemas de IA associam-se diversos conceitos, tais como o *machine learning* (ML), a tomada de decisão (autónoma), a procura, o planeamento, o raciocínio, a perceção e o processamento natural de linguagem (Dechesne et al., 2019). Compreende-se, portanto, que vários conceitos acabam por se relacionar com a IA, apesar de não serem necessariamente o mesmo, mas “ramificações” deste. Tudo isto contribui para a dificuldade em estruturar uma definição única para a descrever.

Estes sistemas de IA, para além de necessitarem de uma base computacional para funcionarem, precisam também de utilizar sensores e algoritmos (Fernandes, 2020; Harari, 2018). Por um lado, os sensores são os instrumentos de *hardware* que permitem a este tipo de sistemas interagir com o ambiente e, posteriormente, gerar dados, podendo ser através de teclados, microfones, câmaras, sensores de movimento, temperatura ou pressão, entre outros (Fernandes, 2020; Harari, 2018). Por outro lado, os algoritmos, instrumentos de *software*,

são sequências de instruções que, no seu funcionamento, estão dependentes dos dados utilizados, tanto no que concerne ao seu treino, como teste (Fernandes, 2020; Harari, 2018).

As grandes questões que surgem relativamente à IA relacionam-se com o que é “pensar” e a “inteligência”, no sentido em que se procura perceber de que modo é que os computadores e respetivos algoritmos analisam grandes quantidades de dados de forma a retirar mais informação destes (Capar, 2021).

Tal como mencionado anteriormente, uma das grandes dificuldades que surge é, efetivamente, definir aquilo que é um comportamento inteligente. A definição de “inteligência” é algo fluído, e o ser humano tem considerável flexibilidade em relação ao termo. O que hoje é uma atividade inteligente, rapidamente num futuro próximo pode tornar-se numa atividade banal (Cozman & Neri, 2021). Logo, é complicado definir com exatidão e de uma maneira universal aquilo que pode ser enquadrado neste prisma.

Apesar de não haver um consenso para uma definição universal de IA, havendo *nuances* e enfoques próprios em cada definição, há, contudo, uma aceitação comum de que esta existe quando um computador ou programa pode efetuar funções relacionadas à tomada de decisão semelhantes às dos seres humanos, ou mesmo melhores que estes, nomeadamente quando estão envolvidas quantidades de dados complexas e extremamente difíceis de analisar pelo ser humano (Capar, 2021). Um agente inteligente, de modo geral, deve ser capaz de representar vários aspetos como o conhecimento e a incerteza; de raciocinar; de tomar decisões; de aprender com experiências e instruções; de comunicar e de interagir com os seus pares e demais (Cozman & Neri, 2021).

2.1.1. *Machine Learning*

Uma das grandes facetas do que é a inteligência humana consubstancia-se naquilo que é a habilidade da aprendizagem através da experiência (Rigano, 2019). É neste sentido que foi criado o ML, uma das principais bases existentes na maior parte dos sistemas de IA utilizados atualmente (Deng & Lin, 2022; Janiesch et al., 2021).

Este ML consiste na capacidade que uma máquina de IA, e respetivo *software*, tem de mimetizar a habilidade de aprender através da experiência (Deng & Lin, 2022; Rigano, 2019). Revela-se, portanto, segundo Arthur Samuel, como o “campo de estudo que fornece aos computadores a habilidade de aprender sem estar explicitamente programado para tal”

(Mahesh, 2020, p.381), ensinando-os a lidar, de modo eficiente, com os grandes fluxos de dados a que estão sujeitos.

Procurando decodificar um pouco como funciona o ML, o que acontece é uma procura constante de informação, onde a máquina, através de algoritmos, aprende, automaticamente, a estabelecer relações e padrões “escondidos”, de elevada complexidade, através da demonstração de exemplos e observações (Bishop, 2006; Deng & Lin, 2022), de uma maneira supervisionada, não supervisionada ou através de reforços (Janiesch et al., 2021; Mahesh, 2020).

Enquanto seres humanos, grande parte do nosso quotidiano relaciona-se com o reconhecimento de padrões e, concomitantemente, através da experiência, aprendermos a diferenciar objetos, pessoas, emoções humanas complexas, informações, e muito mais (Rigano, 2019). Aquilo que a IA replica é precisamente esta capacidade através da conjugação de *hardware* e de algoritmos, vertidos na forma de *software* (Rigano, 2019).

Nesta era de informação em que vivemos, presenciamos a cada dia que passa cerca de 2,5 quintiliões de bytes de informação criados diariamente, o que se revela um desafio para analisar e filtrar toda a informação que possa ser relevante (Campbell, 2018). Destarte, o ML apresenta-se como uma das subcategorias da IA mais importantes, essencialmente naquilo que concerne a gestão, organização, interpretação e análise de grandes quantidades de dados pelas máquinas, para posterior aplicação nos mais diversos contextos. Exemplo disso é a sua aplicação em várias instâncias da vida quotidiana, tais como, deteção de fraudes, classificações de crédito, análises de melhores ofertas, reconhecimento de imagens e sons, ou no *natural language processing* (NLP), isto é, processamento de linguagem natural (Janiesch et al., 2021).

Deste modo, é possível concluir que um sistema baseado em IA, para além de ser capaz de armazenar e interpretar dados, tal como mencionado anteriormente, pode também conseguir adquirir, representar e produzir conhecimento ao inferir novos conhecimentos a partir daquele já existente.

Em virtude do desenvolvimento de algoritmos de aprendizagem mais eficientes, surgiu um aprimoramento das *artificial neural networks* (ANN), ou seja, das redes neurais artificiais, em direção às *deep neural networks* (DNN), isto é, as redes neurais profundas (Goodfellow et al., 2016; LeCun et al., 2015, as cited in Janiesch et al., 2021).

2.1.2. Deep Learning

Por sua vez, as DNN, redes neurais profundas, originam aquilo que é o *deep learning* (DL), isto é, a aprendizagem profunda (Goodfellow et al., 2016; LeCun et al., 2015, as cited in Janiesch et al., 2021).

Este conjunto de técnicas foi responsável, por volta de 2010, pelo impulsionamento da IA (Cozman & Neri, 2021), por permitir a extração de padrões de grande complexidade a partir de elevadas quantidades de dados, indo muito além do que as capacidades humanas conseguem atingir. Nem todos os processos de aprendizagem são qualificados como “profundos”, visto que para serem descritos como tal, é necessário que a função seja desempenhada através de uma série de camadas que irão conferir a tal “profundidade” ao processo (Cozman & Neri, 2021).

As DNN designam uma função composta por várias camadas de neurónios artificiais, que procuram reproduzir, ainda que de forma muito restrita, alguma intuição sobre o comportamento dos neurónios humanos (Cozman & Neri, 2021; Deng & Lin, 2022; Janiesch et al., 2021) de modo mais complexo e avançado que as ANN.

Diversos estudos têm vindo a demonstrar que, para aplicações específicas em ambientes fechados, o DL apresenta “resultados super-humanos” que excedem as capacidades humanas (Madani et al., 2018; Silver et al., 2018, as cited in Janiesch et al., 2021, p.686).

2.1.3. Natural Language Processing

Com a sua génese em meados de 1950, o *natural language processing* (NLP), isto é, o processamento de linguagem natural, surgiu como o cruzamento entre a IA e a linguística (Nadkarni et al., 2011). Esta tarefa acabou por se revelar desafiante uma vez que os diferentes vocabulários e “regras” das distintas linguagens humanas se demonstraram extremamente complexos, apresentando uma grande variabilidade, ambiguidade e dependência de contexto (Hirschberg & Manning, 2015), isto é, as palavras, em função de estarem enquadradas numa frase enquanto nome, verbo ou adjetivo, podem adquirir diferentes significados. Por exemplo, a palavra “canto” pode tanto significar o ato de cantar, como a divisão de um poema, um pontapé num jogo de futebol ou mesmo um ângulo formado pela reunião de duas superfícies. Tudo isto vem demonstrar a variabilidade, ambiguidade e dependência do

contexto que existe no processamento da linguagem, sendo esta uma das principais dificuldades no desenvolvimento deste tipo de tecnologias.

Contudo, foi possível colmatar esta dificuldade através de quatro fatores-chave, tais como elencados por Hirschberg e Manning (2015), sendo eles: (i) um aumento exponencial no poder computacional; (ii) a disponibilidade de enormes quantidades de dados linguísticos; (iii) o desenvolvimento de métodos de ML extremamente bem sucedidos; e, (iv) uma compreensão muito mais elaborada e rica da estrutura da linguagem humana e o seu emprego em diversos contextos sociais.

O NLP é, deste modo, outra área de estudo da IA cujo principal objetivo é explorar como é que os computadores podem ser utilizados para perceber e manipular a linguagem, seja através de texto ou voz, de um modo natural, com vista a produzir conteúdos neste sentido (Chowdhury, 2003; Deng & Lin, 2022; Hirschberg & Manning, 2015; Liddy, 2001).

Algo que começou como uma ferramenta para traduzir textos, reconhecer vozes e sintetizar discursos, evoluiu para uma tecnologia com funcionalidades mais elaboradas (Hirschberg & Manning, 2015; Liddy, 2001), cujas possibilidades de utilização abrangem um leque muito superior àquela inicial. Atualmente, as aplicações do NLP abrangem diversas áreas de estudo, tais como a tradução automática; o processamento e a sumarização de texto em linguagem natural; as interfaces de utilizador; o *cross language information retrieval* (CLIR), isto é, a recuperação de informação multilingue e interlinguística; o reconhecimento de fala; a inteligência artificial; os sistemas especialistas que conseguem identificar sentimentos e emoções mediante determinado produto ou serviço, em *chatbots*; entre outras (Chowdhury, 2003; Hirschberg & Manning, 2015). Existem, nos dias de hoje, aplicações tais como a *Siri* da *Apple* ou o *Skype Translator*, cuja base computacional é o NLP (Hirschberg & Manning, 2015).

2.2. Tecnologias de Inteligência Artificial

As tecnologias de IA são algo que tem ganho cada vez mais relevância para auxiliar o ser humano em várias tarefas quotidianas. Atualmente, a IA apresenta-se como uma das ferramentas primordiais para auxiliar a “resolver alguns dos desafios mundiais mais prementes: do tratamento de doenças crónicas ou da redução das taxas de mortalidade em acidentes de viação à luta contra as alterações climáticas ou à prevenção de ameaças à cibersegurança” (Comissão Europeia, 2018a, p.1). O uso de sistemas de IA pode revestir-se

em aplicações nas áreas da agricultura, das mais variadas indústrias, das comunicações, educação, finanças, serviços, medicina, transportes e até mesmo na segurança pública e justiça (Deng & Lin, 2022; Rigano, 2019). Desde a utilização de termóstatos inteligentes para redução das faturas de energia em qualquer casa, aplicações na medicina para auxiliar os médicos a fazer diagnósticos mais precisos, ou mesmo na indústria automóvel para tornar os automóveis mais seguros, a IA tem vindo a maravilhar toda a gente com as suas potencialidades (Comissão Europeia, 2018b).

2.2.1. Tecnologias de Inteligência Artificial em forças policiais

Explorando um pouco mais a vertente de utilização das tecnologias de IA em forças policiais, tendo em conta o objeto do estudo da presente dissertação, verifica-se que, a aplicação da IA, é já utilizada pelas polícias em várias vertentes, tais como na “prevenção do crime e na manutenção da ordem e segurança públicas, na investigação criminal, na segurança pessoal, na gestão de registos policiais, na automatização de tarefas repetitivas, no auxílio ao planeamento operacional e no atendimento digital” (Fernandes, 2020, p.32).

As tecnologias de IA possuem uma vasta potencialidade, com largos benefícios, de aplicação nas Forças de Segurança (FS), desde: policiamento preditivo a uma monitorização automática, destacando-se um enorme processamento de grandes quantidades de dados; na análise de informações relevantes para auxiliar a procura da verdade em processos criminais; a providenciar sistemas mais *user-friendly*, isto é, amigáveis ao utilizador; e, a melhorar a produtividade e a desburocratização de procedimentos (Dechesne et al., 2019).

É de se salientar que, até ao momento de realização desta dissertação, não há registo de que a PSP utilize algum tipo de tecnologia com IA. Destarte, é de extrema importância que a PSP não se deixe ficar para trás e que consiga acompanhar as novas exigências securitárias que, cada vez mais, revelam um crescente dinamismo e complexidade (Fernandes, 2014).

Nesta senda, tal como menciona Elias (2018, p.403), o “avanço tecnológico favorece a indústria da segurança, a qual se tem tornado mais sofisticada, eficaz e eficiente”. Como não podia deixar de acontecer, a transformação digital é imperativa para as forças policiais, que precisam de se adaptar à crescente inovação tecnológica com novas ferramentas para enfrentar novos desafios (INTERPOL Innovation Centre, 2022). Como tal, urge a

necessidade de se compreenderem as tendências tecnológicas emergentes e apostar naquelas que melhor se coadunam com a missão e os objetivos da organização.

A IA e respetivas tecnologias, no seu âmbito geral, apesar de demonstrar imensos benefícios, também apresentam alguns riscos que não podem ser ignorados. Os principais desafios a destacar neste sentido são as possíveis violações da privacidade, a proteção de dados e a igualdade, em virtude do uso destes algoritmos e *big data* (Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais, 2022), devido à recolha e utilização de diferentes tipos de informação suscetíveis de interferir com a vida privada dos cidadãos (Fuster, 2020). Contudo, estes riscos podem ser minimizados através de uma “supervisão humana e de confiança” baseada no respeito pelo “quadro legal, os direitos fundamentais, a transparência, a explicabilidade, a robustez técnica, a segurança, a privacidade” (Fernandes, 2020, p.35).

Não se pode descurar que todas as ações executadas por parte da Polícia devem pautar-se por comportamentos éticos, sendo a ética o conjunto de princípios aceites em relação ao que é moralmente certo ou errado dentro de uma comunidade, podendo ser interpretados como os pilares basilares para estruturar aquilo que são os direitos fundamentais (Dechesne et al., 2019; Fuster, 2020; Moleirinho, 2021). Enquanto parte integrante da administração pública do Estado, a Polícia, ao implementar tecnologias de IA, necessita de cimentar, em primeiro lugar, soluções concretas para garantir um estrito respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos (Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais, 2022).

Elias (2018) afirma que a IA e outro tipo de tecnologias, acabam por levantar “questões importantes quanto ao respeito pelos direitos e liberdades individuais e acerca do periclitante equilíbrio entre a liberdade e a segurança” (p. 404). A IA pode ser utilizada de modo a promover uma harmonização da dignidade humana, liberdade, igualdade, solidariedade, democracia e o cumprimento da lei, contudo, há que ter em conta que, devido à sua enorme potencialidade, podem também surgir desafios (Dechesne et al., 2019).

Este ponto é extremamente importante a ter em conta aquando do desenvolvimento de tecnologias de IA. É fulcral ter em mente os desafios inerentes, de modo que a Polícia consiga alicerçar a sua atividade numa política de confiança, tão imprescindível para o desempenho das suas funções (Comissão Europeia, 2020b; Dechesne et al., 2019).

Nesta vertente, é crucial fazer referência a todo o trabalho que tem vindo a ser realizado pela CE, desde 2018, com vista a regulamentar e solidificar regras para a utilização

de sistemas de IA na União Europeia (UE). É de se destacar, primeiramente, a estratégia europeia para a IA na Europa, em abril de 2018, enquanto o primeiro passo dado neste âmbito, demonstrando ser algo revolucionário na UE (Comissão Europeia, 2018a).

Os trabalhos desenvolvidos pela CE até ao momento, explanados no Plano Coordenado para a Inteligência Artificial, visam, sobretudo: delinear objetivos comuns e esforços complementares entre os Estados-Membros; fomentar parcerias público-privadas no domínio da IA; reforçar e divulgar a excelência das tecnologias de IA que sejam fiáveis; adaptar os programas e sistemas de educação de modo a inserir a IA como um dos temas; criar espaços comuns de dados relativos à IA na Europa; desenvolver diretrizes éticas com uma perspetiva global, garantindo um quadro jurídico favorável à inovação; e garantir todas as questões de segurança das aplicações e infraestruturas de IA, assim como a agenda internacional da segurança (Comissão Europeia, 2018b).

Tem sido desenvolvido, por toda a Europa, um esforço hercúleo relativamente à IA para que a mesma possa ser empregue de uma maneira responsável e de confiança, e centrada no ser humano (Comissão Europeia, 2019). Neste sentido, foram demarcados sete requisitos essenciais para uma IA de confiança: (i) iniciativa e controlo por humanos; (ii) robustez e segurança; (iii) privacidade e governação dos dados; (iv) transparência; (v) diversidade, não discriminação e equidade; (vi) bem-estar social e ambiental; e, (vii) responsabilização (Comissão Europeia, 2020a, pp. 10-11).

Acreditamos que esta preocupação com a IA e os seus desafios é algo imprescindível para o desenvolvimento destas tecnologias, visto que acaba por fomentar a sua discussão nos mais variados fóruns, sempre com vista a solucionar possíveis problemas que se avizinhem. Prova disso são os relatórios efetuados nesta temática onde se descobrem, por exemplo, lacunas na legislação atual que devem ser colmatadas para harmonizar o seu desenvolvimento (Comissão Europeia, 2020b; Comissão Europeia, 2021a).

2.3. *Chatbots*

2.3.1. *Definições, modo de funcionamento e história dos chatbots*

Uma das tecnologias que funciona à base de IA, sendo o foco principal do presente estudo, são os *chatbots*, também conhecidos como *smartbots* ou *chatterbots* (Thorat & Jadhav, 2020). Esta tecnologia de IA tem vindo a ganhar protagonismo ao longo dos últimos anos, graças à sua poderosa capacidade de processamento e interligação de informação de

diversas temáticas em vários contextos. O mercado onde estes sistemas se inserem está em constante crescimento, pelo que se espera um crescimento de 22% entre 2020 e 2025, com uma receita aproximada de 14 mil milhões de dólares americanos neste hiato temporal (Comes et al., 2021)

Os *chatbots* são sistemas que podem ser programados numa vertente verbal ou textual para comunicar com um utilizador mediante a análise dos seus pedidos, formulando uma decisão para o seu esclarecimento (Mohasses, 2019; Thorat & Jadhav, 2020). Por outras palavras, são um tipo de *software* capaz de comunicar interactivamente, de uma forma natural, como se fossem um ser humano (Behera, 2016; Nicolescu & Tudorache, 2022).

O modo de funcionamento de um *chatbot* começa, num primeiro momento, com o reconhecimento de texto por parte do utilizador, onde são analisadas todas as palavras e os seus significados; de seguida, estas palavras são interpretadas de modo a perceber qual a sua intenção, sendo que, se necessário, interage novamente com vista a esclarecer situações ambíguas; posteriormente, este sistema constrói a resposta com base na interpretação que efetua e nos dados que possui na sua base de conhecimento; por fim, é exibida a resposta ao utilizador, fechando-se assim este ciclo de interação (Mc Tear et al., as cited in Aberg, 2017, p.17).

O advento dos *chatbots* foi responsável pela criação de uma dimensão totalmente inovadora na investigação da IA, no sentido em que foi possível criar interfaces inteligentes que conseguem estabelecer, de forma coerente, conversas (Behera, 2016) que podem ter várias finalidades, como prestar serviços de apoio ao cliente, aquisição de informações, entre outras (Thorat & Jadhav, 2020).

Historicamente, o primeiro *chatbot*, ELIZA, foi criado por Joseph Weizenbaum, em 1966, com o objetivo de desempenhar funções de terapeuta (Júnior & Carvalho, 2018; Weizenbaum, 1966). Posteriormente, Kenneth Colby criou, em 1972, PARRY, um sistema parecido com ELIZA, mas com uma estrutura de controlo mais avançada, destacando-se o facto de possuir variáveis como a raiva, o medo e a desconfiança (Colby, 1975).

Em 1955, Richard Wallace criou ALICE (*Artificial Linguistic Internet Computer Entity*), tendo ELIZA como inspiração, que atua com base em determinadas regras de correspondência de padrões (Júnior & Carvalho, 2018; Wallace, 2009). Mais recentemente, em 2010, a Google desenvolveu o *Google Dialogflow*, um *chatbot* baseado em NLP, que consegue responder a comandos de voz ou texto (Thorat & Jadhav, 2020). Para além disto,

várias empresas começaram, nos últimos anos, a apostar no desenvolvimento de assistentes pessoais inteligentes, podendo-se destacar a *Siri* da *Apple*, a *Cortana* da *Microsoft*, o *Google Assistant* da *Google*, o *Facebook M* da *Meta* e a *Alexa* da *Amazon* (Júnior & Carvalho, 2018; Shum et al., 2018).

2.3.1.1. *ChatGPT*

Recentemente, disponibilizado ao público a 30 novembro de 2022, o *ChatGPT*, nome que combina “*Chat*” com “*GPT*”, que significa *Generative Pre-Trained Transformer*, desenvolvido pela *OpenAI*, é um *chatbot* que veio revolucionar a maneira como a sociedade pensa nestes sistemas, bem como as potencialidades e preocupações inerentes aos mesmos, visto ter ganho mais de um milhão de subscritores nas suas primeiras semanas de lançamento (Deng & Lin, 2022; Farrokhnia et al., 2023). Atualmente, o *ChatGPT* é disponibilizado em duas versões *online*, uma construída em *GPT-3.5*, modelo gratuito e acessível a qualquer pessoa, e outra em *GPT-4.0*, modelo *premium* que apenas é acessível através de uma assinatura mensal.

Este sistema de NLP, através de técnicas de DL, percebendo o contexto em que está inserido, consegue gerar diálogos coerentes e apropriados relativamente às mais variadas temáticas, com um elevado nível de complexidade, em diversas línguas e estilos de conversação (Deng & Lin, 2022; Haque et al., 2022; Susnjak, 2022).

A 27 de março de 2023, a *OpenAI* publicou um relatório técnico com cerca de 100 páginas (OpenAI, 2023) onde efetuou um resumo bastante abrangente acerca do modelo mais recente do *ChatGPT*, o *GPT-4.0*. Neste relatório técnico, efetuaram diversos testes, com vista a comparar e avaliar as capacidades entre o sistema *GPT-3.5* e *GPT-4.0*, conforme **a Erro! A origem da referência não foi encontrada.** do Anexo B, nomeadamente testes profissionais e académicos, como, por exemplo, os *Scholastic Aptitude Test* (SAT), testes norte-americanos aplicados como parte do processo de admissão em faculdades e universidades, avaliando habilidades em várias disciplinas; o *Uniform Bar Exam*, Exame da Ordem Uniforme, um exame para licenciar os advogados nos EUA ; vários exames finais do programa *Advanced Placement* (AP); entre outros (Lu, 2023).

A performance foi medida através de percentis (cf. anexo B), uma forma de classificação do desempenho de alguém em relação a outros, tendo sido baseados nos resultados mais recentes dos candidatos, mediante cada tipologia de exame (Lu, 2024). Deste modo, tal como

explicado na imagem no seu canto superior direito, alguém que fique no percentil 60, significa que pontuou mais que 60% daqueles que fizeram o exame em apreço e, na mesma linha de pensamento pontuou menos 40% que os restantes. Destarte, é possível perceber que, num âmbito geral, o *ChatGPT-4.0* melhorou bastante em relação ao *ChatGPT-3.5*, oferecendo resultados muito mais satisfatórios e positivos na grande parte. Contudo, em certos casos, como os AP de Psicologia, Linguagem Inglesa, Literatura Inglesa e em programação competitiva, não conseguiu melhorar a sua *performance*, mantendo os resultados tal como o seu predecessor.

2.3.2. Tipos de *chatbots*

A doutrina demonstra a existência de dois tipos de *chatbots*, no que diz respeito ao seu funcionamento, podendo estes ser: à base de regras, *rule-based chatbots*; ou através de uma aprendizagem automática, *self-learning chatbots* (Correia, 2018; Galitsky, 2019; Gomes, 2017, as cited in Santiago & Filho, 2018; Thorat & Jadhav, 2020).

2.3.2.1. *Chatbots* à base de regras

Os *chatbots* à base de regras, *rule-based chatbots*, são algo mais genérico e que funcionam tendo como base um conjunto de regras, vertido em *software* AIML (*Artificial Intelligence Mark-up Language*), sendo exemplo destes os *chatbots* ALICE e ELIZA (Behera, 2016; Thorat & Jadhav, 2020). Este tipo de *software* funciona através de um diálogo gerado com base em padrões e modelos, o que se revela limitante devido ao facto da conversa depender do conhecimento prévio que possui de diálogos humanos, podendo resultar numa conversa pouco coerente (Behera, 2016; Thorat & Jadhav, 2020).

Os dois principais defeitos apontados aos *chatbots* que funcionam à base de AIML são a falta de inteligência e a repetição de respostas para perguntas repetitivas (Behera, 2016), visto que o que acontece é uma “memorização” por parte destes sistemas daquilo que deve ser dito, o que vem demonstrar a dificuldade por parte dos mesmos em compreenderem e responderem assertivamente ao utilizador.

Um *chatbot* para ser verdadeiramente inteligente não se deve guiar por uma memorização de conversas numa base de dados, mas sim possuir uma interface intermédia que seja robusta em NLP, de modo a responder coerentemente às mensagens recebidas

(Behera, 2016), complementando, desta maneira, o sistema de AIML. É precisamente isto que se procura, uma forma de fazer com que a máquina consiga, inteligentemente, identificar e distinguir diversas informações importantes, com respostas únicas e originais. Behera (2016), acaba por concluir que existem três critérios fundamentais para um *chatbot* ser inteligente, sendo estes: (i) compreender em vez de memorizar; (ii) lidar eficazmente com perguntas repetitivas; e, (iii) ter uma boa base de AIML enquanto mecanismo de resposta.

2.3.2.2. Chatbots de aprendizagem automática

Por outro lado, existem os *chatbots* de aprendizagem automática, *self learning chatbots*. Este tipo de sistemas possuem uma base de computorização mais robusta através de algoritmos de ML, o que permite aos mesmos aprender, sem necessitarem de um *input* humano (Correia, 2018; Thorat & Jadhav, 2020). Estes podem ainda ser subdivididos em outras duas categorias: os modelos baseados em recuperação, *retrieval based models*; e, os modelos generativos, *generative models* (Thorat & Jadhav, 2020).

Os modelos baseados em recuperação são treinados para responder a perguntas através da utilização de um conjunto de respostas pré-definidas, sendo bastante eficazes na compreensão da estrutura da frase e padrões de linguagem, mas apresentam dificuldade em lidar com perguntas inesperadas (Thorat & Jadhav, 2020). Estes sistemas, como o próprio nome já indica, são como bibliotecas de respostas, que são selecionadas, enquanto mais apropriadas, por um conjunto conhecido.

Ao contrário dos modelos baseados em recuperação, os modelos generativos, por outro lado, vão fazer exatamente isso, gerar as respostas palavra por palavra. Tendo em conta a pergunta que é efetuada, criam respostas mais dinâmicas, no entanto, necessitam de um treino mais rigoroso e preciso para lidarem com erros de ortografia e gramaticais (Thorat & Jadhav, 2020).

Apesar dos *chatbots* de aprendizagem automática parecerem mais apelativos, ainda necessitam de melhorar vários aspetos e amadurecer enquanto tecnologia.

2.3.3. Benefícios de implementação

Naquilo que é o cenário de interação entre tecnologia e utilizadores, os *chatbots*, como se tem visto até ao presente momento, emergem como ferramentas com um enorme

potencial para moldar a experiência do utilizador e otimizar diversas operações, entre inúmeras vantagens práticas (cf. apêndice A).

Desde logo, este tipo de tecnologia de IA, como verificado, tem ganho cada vez mais relevo pela sua capacidade de comunicação interativa e automação de diversas tarefas. Um dos principais benefícios da utilização de *chatbots* é a sua disponibilidade vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, proporcionando respostas instantâneas, personalizadas e consistentes, lidando com um grande volume de consultas simultaneamente, sem apresentarem sinais de cansaço (Behera, 2016; Borges, 2023; Correia, 2018; Dokukina & Gumanova, 2020; Janarthanam, 2017; Li & Zhang, 2023; Mittal et al., 2016; Mohasses, 2019; Oliveira, 2021; Thorat & Jadhav, 2020; Waghmare, 2019). Num mundo cada vez mais pautado pela procura de serviços rápidos e que tragam resultados instantâneos, sem longos tempos de espera, os *chatbots* elevam-se como uma das respostas a esta exigência por parte dos utilizadores (Silva, 2023).

Outra funcionalidade que os *chatbots* podem possuir relaciona-se com uma funcionalidade multilingue, isto é, a capacidade de perceberem e comunicarem em diversas linguagens (Deng & Lin, 2022; Dokukina & Gumanova, 2020; Mittal et al., 2016).

Outro benefício crucial relaciona-se com a eficiência operacional dos serviços que incorporam este tipo de mecanismos. Através da automatização de tarefas repetitivas de baixa prioridade, libertam-se meios humanos que podem ser encaminhados para se dedicarem a atividades mais complexas, possibilitando uma melhor gestão dos recursos escassos das organizações (Behera, 2016; Borges, 2023; Connolly et al., 2018; Dokukina & Gumanova, 2020; Janarthanam, 2017; Thorat & Jadhav, 2020; Waghmare, 2019). Nesta linha de pensamento, a automação de tarefas não aumenta apenas a eficiência, como acaba por reduzir custos e, em certa medida, a dependência de seres humanos em certas funções (Borges, 2023; Correia, 2018; Dokukina & Gumanova, 2020; Lugli & de Lucca Filho, 2020; Silva, 2023; Waghmare, 2019). Para além disso, o facto de conseguirem aprender com interações passadas, adiciona uma camada bastante interessante a estes sistemas (Mittal et al., 2016).

Adicionalmente, os *chatbots* são capazes de providenciar informações mais rápidas e confiáveis a clientes do que seres humanos num *call center* (Nguyen et al., 2021). A sua adoção acaba por reduzir a necessidade de meios humanos, uma vez que estas máquinas conseguem comunicar de uma maneira eficaz, simulando as interações humanas (Thorat &

Jadhav, 2020) e envolvendo-se “com os utilizadores de uma forma natural, amigável e fácil de perceber” (Correia, 2018, p.40). Assim, para além de aprimorar a eficiência, também acabam por gerar uma experiência mais ágil e satisfatória.

2.3.4. Desafios de implementação

Perante este mesmo cenário dinâmico de implementação de *chatbots*, para além dos benefícios que decorrem da sua utilização, verificam-se desafios (cf. apêndice B) que necessitam de atenção e estratégias criteriosas visto que a interação entre o ser humano e os *chatbots* não é perfeita e carece de melhorias (Caldarini et al., 2022).

Um dos primeiros obstáculos que pode surgir relaciona-se com a compreensão contextual limitada, isto é, a capacidade que um *chatbot* possui de interpretar, em contextos específicos, certas *nuances* complexas, como são os casos onde é necessário lidar com emoções e sentimentos (Caldarini et al., 2022; Chong et al., 2021; Folstad et al., 2018; Hill et al., 2015; Silva, 2023; Viriato, 2022). Uma má interpretação pode resultar numa resposta equivocada, daí a necessidade de se desenvolverem algoritmos sofisticados que consigam prevenir esta questão.

Outra fronteira que pode ser apontada tem a ver com os desafios linguísticos, tais como a dificuldade em interpretar as gírias, expressões coloquiais, e identificar sarcasmo e duplicidades (Sharma et al., 2016 as cited in Correia, 2018; Hill et al., 2015; Mittal et al., 2016; Viriato, 2022). Urge, portanto, a necessidade de refinar o melhor possível estas habilidades para garantir respostas precisas, tendo em conta o contexto em apreço. Com vista a colmatar esta questão, os *chatbots* devem ser construídos de maneira que, caso o sistema não consiga formular uma resposta satisfatória, solicitem ao utilizador para reformular a sua pergunta ou, em último caso, reencaminhem o mesmo para outro tipo de recursos, como um *live agent* (Camacho, 2021).

É necessário frisar, mais uma vez, que as tecnologias de IA são algo que carecem de um desenvolvimento contínuo, podendo ainda apresentar falhas na sua conceção, como é exemplo o *chatbot* Tay, baseado num sistema de aprendizagem automática, desenvolvido em março de 2016 pela Microsoft (Correia, 2018; Rudolph et al., 2023; Yi, 2023). O objetivo do desenvolvimento e implementação deste *chatbot* foi o de criar interações humanas através de *tweets* ou mensagens privadas na rede social *Twitter*, agora com o nome de “X”, simulando o estilo de vocabulário de uma adolescente norte-americana de 19 anos, estando

destinado à partilha de horóscopos, a contar piadas e até mesmo jogar jogos simples (Rudolph et al., 2023; Yi, 2023). Para além disto, pretendia-se que o sistema pudesse aprender com interações humanas e tornar-se mais inteligente e natural na conversação.

Apesar de demonstrar excelentes capacidades linguísticas, que se assemelhavam bastante às humanas, o seu processo de aprendizagem automática carecia de consciência sobre possíveis danos que pudesse causar, nomeadamente através da partilha de informações erradas, ofensivas e inapropriadas (Yi, 2023). A certa altura, começou a publicar propaganda de extrema-direita, efetuou um juramento de obediência a Hitler, negou o holocausto, entre outras situações racistas e sexistas (Kraft, 2016; Price, 2016; Rudolph et al., 2023). Este caso emblemático, descontinuado em cerca de 16 horas, demonstra uma das fragilidades que os sistemas de aprendizagem automática podem possuir quando seres humanos se aproveitam das falhas do algoritmo e o alimentam de forma errada – neste caso através de mensagens de ódio e conteúdo controverso (Correia, 2018; Rudolph et al., 2023; Yi, 2023).

Assim, a necessidade de um bom desenvolvimento destas máquinas é outro ponto importante a ter em conta, especialmente naquelas que possuam uma base de ML. Este “treino” deve ser o mais preciso e com a melhor qualidade possível, visto que terá uma influência direta no produto proveniente do *chatbot* (Xue et al., 2023). Posto isto, é necessário que este aprimoramento seja algo contínuo e é precisamente no decorrer desta linha de pensamento que surge a manutenção e atualização dos *softwares* em uso (Mittal et al., 2016). Este requisito inegável, faz com que seja necessária uma adaptação contínua do *chatbot*, para que o mesmo permaneça relevante e eficaz ao longo do tempo.

Aquele que será, provavelmente, o desafio mais avassalador neste sentido, é o que diz respeito a questões de privacidade e segurança. Com uma maior utilização por todo o globo deste tipo de tecnologias, naturalmente surgirão mais riscos para a privacidade e proteção de dados, assim como a nível da cibersegurança (Henman, 2020). Toda a gestão que possa envolver informações sensíveis dos utilizadores, em estreita ligação com as regulamentações nacionais e internacionais de proteção de dados, são aspetos a ter em conta e que não podem, de modo algum, ser descurados (Correia, 2018; Folstad et al., 2018).

Outro desafio que pode surgir relaciona-se com a falta de interação humana. A desconfiança que algumas pessoas têm relativamente ao uso de tecnologias de IA, pode gerar uma certa resistência por parte dos utilizadores em comunicarem com uma máquina, em vez de diretamente com um ser humano (Chong et al., 2021; Folstad et al., 2018; Moraes et al.,

2020; Silva, 2023), visto que, como verificado no estudo da Accenture Strategy (Jacobson et al., 2016) e por outros autores como Correia (2018), estes mostram preferência em pedir conselhos e resolver problemas através da interação com outros seres humanos

Enquanto os *chatbots* prometerem revolucionar a interação digital, é importante a superação destes desafios, de modo a garantir que o seu potencial máximo é alcançado e forneçam uma experiência agradável para os utilizadores.

2.3.5. Exemplos de utilização em Portugal

Naquilo que é a vertente privada, a NOS foi a primeira empresa portuguesa a criar e a disponibilizar ao público um *chatbot* com IA generativa, ainda que numa fase de teste, numa parceria com a *DareData Engineering* (cf. anexo C). Deste modo, é possível adquirir informações acerca de produtos e serviços desta empresa, sendo que as respostas são obtidas com base nos artigos constantes no Fórum NOS, informações disponíveis no site e tópicos recentes aprovados pela moderação (NOS, 2023, 2024). É ainda disponibilizado um tutorial pormenorizado, no fórum da NOS, relativamente à utilização deste assistente virtual, passo a passo, de modo a elucidar os utilizadores de quaisquer dúvidas que possam surgir (NOS, 2023).

Os CTT – Correios de Portugal, foram uma das primeiras empresas portuguesas a implementar, no seu *website*, a 15 de novembro de 2023, um *chatbot* chamado Helena (cf. anexo D), alimentado por IA generativa, com um modelo base estilo *ChatGPT*, e tecnologia *Microsoft Azure OpenAI* (CTT, 2023, 2024, 2024a; Durand, 2023;). Assim, com o objetivo de providenciarem um atendimento ao cliente com cada vez mais qualidade, é possível recorrer a este sistema para se perceber o estado das encomendas, procurar determinado código postal de uma morada, auscultar quais os documentos necessários para se efetuar uma subscrição a certificados de aforro, saber os horários das lojas, perceber os procedimentos para desalfandegar uma encomenda, entre muitos outros tipos de informação que são disponibilizadas de forma imediata (CTT, 2023).

Contudo, para além dos investimentos em *chatbots* por parte dos privados, atualmente, o governo português aposta também neste tipo de tecnologias. Desde logo, no portal dos serviços públicos do Governo português, existe uma assistente virtual para auxiliar os cidadãos a utilizar a Chave Móvel Digital (cf. anexo E), que consiste num meio de autenticação cuja funcionalidade se prende com a assinatura de documentos digitais, bem

como o acesso a vários serviços públicos (AMA, 2024). Neste *website*, comunica-se com o *chatbot* através de um *chat*, acompanhado por um avatar realista, onde se podem colocar dúvidas, quer através de perguntas de autoria própria ou utilizando algumas sugestões de perguntas pré-definidas.

Este *chatbot* da Chave Móvel Digital, apresentado pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA), é um programa de IA generativa lançado pelo Governo português em 2023, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), usando o modelo *GPT 3.5 turbo*, uma tecnologia semelhante à do *ChatGPT* da *OpenAI* (Microsoft Portugal News Center, 2023; Pequenino, 2023). O projeto, ainda em fase beta, foi desenvolvido com “tecnologia *Azure OpenAI*, (...) através de uma parceria entre a *Microsoft*, a *DareData Engineering* e a *Defined.ai*”, sendo que este *chatbot* é capaz de entender texto escrito e falado em português, com possibilidade de resposta também em texto e voz, graças a uma “tecnologia de conversão *speech to text* e *text to speech*” (Microsoft Portugal News Center, 2023).

Em janeiro de 2024 foi divulgado mais um sistema de inteligência artificial, denominado de IVO (cf. anexo F). Este pretende esclarecer dúvidas relativamente à Linha dos Fundos, isto é, dúvidas relativas aos fundos europeus, com vista a substituir o anterior *chatbot* de 2022 desta mesma linha (Governo português, 2022; Governo português, 2024). Possui também um modelo de NLP semelhante ao do *ChatGPT*, estando ainda em desenvolvimento (Governo português, 2024). Neste sentido, existe um canal alternativo, no mesmo local disponível em dias úteis das 9h às 18h.

De modo a auxiliar o trabalho do Instituto dos Registos e do Notariado (IRN) existe, em versão beta e ainda em fase de testes, o Guia Prático da Justiça (GPJ) (cf. anexo G), outro *chatbot* que está ao dispor de qualquer cidadão para colocar questões relativas ao processo de casamento, divórcio e criação de empresas, criado em parceria com a Direção-Geral de Política de Justiça (Freire, 2023; IRN, 2023, 2023a; Justiça, 2024). O GPJ, desenvolvido pela empresa *Genesis.Studio* no âmbito do PRR, à semelhança dos dois *chatbots* em uso pelo governo português anteriormente mencionados, também é baseado no modelo de linguagem *GPT 3.5*, desenvolvido pela *Microsoft* e *OpenAI*, sendo também disponibilizado na plataforma *Microsoft Azure OpenAI* (Freire, 2023; Justiça, 2024).

Com início a 1 de abril de 2023 e data prevista de conclusão a 30 de setembro de 2024, encontra-se a ser desenvolvido mais um *chatbot* no âmbito do PRR, desta vez no

campo da saúde, o vPROM – Assistente Virtual Clínico por Voz, com Inteligência Artificial para recolha de *eletronic Patient Reported Outcome Measures* (ePROMs), isto é, questionários médicos cientificamente validados (AMA, 2024a). A empresa responsável pelo desenvolvimento do vPROM, a *Promptly Health*, é uma start-up tecnológica que tem como objetivo democratizar o acesso remoto aos ePROMs; desenvolver um *chatbot* por voz que funcione através de IA; e contribuir para a acessibilidade, inclusão digital e transição climática (AMA, 2024a). Assim, pretende-se que seja mais fácil preencherem-se os questionários em apreço, caminhando para um acompanhamento mais próximo e eficiente dos pacientes.

2.3.6. Exemplos de utilização noutras polícias

O Departamento de Polícia de Greensboro (DPG), sito no estado da Carolina do Norte, nos EUA efetuou um teste piloto em 2022, em parceria com a empresa *Research Triangle Institute International* (RTII) um *chatbot* chamado *Enhanced Virtual Victim Assistant* (EVVA), com o objetivo de auxiliar vítimas de roubo a residências (Hammer, 2022; Powell, 2022; Stratta, 2022). Esta iniciativa surgiu devido ao facto de menos de 5% das vítimas deste tipo de crime, segundo estatísticas do Gabinete de Justiça dos EUA, receberem apoio pós-crime (Hammer, 2022; Powell, 2022; RTI International, 2021; Stratta, 2022).

Deste modo, o objetivo da RTII e do DPG com este projeto foi aconselhar vítimas, ou potenciais vítimas, em como agir quando ocorrem roubos em residências e quais os passos que devem adotar para se protegerem a si e aos seus bens, aliando-se a uma melhor gestão dos meios humanos desta força policial, procurando evitar sobrecarregar administrativamente os detetives e oferecendo uma maior eficiência na assistência à vítima (Hammer, 2022; Powell, 2022; RTI International, 2021; Stratta, 2022). Para além das funcionalidades elencadas anteriormente, o EVVA providencia os contactos de telemóvel e *email* do DPG, caso seja necessário entrar em contacto com um ser humano (Hammer, 2022).

A RTII possui ainda, como parceiro institucional no desenvolvimento do *chatbot* EVVA, a *Minnesota Alliance on Crime* (MAC), uma organização composta pela Associação de Chefes de Polícia do Minnesota e a Associação de Sheriffs do Minnesota (Minnesota Chiefs of Police Association, n.d.; RTI International, 2021). O projeto piloto em questão desenvolveu-se segundo os moldes que o desenvolvido pela RTII com o DPG, isto é, no

sentido de otimizar os meios humanos limitados relativamente ao apoio às vítimas de crimes de roubos a residências, através da resposta a perguntas frequentes (Minnesota Alliance on Crime, 2022, 2022a; Minnesota Chiefs of Police Association, n.d).

A polícia australiana, mais concretamente a *Victoria Police*, desde 2020 que utiliza um *chatbot* (cf. anexo H), para auxiliar os cidadãos a elaborar uma queixa formal relativamente a uma má conduta policial no estado australiano de Vitória (Police Accountability Project, 2020). A criação deste *chatbot* consubstanciou-se num elevado número de pessoas que se dirigiam a centros comunitários legais para obter alguma orientação em relação à formulação de queixas contra polícias, relativamente a más condutas policiais (Police Accountability Project, 2020). Assim, através de uma simples conversa com este *chatbot*, são efetuadas perguntas para a redação, automática, de uma carta de reclamação que contém todas as informações relevantes e necessárias, bem como indicações de indicações de como e para onde enviar a queixa (Police Accountability Project, 2020).

As polícias da Inglaterra e da Escócia possuem uma plataforma conjunta, no *website* askthe.police.uk, onde o principal objetivo é permitir que os cidadãos façam as perguntas que acharem necessárias para esclarecerem algum tipo de dúvidas (Ask the Police UK, 2024). Nesta página da polícia de Inglaterra, é possível estabelecer contacto com o *chatbot* Charlie (cf. anexo I), acessível através do canto inferior direito, caso o utilizador não encontre as respostas que pretenda e queira aprofundar as suas perguntas para obter uma resposta mais satisfatória (Ask the Police UK, 2024).

Do mesmo modo, existe uma plataforma praticamente igual, mas para a polícia da Escócia (Ask the Police Scotland, 2024). Tal como mencionado anteriormente, para além da funcionalidade do modelo de pesquisa existente, há ainda a possibilidade de comunicar com o *chatbot* (cf. anexo J), desta vez mais vocacionado para a Polícia da Escócia, no canto inferior direito, nos mesmos moldes que o da Polícia da Inglaterra (Ask the Police Scotland, 2024).

Capítulo II – Formulação do Problema

1. Enquadramento temático, justificação e relevância do tema

Desde os primórdios da existência humana que a comunicação se revelou como um dos aspetos mais importantes para a vivência em sociedade. Este mundo comunicacional é onnipotente e onnipresente, no sentido de estar inserido em tudo aquilo que o ser humano faz, quer seja na forma de vestir, de olhar ou de falar (Coimbra, 2021).

A sociedade global em que vivemos veio potenciar o desenvolvimento da comunicação, e respetivos meios, em várias vertentes. A evolução da comunicação ao longo do século XX passou de uma interação individual para a comunicação em massa, potenciada pelo desenvolvimento de várias tecnologias como o telefone, a rádio, a televisão, os computadores e, mais recentemente, dispositivos móveis, substituindo a comunicação direta por uma comunicação à distância (Marta, 2014). Assim, a comunicação passou a desempenhar um papel cada vez mais relevante no quotidiano de toda a sociedade e das estruturas que a compõem.

A comunicação organizacional é um exemplo disso abrangendo duas dimensões: a comunicação interna, que é dirigida aos membros que integram a organização e se encontram ligados ao crescimento da mesma; e, a comunicação externa, destinada a públicos externos e à divulgação da organização em apreço (Neiva, 2018).

A PSP, enquanto FS, constitui-se como uma polícia integral, atuando nos mais diversos contextos que envolvam os cinco pilares da segurança interna (Elias, 2018). A sua missão, exposta na Lei Orgânica da PSP (LOPSP), Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, no seu art. 1.º, n.º2, menciona o asseguramento da legalidade democrática, da segurança interna e dos direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei.

A comunicação, como não deixaria de poder ser, possui uma relevância cada vez maior, tanto a nível interno como externo, tendo sido um dos eixos estratégicos da Estratégia delineada para a PSP para 2023/2025 na forma de “Imagem Institucional” e “Liderança, motivação e comunicação” (PSP, 2023), bem como num documento mais recente da Estratégia da PSP para 2024/2026 no eixo epigrafiado de “Imagem Institucional e cooperação internacional”, para além de ser mencionada também em vários objetivos do primeiro eixo

intitulado de “Motivação, compromisso, reconhecimento e comunicação interna” (PSP, 2023a).

O GIRP, enquanto Gabinete responsável por assegurar o serviço de comunicações e relações públicas da PSP, tal como estipulado no n.º 2 do art. 18.º da Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, bem como no art. 1.º, n.º 2, al. c) e art. 56.º, do Despacho n.º 1168/2024, de 31 de janeiro, desempenha uma multiplicidade de funções relativas a este serviço, estando na dependência do diretor nacional.

Os cidadãos que queiram entrar em contacto com a PSP digitalmente, possuem vários meios, de onde se destacam as redes sociais, que na sua totalidade possuem centenas de milhares de seguidores ao longo de todas as plataformas onde se encontra, e o correio eletrónico, também designado por *email* (Silva, 2014, as cited in Matias, 2020).

Num mundo cada vez mais digitalizado, com uma crescente demanda por informações por parte dos cidadãos para com a polícia, aliando-se a uma escassez de recursos humanos nesta organização (INTERPOL Innovation Centre, 2022; PSP, 2021, as cited in Pinto, 2021), a PSP enfrenta desafios significativos em responder à demanda comunicacional, pois o número de solicitações tem vindo a aumentar tal como o número de seguidores nas redes sociais (Matias, 2020). Tal como Coimbra (2021) concluiu, apesar de a PSP apostar nas redes sociais, nos últimos anos tem-se verificado uma certa falta de visão e investimento nesta área com uma importância tão fulcral.

Num mundo onde a mudança é um fator cada vez mais acelerado, especialmente a nível tecnológico, surgem novas ameaças, desafios e oportunidades (INTERPOL Innovation Centre, 2022). Destarte, é de extrema importância que a PSP não se deixe ficar para trás e que consiga acompanhar as novas exigências securitárias que, cada vez mais, revelam um crescente dinamismo e complexidade (Fernandes, 2014). Nesta senda, tal como menciona Elias (2018, p.403), o “avanço tecnológico favorece a indústria da segurança, a qual se tem tornado mais sofisticada, eficaz e eficiente”. Neste sentido, a PSP contempla na sua Estratégia para 2023/2025 e Estratégia para 2024/2026, a intenção de melhorar e desenvolver as TIC (PSP, 2023, 2023a).

Como tal, urge a necessidade de se entenderem as tendências tecnológicas emergentes e apostar naquelas que melhor se coadunam com a missão e os objetivos da organização, num mundo que se encontra em constante mutação, com novas tendências a todos os níveis,

especialmente tecnológicas (INTERPOL Innovation Centre, 2022). É precisamente neste sentido que as tecnologias de IA emergem.

Nas últimas décadas tem-se presenciado a ascensão da IA, que tem vindo, cada vez mais, a ganhar forma. A sua definição não é consensual, mas, em termos gerais, este é um “campo de estudo que engloba o desenvolvimento de sistemas capazes de realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana” (Santos et al., 2024, p. 1854).

Uma das tecnologias de comunicação que funciona à base de IA, são os *chatbots*, uma das tecnologias de IA que mais têm vindo a ganhar protagonismo ao longo dos últimos anos, graças à sua poderosa capacidade de processamento e interligação de informação de diversas temáticas para esclarecer questões que lhes sejam colocadas. Estes sistemas podem ser programados numa vertente verbal ou textual para comunicar com o utilizador mediante uma análise dos pedidos deste, formulando uma decisão (Mohasses, 2019). Em suma, são *software* capaz de comunicar interactivamente e de uma forma natural como se fossem um ser humano (Nicolescu & Tudorache, 2022).

Este tipo de tecnologias de IA tem ganho cada vez mais relevo e destaque graças à sua capacidade de comunicar interactivamente e automatizar diversas tarefas. Os benefícios da utilização de *chatbots* são, desde logo, a sua disponibilidade 24 horas por dia, sete dias por semana, através de uma resposta instantânea e individualizada a um grande volume de consultas, entre outros (Chen et al., 2023; Mohasses, 2019).

Tal como a INTERPOL Innovation Centre (2022) menciona no seu documento de trabalho, é preciso repensar a função policial e o policiamento comunitário, especialmente no crescente mundo digital, sendo imperativa a transformação digital para as polícias, onde tecnologias como os *chatbots* ampliam drasticamente o envolvimento digital e oferecem serviços mais rápidos e personalizados, aliviando o stress sobre recursos limitados. A Polícia se quer continuar a atender às necessidades da sociedade, é obrigada a inovar face às exigências da mesma (Laufs & Borrion, 2022), pois as inovações tecnológicas são essenciais para a evolução das práticas policiais (Borrion, 2018, as cited in Laufs & Borrion, 2022).

Tendo em conta todos os pressupostos supramencionados, é neste sentido que pretendemos explorar de que modo é que a introdução de um *chatbot* pode responder aos desafios de comunicação que o GIRP enfrenta diariamente.

Assim, formulámos a seguinte pergunta de investigação: **a implementação de um *chatbot* pode contribuir para a eficiência e produtividade do trabalho do GIRP, nomeadamente na gestão das interações com o público?**

2. Objetivos da Investigação

Num trabalho de investigação, é extremamente pertinente a definição de objetivos para não se perder o “fio condutor” da investigação (Quivy & Campenhoudt, 1998). Deste modo, definiu-se como Objetivo Geral, em consonância com a pergunta de investigação, **procurar avaliar o potencial da introdução de um *chatbot* no GIRP com o objetivo de melhorar a produtividade e eficiência das interações com o público.**

Decorrente do Objetivo Geral, definimos objetivos específicos (OE):

- OE 1: Perceber que meios de comunicação que o GIRP utiliza na contemporaneidade para comunicar com o cidadão e auscultar, relativamente aos *emails* e redes sociais, a respetiva importância e dimensão atribuída aos mesmos por parte da Polícia;
- OE 2: Perceber quais os maiores desafios que o GIRP enfrenta relativamente à comunicação com os cidadãos via redes sociais e *email*;
- OE 3: Perceber, na ótica dos polícia do GIRP, qual a eficiência atual do GIRP na comunicação com os cidadãos via redes sociais e *email*;
- OE 4: Analisar o potencial e respetivos benefícios do uso de um *chatbot* como ferramenta de automação enquanto resposta para lidar com o volume de mensagens recebidas, assim como avaliar a eficiência da implementação em termos de redução do tempo de resposta e melhoria na qualidade das respostas fornecidas;
- OE 5: Perceber quais as preocupações que podem estar associadas à utilização de um *chatbot* na comunicação com os cidadãos, como as alusivas à segurança e privacidade;
- OE 6: Auscultar a possível perceção e aceitação por parte dos cidadãos no que concerne à implementação de um *chatbot* na estratégia comunicacional da PSP, segundo a opinião dos polícias do GIRP.

Capítulo III - Método

A metodologia de uma investigação, tal como enunciada por Filho e Sandes (2022), é a conjugação de “um conjunto de procedimentos técnicos que fundamentam as pesquisas científicas em qualquer área” (p.122), com vista a acabar com aquilo que podem ser os “ângulos mortos da nossa visão, trazendo aspetos muitas vezes não visualizados e até ignorados” (p.122) relativamente ao assunto em estudo, chegando, deste modo, a um resultado plausível.

Para tal, o método é uma parte fulcral de qualquer estudo, por ser o “caminho para se chegar a um fim” (Sarmiento, 2013, p.4). Tal como afirmado por Marconi e Lakatos (2003), o método compreende o conjunto de atividades racionais e sistemáticas que possibilitam alcançarem-se os objetivos previamente estabelecidos com uma maior segurança e eficiência, definindo aquilo que é o caminho que o investigador deve prosseguir ao longo da sua investigação, auxiliando-o nas suas decisões e a detetar erros.

Nesta investigação científica, pretendemos perceber quais as potencialidades e desafios inerentes à implementação de *chatbots* num contexto de comunicação da PSP para com o cidadão. Visto que o presente tema é inovador, no sentido de nunca ter sido abordado de acordo com os moldes que propusemos, classificamos esta investigação enquanto um estudo exploratório na “medida que se realiza para obter um primeiro conhecimento da situação que se quer estudar” (Ramos & Coutinho, 2011, p. 37), de modo a “alargar o conhecimento, escasso e pouco desenvolvido, para futuras investigações” (Carmo, 2021; Neuman, 2014, as cited in Ferreira, 2023, p.33). Assim, enquanto estudo exploratório, não definimos hipóteses, mas sim objetivos concretos, pelos quais nos guiámos, de modo a desenvolver o presente estudo e gerar nova informação acerca do mesmo (Cervo et al., 2007).

Para a prossecução do trabalho em questão, usámos uma abordagem qualitativa, habitualmente associada aos estudos exploratórios (Neuman, 2014), de modo a “explorar significados, interpretações e experiências individuais” (Birchall, 2014, p.1) dos participantes envolvidos. No âmbito das investigações qualitativas, como esta, pretende-se, portanto, uma “compreensão absoluta e ampla do fenómeno em estudo (Fortin, 2009, p.22). Segundo Gonçalves et al. (2021), o método qualitativo demonstra-se particularmente útil por se revelar pertinente quando existe um problema ou questão a ser explorado; quando é indispensável um entendimento complexo e detalhado do problema em questão; e quando

pretendemos capacitar os participantes a fazerem ouvir as suas vozes, partilhando histórias. Esta partilha de experiências acaba por contribuir para a construção de um entendimento coletivo acerca do fenómeno em análise, com uma valorização daquilo que é a riqueza proporcionada pelas perspetivas individuais de cada participante (Renda et al., 2017).

Em suma, pretende-se realizar um estudo qualitativo exploratório dado que o mesmo tem como intuito explorar e expor as experiências e opiniões dos participantes relativamente ao tema em apreço (Hunter et al., 2019).

1. Participantes

Tendo em atenção o facto de que este é um tema que ainda não foi explorado na PSP, pretendemos que o foco deste estudo seja o mais amplo possível, motivo pelo qual serão alvo do mesmo, como participantes entrevistados, polícias que pertençam, ou já tenham pertencido, ao GIRP. Assim, definimos como universo de estudo, quem se encontra atualmente no GIRP inserido no Núcleo de Redes Sociais, no Núcleo de Protocolo e Relações Públicas e na função de Diretor do Gabinete, bem como quem já desempenhou estas funções nos últimos cinco anos. Delimitamos este hiato temporal de até cinco anos anteriores, visto que, tal como ilustrado no subcapítulo “1.2.2. Os meios digitais e a construção da imagem pública da PSP”, as redes sociais da PSP e no mundo foram alvo de um aumento exponencial na sua utilização.

Deste modo, entrevistámos Oficiais, Chefes, Agentes e Técnicos Superiores, de maneira a explorar várias perspetivas dentro do mesmo Gabinete, isto é, desde as posições de liderança, até posições que lidam mais diretamente com as mensagens recebidas via redes sociais e *email*, procurando enriquecer ao máximo este estudo. Esta seleção dos participantes obedeceu a um procedimento de amostragem não-probabilística, intencional, que visa aceder à opinião de especialistas. Este procedimento “consiste na escolha prévia dos sujeitos a serem observados. (...) [Neste caso,] aceita-se, aqui, que determinado grupo de indivíduos «representa» particularmente bem determinado fenómeno, opinião, ou comportamento e, por esse facto, são escolhidos” (Almeida & Freire, 2007, p.124).

Deste modo, o nosso universo compreende oito pessoas, cinco no ativo no GIRP e três fora do GIRP, tendo acedido ao pedido sete pessoas, visto que um dos visados não demonstrou interesse em participar por se encontrar em situação de pré-aposentação. Do universo de entrevistados, cinco são do sexo masculino e dois do sexo feminino, com idades

compreendidas entre os 37 e os 53 anos. No que diz respeito ao tempo de funções desempenhadas no GIRP, este varia entre quatro meses e seis anos, sendo que o tempo de serviço na PSP, ao longo de todo este espectro, oscila entre os 15 e os 30 anos de serviço efetivo. As funções desempenhadas pelos entrevistados neste Gabinete relacionam-se com a gestão de redes sociais e caixas de *email*, bem como de programas “Estou Aqui”, produção de conteúdo, protocolo e relações públicas, desde o nível de executante ao nível da chefia e direção destas tarefas e do GIRP em si.

2. Corpus

Assim sendo, é importante definir aquilo que constituiu o *corpus* desta investigação científica, que se prende, portanto, com o “conjunto de documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2016, p.126). Etimologicamente falando, a palavra *corpus*, com origem latina, significa corpo (Bauer & Gaskell, 2017). Deste modo, o *corpus* da presente investigação científica foi constituído pelas sete entrevistas semiestruturadas realizadas, após transcrição *verbatim* das mesmas.

3. Instrumento de recolha de dados

Os métodos qualitativos são “centrados na investigação em profundidade, conduzida de acordo com procedimentos regulares e repetidos” (Santo, 2015, p.27). Neste sentido, incluem técnicas como a “observação não estruturada, entrevistas abertas, revisão de documentos, discussão em grupo, avaliação de experiências pessoais, inspeção de histórias de vida, análise semântica e de discursos quotidianos” (Sampieri et al., 2006, p. 10).

Visto que os dados que pretendemos obter estão diretamente ligados à opinião dos participantes, acreditamos que as entrevistas individuais sejam o melhor instrumento de recolha de dados, pois, assim, é possível “retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” através de um “contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.192).

Desta maneira, pretende-se que as entrevistas que propomos realizar sejam semiestruturadas, permitindo a elaboração de “questões abertas ao entrevistado, que dispõe de uma maior liberdade de resposta” (Flick, 2002/2005, as cited in Figueiredo, 2022, p.17). Com vista a assegurar que toda a informação é devidamente captada, procedemos à gravação

das entrevistas, para serem transcritas integralmente, numa fase posterior, assegurando a cada um dos entrevistados a eliminação da gravação após esta transcrição.

O guião das entrevistas semiestruturadas foi previamente concebido, sendo que a elaboração do mesmo (cf. Apêndice C), teve sempre como base os objetivos e as perguntas de partida e derivadas inicialmente demarcadas na presente investigação científica, tendo este sido submetido, discutido e validado por parte do orientador.

Posto isto, após a validação do guião por parte do supervisor da investigação, foram colocadas as questões que o compõe a um dos entrevistados, sendo que não se afigurou como necessário efetuar qualquer tipo de ajuste às mesmas.

4. Instrumentos de análise de dados

Como instrumento de análise de dados, recorreremos à análise de conteúdo, mais especificamente à análise de conteúdo temática. Conforme Sandelowski (2000) menciona, a análise de conteúdo é um instrumento apropriado à análise de dados em estudos qualitativos.

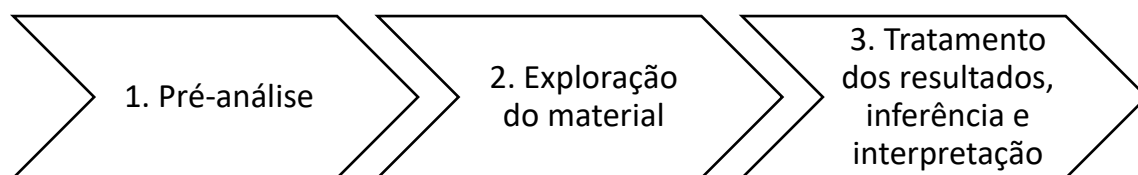
A análise de conteúdo é um instrumento que pretende analisar textos de forma a “comparar, contrastar e categorizar dados” (Hignett & McDermott, 2013, p.6), sendo que, quando aplicado a estudos qualitativos, como é o presente caso, pretende-se perceber que categorias foram utilizadas e perceber como são utilizadas para descrever o tema em apreço. De acordo com Bardin (2016), esta análise de conteúdo pode assumir uma vertente quantitativa ou qualitativa, sendo que optamos pela vertente qualitativa, graças a “funcionar sobre *corpus* reduzidos e estabelecer categorias mais discriminantes” (p.145), sem ser necessário um elevado número de frequências para efetuar os cálculos, pois aquilo que se pretende é analisar “um pequeno número de informações complexas e pormenorizadas” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.227). Assim, aquilo que define verdadeiramente esta vertente é a presença de um tema e “não a frequência da sua aparição, em cada comunicação individual” (Bardin, 2016, p. 146).

Destarte, a análise de conteúdo temática, afigura-se como a mais adequada para o presente estudo, visto funcionar através de “operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (Bardin, 2016, p. 201).

Segundo Bardin (2016), existem três etapas essenciais para aplicar esta técnica, sendo estas: a pré-análise; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, a inferência e interpretação (cf. Figura 2).

Figura 2

Etapas da análise de conteúdo



Nota. Adaptado de Bardin (2016).

No que diz respeito à pré-análise, a palavra de ordem é organização (Bardin, 2016). Esta organização consubstancia-se em “tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise” (Bardin, 2016, p. 125). Desta maneira, através de uma “leitura flutuante” (Bardin, 2016, p. 126) das entrevistas transcritas, é possível perceber e identificar indicadores preliminares acerca do teor e ideias principais transmitidas pelos entrevistados.

Subsequentemente, a exploração do material já se revela como uma fase “longa e fastidiosa”, visto que o objetivo é realizar “operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas” (Bardin, 2016, p.131).

Assim, a parte da codificação pode ser subdividida em três outras partes, o recorte, a enumeração e a classificação (Bardin, 2016). É nesta parte que são definidas as categorias e subcategorias, através de uma análise de conteúdo temática (Bardin, 2016). Destarte, as categorias e subcategorias congregam-se excertos textuais, distribuindo-os por estas mediante as características comuns que são encontradas nas mesmas.

É importante denotar que existem três tipos de procedimentos na análise de conteúdo: fechada, que se baseia em categorias pré-definidas; aberta, também conhecida como exploratória, visto que não existe nenhum tipo de categorias pré-definidas e estas são criadas à medida que o material do *corpus* é analisado; e, mista, que comporta ambas as abordagens anteriormente mencionadas (Ghiglione & Matalon, 2001; Pais, 2004). Visto que não existem quaisquer categorias pré-definidas, optou-se por uma abordagem aberta, criando-se o quadro categorial de raiz, definindo-o a partir das falas dos entrevistados, comportando os temas principais e os temas secundários.

Posto tudo isto, resta a fase final, o tratamento dos resultados, a inferência e interpretação, onde se pretende que, através da recolha de informação pertinente, se façam inferências e interpretações sobre os dados brutos obtidos, de forma a criar valor e significado para a nossa investigação (Bardin, 2016).

De modo a garantir a qualidade da análise de conteúdo em apreço, deu-se especial atenção a dois fatores, a fiabilidade e a validade.

Por um lado, a fiabilidade é um critério do processo de codificação, diretamente dependente do codificador e do método utilizado, que se relaciona com: a estabilidade, que tem a ver com a independência e consistência dos resultados quando produzidos pelo mesmo codificador; a reprodutibilidade, que pretende verificar se os mesmos resultados são alcançados por codificadores diferentes, no que diz respeito à análise do mesmo texto; e, a exatidão, que pretende assegurar uma coerência constante ao longo do estudo (Ghiglione & Matalon, 2001). Neste aspeto, deve ser assegurada a fiabilidade intracodificador, que se relaciona com o facto de um codificador analisar o *corpus* em momentos diferentes e obter resultados idênticos; e, intercodificador, que diz respeito à análise dos textos por diferentes codificadores, assegurando que se obtenham resultados iguais (Ghiglione & Matalon, 2001).

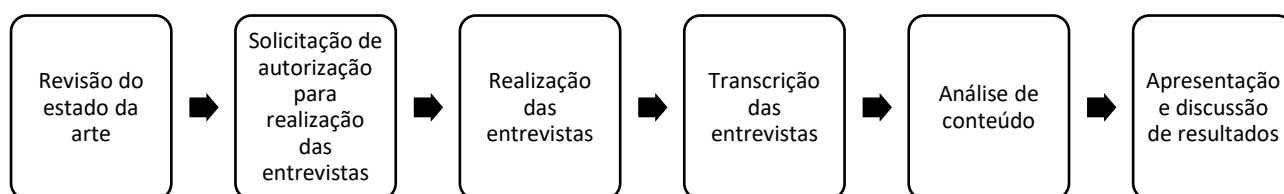
Por outro lado, a validade está ligada à capacidade de os resultados refletirem, de um modo fiel, a realidade, sendo factual e credível (Pais, 2004).

5. Procedimentos

Tendo em conta o panorama global deste trabalho científico, pode ser resumido em 6 etapas (cf. Figura 3), com vista à aplicação do método anteriormente descrito.

Figura 3

Etapas para aplicação do método



Nota. Elaboração própria.

A presente investigação científica teve como génese uma revisão do estado da arte relativamente ao objeto em estudo. Deste modo, foi possível dissecar vários aspetos desde a comunicação organizacional em sentido lato, afunilando posteriormente para esta na PSP, através das suas estratégias comunicacionais e análise mais aprofundada dos meios de comunicação mais proeminentes na atualidade, passando ainda por uma contextualização da inteligência artificial e conceitos associados, tecnologias de IA e afunilando para a questão teórica e prática dos *chatbots*.

Foi endereçado, *a posteriori*, à Diretora Nacional Adjunta (DNA) para a Unidade Orgânica de Recursos Humanos da PSP um pedido de autorização formal para a realização de entrevistas aos polícias que compõem o GIRP na atualidade, bem como a polícias que lá estiveram nos últimos cinco anos (cf. apêndice D). Para tal, foi este pedido remetido à Direção de Ensino do ISCPSI, com vista a percorrer o devido caminho hierárquico até chegar à entidade competente.

Posto isto, obteve-se ulteriormente a autorização para a realização das entrevistas (cf. apêndice E) por parte da DNA para a Unidade Orgânica de Recursos Humanos da PSP, sendo que a partir desse momento começaram a ser encetadas diligências no sentido de auscultar o interesse e disponibilidade dos participantes. Para tal, os mesmos foram contactados através de dois meios, por *email* ou via telefónica, sendo explicados os objetivos do trabalho e o que se pretendia com as entrevistas. Foram realizados oito pedidos de entrevistas, tendo sido realizadas sete, visto que um dos visados não demonstrou interesse em participar.

Deste modo, pretendíamos realizar todas as entrevistas pessoalmente, contudo, devido ao desfasamento geográfico entre o entrevistador e entrevistados, bem como a disponibilidade não ser coincidente em certos casos, utilizou-se também a plataforma *Microsoft Teams* com vista à realização das mesmas, sendo que quatro entrevistas foram realizadas presencialmente, e as outras três por via desta plataforma.

Aquando da realização das entrevistas, as mesmas foram iniciadas com um resumo dos objetivos do presente estudo, bem como com a apresentação do termo de consentimento informado (cf. apêndice F) onde foram garantidos vários pressupostos, destacando o anonimato e a confidencialidade, de modo às entrevistas serem conduzidas com a maior naturalidade possível, bem como o facto da gravação das entrevistas para transcrição na íntegra das mesmas, assegurando ainda a posterior destruição das mesmas. Neste sentido, os

sete entrevistados anuíram com os termos e assinaram o termo de consentimento informado (cf. apêndice F), conforme exigido pelos princípios éticos inerentes à investigação científica.

Assim, todas as sete entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra, dando forma ao *corpus* deste estudo, procedendo-se de seguida à análise de conteúdo das mesmas.

O quadro categorial, desde o início, pautou-se como um processo mais flexível e exploratório, sendo que à medida que foi efetuada a leitura, e releitura, das entrevistas, foram definidas as categorias e subcategorias de acordo com os padrões ou temas que naturalmente emergiam nos textos. Na análise de todo o *corpus* foram garantidos todos os critérios de fiabilidade e validade, sendo de destacar que se contou com a participação de um codificador externo (fiabilidade intercodificador). Deste modo, foi elaborado um quadro categorial (cf. Apêndice G) onde foram definidas as seguintes categorias e subcategorias.

Tabela 7*Quadro Categorical*

A. Meios de comunicação	B. Desafios na comunicação	C. Eficiência da comunicação do GIRP	D. Potencial dos <i>chatbots</i>	E. Desafios associados aos <i>chatbots</i>	F. Perceção e aceitação pública
A.1. Meios digitais	B.1. Volume de Mensagens	C.1. Tempo de resposta	D.1. Automatização e maior eficiência nas respostas	E.1. Riscos de segurança	F.1. Perceção pública
A.2. Meios tradicionais	B.2. Qualidade e pertinência das Respostas	C.2. Adequação e satisfação das respostas	D.2. Melhoria na resposta	E.2. Medidas de proteção de dados	F.2. Aceitação pública
A.3. Preferências dos utilizadores	B.3. Gestão e tempo das respostas	C.3. Eficiência das respostas	D.3. Capacidade multilinguística	E.3. Confiança no <i>chatbot</i>	
A.4. Importância dos <i>emails</i> e redes sociais	B.4. Situações inopinadas e momentos específicos		D.4. Disponibilidade permanente	E.4. Construção e manutenção do <i>chatbot</i>	
A.5. Dimensão dos <i>emails</i> e redes sociais	B.5. Desconhecimento por parte do cidadão das funções do GIRP		D.5. Melhor gestão dos recursos atuais	E.5. Incapacidade na resposta	
	B.6. Dependência de outras subunidades		D.6. Apoiar a atividade dos polícias		
	B.7. Estratégia de comunicação desatualizada		D.7. Perceber novas necessidades dos cidadãos		
	B.8. Limitações horárias laborais				
	B.9. Limitações de recursos humanos				
	B.10. Acumulação de funções				
	B.11. Meios materiais desajustados				

Nota. Elaboração própria mediante análise das entrevistas realizadas.

Posto isto, no que concerne a cada categoria e procurando explicar melhor cada uma delas, descreve-se infra, tendo em conta as que são apresentadas na Tabela 7:

- A. Categoria “**Meios de comunicação**”. Esta categoria engloba toda a informação mencionada pelos entrevistados relativamente aos meios de comunicação utilizados, preferências de utilização pelos cidadãos, bem como a dimensão e importância destes para os elementos do GIRP.
- B. Categoria “**Desafios na comunicação**”. Esta categoria engloba toda a informação no que concerne aos desafios que a equipa do GIRP enfrenta diariamente relativamente à comunicação externa com o cidadão.
- C. Categoria “**Eficiência da comunicação do GIRP**”. Esta categoria engloba toda a informação acerca da perceção dos elementos do GIRP quanto à eficiência das respostas em termos de tempo, adequação e satisfação das mesmas.
- D. Categoria “**Potencial dos *chatbots***”. Esta categoria engloba toda a informação relativa à perceção que a equipa do GIRP possui das melhorias que a introdução de um *chatbot* traria ao trabalho que desenvolvem.
- E. Categoria “**Desafios associados aos *chatbots***”. Esta categoria engloba toda a informação relativa à perceção de possíveis desafios suscetíveis de surgir com a implementação de um *chatbot*.
- F. Categoria “**Perceção e aceitação pública**”. Esta categoria engloba toda a informação que os elementos do GIRP consideram que seria a perceção e aceitação do público mediante a introdução de um *chatbot*.

Posteriormente, o quadro categorial foi validado pelo supervisor desta investigação. Nesta senda, tendo como base o quadro categorial anteriormente mencionado, codificaram-se os dados recolhidos (cf. Apêndice H), utilizando o *software MAXQDA Analytics Pro 24* (versão 24.3.0), sempre com atenção aos critérios de fiabilidade e validade. Posto isto, procedeu-se ao tratamento e à interpretação dos resultados obtidos.

Capítulo IV – Apresentação e Discussão de Resultados

No presente capítulo, em consonância com os objetivos do presente estudo, são apresentados os resultados da análise de conteúdo temática efetuada.

1. Meios de comunicação

De modo a introduzir esta temática, os participantes foram auscultados relativamente aos meios de comunicação que são usados pelo cidadão para contactar a Polícia, mais especificamente, o GIRP. Deste modo, foi possível perceber que estes se dividem em dois grandes grupos, os meios digitais e os meios tradicionais.

No que concerne aos meios digitais, as redes sociais disponibilizadas pela PSP são, nomeadamente o *Facebook* através do *Messenger*, *Instagram*, *Youtube*, *Tik Tok*, *X*, e *LinkedIn*, e também os *emails*, especialmente o contacto geral da instituição, o *contacto@psp.pt*, que é onde se recebe a maior parte da correspondência, existindo outros *emails* mais específicos para os programas “Estou Aqui” e para contacto com os OCS, e ainda o *website* da instituição.

“Considerando que estamos a falar aqui de comunicação organizacional, no âmbito digital, a grande fatia da comunidade, ou do cidadão que contacta a PSP é por via do email, do contacto, que é o contacto@psp.pt, que é o contacto mais geral e se encontra no site e em todos os flyers e documentos que são divulgados externamente, e é o contacto mais utilizado, esse email. Aí recebemos todo o tipo de consulta, de pedidos, de informações, etc.” (E2)

“São os meios que são disponibilizados pela PSP a nível de contacto institucional, designadamente o site da PSP, portanto, onde são visualizadas algumas das matérias que estamos a atualizar.” (E4)

“Depois temos as diversas redes sociais que gerimos a nível nacional. Portanto, a mais antiga, com mais seguidores, é o Facebook, depois temos o Instagram, Youtube, Tik Tok, o X, e, mais recentemente, o LinkedIn.” (E4)

“Relativamente a esses 2 projetos, entra também muito pedido de informação através do email próprio do Estou Aqui, especialmente o das crianças que está mais massificado, mais divulgado, e é também uma forma de comunicação organizacional, que tentamos a todo o tempo promover e exponenciar.” (E4)

“Através de email, das redes sociais (...)” (E5)

Por outro lado, ainda são utilizados meios mais tradicionais, como o telefone e o contacto pessoal, mas este último é mais recorrente no efetivo da PSP no seu todo e não no GIRP.

“(...) por telefone, também recebemos algumas questões por telefone. Porque o nosso contacto é o contacto que está disponível no site da PSP, que é o do GIRP. Existe a central também, mas o GIRP tem um contacto direto com o exterior.” (E1)

“Estava-me a esquecer, até porque já é um pouco arcaico, mas continua a acontecer e muitos cidadãos ainda o fazem, continuamos a usar o telefone. Estávamos aqui a esquecer de um meio que continua a ser bastante utilizado principalmente por uma camada da sociedade com mais idade, e também pelos jornalistas.” (E4)

“(...) há o contacto telefónico, o relacionamento direto com as polícias (...)” (E6)

“(...) além do contacto pessoal, que é realizado maioritariamente, pelo efetivo da PSP (...)” (E7)

No que concerne a meios digitais e tradicionais, verifica-se uma clara preferência dos primeiros, nomeadamente das redes sociais e email, sendo que os participantes acreditam que as redes sociais têm ganho cada vez mais relevância e atenção em comparação com o email. A vasta disseminação dos meios digitais, aliada a um registo físico da interação, são duas razões que justificam esta preferência, em desprimitor de meios como o telefone, onde não fica nenhum registo físico do conteúdo debatido. O telefone ainda é usado em certas situações, mais específicas, normalmente para contactos institucionais e interdepartamentais, onde é necessária uma resposta mais célere, embora também seja utilizado pelos cidadãos para esclarecer dúvidas.

“Emails e redes sociais são o mais utilizado (...)” (E3)

“Por outro, a forma da pessoa explicar, às vezes, uma ideia, fazendo-o formalmente, por exemplo, através do email, não deixa de ficar um registo dessa informação, que por telefone nem sempre é efetuada. E para todos os efeitos a pessoa tem sempre o comprovativo e aguarda sempre uma resposta, aquela que será escrita, tanto por emails ou por redes sociais, naquelas que carecem de resposta.” (E3)

“(...) o telefone já não é tanto (...)” (E3)

“No meu ponto de vista, embora atualmente existam outras formas de comunicação digitais, o email ainda desempenha um papel crucial no contato do cidadão com a PSP e vice-versa, especialmente em contextos formais ou institucionais.” (E7)

“(...) o telefone, que serve muitas vezes para estabelecer contactos institucionais diretos e interagir de forma mais célere com alguém em específico do Gabinete ou respetivos núcleos.” (E7)

No que concerne ao maior volume de interações com o cidadão, por email e redes sociais, a importância dada pelos elementos do GIRP a essas comunicações é bastante elevada. Todos os dias, é efetuada uma filtragem rigorosa, de modo a dar a resposta mais adequada e eficiente possível, sendo que são priorizadas as questões policiais, como denúncias ou pedidos para apresentarem queixas, dando o devido encaminhamento, quando se afigure necessário.

“É assim, é importante, nós tentamos dar sempre, quer dizer, recebemos de tudo um pouco, não é? Há algum tipo de questões às quais nós damos importância, porque tem mesmo a ver com questões policiais, as pessoas perguntam como é que podem apresentar queixa, ou vem denunciar um crime, e nós tentamos sempre responder e direccionar tudo, ou dar a informação à pessoa que tem 6 meses para apresentar queixa.” (E1)

“A importância é elevada, dado o volume de contactos que nós temos, embora seja necessário fazer uma filtragem de todos esses contactos (...)” (E2)

“Acho que é uma importância fulcral, uma vez que, para já, há uma maior amplitude que o cidadão pode utilizar para nos contactar (...)” (E3)

“A importância é enorme.” (E5)

“(...) bom, a importância, é extremamente importante, o email e mesmo o contacto pelas redes sociais (...)” (E6)

“Portanto, é extremamente importante o email (...)” (E6)

“As redes sociais também são importantes (...)” (E6)

Os participantes relataram que recebem um volume bastante significativo de comunicações diariamente no GIRP, com uma média de 200 a 300 mensagens diárias nas redes sociais, assim como centenas de *emails*, sendo que este número oscila mediante a atividade nas redes sociais, os dias da semana e durante campanhas específicas.

“Não querendo também exagerar, mas é capaz de chegar a umas 200/300 mensagens por dia. E estou a falar só de questões, porque depois há identificações e outro tipo de coisas, mas se calhar, só de perguntas sim (...)” (E1)

“(...) a amplitude de mensagens que nos chegam é mesmo muito grande.” (E2)

“Não consigo precisar quantas mensagens recebemos, até porque não há um número estanque, tipo, não é, à segunda-feira são 100, ou por dia são 100 ou 200, não há um número. Vai depender muito da nossa dinâmica na rede social, quanto mais ativos estamos, mais potencia a colocar o pessoal a colocar dúvidas ou a interagir connosco. Quando estamos um bocadinho mais parados, nem sempre acontece. Portanto, é difícil estabelecer um valor para este contacto. (E2)

“(...) nós temos publicações que têm mais de 1000 comentários, fora aqueles que caem em mensagem privada, das diversas redes sociais que são sempre, todos os dias, dezenas e podem chegar às centenas.” (E4)

“(...) é uma dimensão absolutamente avassaladora, tal como eu te dizia há pouco, um dia normal no GIRP são cerca de 250 mails que chegam e que têm de ser tratados. Ao fim de semana que não trabalhamos e que normalmente também chega a idêntica quantidade de mails, permite-te ver logo à segunda-feira qual é que é o volume de trabalho que espera normalmente a equipa.” (E6)

2. Desafios na comunicação

Tal como já foi perspectivado pelos participantes na secção anterior, um dos grandes desafios que se ergue é o elevado número de mensagens recebidas, que são impossíveis de responder na sua totalidade com a estrutura atual do GIRP.

“(...) é um volume muito grande de contactos e solicitações (...)” (E2)

“Nestas redes, embora vamos fazendo uma gestão diária, não conseguimos dar resposta a todas as solicitações que são feitas.” (E4)

“Temos publicações, como já lhe disse, com mais de um milhar de comentários e é humanamente impossível ler aquilo tudo. Até porque no dia a seguir já temos mais publicações que já têm mais uma centena ou duas de comentários.” (E4)

“(...) o volume é avassalador (...)” (E6)

“Com tantos contactos por intermédio de email e redes sociais, chega-se a um ponto que é impossível conseguir dar resposta ao solicitado (...)” (E7)

Os participantes destacaram outro desafio que se relaciona com oferecer respostas adequadas e esclarecedoras. Do elevado número de interações recebidas, as questões colocadas pelo cidadão são muito diversas e carecem sempre de um cuidado especial na sua resposta, sendo que estas são frequentemente complexas, exigindo uma consulta detalhada de legislação, por exemplo, para garantir a sua precisão e fiabilidade. Aliado a este fenómeno, há a necessidade de encontrar pessoas para trabalhar no GIRP com a sensibilidade necessária para tal, de modo a garantir um serviço de resposta com a maior qualidade possível.

“Depois, é seleccionar as respostas que queremos dar, porque são matérias muito amplas, muito diferentes, ou muito técnicas, ou que temos de recorrer a legislação para conseguir esclarecer, e naturalmente a equipa de trabalho não tem de cor toda a legislação, tem de se fazer essa consulta e preparar uma resposta para dar ao cidadão (...)” (E2)

“(...) põe-se alguns desafios, nomeadamente a situação de, às vezes, conseguirmos passar a nossa mensagem, embora nós tentamos explaná-la da melhor forma, mas por vezes quem está do outro lado, dependente do contexto em que a pessoa se insere, pode não conseguir perceber muito bem essa informação (...)” (E3)

“(...) prestar o melhor serviço público possível (...)” (E4)

“(...) para haver a sensibilidade das respostas (...)” (E4)

“O terceiro grande desafio que eu encontro é, ao nível dos recursos humanos, encontrar pessoas com a sensibilidade para interagir por intermédio de mail e por intermédio das redes sociais, são necessárias técnicas e capacidades muito específicas.” (E6)

Um dos maiores desafios apresentados pelos participantes tem a ver com a capacidade de responderem a todas as interações de forma tempestiva e eficaz. Foi destacada a dificuldade de gestão do elevado número de comunicações, consumindo muitos recursos do GIRP, o que muitas vezes dá origem a respostas tardias e que se podem tornar extemporâneas.

“(...) por dia vou tirando “N” de publicações, e fazendo a gestão (...)” (E1)

“Portanto, eu diria que o maior desafio é mesmo conseguir dar uma resposta em tempo útil (...)” (E2)

“Vamos tentando fazer e dar um maior número de respostas, mas, como já disse, há algumas que não damos, e até bastantes (...)” (E4)

“Os maiores desafios é mesmo responder a tudo (...)” (E4)

“Toda esta gestão ocupa-nos a maioria do nosso tempo, entre repostas, encaminhamentos, procura da informação correta para ser fornecido (...)” (E5)

“(...) dificuldades internas no Gabinete, tornando-se quase impossível, dar resposta ou seguimento a todas as solicitações em tempo útil.” (E7)

“(...) dando-se muitas vezes origem a respostas tardias ou já sem sentido, fruto da demora ou do trato que as mesmas tiveram (...)” (E7)

Outra dificuldade prende-se com os momentos de “maré cheia”, quando ocorrem eventos específicos, como campanhas de divulgação de um novo concurso para ingresso na PSP, e mudanças legislativas, ou situações inopinadas, como a pandemia Covid-19 ou vídeos sobre atuações policiais. Nestas alturas, o GIRP sofre um pico avassalador de interações, quer seja por motivos positivos ou negativos que ganham atenção, especialmente nas redes sociais, aumentando ainda mais o volume que já recebem diariamente e impossibilitando uma resposta em tempo útil.

“(...) quando fazemos publicações sobre, ou há alguma campanha a decorrer sobre recrutamento, o número de pedidos sobre essa temática dispara substancialmente (...)” (E2)

“(...) às vezes quando há um lançamento é quando caem as questões e as dúvidas e isso acontece.” (E3)

“Por intermédio das redes sociais funciona muito por picos. Eu chamava-lhe o efeito da maré cheia e a maré vazia.” (E6)

“O caso paradigmático que eu te posso apresentar acerca disto foi o contexto da Covid-19.” (E6)

“O contexto da Covid-19 foi especialmente desafiante, porque de cada vez que havia uma alteração, ou de estado de emergência para novo estado de emergência e com algumas peculiaridades nas regras, ou para situação de calamidade, de cada vez que havia uma alteração, criava-se uma grande insegurança nas pessoas. E nós éramos completamente inundados de questões. Posso dizer aqui como nota de rodapé, um dia normal no GIRP, um dia normal no GIRP, tenho ideia que em média representava 250 mails a chegar, com as mais diversas questões.” (E6)

“(...) foi um contexto especialmente desafiante. A Covid-19 foi especialmente desafiante pelo volume e pelo constante alterar, pelo menos de 15 em 15 dias, das regras, e, portanto, eram avalanches sucessivas (...)” (E6)

“Portanto, quando acontece algo que chama a atenção para as redes sociais da PSP e estamos a falar, e agora estou a ser muito abrangente, estou a falar tanto de eventos positivos como negativos, embora os negativos tenham uma tendência para chamar ainda mais a atenção. Somos inundados com milhares de mensagens nas redes sociais.” (E6)

A falta de compreensão, por parte dos cidadãos, relativamente às funções e modos de operação do GIRP, foi outra dificuldade destacada pelos participantes. Destaca-se o facto de existir uma perspetiva errónea quanto ao horário de operação do Gabinete e ao âmbito de atuação dos mesmos.

“ (...) recebemos de tudo, às vezes as pessoas acham, e se calhar eu acho que já vi aqui em baixo que é, nós não estamos cá 24h, o nosso trabalho no GIRP é entre as 9h e as 17h, e as pessoas às vezes acham que nós estamos aqui e que vamos responder às ocorrências diretamente.” (E1)

“As pessoas pensam que há uma interação muito próxima, que nos estão a contactar e que nós a seguir vamos pegar no telefone e falar com os colegas. Há uma certa ignorância em relação às funções do GIRP. Para já porque as pessoas acham, eu acho que a ideia que as pessoas têm é que a polícia é só uma, é como se fosse só uma pessoa, e ao contactarem só esta pessoa tudo se vai resolver, e contactar de norte a sul do país. Não têm bem noção do que está por trás, do que é que o GIRP faz.” (E1)

“(...) embora haja muitas pessoas que tenham a percepção de que nós estamos sempre presentes online também, ou seja, que têm do outro lado ao enviarem-nos um email, que deverá haver alguém que lhe vai dar uma resposta praticamente imediata, não só nas redes sociais, mas também através do email.” (E5)

Outra dificuldade descrita pelos participantes relaciona-se com a dependência de resposta de outras subunidades e departamentos para esclarecer dúvidas mais técnicas e específicas, por exemplo na área do trânsito. Esta dependência, normalmente, causa atrasos nas respostas, visto que depende da disponibilidade e tempo de resposta de terceiros que também possuem elevadas atribuições e desafios, como a falta de recursos humanos.

“Por vezes tenho de pedir informações ao DO, ou se for relacionado com queixas eletrónicas, tenho de pedir informação ao Departamento de Informações Criminais, e aí já ficamos um bocadinho dependentes da resposta que eles nos dão. Se demoram um bocadinho mais, em situações mais específicas em que têm de recolher informação, demora um bocadinho mais. Porque mesmo assim o DO nem sempre nos responde, só mediante a disponibilidade deles, não responde a tempo ou a DIC, por isso vai variando. Há aquelas respostas em que já sei e respondo automaticamente, o que eu não sei tenho de pedir informação, ler um bocadinho, sempre com atenção ao que respondo (...)” (E1)

“O que vem por email, isso sim, damos resposta ou encaminhamos para os Comandos, para as Unidades, para os Estabelecimentos de Ensino ou para os Departamentos da polícia que têm contacto direto com a atividade operacional. Dou o exemplo, se for uma questão de trânsito, reencaminhamos para o Departamento de Operações, para a DTSR. Se for uma questão relacionada com armas ou com explosivos, que também há bastantes, reencaminhamos para o DAE. Se for uma questão relacionada com a atividade de Segurança Privada, reencaminhamos para o Departamento de Segurança Privada. Se forem questões relacionadas com matéria criminal que tenha abrangência nacional, reencaminhamos para o Departamento de Investigação Criminal para nos auxiliar na resposta, se forem questões criminais locais, vão para os Comandos Territoriais.” (E4)

“Em muitos casos, apresentam a necessidade de internamente se apurar ou esclarecer diretamente com os Comandos da PSP, Unidades de Ensino, Departamentos ou serviços competentes, o assunto em questão.” (E7)

Outro ponto que foi frisado por alguns participantes foi uma preocupação relativa à atual estrutura do GIRP que limita a eficácia e eficiência na comunicação, nomeadamente nas redes sociais. É destacada uma revisão urgente e profunda desta estratégia, com vista a existir uma adaptação da mesma às necessidades atuais do cidadão.

“Então, maiores desafios. Encontro vários. Em primeiro lugar, a comunicação da PSP ser repensada numa perspetiva de prestação de serviço ao cidadão. A comunicação da PSP está pensada, está estruturada, no sentido de satisfazer as

necessidades de comunicação da PSP. Portanto, difundir comunicados, publicar umas, fazer umas publicações nas redes sociais, está muito centrada nessa ótica e por isso é que está, é que está constituída da forma que está. Temos de, obviamente, mudar completamente o paradigma.” (E6)

“É absolutamente impossível responder a isso de uma forma capaz com a estrutura de trabalho e com o efetivo que existe atualmente no GIRP para assegurar esta resposta.” (E6)

“No caso do GIRP, julgo que os problemas existentes serão cada vez mais acentuados e díspares, considerando a constante evolução comunicacional e tecnológica que vivemos. Sabendo de antemão que isso é bastante provável que aconteça, é mais do que oportuno, senão mesmo tardio, olhar para a comunicação institucional da PSP de outra forma. É necessário que a própria Direção Nacional olhe para esta matéria e para a área da comunicação com uma perspetiva diferente. A comunicação representa cada vez mais, uma parte significativa das instituições, sendo por isso urgente, um maior empenho e uma vista para o futuro daquilo que é ou irá ser a comunicação da instituição PSP.” (E7)

Aliado um pouco à questão anteriormente mencionada, os participantes enfatizaram as restrições do horário de trabalho que impedem uma resposta contínua, visto não trabalharem num horário administrativo normal, algo que carece de revisão. Para além disso, é destacado que durante os fins-de-semana, em virtude deste fenómeno, as comunicações vão acumulando, o que leva a um acumular ainda maior e respostas tardias.

“Há sempre um acumular, por exemplo ao fim de semana, que não estamos cá. Na segunda-feira começo a responder e se calhar só na 4.^a é que consigo chegar a ter as coisas em dia, porque é preciso responder o que está da 6.^a à noite, sábado, domingo.” (E1)

“Nós temos um horário e não conseguimos garantir 24h sobre 24h, uma resposta a todas as solicitações. Portanto, é muito difícil assegurar que conseguimos responder a tudo (...)” (E2)

“O facto de o GIRP não ter a capacidade nem pelas regras, porque o GIRP segundo as regras que estão em vigor na PSP sobre estruturação do trabalho não é um serviço que possa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, pessoalmente discordo dessa visão (...)” (E6)

Os participantes identificaram outro desafio, que neste momento é transversal a toda a PSP, a falta de recursos humanos. Atualmente, a responder a todas as solicitações pelas redes sociais, que como visto anteriormente possuem mais de um milhão de seguidores em apenas três plataformas (PSP, s.d.a; PSP, s.d.b; PSP, s.d.c), está apenas uma pessoa. Na questão dos *emails* já se encontram mais pessoas alocadas, contudo, o número continua a revelar-se insuficiente tendo em conta o volume diário de correspondência eletrónica.

“(...) estou a responder mesmo ao Instagram e o Facebook e sou só eu a fazer este serviço, em termos de resposta. Por isso, nem sempre consigo (...)” (E1)

“(...) é só 1 pessoa a responder a tanta mensagem tanto no Instagram como no Facebook (...)” (E1)

“Os recursos humanos são poucos para aquilo que precisávamos (...)” (E3)

“(...) temos uma agente a fazer isso e, como é óbvio, ela não tem a capacidade de fazer sozinha essa gestão. Das 2 uma, ou aumentamos o número de funcionários, que podem ser civis para esta área, podem ser polícias ou civis (...)” (E4)

“(...) fruto da falta de recursos humanos (...)” (E7)

Para além das dificuldades anteriormente elencadas, os participantes frisaram, que a complexidade e amplitude da acumulação de diferentes funções é outro entrave. Visto possuírem um vasto leque de atribuições, como serem responsáveis pelos programas “Estou Aqui” e a organização do protocolo em eventos, o que acontece muitas vezes é terem de priorizar as suas ações, o que acaba por lesar a capacidade de resposta às comunicações dos cidadãos.

“(...) não faço só isto, a questão é que não faço só a gestão das redes (...)” (E1)

“(...) as valências do GIRP envolvem várias, possui uma grande amplitude, nomeadamente o Protocolo para em eventos, e não ficar ninguém para responder, às vezes atrasa um pouco essa resposta (...)” (E3)

“(...) e não só, os programas que temos, também em si, vão, ao fim ao cabo, entroncar-se sempre ali àquele serviço e dar uma resposta ao programa “Estou Aqui”, que já são 2 (...)” (E3)

“Se nós tivermos numa cerimónia, por exemplo, em que estejamos todos empenhados, não há ninguém a poder dar uma resposta aos emails.” (E5)

“Até mesmo porque esses núcleos também acumulam outros tipos de funções, ficando muitas das vezes sem tempo para tratar única e exclusivamente desse conteúdo.” (E7)

Os participantes relataram ainda desafios tendo em conta os recursos tecnológicos e físicos de que dispõem para prosseguir com a sua atividade. Exemplo disso são as limitações nos *emails*, causadas pelo elevado volume que recebem quotidianamente, e limitações na internet de que dispõem para tal, o que vem demonstrar uma clara necessidade de melhorias neste tipo de recursos para apoiar a eficiência do GIRP.

“(...) também há várias dificuldades em termos de meios materiais (...)” (E5)

“(...) os nossos meios materiais não são os mais fáceis de se trabalhar, isto porque dado ao grande volume de emails, de mensagens que nós recebemos, e grande parte

destas mensagens terem muitos anexos, anexos com grandes dimensões, torna-se bastante difícil muitas vezes abrir um anexo, é difícil depois fazer um arquivo de toda aquela correspondência, é complicado (...)” (E5)

“Nem sempre é possível, ou porque não há internet, ou porque temos a caixa cheia e temos que esvaziar para conseguir dar uma resposta.” (E5)

“(...) falta de recursos (...) físicos (...)” (E7)

3. Eficiência na comunicação

Procuramos também perceber qual a eficiência do GIRP no que diz respeito às respostas das comunicações que recebem, procurando auscultar a perceção dos elementos do GIRP relativamente ao tempo de resposta, adequação e satisfação das respostas e a eficiência das mesmas num âmbito geral.

No que concerne ao tempo de resposta, os participantes partilharam todos da mesma opinião, que este é variável tendo em conta cada solicitação. Embora algumas respostas possam ser fornecidas de imediato, visto serem mais gerais, outras estão dependentes de consultas a subunidades especializadas ou a uma análise mais profunda da legislação por parte dos elementos do GIRP, ou seja, a grande parte das respostas não é respondida em tempo real. Este fator aliado a desafios anteriormente mencionados, como as limitações horárias laborais, fora do horário de expediente, e a acumulação de funções, converge no sentido de as respostas serem ainda mais demoradas, o que influencia a capacidade de se responder em tempo real, e mesmo em tempo útil.

“Em tempo real, não é possível dar uma resposta. Desde já porque não estamos cá 24 horas, por isso nunca consegue ser em tempo real. Por isso, vamos respondendo um bocadinho, como tinha dito, consoante a disponibilidade, mas eu acho que até respondemos com alguma celeridade.” (E1)

“Se for uma situação específica, às vezes é preciso ir procurar informação, esperar pela resposta dos outros departamentos e aí sim responder. Há algumas que são rápidas e outras em que temos de esperar um bocadinho. Quando digo um bocadinho nunca é no próprio dia, vão ser sempre 2 ou 3 dias, porque entre enviar um email para o DO, ver a resposta, é por aí, pelo menos, acaba por ser um processo mais moroso (...)” (E1)

“É um pouco variável, tem a ver com a complexidade da resposta, ou um assunto que em si possa ser uma coisa mais específica que não seja dominada, seja do âmbito geral, do conhecimento policial, leva, às vezes, a algum atraso para dar essa

resposta. E não só, falta do pessoal do outro lado também condiciona essa resposta.” (E3)

“Depende, tudo depende se nós estamos com alguma cerimónia por aqui (...)” (E5)

“Portanto, responder em tempo real a todos os contactos não é possível. Responder em tempo real à maioria dos contactos é praticamente impossível. Responder em tempo real a alguns contactos e que necessitem de uma resposta quase de sim ou não, sim, é possível.” (E6)

“Atualmente, o GIRP, consegue responder a alguns dos contactos que recebe em tempo real (...)” (E7)

No que diz respeito à adequação das respostas dadas pelos elementos do GIRP, é de entendimento geral que as mesmas são geralmente adequadas. Há um esforço contínuo por parte de quem elabora as respostas em fundamentá-las o melhor possível, mas de uma maneira corrente e que seja facilmente perceptível pelo cidadão. Contudo, efetuam a ressalva de que, muitas vezes, o mesmo pode não acontecer do outro lado, visto que o que pretendem é uma solução imediata, o que nem sempre é possível por não ser uma atribuição da polícia que está em causa.

“Eu acho que são adequadas (...) tendo o meu ponto de vista como polícia, para as pessoas pode nem sempre ser adequada (...) porque as pessoas querem sempre que lhe resolvam o problema o mais rápido possível.” (E1)

“Adequada, sim (...)” (E2)

“Na maior parte é adequada (...)” (E3)

“Adequada, sim. Adequada, sim. Há um cuidado e um grande esforço de equipa e um grande empenhamento em proporcionarmos ao cidadão uma resposta que seja tecnicamente capaz, portanto esteja de acordo com a lei, mas desconstruída de tal forma que o cidadão comum percebe (...)” (E6)

“Considerando que a interpretação poderá variar entre as diferentes pessoas que analisam o assunto e produzem a resposta, no final deste circuito, a produção da resposta final a fornecer, pode nem sempre ser clara, adequada ou eficiente.” (E7)

Os participantes relataram que a eficiência das respostas também varia imenso, tendo em conta o volume de solicitações, os recursos humanos disponíveis, o conteúdo das solicitações e os momentos em que são solicitadas. Neste sentido, um dos entrevistados efetuou a distinção entre a via formal, associada ao email, e a informal, onde se enquadram as redes sociais. No que diz respeito à parte formal, geralmente é eficiente a resposta dada.

Por outro lado, a resposta à parte informal não o é de todo, até porque grande parte das mensagens não chegam a ser vistas, devido ao seu volume abismal. Não obstante, tal como já foi mencionado, há um esforço diário e contínuo para procurar responder o mais eficientemente possível, apesar de todas as limitações inerentes. Assim, conclui-se que as respostas dadas pelo GIRP não são dadas de um modo eficiente.

“(...) que têm que ver com recrutamento, ou a dúvidas sobre legislação. Essas situações conseguimos responder quase a 100%, depois outras que são mais de aspeto lúdico, ou de brincadeira, nem sempre respondemos, e outras que são só pela interação e proximidade com o cidadão, vamos tentando corresponder.” (E2)

“Quando o número de pedidos sobe, a nossa capacidade de resposta diminui um bocadinho, mas tentamos corresponder a todas as solicitações.” (E2)

“(...) procura-se ser eficiente, na medida do possível. Tendo em conta as premissas anteriores do que se falou, entendo que não era aquilo que melhor se desejava, mas ao que temos, precisávamos de outras valências, de meios humanos. Mas, no entanto, nós temos mais ou menos conseguido, havendo essa, uma ou outra fica à espera, temos tentado conseguir dar a resposta.” (E3)

“Se as solicitações forem feitas por via formal, sim. Se forem feitas por via informal, não. Portanto, tudo o que vem por email para os contactos formais da instituição, sim. Tudo o que vem por mensagens de forma informal nas diversas redes, quer seja em comentário às publicações, quer seja em mensagem privada, não.” (E4)

“Eu acho que em termos de eficiência, lá está, tudo depende da quantidade, do volume de correspondência que recebamos e de todas as outras tarefas que temos para fazer. É uma questão de priorizar todas as tarefas que temos.” (E5)

“(...) se é eficiente? Não. Obviamente que não, porque muito dificilmente poderemos equacionar que a resposta é eficiente quando demora várias semanas a ser apresentada. Portanto, não é eficiente. Muitas vezes até já será proporcionada fora de tempo. Portanto, a oportunidade, aquilo que levou a pessoa a contactar a polícia, já se resolveu de outra forma, já se perdeu a oportunidade da pessoa, que a pessoa tinha identificado. E, portanto, não. Eficiente não é. E há aí um grande potencial de trabalho com um impacto muito positivo na imagem da PSP se conseguir trabalhar esta eficiência numa forma muito relevante.” (E6)

4. Potencial dos *chatbots*

No que concerne aos benefícios apresentados pelo guião aos participantes, todos eles concordaram com os mesmos, num âmbito geral.

“(...) mas vejo, vejo com bons olhos e isto seria uma mais valia, em especial os dois primeiros benefícios. Eu acho que quase todos eles, mas os dois primeiros sim (...)” (E1)

“(...) portanto, acho que qualquer uma destas vantagens aqui apresentadas era cumprida na íntegra, com a utilização deste serviço (...)” (E2)

“Eu considero que um chatbot era uma grande mais-valia, se pudermos reforçar a expressão. Considero todas estas alíneas que estão aqui são evidentes na situação.” (E3)

“No fundo, para resumir, e para não lhe complicar aqui o seu trabalho, sou de acordo, estou e sou de acordo, sim, com a introdução de uma ferramenta, ou de um instrumento, com todos estes benefícios (...)” (E4)

“Eu concordo com todos estes, concordo com todos estes pontos. Acho que sim, que são uma mais valia, existir esse tipo de ferramenta.” (E5)

“ (...) pode servir como complemento e uma grande melhoria à estratégia de comunicação (...) eu concordo com todos os benefícios, com os cinco benefícios que tu aqui apresentas (...)” (E6)

“Portanto, acredito que todos estes benefícios sejam bastante proveitosos.” (E7)

Procuramos também auscultar os participantes quanto aos benefícios que seriam mais proveitosos para o GIRP, tendo em conta todas as especificidades inerentes a este serviço, com abertura para desenvolverem estes e outros que achassem pertinentes.

Deste modo, é dado uma ênfase pelos participantes à maior agilidade que este tipo de ferramenta traria para o processo de resposta, contribuindo para um sistema mais eficiente. Assim, seria bastante profícuo lidar com várias consultas simultaneamente e a dar respostas instantâneas a questões mais simples, através de um melhor sistema de filtragem e automatização na procura por informação, quer seja de legislação, informações técnicas ou outras.

“(...) a capacidade de responder, ou fazer várias consultas em simultâneo, claro que sim. Porque lá está, é uma máquina, e eu sou só uma pessoa, só consigo responder uma a uma e isso é ponto assente. E às vezes algumas ficam à espera, porque vou apurar um bocadinho a ideia, fazer pesquisas para saber o que respondo (...)” (E1)

“(...) em termos de tempo seria muito mais eficiente, não tenho qualquer dúvida (...)” (E2)

“As respostas instantâneas, para questões simples são importantes. Se for, se estivermos a falar, de questões que precisam de algum tratamento e de algum trabalho de retaguarda para planear e escrever a resposta, depende da situação (...)” (E4)

“Eu acho que sim, que ia-nos facilitar muito a nossa tarefa, principalmente em questões mais simples, as perguntas “quero apresentar uma queixa” ou “perdi os meus documentos, o que posso fazer?”. Esse tipo de questões mais simples e que seriam bastante úteis para o cidadão (...)” (E5)

Os participantes também acreditam que este *chatbot* resultaria numa melhoria substancial na qualidade e consistência das respostas fornecidas aos utilizadores. Foi enfatizado pelos participantes que seria relevante para uma experiência de atendimento mais enriquecida, através de respostas personalizadas, consistentes e com maior exatidão.

Sem dúvida nenhuma, eu não tenho qualquer dúvida que o chatbot iria trazer melhorias ao serviço, à qualidade de resposta (...)” (E2)

“Mais importante, reiterava aqui a questão das personalizadas e consistentes, porque conseguimos de forma personalizada responder a toda a gente (...)” (E4)

“(...) sempre com capacidade de solucionar a maioria das dúvidas e manter a rigorosidade das respostas fornecidas (...)” (E7)

Portugal é um país com uma forte componente turística e cada vez mais multicultural. Por essa razão, a capacidade multilinguística, é outra funcionalidade que os participantes acreditam ser incrivelmente benéfica, visto que a interação e resposta em vários idiomas facilitaria a comunicação, especialmente com cidadãos estrangeiros.

“A questão da funcionalidade multilinguística também, às vezes temos dificuldade com algumas questões que nos são colocadas e temos de as ir traduzir para depois conseguir responder, e isso tanto acontece via email, como nas redes sociais. O nosso país é cada vez mais um país turístico, e, portanto, se for em inglês, a maior parte de nós consegue dar uma resposta, se for em alemão já não conseguimos e temos de estar aqui a dar a volta.” (E4)

“Tu definiste muito bem aqui como um dos principais benefícios a funcionalidade multilinguística. Portugal sempre foi, mas é cada vez mais fruto do contexto que existe atualmente, uma sociedade multilinguística, seja pelo turismo, seja pela imigração, e, portanto, o chatbot, e tu introduziste muito bem aqui essa vantagem, já facilitaria esta interação. E, portanto, o cidadão que não domina, ou domina muito superficialmente a sociedade portuguesa, a língua portuguesa, aliás, iria acolher muitíssimo bem esta capacidade da PSP prestar esclarecimentos e ter disponível esta ferramenta.” (E6)

Um *chatbot* conseguiria colmatar outra dificuldade que atualmente existe em virtude da matriz horária que é usada pelo GIRP, a disponibilidade permanente. Este sistema poderia funcionar ininterruptamente, o que faria com que qualquer cidadão pudesse interagir com o mesmo em qualquer instante, especialmente no período noturno.

“(...) o ter a permanência das 24 horas e sim, seria bom.” (E1)

“(...) a disponibilidade permanente também, portanto, o facto de conseguirmos ter alguém para estas questões de baixa prioridade com respostas instantâneas também era importante até porque nós não temos recursos humanos no período noturno, é mais ou menos entre as 8h e as 18h.” (E4)

“Por intermédio dos chatbots e da capacidade da IA, seria possível oferecer um atendimento personalizado mais rápido e eficiente, sendo possível alcançar as 24 horas por dia, 7 dias por semana (...)” (E7)

A introdução de um *chatbot* ao trazer todos os benefícios anteriormente elencados pelos participantes teria um efeito bastante positivo naquilo que seria uma melhor gestão dos recursos humanos para tarefas mais prioritárias e urgentes. A otimização de tarefas com uma prioridade mais baixa, sempre acompanhada de supervisão humana, possibilitaria uma melhor gestão diária do trabalho para outras tarefas.

“Para mim, os maiores benefícios seriam aqui relacionados com a melhor gestão de recursos humanos, ou seja, haveria aqui uma otimização de tarefas de baixa prioridade, desde que complementadas com supervisão (...)” (E4)

“Se calhar iria libertar algum espaço para nós podermos fazer outro tipo de tarefas, é um facto (...)” (E5)

“(...) o funcionamento autónomo e a automatização de tarefas de baixa prioridade sem necessidade de tanto empenho de recursos humanos, iria obviamente permitir que as equipas das diferentes áreas em que o GIRP labora, ficassem mais livres para se dedicarem a outras funções que acumulam.” (E7)

Foi destacado por um dos participantes dois benefícios diferentes daqueles apresentados e que serão explanados de seguida. O primeiro benefício estaria relacionado com o de apoiar o efetivo policial na prossecução da sua missão. O *chatbot*, deste modo, seria uma ferramenta fidedigna, com a marca de qualidade da PSP, para os polícias esclarecerem eventuais dúvidas com que se venham a deparar no seu quotidiano e mesmo para servirem como promotores deste tipo de ferramenta.

“A Polícia, a Polícia de Segurança Pública, lida com muitas matérias e tem um conjunto, uma abrangência muito relevante de interações na sociedade que leva a que seja virtualmente impossível que qualquer polícia, eu, tu, um patrulheiro, um chefe, quem quer que seja, por muitos anos que esteja na polícia, que domine com uma grande segurança todos os assuntos. Portanto, o chatbot, para além de poder ir, poder assegurar todos estes cinco benefícios que tu aqui apresentas, asseguraria também um outro benefício que me parece mais relevante de qualquer um destes, que é apoiar os próprios polícias. Portanto, o chatbot terá uma dimensão muito relevante externa, de benefício externo, de comunicação, mas terá também um benefício interno extremamente relevante.” (E6)

“(...) o chatbot também serviria para apoiar os próprios polícias, com a marca de qualidade PSP, e, portanto, o próprio polícia faria a pesquisa, seria interlocutor ou embaixador junto da pessoa, dizendo, “olhe, não conhece esta ferramenta que a polícia tem disponível para todos os cidadãos? Vou lhe mostrar. Está aqui, se fizer esta questão, começa aqui a interagir com o chatbot, e começa aqui a colocar questões”, e, portanto, o próprio polícia, socorrendo-se de uma boa fonte de informação que seria nossa, e, portanto, ele estaria apoiado na informação que estaria a prestar ao cidadão, e ao mesmo tempo seria embaixador junto do cidadão, dizendo, “está aqui uma ferramenta da qual eu me socorro, que é a minha instituição que me proporciona e que tem qualidade, nós asseguramos que tem qualidade, mas que está disponível para si também, portanto, sempre que tiver uma dúvida, venha aqui”. ” (E6)

Este mesmo entrevistado frisou ainda que seria útil ter uma ferramenta deste género, mas apenas vocacionada para o público interno, com vista a esclarecer dúvidas dos polícias relativamente a regras e procedimentos internos.

“(...) sempre me fez muita confusão o nosso público interno não estar informado sobre as ferramentas de pesquisa de informação de que dispõe internamente, nomeadamente a Wikilegis. Portanto, o nosso pessoal tem muitas dúvidas, tem imensas dúvidas, sobre assuntos eminentemente internos, transferências, recebi um artigo de fardamento que não corresponde às minhas expectativas, o que é que posso e devo fazer a seguir, quero pedir um adiamento das férias, quais é que são as normas que existem institucionalmente sobre este assunto, quero pedir transferência para um determinado comando, o que é que devo fazer, quais é que são as normas que existem.” (E6)

“(...) pensar num chatbot 2.0, virado para o público interno, para mim seria um desafio muito interessante e que iria provocar um impacto positivo notável junto dos dois públicos e iria aumentar claramente a satisfação do nosso público interno em relação à instituição.” (E6)

Por fim, este mesmo entrevistado destacou ainda que este *chatbot* poderia ajudar a PSP a perceber mais rapidamente novas necessidades de informação dos cidadãos e até novas tendências criminais. Atualmente, este processo é bastante moroso e muitas vezes a PSP só toma conhecimento a partir dos OCS, algo que poderia vir a ser colmatado com este tipo de ferramenta.

“A outra grande vantagem que eu apresento, e, portanto, seria a sétima, para acrescentar este teu quadro, seria a questão de a própria instituição centralizar e perceber quais é que são as novas necessidades dos cidadãos (...)” (E6)

“O que é que eu quero dizer com isto? O exemplo mais simples que eu tenho para te dar é quando surge um novo tipo de fraude. Surge um novo tipo de fraude, umas têm sucesso, outras não. Algumas pessoas lesadas, ou que alguém tentou lesar, dirigem-

se à polícia, outras não. Algumas esquadras reportam imediatamente para o nível hierárquico superior, outras não. Alguns níveis hierárquicos superiores sinalizam que há um novo tipo de fraude a aparecer, outras não, mas pronto, tudo isto é muito demorado até o plano da comunicação da PSP se aperceber que, ok, há aqui um novo tipo de fraude, há aqui uma oportunidade para a PSP comunicar, vamos alertar as pessoas para este novo tipo de fraude e ensinar as pessoas a se defenderem-se. Portanto, é um percurso demasiado longo e normalmente quando nós no GIRP nos apercebíamos desta oportunidade e tínhamos uma interação, nomeadamente por intermédio das redes sociais, era mais ou menos coincidente com o boom desta situação em termos de comunicação social.” (E6)

5. Desafios associados aos *chatbots*

Analisada a vertente positiva, partimos agora para as considerações de possíveis desafios que podem advertir da introdução de um *chatbot*, pois as organizações contemporâneas enfrentam diversos desafios internos e externos com a implementação de novas tecnologias (Wright & Headley, 2021).

Começamos por indagar quanto a preocupações alusivas a preocupações quanto à segurança e privacidade dos cidadãos e dos seus dados, pois o êxito de implementação de novas tecnologias, como os *chatbots*, depende da capacidade de se abordarem estes conceitos, nomeadamente os riscos e consequências (Mimo & McDaniel, 2021).

Assim, os participantes começaram por mencionar a questão de segurança do *chatbot*, e consideram na sua grande parte que não há motivo para alarme significativo quanto a esta questão, desde que a construção e a atuação do mesmo seja controlado de forma cuidadosa e sempre dentro do domínio da PSP. Para além disso, um dos participantes expressou dificuldade em avaliar adequadamente os riscos de segurança devido à falta de conhecimento específico.

“Por isso, não vejo é nada que comprometa a segurança para além do que já existe para além de termos normais.” (E1)

“Não, não me parece, desde que esteja no nosso domínio toda a informação que podemos disponibilizar.” (E2)

“Não, não. Aqui, em termos de segurança, eu vejo aqui a segurança em um largo espectro. Portanto, em termos de segurança, ia-me buscar uma resposta que te dei anteriormente. É extremamente importante que a implementação de um chatbot na Polícia de Segurança Pública seja visto como um projeto em constante desenvolvimento.” (E6)

“Portanto, eu penso que a própria engenharia de construção e as regras de construção do chatbot da polícia, se feita com alguma cautela, não seria muito difícil assegurar a 99,9% a segurança e a privacidade da pessoa que interage com o chatbot.” (E6)

“Não tendo eu conhecimentos técnicos nem informáticos nesta especificidade do assunto e sem perceber os aspetos subjacentes, como algoritmos de criptografia, práticas de segurança de dados e proteção, ataques cibernéticos, tratamento de dados fornecidos, bem como o respetivo armazenamento e processamento de informação, é difícil avaliar adequadamente os riscos de segurança associados à implementação/teste de um chatbot na PSP.” (E7)

No que concerne à privacidade e à proteção de dados pessoais, os participantes possuem uma visão semelhante àquela anteriormente mencionada quanto a esta temática. Foi enfatizado que, embora as interações com este tipo de sistema devam ser cuidadosamente tratadas para evitar que se colete e armazene informações sensíveis, como identificações fiscais, normalmente quem contacta a polícia através de redes sociais já está a expor determinados dados pessoais. Aliado a isto está a necessidade de a PSP informar clara e transparentemente o cidadão acerca dos dados que são registados e armazenados, bem como o respetivo tratamento dos mesmos, sempre na ótica de manter a confiança e segurança dos utilizadores.

“De parte das pessoas, e sobre essa situação dos dados, as pessoas quando nos contactam, já estão a expor as próprias redes sociais. Eu, por exemplo, quando nos enviam mensagens, posso ver o perfil da pessoa. Até porque às vezes há alguns comentários onde recebemos ameaças contra a polícia, e esse tipo de situação também faço print e envio para o DIP ou para o Departamento de Informações Criminais, por isso, entro no perfil da pessoa, logo a pessoa já se está a expor.” (E1)

“É aqui que se pode conquistar ou não essa confiança de cidadão, porque ele ao fim ao cabo está a ceder dados pessoais que se não soubermos tratar, aí pode condicionar a situação e o fim para que for criado.” (E3)

“(...) a questão da segurança ou da privacidade, não nos traz qualquer problema, porque há mecanismos e ferramentas, há instrumentos que seriam usados para evitar qualquer tipo de problema de segurança. Falo de privacidade (...)” (E4)

“No que diz respeito à segurança do próprio cidadão e à privacidade dos seus dados pessoais, eu penso que não. Era uma questão de o chatbot nunca perguntar ao próprio cidadão, depois naquela interação que é desenvolvida, nunca perguntar dados pessoais. Portanto, eu posso colocar questões ao chatbot, vou receber respostas, mas o chatbot nunca me vai perguntar, "então, mas qual é a matrícula do seu veículo?" Ou "qual é o seu número de identificação fiscal? Onde é que o senhor mora? Ou como é que se chama?".” (E6)

Os participantes expressaram também uma enorme preocupação sobre a incapacidade do *chatbot* a responder concreta e satisfatoriamente a perguntas mais complexas ou sensíveis, aliado a uma preocupação do tipo de encaminhamento que seria dado nessas situações, destacando que estas ferramentas, frequentemente redirecionam para as FAQ's¹ ou dão sugestões genéricas que não oferecem qualquer tipo de resolução para o problema. Destarte, ressaltaram a importância de existir uma opção para contacto com um ser humano, em casos onde é necessária uma maior atenção, sublinhado deste modo a importância do contacto humano e da resposta personalizada deste quando a capacidade do *chatbot* falha em satisfazer as necessidades do utilizador.

“Depois é, da experiência que tenho, da utilização deste serviço noutros setores, é sentir que aquilo está muito automático e que não esclarece a nossa dúvida. Depois andamos ali a rodear e aquilo não nos esclarece e remete-nos sempre para as FAQ, para aquelas perguntas frequentes, e que não nos resolvem o problema, nem nos reencaminham para alguém que efetivamente nos consegue dar uma resposta e anda ali com rodeios, “agora experimente isto”, “agora experimente aquilo”, ou “veja a resposta aqui”, “veja a resposta ali”. Quando as respostas da ferramenta são estas, a pessoa desiste. Nós colocamos uma questão e dizem “verifique aqui...”, portanto, não me está a dar uma resposta, está a encaminhar para um sítio que também não me vai dar a resposta, e eu acho que isto desmotiva um bocado as pessoas (...)” (E2)

“A questão é se há aqui no meio disto tudo e depois não é só isso, o chatbot não dá uma resposta concreta numa situação que é mais complicada, qual é o encaminhamento que é dado? São estas especificidades que deixam em dúvida. É esse cuidado que é preciso, que é importante, dar continuidade à resposta que a pessoa está a precisar.” (E3)

“Por outro lado, embora os chatbots sejam eficazes na maioria das interações, em situações mais complexas ou que exigem discernimento humano, podem não ser capazes de fornecer respostas adequadas ou concretas em determinada particularidade.” (E7)

“A intervenção humana será sempre necessária para lidar com problemas/questões mais intrincados, resolver reclamações ou fornecer respostas mais personalizadas em circunstâncias específicas, sejam elas através de emails, redes sociais ou outras plataformas digitais (...)” (E7)

Em ligação com os desafios anteriormente mencionados, os participantes frisaram imenso a complexidade que será necessária para construir e manter um *chatbot* capaz. Destacaram que a construção deste sistema precisa de ser bem pensada e estruturada, em

¹ FAQ – *Frequently Asked Questions*, o que em português significa “perguntas mais frequentes”. Normalmente, são uma coletânea das perguntas mais comuns e mais frequentes colocadas por utilizadores, acompanhadas da respetiva resposta.

concordância com as necessidades do cidadão, e exigiria um esforço conjunto de vários especialistas de diversas áreas. Ainda nesta ótica, a manutenção contínua seria um desafio constante, de modo a manter o *chatbot* atualizado, oferecendo informação atual e relevante ao cidadão, por parte de um número mais reduzido de pessoas tendo em conta o da criação. Assim, seria necessário encarar este projeto como algo contínuo, e não uma ferramenta finalizada após o lançamento, com um compromisso permanente de adaptação e excelência. Tendo isto em conta, é essencial ter em mente que o efeito da aplicação de uma nova tecnologia depende do seu *design* (Laufs & Borrión, 2022).

“A dificuldade que vejo é só na construção de todo o sistema que vai alimentar isso. Essa é a única reserva que eu tenho, mas tendo a estrutura montada e capaz de dar essa resposta, qualquer uma destas vantagens é, sem dúvida nenhuma, uma mais-valia.” (E2)

“A resposta tem de ser no momento, daí eu acho que esse é o maior desafio, conseguir construir a estrutura da ferramenta capaz de dar a resposta que o cidadão quer.” (E2)

“(…) com uma supervisão da parte dos recursos humanos de forma a não perdermos, por um lado, o contacto com a população, do outro lado não perderem o interesse naquilo que é a nossa rede social e os conselhos que passamos, e que as redes continuem a ser algo importante para as pessoas, porque o número de visualizadores não apareceu do nada.” (E4)

“Um dos desafios seria nós termos sempre este equipamento atualizado. A atualização de dados, numa base de dados destas dimensões, implicaria um grupo de trabalho de vários departamentos, de várias entidades dentro da polícia e isso poderia ser também um desafio.” (E5)

“(…) o chatbot nunca é um produto acabado, ok? Portanto, não é um projeto que tu... Não é uma base de dados, por exemplo. Digamos assim, não é um projeto que tu concebas, no plano teórico, construas, instalas, está feito, acabou, agora vamos todos embora que é só deixar isto a funcionar.” (E6)

Por fim, o desafio final que é preciso ter em atenção e que foi mencionado pelos participantes, relaciona-se com a confiança dos utilizadores no *chatbot*, no sentido de construir e manter a mesma. Esta confiança estará diretamente interligada com desafios anteriormente expostos, nomeadamente a capacidade de fornecer respostas adequadas, atuais e pertinentes. Deste modo, a confiança pode ser comprometida se o *chatbot* falhar em oferecer este serviço de informações fidedigno, claro e relevante. Para que tal não aconteça, é necessário um processo de criação e integração desta ferramenta, cuidadoso e faseado, procurando mitigar ao máximo todos os desafios previamente elencados. Assim, é importante destacar que a prestação e qualidade global da implementação de novas

tecnologias está diretamente relacionada com a satisfação do cidadão, isto é, quanto maior a satisfação, maior a confiança (Wright & Headley, 2021).

“É se calhar aqui que é o âmago da questão, conseguir passar, ganhar confiança do cidadão nesta nova tecnologia. Era uma mais-valia, claro que era, mas são estes “se” que não deixam de, ao fim ao cabo, criar alguma dúvida.” (E3)

“Mas eu considero que se houver cuidado, a gente poderá dar uma resposta concreta e salvaguardar sempre esses dados, dando confiança às pessoas.” (E3)

“Portanto, a ideia parece-me excelente, mas eu sou mais retraído nestas questões, portanto, acho que devemos ir avançando, mas de forma controlada, faseada, de forma que não haja um choque do lado de lá, que faça perder a confiança que fomos construindo ao longo dos anos.” (E4)

“Portanto, as respostas que o chatbot dão ou oferecem ao cidadão ou à própria polícia, em nome da Polícia de Segurança Pública, temos que ter 100% de certeza que são as respostas atuais, pertinentes e legais. Ok? Portanto, tem de haver segurança neste campo. Se está no chatbot da polícia, ninguém tem que ter dúvidas, principalmente nós, de que é exatamente aquilo que a lei diz e é exatamente aquilo que se pretende dizer, em primeiro lugar.” (E6)

6. Perceção e aceitação pública

A ideia que os participantes possuem relativamente à perceção pública da implementação de um *chatbot* não é estanque. Esta variação poderá ser influenciada pela faixa etária dos utilizadores, sendo que um público mais jovem, mais familiarizado com interações em ambientes digitais, poderá ver este passo como algo natural tendo em conta o progresso tecnológico e aderir melhor. Por outro lado, um público com mais idade poderá demonstrar uma maior resistência devido à preferência por interações humanas e uma menor familiaridade com a tecnologia e o mundo digital. Para combater isto, os participantes acreditam que uma boa construção do sistema, aliada a uma comunicação prévia e clara do propósito e funcionamento do *chatbot* é essencial, pois só assim é possível estabelecer uma relação de confiança. Não obstante, deve-se procurar ao máximo manter a proximidade entre o cidadão e a polícia, e tal consegue-se existindo transparência no modo como estas tecnologias funcionam e são usadas, pois o público, geralmente, é cético no que toca à introdução de novas tecnologias na polícia (Bragias et al., 2021).

“Da experiência que eu tenho da utilização destas ferramentas noutros setores e noutros serviços, há 2 questões, há a questão das pessoas sentirem que estão a falar com uma máquina, e eu acho que isso parte muito dos inputs que vamos dar à

ferramenta, da forma como queremos que a ferramenta comunique com o cidadão, e que eu acho que não deve ser assim de forma muito impessoal.” (E2)

“A gente sabe que a nível da literacia digital do cidadão português não é muito, pelo menos temos muita população idosa e isso não deixa de ser um entrave a estas novas tecnologias. No entanto, se nós soubermos vender a ideia, aí é que está.” (E3)

“Acho que perdíamos alguma proximidade se avançássemos duma forma redutora e apenas de resposta automática, mesmo que fosse só para as redes sociais.” (E4)

“Embora nós estejamos a caminhar para um mundo automatizado, ainda há muitas pessoas que preferem o contacto humano e eu acho que isso nunca se deve perder, em detrimento da automatização de certos serviços. E acho que é extremamente importante que se mantenha este contacto personalizado para determinadas situações.” (E5)

“(…) se for encarado de uma forma profissional, dentro de um projeto, dentro de uma estratégia que seja definida e que seja para ser prosseguida, permitiria melhorar e criar um impacto extremamente positivo junto do cidadão, que iria beneficiar em muita imagem da PSP.” (E6)

“Pegando no caso dos contactos direcionados ao GIRP, caso o cidadão comum, deixasse de ter ou sentir, por definitivo ou em caso de necessidade, qualquer contacto com uma pessoa, poderia eventualmente, perder-se alguma ligação afetiva com a instituição PSP, não só por falta de empatia como também pela só existência de respostas automáticas sem resolução a dúvidas mais complexas ou ambíguas que requerem compreensão humana.” (E7)

Por fim, os participantes acreditam que a aceitação do *chatbot* pelo público está diretamente ligada a como se introduz e integra a tecnologia na sociedade. Tal ideia vai ao encontro do enunciado por Lauf e Borrión (2022), que defendem que o sucesso de implementação de uma nova tecnologia depende da maneira como a mudança é gerida. Tal como visto antes, a introdução deve ser gradual, acompanhada de uma comunicação bem pensada e eficaz, onde são apresentados claramente os benefícios e o papel do *chatbot*. É essencial manter as formas de comunicação tradicionais, especialmente em situações mais sensíveis ou complexas. Assim, conclui-se que se deve evitar uma transição abrupta, pois este tipo de ferramentas deve ser visto enquanto complemento e não uma substituição das interações humanas, à semelhança do enunciado por Rogers e Scally (2018). Este ponto é bastante importante, pois a sociedade tem um papel fundamental em moldar a aplicação deste tipo de tecnologias, sendo que a eficácia das mesmas está em grande medida dependente da aceitação pública (Fontes et al., 2022).

“Eu acho que a aceitação seria boa, porque é a tendência de hoje em dia. Eu acho que já começa a ser o anormal não ser uma máquina a responder e estar lá uma pessoa (...)” (E1)

“(...) sou de acordo, (...), todavia, acho que deve haver aqui algum meio termo e essa introdução ser faseada, para que não exista um choque daquilo que é atualmente a proximidade que há nas redes sociais com a nossa comunidade, e as pessoas percamos, por um lado, o interesse, e por outro lado achem que estamos apenas a empurrar e a enviar mensagens que estão já pré-feitas, no fundo é isso, para as calar, entre aspas.” (E4)

“(...) a aceitação dos cidadãos poderá não ser a melhor, se não fizermos isto de forma gradativa, de forma faseada, explicando às pessoas que temos, portanto, isto teria de ter uma campanha (...)” (E4)

“Podemos passar de uma ferramenta absolutamente maravilhosa, que vai mostrar uma polícia moderna, próxima, disponível, atenta aos cidadãos, preocupada com os cidadãos, e, portanto, um impacto positivo, extremamente relevante, para uma polícia do não quero saber, “Tens dúvidas? Vai ao chatbot. Não sabes utilizar o chatbot? Epá, temos pena que eu tenho mais coisas para fazer”. ” (E6)

“Portanto, as formas de comunicação tradicionais teriam de ser integralmente mantidas, integralmente mantidas, todas. O contacto pessoal, na esquadra ou na rua, a comunicação telefónica, a comunicação por email, todas aquelas que falámos antes, teriam de ser integralmente mantidas, mas, obviamente, dizendo que também temos esta ferramenta disponível.” (E6)

Capítulo V - Conclusões

Foi possível perceber desde o início do presente estudo que a comunicação é fulcral para a existência humana e tem vindo a sofrer mudanças significativas, especialmente nos últimos anos, com uma proliferação cada vez mais acentuada de informação no mundo digital. A comunicação organizacional, tanto na sua vertente interna como externa, trabalha para criar uma boa imagem das organizações, sendo um pilar fundamental de qualquer uma, motivo pelo qual é importante fomentá-la.

A PSP, como não podia deixar de ser, é uma FS que desempenha funções extremamente importantes e imprescindíveis para a segurança interna de Portugal, possuindo uma ampla variedade de competências para tal. O GIRP, enquanto Gabinete responsável pela comunicação institucional, segue estratégias comunicacionais, contidas em documentos estratégicos que são atualizados periodicamente, e a NEP da comunicação interna e externa da PSP.

É notório que a PSP se tem esforçado por acompanhar as últimas tendências digitais, e tem feito um bom trabalho nesse sentido. Tal comprova-se pelo aumento dos seguidores desta polícia em todas as redes sociais que, tal como visto no subcapítulo 1.2.2., nos últimos 4 anos tem sofrido aumentos que oscilam entre os 14% e os 270%, acompanhando a tendência global de maior utilização das redes sociais e da internet pelo público em geral.

A IA e respetivas tecnologias têm vindo a ganhar cada vez mais notoriedade nos dias que correm, devido a possuírem uma capacidade de processamento automatizado fenomenal, nomeadamente os *chatbots*, utilizados no atendimento ao público no setor público e privado por todo o globo. Posto isto, é necessário que a PSP se atualize e usufrua deste tipo de tecnologias com vista a adquirir serviços personalizados e mais rápidos, de modo a aliviar a carga de trabalho e maximizar os recursos humanos, materiais e tecnológicos, escassos, de que dispõe. Foi com estes pressupostos em mente que procuramos analisar os objetivos determinados no início deste trabalho.

Relativamente aos objetivos específicos propostos para este estudo consideramos que os mesmos foram totalmente atingidos:

- i) Procurando examinar o primeiro OE, a conjugação de meios digitais e tradicionais pela PSP no atendimento ao cidadão, possibilita um leque bastante abrangente para cidadãos de várias faixas etárias entrarem em contacto com a polícia. Percebeu-se

que apesar dos meios tradicionais ainda serem utilizados, a grande fatia dos contactos é efetuada via digital, especialmente por redes sociais e email, devido à sua capacidade de registo e fácil acesso. Os elementos do GIRP atribuem uma larga importância às comunicações efetuadas por estas duas vias, sendo que efetuam diariamente uma filtragem do enorme volume de solicitações, que são centenas ou mesmo milhares, de modo a priorizar aquelas que carecem de resposta mais urgente.

- ii) Quanto ao segundo OE, são vários os desafios que, atualmente, o GIRP enfrenta a nível comunicacional nas redes sociais e através de *emails*, os meios mais utilizados, desde logo pelo abismal número de solicitações que recebem diariamente, sendo extremamente diversas, o que dificulta ainda mais o trabalho deste Gabinete, visto que certas situações, devido à sua complexidade, requerem maior atenção e sensibilidade.

Deste modo, a gestão de toda esta enchente de solicitações é extremamente difícil, o que faz com que seja praticamente impossível responder a todas as solicitações em tempo útil. Todas estas questões revelam-se particularmente desafiantes aquando momentos de “maré cheia”, momentos em que o número de mensagens e pedidos de esclarecimento disparam exponencialmente, em virtude de eventos específicos, como aberturas de concursos para ingresso na PSP, ou situações inopinadas, como a Covid-19 ou vídeos sobre atuações policiais. Os elementos que compõem este Gabinete sentem ainda, mediante as comunicações que recebem, que existe um grande desconhecimento por parte dos cidadãos relativamente às atribuições destes e horário de funcionamento.

Os desafios não ficam por aqui, e foi ainda sublinhado pelos participantes que, em virtude de receberem questões muito técnicas e específicas, necessitam de solicitar esclarecimentos de outras subunidades e departamentos, o que só vem atrasar ainda mais todo este processo que se tem vindo a tratar. Foram tecidas várias preocupações relativamente à estratégia comunicacional atual, no sentido de não corresponder às necessidades do cidadão, desde logo pela matriz horária em uso.

A escassez de recursos humanos é também transversal a este serviço, o que faz com que os poucos elementos que constituem este Gabinete tenham de acumular várias funções, para além de responder às redes sociais e *emails*. Por fim, existem ainda algumas limitações em termos materiais e tecnológicos que não se mostram adequados para as necessidades atuais.

- iii) Relativamente ao terceiro OE, foi possível perceber, através dos participantes, que o tempo de resposta é muito variável. Assim, este tempo de resposta não é algo que seja facilmente quantificável, devido à própria natureza das questões colocadas, que muitas vezes exigem uma resposta complexa, ou dependem de outras subunidades e departamentos para a formulação de uma resposta adequada e correta, limitações horárias e acumulações de funções, o que afeta grandemente a resposta em tempo útil e praticamente impossibilita a resposta em tempo real.

Não obstante tudo isto, os participantes procuram diariamente efetuar a melhor gestão possível e oferecer respostas adequadas, preocupando-se com a forma e conteúdo que consta nas mesmas, de modo a satisfazer o cidadão. No que diz respeito à eficiência das respostas, na sua grande parte, não o são. É feito um esforço acrescido para que as solicitações que chegam pela via formal, isto é, pelo *email*, sejam eficientes, mas as que vêm pela via informal, as redes sociais, devido ao seu volume é impossível, tendo em conta a estrutura orgânica e procedimental atual.

- iv) Relativamente à análise da potencialidade dos *chatbots*, quarto OE, perante os benefícios apresentados, todos os entrevistados concordaram com os mesmos, visto que, perante os desafios contemporâneos, é necessário repensar a função policial e a introdução de tecnologias inovadoras para os colmatar.

É interessante constatar que para além de terem concordado de um modo geral, dissecaram mais especificamente cada um deles destacando que o sistema tornar-se-ia mais eficiente em virtude da automatização de respostas de baixa prioridade, lidando com várias consultas concomitante e instantaneamente. Para além disso, é expectável uma melhoria na qualidade e consistência do serviço de resposta, com funcionalidades multilinguísticas que amplificariam o público-alvo deste tipo de tecnologia, abrangendo ainda mais a sociedade portuguesa da atualidade.

Ao funcionar permanentemente, também daria azo a uma melhor gestão dos recursos humanos atuais, convergindo-os para tarefas mais urgentes e prioritárias. Por outro lado, foram ainda acrescentados dois benefícios, um deles relacionado com o apoio do efetivo policial na prossecução da sua missão diária, e o outro seria a identificação de novas tendências e padrões informacionais e criminais do cidadão.

- v) Quanto às preocupações latentes relativas à implementação deste tipo de tecnologia, quinto OE, os participantes consideraram que a nível de segurança e de privacidade

dos dados pessoais dos cidadãos, não se levantam grandes problemas, tendo como pressuposto que todas estas questões serão acauteladas no momento de criação do *chatbot* e desde que a PSP detenha um controlo total sobre esta ferramenta.

Uma inquietação que emergiu relaciona-se com a incapacidade do *chatbot* responder concretamente às perguntas colocadas e da preocupação em satisfazer as dúvidas do cidadão, sendo que uma opção para contacto humano poder-se-á afigurar como necessária. Assim, a construção e manutenção do *chatbot* são desafios que se elevaram como uma preocupação por parte de praticamente todos os participantes. Este projeto deve ser encarado como algo contínuo e que carece de uma atualização constante, caso contrário, em consonância com todos os desafios aqui expostos, pode afetar a confiança da sociedade na ferramenta e, naturalmente, o uso da mesma.

- vi) No que concerne à auscultação da perceção pública, sexto e último OE, extremamente importante no sucesso da implementação de novas tecnologias, no entender dos entrevistados, é algo que pode variar, especialmente tendo em conta a faixa etária dos utilizadores, estando diretamente ligado a uma resistência e aversão à utilização deste tipo de tecnologias por pessoas com mais idade. Do mesmo modo, a aceitação, enquanto fase subsequente da perceção, também será afetada pela maneira como se opta para introduzir e integrar a tecnologia na sociedade, sendo que os entrevistados acreditam que esta deve ser encarada como um complemento, mantendo-se integralmente todas as outras formas de comunicação, e implementado de forma gradual, procurando manter a proximidade com o cidadão.

No que diz respeito à pergunta de investigação – **“A implementação de um *chatbot* pode contribuir para a eficiência e produtividade do trabalho do GIRP, nomeadamente na gestão das interações com o público?”** – em concordância com o Objetivo Geral, o estudo permite responder, com total confiança, de modo afirmativo. Efetivamente a implementação de um *chatbot* contribuiria para uma maior eficiência e produtividade do trabalho do GIRP, permitindo suprir parte da escassez de recursos existentes.

Contudo, é necessário efetuar a ressalva que tal aconteceria caso se tenham em atenção alguns pressupostos, desde logo a sua natureza complementar aos meios de comunicação que já existem e uma criação e manutenção extremamente bem planeada,

pensada e executada, com vista a diminuir ao máximo possíveis preocupações, eventualmente reestruturando também a própria estratégia de comunicação.

A principal limitação deste estudo deu-se com a escassez de literatura relativamente à utilização de *chatbots* por outras polícias. Foi possível encontrar alguns projetos-piloto e *chatbots* que se encontram em funcionamento, mas com muita pouca informação alusiva a estes, por exemplo, a nível de relatórios que analisem a eficácia e eficiência, aspetos positivos e negativos com que se depararam com a utilização destes sistemas, ou outros pontos de interesse.

Acreditamos vivamente que esta é uma linha de investigação interessante e com bastante potencial para vir auxiliar o trabalho do GIRP, e mesmo da polícia enquanto um todo, tendo especialmente em conta que na PSP nunca foi colocada a questão de implementação deste tipo de tecnologia de IA. Destarte, deixamos como sugestões para futuras investigações nesta linha de investigação:

- i) Conduzir um estudo semelhante, mas procurando perceber o lado do cidadão, isto é, auscultar, numa faixa etária o mais ampla possível, se uma ferramenta deste género poderia ser útil, se a utilizariam, qual a perceção que teriam da mesma, entre outros fatores;
- ii) Estudar o potencial e desafios da implementação de um *chatbot* única e exclusivamente para o público interno seria uma variação valiosa, procurando perceber, junto dos polícias da PSP, se poderia auxiliar na melhoria da eficiência operacional;
- iii) Explorar o mesmo tema, isto é, a potencialidade e os desafios de *chatbots* na comunicação da PSP, mas em realidades distintas, por exemplo nos Núcleos de Imprensa e Relações Públicas de Comandos Metropolitanos, Distritais e/ou Regionais, procurando auscultar se os resultados obtidos seriam semelhantes ou díspares àqueles que obtivemos.

Referências

- Aberg, J. (2017). *Chatbots as a mean to motivate behavior change: How to inspire pro-environmental attitude with chatbot interfaces* [Dissertação de Mestrado, Umea University]. Digitala Vetenskapliga Arkivet. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1106358&dswid=6061>
- Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais. (2020). *Getting the future right: Artificial intelligence and fundamental rights*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/artificial-intelligence-and-fundamental-rights>
- Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais. (2022). *Artificial intelligence, big data and fundamental rights*. <https://fra.europa.eu/en/project/2018/artificial-intelligence-big-data-and-fundamental-rights>
- AMA (2024). *Assistente virtual para informações sobre a Chave Móvel Digital*. ePortugal. <https://eportugal.gov.pt/servicos/assistente-virtual-para-servicos-publicos>
- AMA (2024a). *Projeto PRR: Mais transparência*. <https://transparencia.gov.pt/pt/fundos-europeus/prr/beneficiarios-projetos/projeto/10/C16-i02/2022.P3661/>
- Anastácio, C. M. D. (2017). *O papel da comunicação interna no modelo integrado de policiamento de proximidade da PSP* [Trabalho Individual Final do 4.º Curso de Comando e Direção Policial, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/35124>
- Argenti, P.A. (2016). *Corporate communication* (7th ed). McGraw-Hill Education.
- Ask the Police Scotland (2024). *The official police resource for Scotland*. <https://www.askthe.scottish.police.uk/>
- Ask the Police UK (2024). *Your policing questions answered*. <https://www.askthe.police.uk/>
- Azzaakiyyah, H. K. (2023). The impact of social media use on social interaction in Contemporary society. *Technology and Society Perspectives (TACIT)*, 1(1), 1-9. <https://journal.literasisainsnusantara.com/index.php/tacit/article/view/33>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (4th ed.). Edições 70.
- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2017). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático*. Editora Vozes.

- Behera, B. (2016). *Chappie: A semi-automatic intelligent chatbot*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Chappie-A-Semi-automatic-Intelligent-Chatbot-Behera/29a29966496de4f019f0b65db0bf0e9374025067>
- Birchall, J. (2014). Qualitative inquiry as a method to extract personal narratives: Approach to research into organizational climate change mitigation. *The Qualitative Report*, 75, 1-18. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR19/birchall75.pdf>
- Bishop, C. M. (2006). *Pattern recognition and machine learning*. Springer.
- Borca, C., & Baesu, V. (2014). A possible managerial approach for internal organizational communication characterization. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 124(2), 496-503. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.512>
- Borges, H. S. (2023). *Análise dos benefícios e desafios da implantação de chatbot para atendimento com clientes em uma empresa privada* [Trabalho final de Licenciatura, Universidade Federal de Uberlândia]. Repositório Institucional da UFU. <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/39519/1/An%C3%A1liseBenef%C3%ADciosDesafios.pdf>
- Bragias, A., Hine, K. A., & Fleet, R. W. (2021). ‘Only in our best interest, right?’ Public perceptions of police use of facial recognition technology. *Police Practice & Research*, 22(6), 1637-1654. <https://doi.org/10.1080/15614263.2021.1942873>.
- Caldarini, G., Jaf, S., & McGarry, K. (2022). A literature survey of recent advances in chatbots. *Information*, 13(41), 1-22. <https://doi.org/10.3390/info13010041>
- Camacho, C. S. P. G. (2021) *The impact of chatbots on purchase intention* [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho]. Repositório UM. <https://hdl.handle.net/1822/79044>
- Campbell, T. (2018, julho 24). Opportunities and challenges from artificial intelligence for law enforcement. *FutureGrasp*. <https://www.futuregrasp.com/opportunities-from-artificial-intelligence-for-law-enforcement>
- Capar, N. (2021). International business and AI. In Süklün, H. (Ed), *Multidisciplinary perspectives of AI: Past, present, future* (pp. 1-22). Onikilevha. <https://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/download/650/579/2181?inline=1>

- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede* (8th ed.). Paz e Terra.
https://perguntasaopo.files.wordpress.com/2011/02/castells_1999_parte1_cap1.pdf
- Cervo, A., Bervian, P., & Silva, R. (2007). *Metodologia científica* (6th ed.). Pearson.
- Chaffey, D. (2024, janeiro). *Global social media statistics research summary 2024*. Smart Insights. <https://www.smartinsights.com/social-media-marketing/social-media-strategy/new-global-social-media-research/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2nd ed.). McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion
- Chong, T., Yu, T., Keeling, D. I., & de Ruyter, K. (2021). *AI-chatbots on the services frontline addressing the challenges and opportunities of agency* (Version 1). University of Sussex. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102735>
- Chowdhury, G. (2003) Natural language processing. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37, 51-89.
<https://strathprints.strath.ac.uk/2611/1/strathprints002611.pdf>
- Coimbra, A. J. F. (2021). *A comunicação na PSP: Projeto de criação de um canal institucional de televisão* [Trabalho Individual Final do 5.º Curso de Direção e Estratégia Policial, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/37083>
- Colby, K. M. (1975). *Artificial paranoia: A computer simulation of paranoid processes*. Elsevier.
- Comes, S., Chauhan, R., & Schatsky, D. (2021). Conversational AI. *Deloitte Insights*. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/signals-forstrategists/the-future-of-conversational-ai.html>
- Comissão Europeia. (2018a). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Inteligência artificial para a Europa*. COM (2018) 237 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52018DC0237>

- Comissão Europeia. (2018b). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Plano Coordenado para a Inteligência Artificial*. COM (2018) 795 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52018DC0795>
- Comissão Europeia. (2019). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Aumentar a confiança numa inteligência artificial centrada no ser humano*. COM (2019) 168 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52019DC0168>
- Comissão Europeia. (2020a). *Livro Branco sobre a inteligência artificial: Uma abordagem europeia virada para a excelência e a confiança*. COM(2020) 65 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A52020DC0065>
- Comissão Europeia. (2020b). *Relatório sobre as implicações em matéria de segurança e de responsabilidade decorrentes da ia, da internet das coisas e da robótica Comissão Europeia*. COM(2020) 64 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52020DC0064>
- Comissão Europeia. (2021). *Regulamento do parlamento europeu e do conselho que estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial (regulamento inteligência artificial) e altera determinados atos legislativos da União*. COM (2021) 206 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52021PC0206>
- Connolly, D., Peddanagari, P., Raimondo, C., Webb, R., Grafeman, K., & Singh, P. (2018). *Customer experience of the future: How intelligent virtual assistants and chatbots can enhance service interactions conversations*. Ernst and Young. https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/digital/ey-chatbot-pov.pdf
- Constituição da República Portuguesa. (1976). *Diário da República*, I Série, n.º 86.
- Correia, M. P. (2018). *A evolução dos chatbots e os seus benefícios para as marcas e consumidores* [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Repositório Universidade Católica Portuguesa
-

<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/27105/1/Tese%20Mafalda%20Correia%20CD.pdf>

- Cozman, F. G., & Neri, H. (2021). O que, afinal, é inteligência artificial? In F. G. Cozman,, G. A. Plonski, & H. Neri (Eds), *Inteligência artificial: Avanços e tendências* (pp. 19-27). Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo. <https://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/download/650/579/2181?inline=1>
- CTT - Correios de Portugal. (s.d.). Correios de Portugal [Captura de ecrã]. Retrieved from <https://www.ctt.pt/particulares/index>
- CTT (2023, novembro 15). *Inteligência artificial generativa para atendimento ao cliente*. <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/media/noticias/ctt-lancam-primeiro-chatbot-com-inteligencia-artificial-generativa-para-atendimento-ao-cliente>
- CTT (2024). *Conheça a Helena, a nossa nova assistente virtual*. <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/media/projetos-e-campanhas/helena-assistente-virtual>
- CTT (2024a). *Condições gerais do Chatbot CTT com IA generativa*. <https://www.ctt.pt/home/termos-condicoes/novo-chatbot-com-ia-generativa>
- Cunha, M. P. (2016). A comunicação interna. In P. B. Camara, P. B. Guerra & J. V. Rodrigues (Eds.), *Humanator XXI: Recursos humanos e sucesso empresarial* (7th ed., pp. 537-568). Dom Quixote.
- Cunha, N. M., Ghisleni, T. S., & Muller, F. O. (2017). As estratégias comunicacionais da marca Melissa. *Saber Humano*, 7(10), 144-154. <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/download/165/241>
- Curvello, J. (2008). A dimensão interna da comunicação pública. *XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, Natal. pp. 1-16. <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/r3-2065-1.pdf>
- Dechesne, F., Dignum, V., Zardiashvili, L., & Bieger, L. J. (2019). *AI & Ethics at the Police: Towards responsible use of artificial intelligence in the dutch police*. Leiden University Scholarli Publications. <https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/handle/1887/85954>
-

- Deng, J., & Lin, Y. (2022). The benefits and challenges of ChatGPT: An overview. *Frontiers in Computing and Intelligent Systems*, 2(2), 81-83.
<https://drpress.org/ojs/index.php/fcis/article/view/4465/4313>
- Despacho n.º 1168/2024, de 31 de janeiro. *Diário da República*, N.º 22/2024, 2.ª Série.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/1168-2024-839796305>
- Despacho n.º 18/GDN/2003. *Gabinete do Diretor Nacional*. Direção Nacional da PSP.
- Despacho n.º 8/GDN/2004. *Gabinete do Diretor Nacional*. Direção Nacional da PSP.
- Digital Fundos. (s.d.). Linha dos Fundos Chat [Captura de ecrã]. Recuperado de <https://www.digitalfundos.pt/balcao/LinhaDosFundosChat>
- Dixon, S. J. (2024, janeiro). *Social media – Statistics & Facts*. Statista.
<https://www.statista.com/topics/1164/social-networks/#topicOverview>
- Dokukina, I., & Gumanova, J. (2020). The rise of chatbots – new personal assistants in foreign language learning. *Procedia Computer Science*, 169, 542-546.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.02.212>
- Durand, R. (2023, novembro 15). *Helena: o novo chatbot dos CTT tem tecnologia da OpenAI e já nos ajudou a enviar uma encomenda para a Madeira*. PCGuia.
<https://www.pcguaia.pt/2023/11/helena-o-novo-chatbot-dos-ctt-tem-tecnologia-da-openai-e-ja-nos-ajudou-a-enviar-uma-encomenda-para-a-madeira/>
- Elias, L. (2018). *Ciências policiais e segurança interna: Desafios e prospetiva*. ISCPSP.
- Emanuilov, I., Fantin, S., Marquenie, T. & Vogiatzolgoum, P. (2020). Purpose limitation by design as a counter to function creep and system insecurity in police artificial intelligence. In van de Meulengraaf, S., McCarthy, O., Tamayo, A. R. & Beridze, I. (Eds), *Special Collection on artificial intelligence* (pp. 26-37). UNICRI.
https://unicri.it/Publications/Artificial-Intelligence-AI_Collection
- ePortugal. (s.d.). Assistente Virtual para Serviços Públicos [Captura de ecrã]. Recuperado de <https://eportugal.gov.pt/servicos/assistente-virtual-para-servicos-publicos>
- Farrokhnia, M., Banihashem, S. K., Noroozi, O., & Wals, A. (2023). A SWOT analysis of ChatGPT: Implications for educational practice and research. *Innovations in Education and Teaching International*, 1-15.
<https://doi.org/10.1080/14703297.2023.2195846>

- Fernandes, L. F. (2020). Inteligência artificial: Desafios e oportunidades para a polícia. *Polícia Portuguesa*, 2, 30-35. https://www.researchgate.net/publication/349042943_Inteligencia_Artificial_Desafios_e_Oportunidades_para_a_Policia
- Ferreira, V. F. M. (2023). *Spotters e inteligência policial: Estudo exploratório no comando distrital de braga* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/45782>
- Figueiredo, S. (2022). *A entrevista em contexto de investigação criminal: Perceções e práticas dos investigadores da Polícia de Segurança Pública* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/41577>
- Filho, E. B. R., & Sandes, W. F. (2022). Metodologia, métodos e tipos de pesquisa. In Júnior, A. L. D. S., Fernandes, R. N. A., & Machado, P. (Eds), *Ciências policiais: Conceito, objetivo e método de investigação científica* (pp. 111-190). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Folstad, A., Nordheim, C. B., & Bjørkli, C. A. (2018). What makes users trust a chatbot for customer service? An exploratory interview study. In *Internet Science: 5th International Conference, INSCI 2018, St. Petersburg, Russia, October 24–26, 2018, Proceedings 5* (pp. 194-208). Springer International Publishing. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-01437-7_16
- Fontes, C., Hohma, E., Corrigan, C. C., & Lütge, C. (2022). AI-powered public surveillance systems: why we (might) need them and how we want them. *Technology in Society*, 71, 102137. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102137>
- Fortin, M. F. (2009). *O processo de investigação: Da conceção à realização* (5ª ed.). Lusociência.
- França, F. (2008). Relações públicas: Atividade estratégica de relacionamento e comunicação das organizações com as partes interessadas. *Anuário Unesco/Metodista de Comunicação Regional*, 12(12), 55-70. <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/AUM/article/download/1016/1061>
-

- Freire, M. (2023, julho 05). *IRN lança solução baseada no ChatGPT para facilitar o acesso dos cidadãos à informação*. business.IT. <https://business-it.pt/2023/07/05/irn-lanca-solucao-baseada-no-chatgpt-para-facilitar-o-acesso-dos-cidadaos-a-informacao/>
- Fuster, G. G. (2020). *Artificial intelligence and law enforcement: Impact on fundamental rights*. (PE 656.295). Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs
[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU\(2020\)656295](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2020)656295)
- Galitsky, B., & Galitsky, B. (2019). Chatbot components and architectures. *Developing Enterprise Chatbots: Learning Linguistic Structures*, 13-51.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-04299-8_2
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática* (4.^a ed.). (C. L. Pires, Trad.). Celta.
- Gomes, D. (2010). Inteligência artificial: Conceitos e aplicações. *Olhar Científico*, 1(2), pp. 234-246.
https://www.professores.uff.br/screspo/wp-content/uploads/sites/127/2017/09/ia_intro.pdf
- Gomes, L. M., & Freitas, P. M. (2022). Inteligência artificial, crime e justiça no séc. XXI. *Açoriano Oriental*, 20-21. <https://repositorio.uac.pt/handle/10400.3/6352>
- Gonçalves, S. P., Gonçalves, J. P., & Marques, C. G. (Coords.) (2021). *Manual de investigação qualitativa*. PACTOR.
- Governo português (2022, dezembro 29). *Novo ChatBot da Linha dos Fundos*. Portugal2030. <https://portugal2030.pt/2022/12/29/novo-chatbot-da-linha-dos-fundos/>
- Governo português (2024, janeiro 22). *Já conhece o IVO, o assistente virtual da Linha dos Fundos?*. Portugal2030. <https://portugal2030.pt/2024/01/22/ja-conhece-o-ivo-o-assistente-virtual-da-linha-dos-fundos/>
- Hammer, J. (2022, setembro 1). *Greensboro Police Go high Tech To Provide Help To Burglary Victims*. Rhino Times. <https://www.rhinotimes.com/news/greensboro-police-go-high-tech-to-provide-more-help-to-burglary-victims/>
- Haque, M. U., Dharmadasa, I., Sworna, Z. T., Rajapakse, R. N., & Ahmad, H. (2022). *“I think this is the most disruptive technology”: Exploring sentiments of ChatGPT*
-

early adopters using Twitter data. arXiv.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.03836>

Harari, Y. N. (2018). *21 lições para o século XXI*. Elsinore.

Henman, P. (2020). Improving public services using artificial intelligence: possibilities, pitfalls, governance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(4), 209-221.
<https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1816188>

Hignett, S., & McDermott, H. (2013). Qualitative methodology for Ergonomics. In Wilson, J.R., Sharples, S. (Eds.) *Evaluation of human work: A practical ergonomics methodology*. (4th Ed.) Boca Raton, FL: CRC Press.

Hignett, S., & McDermott, H. (2015). Qualitative methodology. *Evaluation of human work*, pp. 119-138.

Hill, J., Ford, W., & Farreras, I. (2015). Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations. *Computers in human behavior*, 49, 245-250
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.026>

Hirschberg, J., & Manning, C. D. (2015). Advances in natural language processing. *Science*, 349(6245), 261-266. <https://www.science.org/doi/abs/10.1126/science.aaa8685>

Hunter, D. J., McCallum, J., & Howes, D. (2019). Defining exploratory-descriptive qualitative (EDQ) research and considering its application to healthcare. *Journal of Nursing and Health Care*, 4(1). https://doi.org/10.5176/2345-7198_4.1.202

INTERPOL Innovation Centre. (2022). *Scanning for the Future(s) of Policing: First steps towards a new global paradigm* [Documento de Trabalho Versão 1.0]. INTERPOL.
<https://www.interpol.int/content/download/18111/file/INTERPOL%20Working%20Paper%20on%20the%20Future%20of%20Policing-EN-22062022.pdf>

IRN (2023, junho 12). *Vai casar? Há um serviço online para iniciar o processo de casamento*. <https://irn.justica.gov.pt/Noticias-do-IRN/Vai-casar-Ha-um-servico-online-para-iniciar-o-processo-de-casamento>

IRN (2023a, junho 26). *IRN participou na Semana da Função Pública de Cabo Verde*. <https://irn.justica.gov.pt/Noticias-do-IRN/IRN-participou-na-Semana-da-Funcao-Publica-de-Cabo-Verde>

- Jacobson, T., Salvador, T., Glibert, T. (2016). *The high price of obsession: Has digital reached its tipping point?*. Accenture Strategy. <https://dokumen.tips/documents/the-high-price-of-obsession-has-digital-reached-its-tipping-point.html?page=1>
- Janarthanam, S. (2017). *Hands-on chatbots and conversational UI development: build chatbots and voice user interfaces with Chatfuel, Dialogflow, Microsoft Bot Framework, Twilio, and Alexa Skills*. Packt Publishing Ltd.
- Janiesch, C., Zschech, P., & Heinrich, K. (2021). Machine learning and deep learning. *Electronic Markets*, 31(3), 685-695. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-021-00475-2>
- Júnior, C. F. C., & Carvalho, K. R. S. A. (2018). Chatbot: Uma visão geral sobre aplicações inteligentes. *Revista Sítio Novo*, 2(2), 68-84. <https://sitionovo.ifto.edu.br/index.php/sitionovo/article/view/140>
- Justiça (2024). *Guia prático da Justiça (Versão Beta)*. Justiça.gov.pt. https://justica.gov.pt/Servicos/Guia-pratico-da-Justica-Versao-Beta?pk_vid=5e924ff4b66c330f17076905061db257
- Justiça. (s.d.). Guia Prático da Justiça [Captura de ecrã]. Recuperado de <https://justica.gov.pt/Servicos/Guia-pratico-da-Justica>
- Kraft, A. (2016, março 25). *Microsoft shuts down AI chatbot after it turned into a Nazi*. CBS NEWS. <https://www.cbsnews.com/news/microsoft-shuts-down-ai-chatbot-after-it-turned-into-racist-nazi/>
- Kunsch, M. M. (2012). As dimensões humana, instrumental e estratégica da comunicação organizacional: Recorte de um estudo aplicado no segmento corporativo. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 35(2), 267-289. <https://doi.org/10.1590/S1809-58442012000200014>
- La Vattiata, F. C. (2020). Artificial intelligence in healthcare: Risk assessment and criminal law. In van de Meulengraaf, S., McCarthy, O., Tamayo, A. R. & Beridze, I. (Eds), *Special Collection on artificial intelligence* (pp. 59-70). UNICRI. https://unicri.it/Publications/Artificial-Intelligence-AI_Collection
- Lampreia, J. M. (1996). *Técnicas de comunicação - Publicidade, propaganda, relações públicas* (6ª ed.). Mem Martins: Publicações Europa-América.
-

- Laufs, J., & Borrión, H. (2022). Technological innovation in policing and crime prevention: Practitioner perspectives from London. *International Journal of Police Science & Management*, 24(2), 190-209. <https://doi.org/10.1177/14613557211064053>
- Leal, A. P., Netto, A. M. M., & Barbosa, I. C. (2019). Eficiência na comunicação organizacional. *RACE – Revista de Administração do Cesmac*, 3, pp. 124-141. <https://revistas.cesmac.edu.br/administracao/article/view/932>
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. *Diário da República*, N.º 168/2007, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/53-2007-641142>
- Li, C., & Zhang, J. (2023). Chatbots or me? Consumers' switching between human agents and conversational agents. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103264>
- Liddy, E. D. (2001). Natural language processing In Marcel dekker (Ed), *Encyclopedia of Library and Information Science* (2ª ed.). <https://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1043&context=istpub>
- Lu, M. (2023, abril 26). *How Smart is ChatGPT?*. Visual Capitalist. <https://www.visualcapitalist.com/how-smart-is-chatgpt/>
- Lugli, V. A., & de Lucca Filho, J. (2020). O uso do chatbot para a excelência em atendimento. *Revista Interface Tecnológica*, 17(1), 205-218. <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/download/840/462>
- Mahesh, B. (2020). Machine learning algorithms-a review. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 9(1), 381-386. https://www.researchgate.net/profile/Batta-Mahesh/publication/344717762_Machine_Learning_Algorithms_-_A_Review/links/5f8b2365299bf1b53e2d243a/Machine-Learning-Algorithms-A-Review.pdf?eid=5082902844932096
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). Editora Atlas.
- Marta, D. A. N. (2014). *Relações públicas da Polícia de Segurança Pública: Política comunicacional da imagem institucional* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/15341>

- Matias, L. A. S. (2020). *Redes sociais e a polícia: desafios a uma relação simbiótica* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/32967>
- Microsoft Portugal News Center (2023, maio 26). *Agência para a Modernização Administrativa lança chatbot com avatar realista assente em Inteligência Artificial Generativa*. Microsoft. <https://news.microsoft.com/pt-pt/2023/05/26/agencia-para-a-modernizacao-administrativa-lanca-chatbot-com-avatar-realista-assente-em-inteligencia-artificial-generativa/>
- Miller, K. (2005). *Communication Theories: Perspectives, Processes and Contexts* (1ª ed.). McGraw-Hill Humanities.
- Miller, K. (2012). *Organizational communication: Approaches and processes*. Cengage Learning.
- Mimo, E. M., & McDaniel, T. (2021). 3D Privacy Framework: The Citizen Value Driven Privacy Framework. *2021 IEEE International Smart Cities Conference (ISC2)*, 1-7. <https://doi.org/10.1109/ISC253183.2021.9562841>
- Minnesota Alliance on Crime (2022). *May 2022 Newsletter*. <http://www.mnallianceoncrime.org/wp-content/uploads/May-2022-Newsletter.pdf>
- Minnesota Alliance on Crime (2022a). *June 2022 Newsletter*. <http://www.mnallianceoncrime.org/wp-content/uploads/June-2022-Newsletter.pdf>
- Minnesota Chiefs of Police Association (n.d.). *Enhanced Virtual Victim Assistant*. <https://mcpa.memberclicks.net/assets/NEWSLETTER/MN%20flyer%20RTI%20updated.pdf>
- Mittal, A., Agrawal, A., Chouksey, A., Shriwas, R., & Agrawal, S. (2016). A comparative study of chatbots and humans. *Situations*, 2(2), 1055-1057. https://www.researchgate.net/profile/Amit-Mittal-14/publication/338335856_IJARCCE_A_Comparative_Study_of_Chatbots_and_Humans/links/5e0d912a4585159aa4ab6dcb/IJARCCE-A-Comparative-Study-of-Chatbots-and-Humans.pdf
- Mohasses, M. (2019, fevereiro). How AI-Chatbots can make Dubai smarter?. In *2019 Amity international conference on artificial intelligence (AICAI)* (pp. 439-446). IEEE.

- Moleirinho, P. M. S. E. (2021). *Aplicação da inteligência artificial ao serviço da função policial*. [Trabalho de Investigação Individual do CPOG 2020/2021, Instituto Universitário Militar]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/38136>
- Moraes, L. A., Bertges, G., & da Silva, B. Z. (2020). Chatbots e sistemas de recomendação: Desafios da tecnologia para o atendimento de qualidade no e-commerce. *Revista de trabalhos acadêmicos – centro universitário juiz de fora*, 11. <http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=1JUIZDEFORA2&page=article&op=view&path%5B%5D=8531&path%5B%5D=0>
- Mueller, E. A. (2017). A utilização das ferramentas de comunicação digital na divulgação da atividade profissional de relações públicas pelo coletivo "todo mundo precisa de um RP". Em Gonçalves, G. & Athaydes, A. (Eds.), *Relações Públicas e Comunicação Organizacional: dos Fundamentos às Práticas: Liderança, Inovação e Empreendedorismo* (Vol. 5, pp. 13-30). Covilhã: LabCom.IFP.
- Mulangue, J. C. (2021). Importância da comunicação organizacional na qualidade de vida no trabalho resumo da revisão bibliográfica. *Revista Portuguesa de Gestão Contemporânea*, 2(2), 44-68. <https://revistas.editoraenterprising.net/index.php/rpgc/article/view/399>
- Nadkarni, P. M., Ohno-Machado, L., & Chapman, W. W. (2011). Natural language processing: an introduction. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 18(5), 544-551. <https://doi.org/10.1136/amiajnl-2011-000464>
- Neiva, F. (2018). Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna. *Media & Jornalismo*, 18(33), 61-73. <https://impactum-journals.uc.pt/mj/article/download/5223/4911>
- NEP N.º ASDDN/GDN/01/01 de 26 de agosto de 2020. Direção Nacional da PSP.
- Neto, M. T. R., da Silva, L. C. F., & Ferreira, C. A. A. (2018). Influence of internal communication on the organizations' performance: proposition of model. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, 10(2), 214-237. <https://doi.org/10.24023/FutureJournal/2175-5825/2018.v10i2.376>
- Neuman, W. (2014). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Pearson.

- Nguyen, T.H., Waizenegger, L. & Techatassanasoontorn, A.A. (2022). Don't neglect the user! – Identifying types of human-chatbot interactions and their associated characteristics. *Inf Syst Front* 24, 797–838. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10212-x>
- Nicolescu, L., & Tudorache, M. T. (2022). Human-computer interaction in customer service: The experience with AI chatbots - A systematic literature review. *Electronics*, 11(10), 1579. <https://doi.org/10.3390/electronics11101579>
- NOS (2023, setembro 12). Assistente Virtual da NOS no Fórum NOS. <https://forum.nos.pt/novidades-16/assistente-virtual-da-nos-no-forum-nos-40189>
- NOS (2024, novembro 04). *Este novo chatbot com inteligência artificial vai fazer a diferença na sua empresa*. Acedido em 11 de fevereiro de 2024 a <https://www.nos.pt/empresas/transformacao-digital/transformacao-de-empresas/tendencias-e-inovacao/chatbot-inteligencia-artificial-portugal>
- NOS Fórum. (s.d.). Fórum NOS [Captura de ecrã]. Recuperado de <https://forum.nos.pt/>
- Oliveira, B.F.G. (2021). *O impacto da aplicação da inteligência artificial nas empresas*. [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Administração e Gestão]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/36953>
- Ortiz-Ospina, E. (2019). *The rise of social media*. Our World in Data. <https://ourworldindata.org/rise-of-social-media>
- Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores* [Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto]. <https://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/1666>
- Pequenino, K. (2023, maio 26). *Governo lança novo chatbot inteligente para ensinar a usar chave móvel digital*. Público. <https://www.publico.pt/2023/05/26/tecnologia/noticia/governo-lanca-novo-chatbot-inteligente-ensinar-usar-chave-movel-digital-2051062>
- Pinho, J. B. (2008). *Comunicação Em Marketing: Princípios da comunicação mercadológica* (9.^a edição). Papyrus Editora.

https://books.google.pt/books?id=3l_wbJ_XkR4C&pg=PA83&hl=pt-BR&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Police Accountability Project (2020, março 11). *Australia's first police complaints chatbot*.

<https://policeaccountability.org.au/policing/australias-first-police-complaints-chatbot/>

Polícia de Segurança Pública [PSP] (2023). *Estratégia PSP 2023/2025*.

<https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Documentos%20Estrat%C3%A9gicos/Estrat%C3%A9gia%20PSP%202023-2025.pdf>

Polícia de Segurança Pública [PSP] (2023a). *Estratégia PSP 2024/2026*.

<https://www.psp.pt/Documents/Instrumentos%20de%20Gest%C3%A3o/Documentos%20Estrat%C3%A9gicos/Estrat%C3%A9gia%20da%20PSP%20-%202024-2026.pdf>

Polícia de Segurança Pública [PSP]. (s.d.a). Página inicial [Perfil do Facebook]. Facebook.

Consultado a 20 de abril de 2024 de https://www.facebook.com/PSPPortugal/?locale=pt_PT

Polícia de Segurança Pública [PSP]. (s.d.b). Página inicial [Perfil do X]. X. Consultado a 20

de abril de 2024 de https://twitter.com/PSPPortugal?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor

Polícia de Segurança Pública [PSP]. (s.d.c). Página inicial [Perfil do Instagram]. Instagram.

Consultado a 20 de abril de 2024 de <https://www.instagram.com/policiasegurancapublica/>

Powell, A. (2022, setembro 22). *Greensboro Police launch 'Chatbot' program to help victims of home burglaries*. WFMY News 2.

<https://www.wfmynews2.com/article/news/crime/greensboro-police-launch-chatbot-program-to-help-home-burglary-victims/83-bd8cb1ae-436c-4028-8bba-9050c6d41c3e>

Price, R. (2016, março 24). *Microsoft is deleting its AI chatbot's incredibly racist tweets*.

Business Insider. <https://www.businessinsider.com/microsoft-deletes-racist-genocidal-tweets-from-ai-chatbot-tay-2016-3>

- Proença, I. P. O. (2022). *A inteligência artificial no combate ao terrorismo em Portugal: Estudo exploratório* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/41570>
- Ramos, S., & Coutinho, C. P. (2011). Metodologia da Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática. *Interações: Sociedade e as novas modernidades*, 11(20).
- Renda, A. I., Ribeiro, F. P., & Baleiro, R. (2017). *Manual de regras para trabalhos académicos em ciências sociais*. Fernando Mão de Ferro.
- Rigano, C. (2019). Using artificial intelligence to address criminal justice needs. *National Institute of Justice*, 280, 1-10. <https://www.nij.gov/journals/280/Pages/using-artificial-intelligence-to-address-criminal-justice-needs.aspx>
- Rogers, C., & Scally, E. J. (2018). Police use of technology: Insights from the literature. *International Journal of Emergency Services*, 7(2), 100-110. <https://doi.org/10.1108/IJES-03-2017-0012>
- RTI International (2021, abril 23). *Enhanced Virtual Victim Assistant ensures that victims get the support and services they need*. <https://www.rti.org/impact/using-chatbot-technology-improve-how-law-enforcement-responds-victims-residential-burglary>
- Ruão, T. (2016). *A organização comunicativa: teoria e prática em Comunicação Organizacional*. CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2848/1/Organizacao%20Comunicativa.pdf>
- Rudolph, J., Tan, S., & Tan, S. (2023). War of the chatbots: Bard, Bing Chat, ChatGPT, Ernie and beyond: The new AI gold rush and its impact on higher education. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 6(1), 364-389. <https://doi.org/10.37074/jalt.2023.6.1.23>
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2010). *Artificial intelligence: A modern approach* (3ª ed.). Prentice Hall.
- Samoili, S., Cobo, M. L., Gómez, E., De Prato, G., Martínez-Plumed, F., & Delipetrev, B. (2020). *AI Watch. Defining Artificial Intelligence. Towards an operational*

- definition and taxonomy of artificial intelligence*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2760/382730>
- Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa* (3ª Ed.). São Paulo: McGraw-Hill.
- Sandelowski, M. (2000). Focus on research methods: Whatever happened to qualitative description?. *Research in Nursing & Health*, 23, pp. 334-340. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/1098240X%28200008%2923%3A4%3C334%3A%3AAID-NUR9%3E3.0.CO%3B2-G>
- Santiago, N. O. & Filho, C. A. P. L. (2018). O uso de chatbots como ferramenta de comunicação online em lojas de varejo brasileiras. *Revista UNI-RN*, 19(1), pp. 208-228. <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos18/21626281.pdf>
- Santo, P. E. (2015). *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais – Gênese, Fundamentos e Problemas* (2.ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Santos, L. C. (2008, setembro 2-6). *O papel da comunicação na gestão estratégica das organizações* [Apresentação de trabalho]. XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. https://www.academia.edu/36403379/O_papel_da_comunica%C3%A7%C3%A3o_na_gest%C3%A3o_estrat%C3%A9gica_das_organiza%C3%A7%C3%B5es
- Santos, S. M. A. V., Guimarães, C. D., Filho, E. B. S., Gomes, L. F., Castilho, L. P., Silva, M. V. M., Oliveira, R. F., & Narciso, R. (2024). Inteligência artificial na educação. *Revista Contemporânea*, 4(1), 1850-1870. <https://doi.org/10.56083/RCV4N1-101>
- Sarmento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses*. Coleção Manuais: Universidade Lusíada Editora.
- Sarmento, M. (2013a). *Guia prático sobre a metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses de doutoramento, dissertações de mestrado e trabalhos de investigação aplicada* (3ª ed.). Coleção Manuais: Universidade Lusíada Editora.
- Sharma, N. (2010). Communication at work place. *International Journal of Educational Research and Technology*, 1(2), 5-8. <https://soeagra.com/ijert/vol2/2.pdf>
- Shum, H. Y., He, X. D., & Li, D. (2018). From Eliza to XiaoIce: challenges and opportunities with social chatbots. *Frontiers of Information Technology & Electronic*

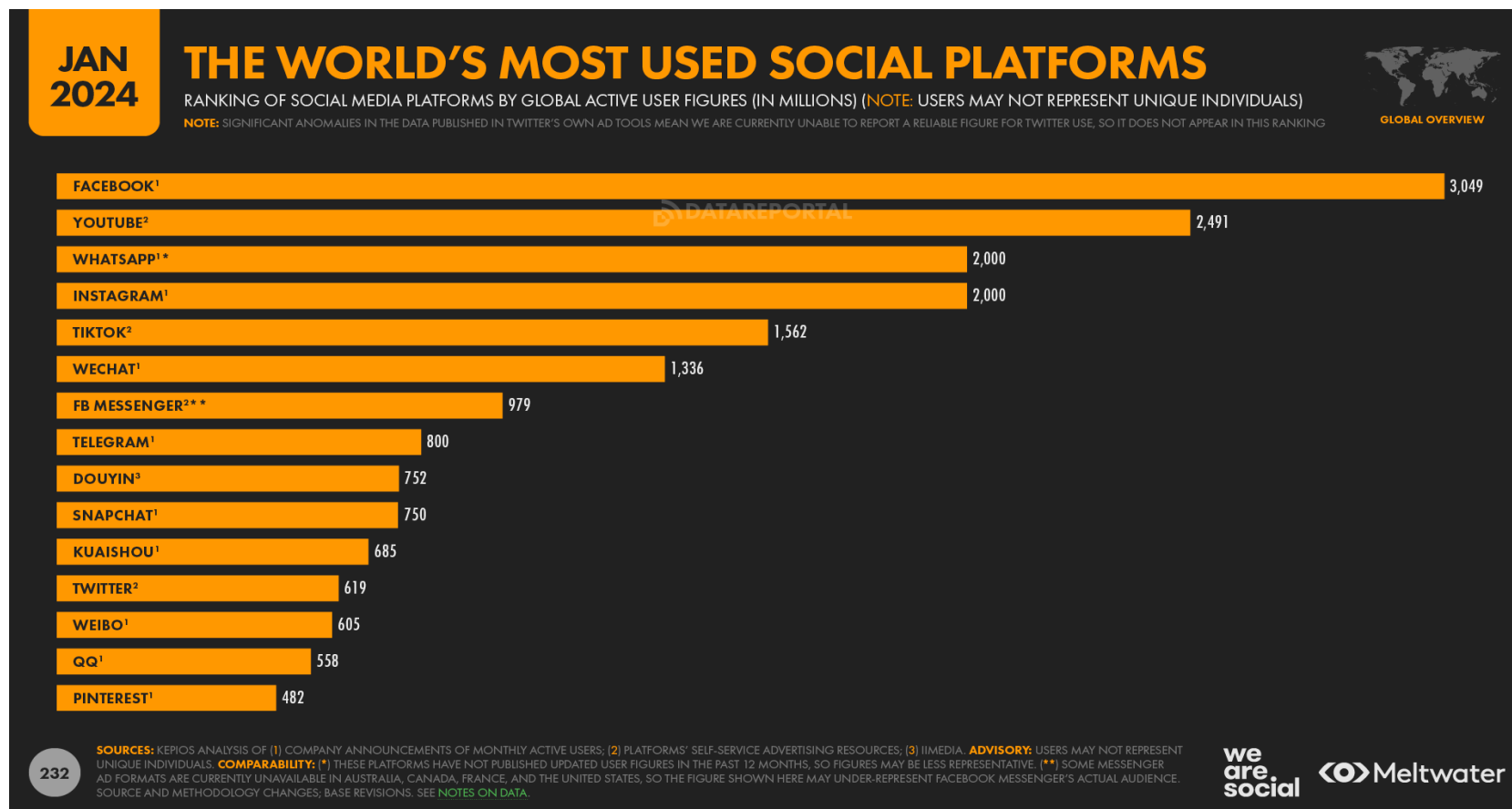
- Engineering*, 19, pp. 10-26.
<https://arxiv.org/pdf/1801.01957.pdf?module=inline&pgtype=article>
- Silva, B. F. G. P. (2023). *Fatores determinantes na utilização dos chatbots no setor da aviação*. [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Comunicação Social]. Repositório Científico do Instituto Politécnico de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10400.21/17009>
- Silva, M. L. C. M. (2022). *A formação na área da comunicação externa ao longo da carreira do oficial de polícia* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/41480>
- Silva, R. J. (2021). *A inteligência artificial no contexto da ciência da informação: Uma análise de domínio* [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/135714>
- Sousa, J. P. (2006). Elementos de teoria e de pesquisa da comunicação e dos media (2.^a ed.). Porto: Universidade de Fernando Pessoa. <https://www.bocc.ubi.pt/pag/sousa-jorge-pedro-elementos-teoria-pequisa-comunicacao-media.pdf>
- Souza, J. L. C. (2017). Crime, Polícia e Tecnologias da Informação. *Mediações – Revista de Ciências Sociais*, 22(1), 301-324. <https://doi.org/10.5433/2176-6665.2017v22n1p301>
- Stratta, P. (2022, agosto 30). *Greensboro Police Implement Chatbot Technology for Burglary Victims*. ABC45 News. <https://abc45.com/news/local/greensboro-police-implement-chatbot-technology-burglary-victims>
- Susnjak, T. (2022). *ChatGPT: The end of online exam integrity?*. arXiv <https://doi.org/10.48550/arXiv.2212.09292>
- Teixeira, B. I. R. V. (2020). *Comunicação organizacional: o impacto da linguagem formal vs. Informal na troca de e-mails* [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa. <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/32641>
- Teixeira, S. (2013). *Gestão das Organizações*. Escolar Editora
-

- Thorat, S. A., & Jadhav, V. D. (2020, abril 2). *A review on implementation issues of rule-based chatbot systems*. Proceedings of the international conference on innovative computing & communications (ICICC). <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3567047>
- Turing, A. M. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind: A Quarterly Review of Psychology and Philosophy*, 59(236), 433-460. <https://doi.org/10.1093/mind/LIX.236.433>
- Valente, M. M. G. (2014). *Ciências Policiais. Ensaios*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Valverde, S. J. M. M. (2020). *Plano de comunicação externa no contexto da polícia de segurança pública* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/32957>
- Vilar, E. T. (2006). *Imagem da Organização*. Quimera.
- Viriato, P. J. S. (2022). *Humanization evaluation in chatbots* [Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Computação]. Repositório da Produção Científica e Intelectual da Unicamp. <https://repositorio.unicamp.br/acervo/detalhe/1254351>
- Waghmare, C. (2019). Business Benefits of Using Chatbots. In *Introducing Azure Bot Service* (pp. 147-165). Apress, Berkeley, CA.. https://doi.org/10.1007/978-1-4842-4888-1_6
- Wallace, R.S. (2009). The anatomy of A.L.I.C.E. In Epstein, R., Roberts, G. & Beber, G. (Eds), *Parsing the turing test* (pp.181-210). Springer Dordrecht. <https://doi.org/10.1007/978-1-4020-6710-5>
- Weizenbaum, J. (1966). Eliza – A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 9(1), pp. 36-45. <https://doi.org/10.1145/365153.365168>
- Wright, J. E., & Headley, A. M. (2021). Can technology work for policing? Citizen perceptions of police-body worn cameras. *The American Review of Public Administration*, 51(1), 17-27. <https://doi.org/10.1177/0275074020945632>
- Xue, J., Wang, Y. C., Wei, C., Liu, X., Woo, J., & Kuo, C. C. J. (2023). *Bias and fairness in chatbots: An overview*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2309.08836>
-

- Yi, W. Q. (2023). Chatbot for Clothing Recommendations [Trabalho final de Licenciatura, Universidade Tunku Abdul Rahman]. UTAR Institutional Repository. <http://eprints.utar.edu.my/6026/>
- Zanotto, M. P., & Fachinelli, A. C. (2013). Configuração da Imagem Organizacional: Um Desafio para as Relações Públicas. *Mostra de Iniciação Científica, Pós-graduação, Pesquisa e Extensão*, 2, 1-19. <https://www.academia.edu/download/71466996/1127.pdf>

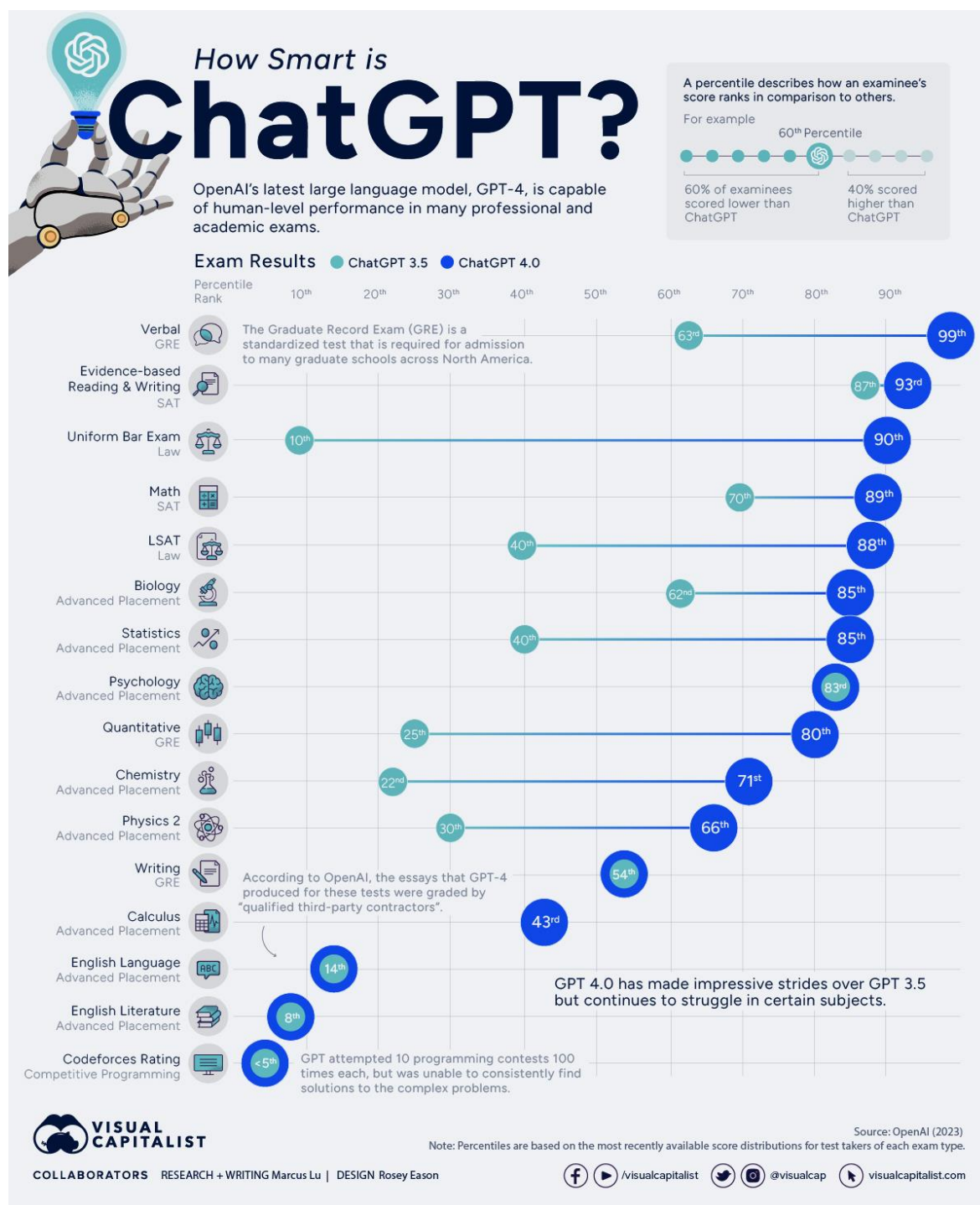
Anexos

Anexo A – Plataformas de redes sociais mais usadas no mundo



Nota. Adaptado de Chaffey (2024).

Anexo B – Comparação entre a performance do *ChatGPT 3.5* e *ChatGPT 4.0*



Nota. Adaptado de Lu (2023).

Anexo C – Chatbot NOS

The screenshot displays the NOS Forum website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Particulares', 'Empresas', and 'Institucional' on the left, and 'Ocorrências' and 'Condições de Oferta dos Serviços' on the right. Below this is a secondary navigation bar with the NOS logo and links for '5G', 'Pacotes', 'Net', 'Móvel', 'TV', 'Alarmes', 'Loja Online', and 'Ajuda'. A third navigation bar includes 'Categorias', 'Centro de Ajuda', 'Pesquisar tópico', 'Registe-se', 'Assistente Virtual', 'Vídeos de ajuda', and 'Reviews', along with buttons for '+ Criar tópico' and 'Iniciar sessão'. A large banner below the navigation bars reads 'Bem-vindo ao Fórum NOS' with a background image of a hand pointing at a screen. Below the banner, statistics show '30 628 Tópicos', '258 909 Comentários', and '121 713 Membros', alongside a 'Recentemente online' section with user avatars. A central message box contains a welcome message from the NOS Assistant Virtual and a link to a help article. Below this is a search bar with the placeholder text 'Escreva aqui a sua pergunta para o Assistente Virtual da NOS' and a 'Limpar histórico' button. A footer section includes links for 'Encontre respostas para as suas dúvidas', 'Fique sempre a par das novidades', and 'Ajude os outros com questões', along with a 'Criar novo tópico' button. At the bottom, there are three featured event cards: 'Dia dos Namorados', 'Passatempo Fórum NOS Óscares* 2024', and 'NOS Alive'24'.

Particulares Empresas Institucional Ocorrências Condições de Oferta dos Serviços

NOS 5G Pacotes Net Móvel TV Alarmes Loja Online Ajuda

Categorias Centro de Ajuda Pesquisar tópico Registe-se Assistente Virtual Vídeos de ajuda Reviews + Criar tópico Iniciar sessão

Bem-vindo ao Fórum NOS

30 628 Tópicos 258 909 Comentários 121 713 Membros Recentemente online

Olá! Como posso ajudá-lo hoje? Como Assistente Virtual da NOS, estou aqui para ajudar a responder a dúvidas sobre produtos e serviços da NOS.

Fontes de Informação: 1. <https://forum.nos.pt/novidades-16/assistente-virtual-da-nos-no-forum-nos-40189>

Limpar histórico

Escreva aqui a sua pergunta para o Assistente Virtual da NOS

Saiba mais sobre os [Termos de Utilização](#) do Assistente Virtual da NOS e partilhe a sua opinião

Encontre respostas para as suas dúvidas Fique sempre a par das novidades Ajude os outros com questões Criar novo tópico

Centro de Ajuda Assistente Virtual Conhecer o Fórum

Dia dos Namorados Participe no passatempo do Fórum NOS e ganhe valores de Crédito e Voucher NOS

Passatempo Fórum NOS Óscares* 2024 Ganhe 50€ Crédito Cinema NOS

NOS ALIVE'24 11-12-13 JUL PASSADÃO MARTIM DE ALMEIDA

Passatempo Dia dos Namorados Passatempo Óscares* 2024 NOS Alive'24

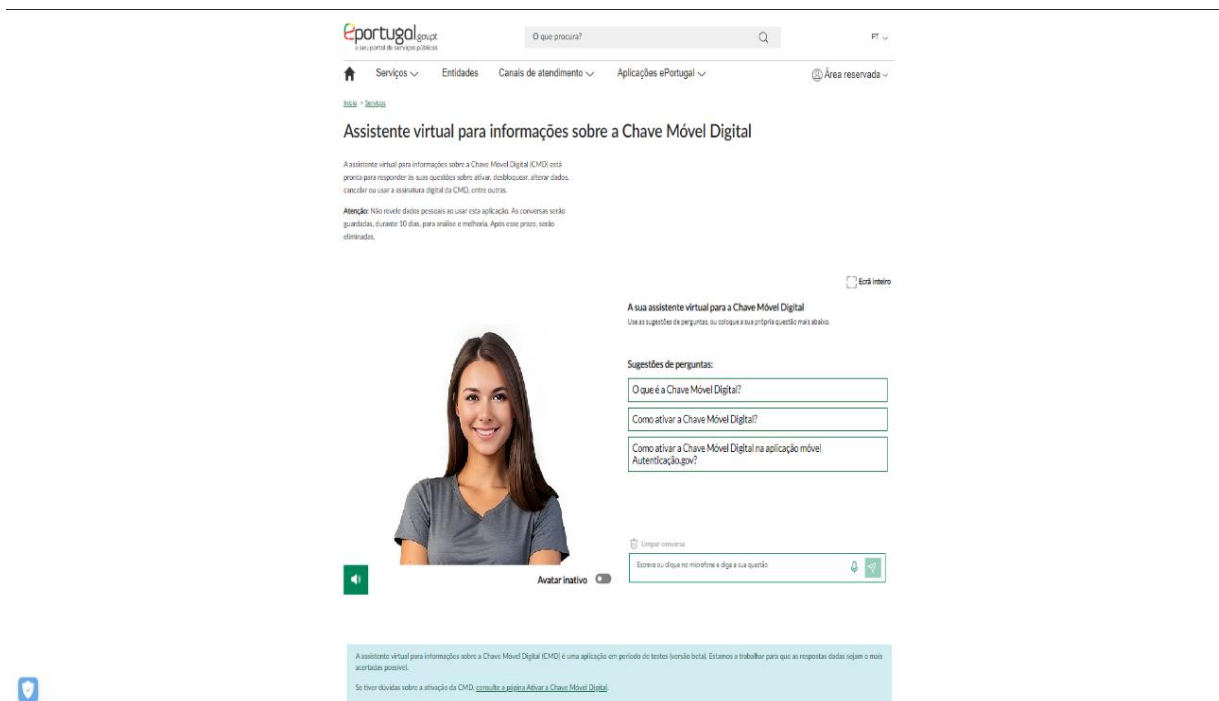
Nota. Adaptado de NOS Fórum (s.d.).

Anexo D – Chatbot CTT

Nota. Adaptado de CTT – Correios de Portugal (s.d.).

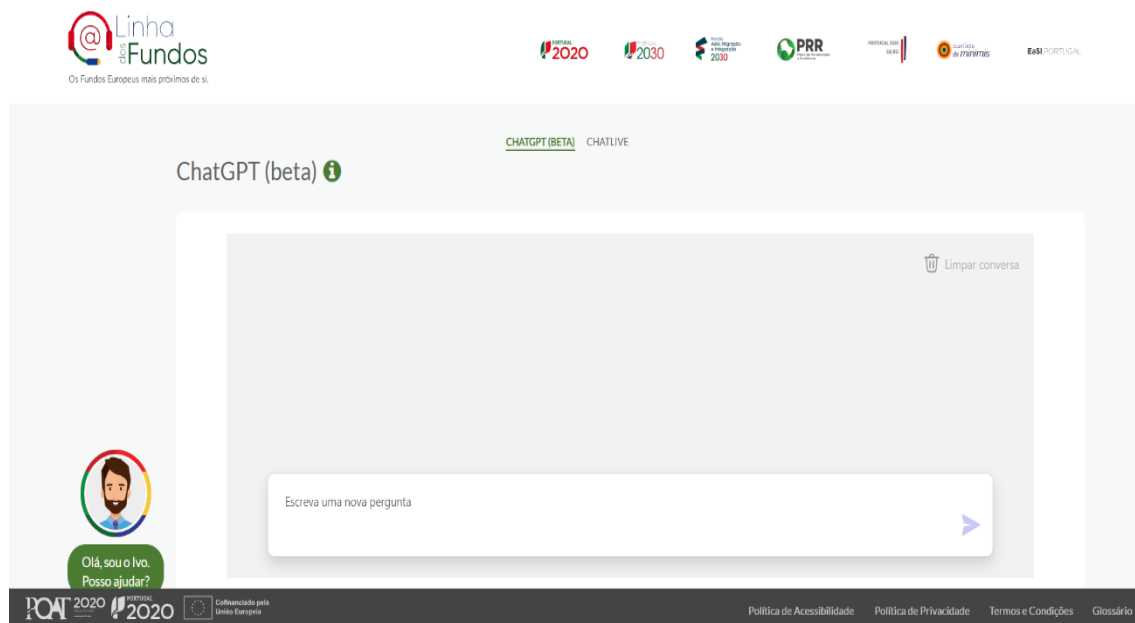


Anexo E – *Chatbot* Chave Móvel Digital



Nota. Adaptado de ePortugal (s.d.).

Anexo F – Chatbot Linha dos Fundos



Fonte: Adaptado de Digital Fundos (s.d.).

Anexo G – Chatbot Guia Prático da Justiça

JUSTIÇA.GOV.PT Pesquisar English

TRIBUNAIS PROTEÇÃO JURÍDICA REGISTOS RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS JUSTIÇA CRIMINAL JUSTIÇA JUVENIL JUSTIÇA E ECONOMIA ORGÂNICA

SERVIÇOS
Guia prático da Justiça GPJ

JUSTIÇA.GOV.PT / SERVIÇOS / GUIA PRÁTICO DA JUSTIÇA

i O conteúdo presente nesta página não serve como aconselhamento. O seu fim é estritamente informativo e não substitui, em caso algum, a análise específica do seu caso concreto por parte de um advogado ou solicitador. O pedido de informações no âmbito da presente página não carece da inscrição de quaisquer dados pessoais. No caso do utilizador fazer referência aos seus dados pessoais, os mesmos serão guardados, à semelhança de todas as perguntas e respostas, durante 10 dias, para efeitos de melhoria do serviço. Após esse prazo, serão eliminados.

- Quero casar-me. O que tenho de fazer?
- Quero divorciar-me. O que tenho de fazer?
- Que documentos preciso para iniciar um processo de divórcio?
- E possível divorciar-me pela internet?
- Como posso pedir mediação para o meu divórcio?
- Que tipo de sociedades podem ser constituídas através da plataforma?
- Financiada por 2 017

Escreva a sua pergunta aqui...

9/204

Sobre o GPJ

O Guia Prático de Acesso da Justiça (GPJ) é uma ferramenta ao dispor de todos os cidadãos, que pretende agilizar a sua interação com a Justiça, na procura da informação que necessita, em cada momento.

A nova versão do GPJ é baseada no modelo de linguagem GPT 4.0, criado pela OpenAI e pela Microsoft e disponibilizado na plataforma Microsoft Azure OpenAI.

O GPJ é um projeto coordenado pela DGJP e desenvolvido pela empresa Genesis.Studio, com o apoio da Microsoft, tendo como objetivo a interação com o cidadão através de linguagem natural, sem necessidade de recolha de dados pessoais dos utilizadores.

A nova versão do GPJ disponibiliza agora um mecanismo de recolha de feedback das respostas. O objetivo é o de reforçar a aprendizagem e controlo humano, o que vai permitir promover a melhoria contínua desta ferramenta. Todas as respostas são elaboradas tendo em conta a informação existente na Plataforma Digital da Justiça que é a organizada e apresentada ao utilizador pelo GPJ de uma forma simples e concisa.

Linha Justiça
800 910 220
Dias úteis das 9h00 às 19h00 (linha exclusiva para chamadas nacionais)

Subscreva a newsletter
ex: email@exemplo.pt

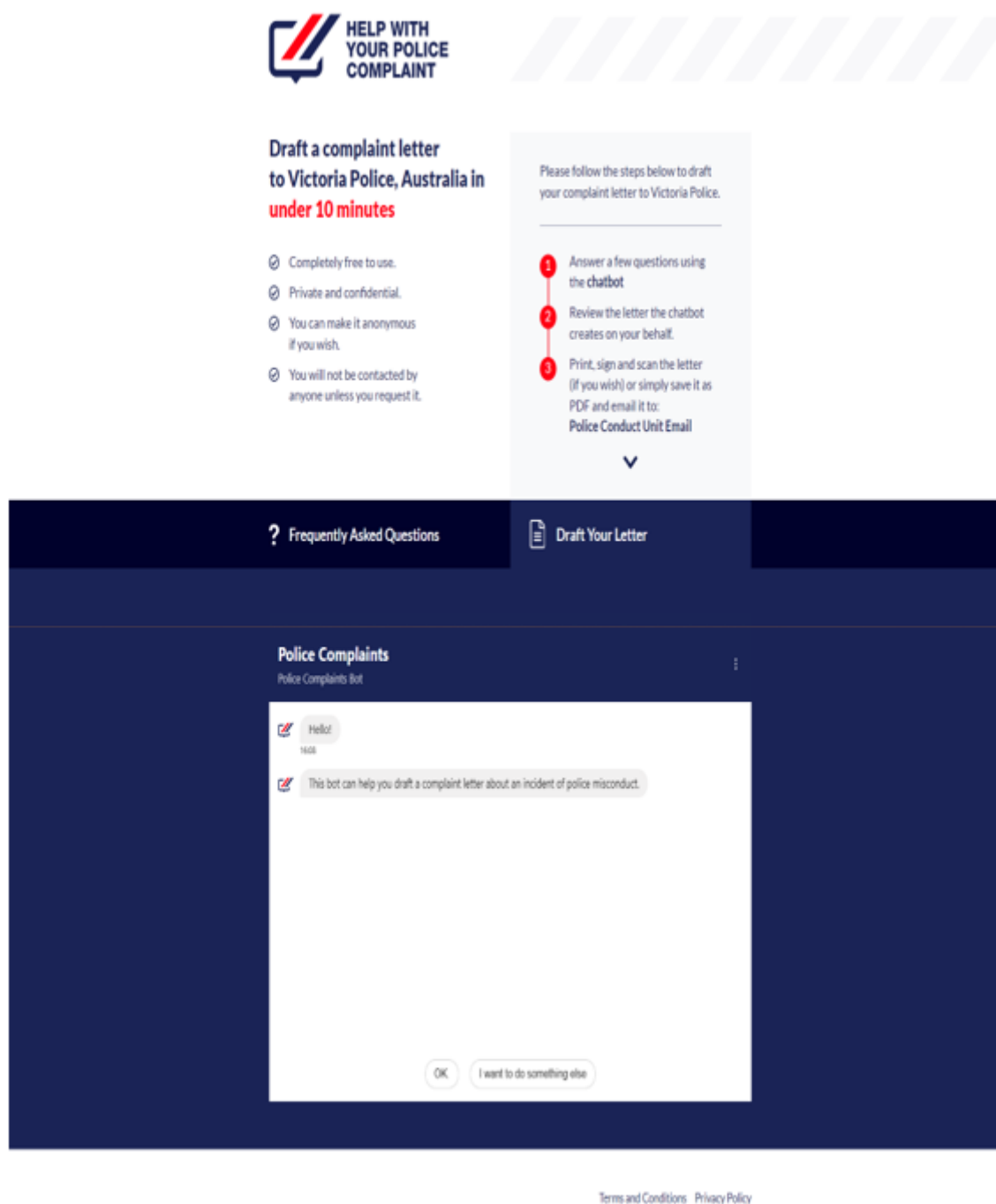
FORMULÁRIO DE CONTACTO

Mapa do Site · Serviços Digitais da Justiça · Avisos Legais
© Secretária-Geral do Ministério da Justiça

REPÚBLICA PORTUGUESA JUSTIÇA eportugal.gov.pt COMPETE 2020 PRR Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Nota. Adaptado de Justiça (s.d.).

Anexo H – Chatbot Victoria Police



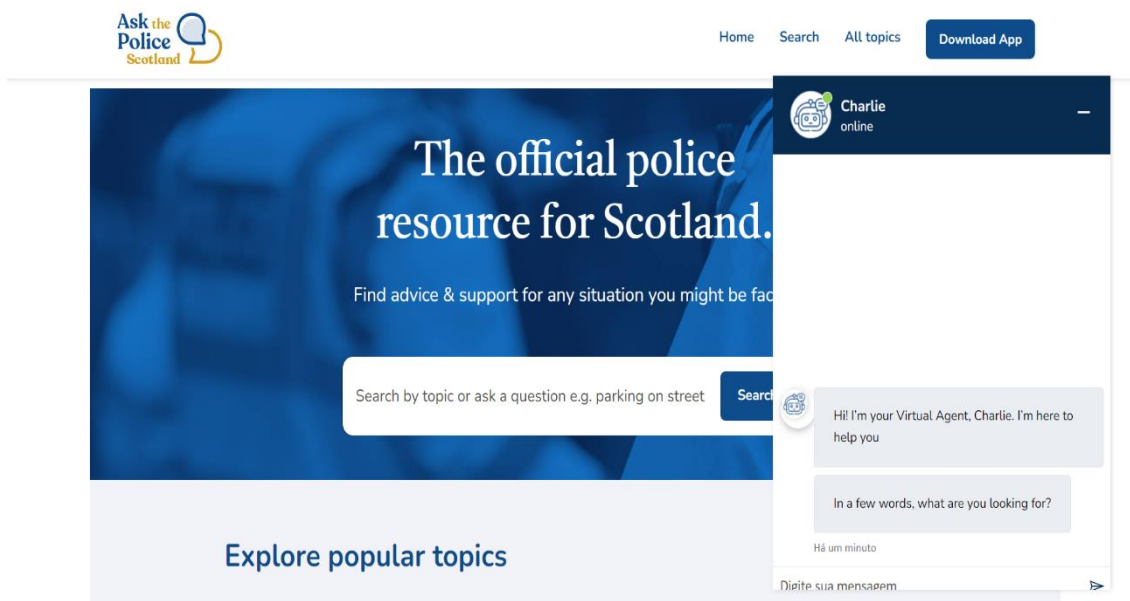
Nota. Adaptado de Police Accountability Project (2020).

Anexo I – Chatbot Ask the Police UK



Nota. Adaptado de Ask the Police UK (2024).

Anexo J – *Chatbot Ask the Police Scotland*



Nota. Adaptado de Ask the Police Scotland (2024).

Apêndices

Apêndice A – Tabela resumo dos benefícios dos *chatbots*

Benefícios da utilização de <i>chatbots</i>	Fontes
Disponibilidade permanente (24 horas por dia/7 dias por semana) sem apresentar sinais de cansaço	Behera, 2016; Mittal et al., 2016; Janarthanam, 2017; Correia, 2018; Mohasses, 2019; Waghmare, 2019; Dokukina & Gumanova, 2020; Thorat & Jadhav, 2020; Oliveira, 2021; Borges, 2023; Li & Zhang, 2023
Respostas instantâneas, personalizadas e consistentes	Behera, 2016; Mittal et al., 2016; Janarthanam, 2017; Correia, 2018; Mohasses, 2019; Dokukina & Gumanova, 2020; Thorat & Jadhav, 2020; Borges, 2023 & Li & Zhang, 2023
Capacidade de lidar com enorme volume de consultas simultaneamente	Behera, 2016; Mittal et al., 2016; Janarthanam, 2017; Correia, 2018; Mohasses, 2019; Dokukina & Gumanova, 2020; Thorat & Jadhav, 2020; Borges, 2023 & Li & Zhang, 2023
Melhor gestão de recursos: automatização de tarefas repetitivas de baixa prioridade, redução de custos e libertação de meios humanos para se dedicarem a atividades mais complexas	Behera, 2016; Janarthanam, 2017; Connolly et al., 2018; Correia, 2018; Waghmare, 2019; Dokukina & Gumanova, 2020; Thorat & Jadhav, 2020; Lugli & de Lucca Filho, 2020; Borges, 2023; Silva, 2023
Funcionalidade multilinguística	Mittal et al., 2016; Dokukina & Gumanova, 2020; Deng & Lin, 2022

Nota. Elaboração própria.

Apêndice B - Tabela resumo dos desafios dos *chatbots*

Desafios de implementação de chatbots	Fontes
Compreensão contextual limitada em contextos específicos e complexos (por exemplo, lidar com emoções e sentimentos)	Hill et al., 2015; Folstad et al., 2018; Chong et al., 2021; Viriato, 2022; Silva, 2023
Desafios de interpretação linguística (gírias, expressões coloquiais, identificação de sarcasmo e duplicidades)	Hill et al., 2015; Mittal et al., 2016; Sharma et al., 2016 as cited in Correia, 2018; Viriato, 2022
Necessidade de manutenção e atualização contínua dos sistemas de <i>software</i>	Mittal et al., 2016; Xue et al., 2023
Questões de privacidade e segurança dos dados recebidos/tratados	Folstad et al., 2018 & Correia, 2018
Desconfiança por parte do utilizador em comunicar com uma máquina baseada em IA em vez de um ser humano e consequente resistência na utilização	Jacobson et al., 2016; Folstad et al., 2018; Moraes et al., 2020; Chong et al., 2021; Silva, 2023
Preferência, por parte do utilizador, na interação humana para aconselhamento e resolução de problemas	Jacobson et al., 2016; Correia, 2018

Nota. Elaboração própria.

Apêndice C – Guião das entrevistas

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública

Esta entrevista enquadra-se na investigação científica intitulada de “Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública”, com vista à obtenção do grau de Mestre em Segurança Pública.

Com a presente entrevista pretendemos obter a opinião qualificada dos entrevistados relativamente aos maiores desafios que o GIRP enfrenta no que diz respeito à comunicação com os cidadãos via redes sociais e e-mail; análise dos potenciais benefícios que a implementação traria para aumentar a eficácia das respostas; e analisar os desafios inerentes à segurança e privacidade de um *chatbot*.

Entrevista nº _____

Data ____/____/____ Hora de início: ____:____ Hora de fim: ____:____

Local: _____

Nome: _____

Idade: ____ Género: _____ Habilitações Literárias: _____

Categoria Profissional: _____

Função que desempenha: _____

Tempo de experiência na função que desempenha: _____

Tempo de serviço na PSP: _____

Página 1 de 2

GUIÃO:

1. Categoria de questões 1 – A PSP e a comunicação organizacional na atualidade

- 1.1. Através de que meios é que, atualmente, as pessoas tentam entrar em contacto com o GIRP?
- 1.2. Qual é a importância e a dimensão atribuída aos emails e redes sociais no contacto com o cidadão?
- 1.3. Quais os maiores desafios com que o GIRP se depara na comunicação com o cidadão, via redes sociais e e-mail?

2. Categoria de questões 2 – Eficiência atual do GIRP

- 2.1. O GIRP consegue responder em tempo real a todos os contactos?
- 2.2. Por norma, quanto tempo demora a resposta a cada interação?
- 2.3. Considera que é dada uma resposta adequada e eficiente?

3. Categoria de questões 3 – Potencial e desafios da utilização de um *chatbot*

- 3.1. A utilização de um *chatbot* poderia servir como complemento, e melhoria, às estratégias de comunicação existentes? Se sim, quais é que considera serem os maiores benefícios para a estratégia de comunicação tendo em conta os benefícios inerentes aos *chatbots*?

Disponibilidade permanente (24 horas por dia/7 dias por semana) sem apresentar sinais de cansaço
Respostas instantâneas, personalizadas e consistentes
Capacidade de lidar com enorme volume de consultas simultaneamente
Melhor gestão de recursos: automatização de tarefas repetitivas de baixa prioridade, redução de custos e libertação de meios humanos para se dedicarem a atividades mais complexas
Funcionalidade multilinguística

- 3.2. Sob o ponto de vista dos cidadãos, qual seria a aceitação dos mesmos relativamente à implementação de um *chatbot* enquanto parte da estratégia comunicacional da PSP?
- 3.3. Possui alguma preocupação, em termos de segurança e/ou privacidade, que poderiam advir da implementação de um *chatbot* por parte da PSP?

Apêndice D – Pedido de autorização das entrevistas




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

Exma. Senhora Diretora Nacional Adjunta da UORH,

Superintendente-chefe Paula Cristina da Graça Peneda,

Eu, Rafael Humberto Cruz Pinheiro, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3601/158317, do 36.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública”, do qual é orientador o Professor Especialista Pedro Moita, venho mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª que se digne autorizar a realização de entrevistas às seguintes individualidades da estrutura orgânica da PSP:

1. Ex.º Sr. Subintendente [REDACTED]
2. Ex.º Sr. Comissário [REDACTED]
3. Ex.ª Agente Principal [REDACTED]
4. Ex.ª Técnica Superior [REDACTED]
5. Ex.º Chefe [REDACTED]

A realização destas entrevistas tem como intuito a recolha de dados relativos à temática em estudo.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização da investigação científica.

Pede deferimento.

Lisboa e ISCPSI, 26 de fevereiro de 2024



Rafael Pinheiro

Aspirante a Oficial de Polícia

N.º 3601/158317



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

Exma. Senhora Diretora Nacional Adjunta da UORH,

Superintendente-chefe Paula Cristina da Graça Peneda,

Eu, Rafael Humberto Cruz Pinheiro, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3601/158317, do 36.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública”, do qual é orientador o Professor Especialista Pedro Moita, venho mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª que se digne autorizar a realização de entrevistas às seguintes individualidades da estrutura orgânica da PSP:

1. Ex.º Intendente [REDACTED]
2. Ex.º Técnico Superior [REDACTED]
[REDACTED]

A realização destas entrevistas tem como intuito a recolha de dados relativos à temática em estudo.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização da investigação científica.

Pede deferimento.

Lisboa e ISCPSI, 10 de abril de 2024



Rafael Pinheiro
Aspirante a Oficial de Polícia
N.º 3601/158317

Apêndice E – Autorização das entrevistas

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

DIRECÇÃO DE ENSINO

SECRETARIA ESCOLAR



Exma. Senhora
Diretora Nacional Adjunta/Unidade Orgânica de Recursos
Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:

Sua Comunicação:

Nossa Referência: 66/SECDE/2024

Classificador: 080.01.10

Processo: SECDE202400001ASP

Data: 2024-02-27

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM SEGURANÇA PÚBLICA

1. O Aspirante a Oficial de Polícia M/158317 - Rafael Humberto Cruz Pinheiro encontra-se a desenvolver a dissertação de Mestrado com o tema: "Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública".
2. O ADP, no âmbito do estudo, vem requerer autorização para realização de entrevistas às individualidades da estrutura orgânica da PSP constantes no respetivo pedido de autorização em anexo.
3. Assim, envia-se a V. Ex.^a o requerimento para decisão superior.

O Director

Luís Manuel Peça Farinha
Superintendente-Chefe



R. 1.º de Maio, n.º 3 1349-040 Lisboa Tel.: 213613900 Fax: 213610535 www.iscpsi.pt
iscpsi@psp.pt

151736
Página 1/1

RE: Pedido de Colaboração em Trabalho de Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais | 158317 – Rafael Pinheiro



DN DEFORM

Para: ISCPSP - Direcção Ensino

Cc: Paulo Jorge Da Silva Onofre; Paula Alexandra Da Conceição Cunha; Rafael Humberto Cruz Pinheiro

Responder Responder a Todos Reencaminhar

ter 12/03/2024 12:02

Exmo. Senhor Diretor do ISCPSP

Relativamente ao assunto em epígrafe, encarrega-me o Exmo. Sr. Diretor do Departamento de Formação, da Polícia de Segurança Pública, Superintendente Paulo Jorge da Silva Onofre, de informar V.^a Ex.^a o deferimento por sua Ex.^a a DNAURH no pedido infra, cujo despacho se transcreve:

"Autorizo a título voluntário.
11/03/2024
DNAURH
Paula Peneda
Superintendente Chefe"

Com os melhores cumprimentos,

"Uma Polícia das pessoas e para as pessoas: segurança, igualdade, respeito e confiança." – Estratégia PSP 2024/2026"

Catarina Silva Batista Tomeno

Comissário | Chief Inspector

Departamento de Formação
Chefe de Núcleo de Recursos Didáticos

T: +351 21 811 10 00
Ext. 11374

E: embatista@psp.pt

f policiasegurançapublica

ps policiasegurançapublica

POLÍCIA
segurança pública



Direcção Nacional da PSP
Largo da Penha de França, n.º 1 | 1199-010 Lisboa

www.psp.pt





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

Exma. Senhora Diretora Nacional Adjunta da UORH,

Superintendente-chefe Paula Cristina da Graça Peneda,

Eu, Rafael Humberto Cruz Pinheiro, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3601/158317 do 36.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública”, do qual é orientador o Professor Especialista Pedro Moita, venho mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª que se digne autorizar a realização de entrevistas às seguintes individualidades da estrutura orgânica da PSP:

1. Ex.º Intendente [REDACTED]
2. Ex.º Técnico Superior [REDACTED]

A realização destas entrevistas tem como intuito a recolha de dados relativos à temática em estudo.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização da investigação científica.

Pede deferimento.

Lisboa e ISCPSI, 10 de abril de 2024

Rafael Pinheiro

Rafael Pinheiro
Aspirante a Oficial de Polícia
N.º 3601/158317

Autoriza
16ABR24
DIRETOR NACIONAL
João Augusto de Almeida Correia
Superintendente-Chefe

Apêndice F – Termo de Consentimento Informado




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

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que o Aspirante a Oficial de Polícia e finalista do Mestrado em Segurança Pública do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), Rafael Humberto Cruz Pinheiro, está a desenvolver um estudo intitulado “Análise do potencial e desafios da utilização de *chatbots* na comunicação da Polícia de Segurança Pública”, sob orientação do Professor Especialista Pedro Moita. Neste âmbito foram-me explicados os objetivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudios após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir a qualquer momento do trabalho.

Compreendo que não irá existir qualquer tipo de remuneração ou custos pela minha participação neste estudo. É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspetos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado(a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino onde indicado.

O Investigador

O(a) entrevistado(a)

Aspirante a Oficial de Polícia

M/158317

Lisboa, ____ de _____ de 2024

Apêndice G – Quadro Categorical

A. Categoria “**Meios de comunicação**”. Esta categoria engloba toda a informação mencionada pelos entrevistados relativamente aos diferentes meios de comunicação utilizados, incluindo as preferências dos cidadãos, e a importância e dimensão desses meios para a operacionalização das funções do GIRP.

A.1. Subcategoria “**Meios digitais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação relacionada com a utilização de meios digitais na comunicação para com o GIRP por parte dos cidadãos.

Ex.: “Considerando que estamos a falar aqui de comunicação organizacional, no âmbito digital, a grande fatia da comunidade, ou do cidadão que contacta a PSP é por via do email, do contacto, que é o contacto@psp.pt, que é o contacto mais geral e se encontra no site e em todos os *flyers* e documentos que são divulgados externamente, e é o contacto mais utilizado, esse email. Aí recebemos todo o tipo de consulta, de pedidos, de informações, etc” (E2)

A.2. Subcategoria “**Meios tradicionais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que diz respeito à utilização de meios tradicionais por parte dos cidadãos na comunicação com o GIRP.

Ex.: “(...) além do contacto pessoal, que é realizado maioritariamente, pelo efetivo da PSP (...)” (E7)

A.3. Subcategoria “**Preferências dos utilizadores**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que explora as preferências de comunicação dos cidadãos, tendo em observância os meios digitais e tradicionais.

Ex.: “Emails e redes sociais são o mais utilizado (...)” (E3)

A.4. Subcategoria “**Importância dos *emails* e redes sociais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre a relevância e priorização dada aos *emails* e redes sociais pelo GIRP às interações que recebem dos cidadãos.

Ex.: “A importância é elevada, dado o volume de contactos que nós temos, embora seja necessário fazer uma filtragem de todos esses contactos (...)” (E2)

A.5. Subcategoria “**Dimensão dos *emails* e redes sociais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação acerca da quantidade de comunicações que o GIRP recebe diariamente, através de *emails* e redes sociais.

Ex.: “(...) é uma dimensão absolutamente avassaladora, tal como eu te dizia há pouco, um dia normal no GIRP são cerca de 250 mails que chegam e que têm de ser tratados. Ao fim de semana que não trabalhamos e que normalmente também chega a idêntica quantidade de mails, permite-te ver logo à segunda-feira qual é que é o volume de trabalho que espera normalmente a equipa.” (E6)

B. Categoria “**Desafios na comunicação**”. Esta categoria engloba toda a informação no que concerne aos desafios que a equipa do GIRP enfrenta diariamente relativamente à comunicação externa com o cidadão.

B.1. Subcategoria “**Volume de mensagens**”. Esta subcategoria engloba toda a informação atinente ao desafio de gerir o volume de mensagens recebidas pelo GIRP.

Ex.: “Não damos resposta a tudo, porque os pedidos são muito elevados, portanto são bastantes pedidos, e quando digo pedidos estou a falar em publicações e em mensagens enviadas e às quais não temos capacidade para dar resposta e vamos tentando fazer o nosso melhor, mesmo na interação com as pessoas (...)” (E4)

B.2. Subcategoria “**Qualidade e pertinência das respostas**”. Esta subcategoria engloba toda a informação alusiva ao desafio que é responder ao cidadão, nas mais diversas plataformas, com a qualidade e sensibilidade adequadas.

Ex.: “(...) põe-se alguns desafios, nomeadamente a situação de, às vezes, conseguirmos passar a nossa mensagem, embora nós tentamos explaná-la da melhor forma, mas por vezes quem está do outro lado, dependente do contexto em que a pessoa se insere, pode não conseguir perceber muito bem essa informação (...)” (E3)

B.3. Subcategoria “**Gestão e tempo das respostas**”. Esta subcategoria engloba toda a informação relativamente aos desafios em responder em tempo útil, mantendo uma eficiência constante e gestão de todas as comunicações recebidas pelo GIRP.

Ex.: “Portanto, eu diria que o maior desafio é mesmo conseguir dar uma resposta em tempo útil (...)” (E2)

B.4. Subcategoria “**Situações inopinadas e momentos específicos**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre como o aumento em momentos

inopinados, crises e em situações ocasionais, influencia a capacidade de resposta do GIRP.

Ex.: “(...) quando fazemos publicações sobre, ou há alguma campanha a decorrer sobre recrutamento, o número de pedidos sobre essa temática dispara substancialmente (...)” (E2)

B.5. Subcategoria “Desconhecimento por parte do cidadão das funções do GIRP”. Esta subcategoria engloba toda a informação acerca da falta de compreensão dos cidadãos no que concerne às atribuições do GIRP.

Ex.: “Eu acho que é, quer dizer, para mim em termos pessoais é as pessoas não terem noção de como as coisas se processam. As pessoas acham que ao estarmos a contactar pelas redes sociais ou por email, estão a fazer uma denúncia, estão-nos a dar conhecimento e que nós a seguir fazemos o encaminhamento de tudo e mais alguma coisa (...)” (E1)

B.6. Subcategoria “Dependência de outras subunidades”. Esta subcategoria engloba toda a informação onde é mencionada a dependência de outros departamentos e subunidades da PSP para se efetuar uma resposta ao cidadão e desafios associados.

Ex.: “(...) algumas saem fora do controlo do Gabinete, ou seja, por vezes estamos dependentes de alguma informação lateral, quer seja dos comandos, quer seja dos departamentos (...)” (E4)

B.7. Subcategoria “Estratégia de comunicação desatualizada”. Esta subcategoria engloba toda a informação acerca da necessidade de reestruturação e atualização da estratégia de comunicação da PSP, de modo a atender às novas necessidades dos cidadãos e da comunicação organizacional.

Ex.: “O facto de o GIRP estar estruturado como está não nos permite muitas vezes ter esse *input* que é extremamente importante nas redes sociais, e isso tem que ser repensado, parece-me a mim, o mais depressa possível, porque o contato por intermédio das redes sociais é extremamente importante e está a ganhar muito rapidamente uma dimensão que, suspeito, fará com que, atualmente no próximo biénio, a interação por intermédio das redes sociais ultrapasse claramente a interação por intermédio de email.” (E6)

B.8. Subcategoria “**Limitações horárias laborais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação onde destacam as dificuldades associadas às restrições impostas pela matriz horária em utilização no GIRP.

Ex.: “Nós temos um horário e não conseguimos garantir 24h sobre 24h, uma resposta a todas as solicitações. Portanto, é muito difícil assegurar que conseguimos responder a tudo (...)” (E2)

B.9. Subcategoria “**Limitações de recursos humanos**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que sublinha as limitações e dificuldades associadas a uma escassez de recursos humanos no GIRP.

Ex.: “Os recursos humanos são poucos para aquilo que precisávamos (...)” (E3)

B.10. Subcategoria “**Acumulação de funções**”. Esta subcategoria engloba toda a informação onde há menção à acumulação de diversas funções e responsabilidades pelos elementos do GIRP e as suas consequências.

Ex.: “Até mesmo porque esses núcleos também acumulam outros tipos de funções, ficando muitas das vezes sem tempo para tratar única e exclusivamente desse conteúdo.” (E7)

B.11. Subcategoria “**Meios materiais desajustados**”. Esta subcategoria engloba toda a informação onde são identificados desafios materiais e físicos e as consequências na prossecução da missão do GIRP.

Ex.: “(...) há um equilíbrio de dificuldade, isto na minha ótica, em termos de meios humanos e materiais, porque os nossos meios materiais não são os mais fáceis de se trabalhar, isto porque dado ao grande volume de *emails*, de mensagens que nós recebemos, e grande parte destas mensagens terem muitos anexos, anexos com grandes dimensões, torna-se bastante difícil muitas vezes abrir um anexo, é difícil depois fazer um arquivo de toda aquela correspondência, é complicado.” (E5)

C. Categoria “**Eficiência da comunicação do GIRP**”. Esta categoria engloba toda a informação acerca da perceção dos elementos do GIRP quanto à eficiência das respostas em termos de tempo, adequação e satisfação das mesmas.

C.1. Subcategoria “**Tempo de resposta**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que visa aferir a capacidade do GIRP responder em tempo real às solicitações dos cidadãos, bem como o tempo de resposta geral de cada interação.

Ex.: “Portanto, tudo depende do *timing*, da quantidade de *emails* que nos chegam, depois também temos alturas em que recebemos muito mais correspondência do que noutras, portanto, é impossível quantificar o tempo que demora a dar uma resposta. Mas o máximo, aquilo que nós tentamos, é que alguém que nos contacte possa ter uma resposta no máximo dos máximos, uma resposta que dependa de nós, GIRP, no prazo de 24 horas.” (E5)

C.2. Subcategoria “**Adequação das respostas**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que avalia a pertinência e adequação das respostas dadas, na perspetiva da satisfação do cidadão.

Ex.: “Na maior parte é adequada (...)” (E3)

C.3. Subcategoria “**Eficiência das respostas**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre a eficiência do GIRP na gestão e resposta das comunicações oriundas dos cidadãos.

Ex.: “No entanto, nós ali pelo que temos, vamos conseguindo dar uma resposta, embora não seja a mais rápida, mas as pessoas não ficam sem resposta.” (E3)

D. Categoria “**Potencial dos *chatbots***”. Esta categoria engloba toda a informação relativa à perceção que a equipa do GIRP possui das melhorias que a introdução de um *chatbot* traria ao trabalho que desenvolvem.

D.1. Subcategoria “**Automatização e maior eficiência nas respostas**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre o potencial de um *chatbot* relativo a uma maior eficiência e agilidade nas respostas em virtude da automatização das mesmas.

Ex.: “Eu acho que sim, que ia-nos facilitar muito a nossa tarefa, principalmente em questões mais simples, as perguntas “quero apresentar uma queixa” ou “perdi os meus documentos, o que posso fazer?”. Esse tipo de questões mais simples e que seriam bastante úteis para o cidadão (...)” (E5)

D.2. Subcategoria “**Melhoria na resposta**”. Esta subcategoria engloba toda a informação atinente à melhoria na qualidade das respostas que poderia advir de um *chatbot*.

Ex.: “Sem dúvida nenhuma, eu não tenho qualquer dúvida que o *chatbot* iria trazer melhorias ao serviço, à qualidade de resposta (...)” (E2)

D.3. Subcategoria “**Capacidade multilinguística**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre a vantagem do *chatbot* em superar barreiras linguísticas, interpretando e comunicando em diversos idiomas.

Ex.: “A questão da funcionalidade multilinguística também. Às vezes temos dificuldade com algumas questões que nos são colocadas e temos de as ir traduzir para depois conseguir responder, e isso tanto acontece via email, como nas redes sociais. O nosso país é cada vez mais um país turístico, e, portanto, se for em inglês, a maior parte de nós consegue dar uma resposta, se for em alemão já não conseguimos e temos de estar aqui a dar a volta.” (E4)

D.4. Subcategoria “**Disponibilidade permanente**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que sublinha a capacidade de um *chatbot* funcionar a qualquer hora e os benefícios inerentes.

Ex.: “(...) a disponibilidade permanente também, portanto, o facto de conseguirmos ter alguém para estas questões de baixa prioridade com respostas instantâneas também era importante até porque nós não temos recursos humanos no período noturno, é mais ou menos entre as 8h e as 18h.” (E4)

D.5. Subcategoria “**Melhor gestão dos recursos atuais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação sobre como a implementação de um *chatbot* influenciaria a gestão dos recursos humanos e materiais que o GIRP possui.

Ex.: “Iria libertar algum espaço a nível de correspondência que nós recebemos, sem dúvida nenhuma, e o que iria facilitar-nos também a gestão do nosso dia a dia de trabalho para outras tarefas. E realmente eu acho que, nesse ponto de vista, que sim, traria uma melhor gestão de recursos, seria uma mais-valia que nós iríamos ter na utilização de *chatbots*.” (E5)

D.6. Subcategoria “**Apoiar a atividade dos polícias**”. Esta subcategoria engloba toda a informação acerca dos benefícios que o *chatbot* traria para apoiar os polícias no seu quotidiano.

Ex.: “A Polícia, a Polícia de Segurança Pública, lida com muitas matérias e tem um conjunto, uma abrangência muito relevante de interações na sociedade que leva a que seja virtualmente impossível que qualquer polícia, eu, tu, um patrulheiro, um chefe, quem quer que seja, por muitos anos que esteja na polícia, que domine com uma grande segurança todos os assuntos. Portanto, o *chatbot*, para além de poder ir, poder assegurar todos estes cinco benefícios que tu aqui apresentas, asseguraria também um outro benefício que me parece mais relevante de qualquer um destes, que é apoiar os próprios polícias. Portanto, o *chatbot* terá uma dimensão muito relevante externa, de benefício externo, de comunicação, mas terá também um benefício interno extremamente relevante.” (E6)

D.7. Subcategoria “**Perceber as novas necessidades do cidadão**”. Esta subcategoria engloba toda a informação que destaca como os *chatbots* poderiam ajudar a sinalizar novas necessidades securitárias e de informação dos cidadãos.

Ex.: “A outra grande vantagem que eu apresento, e, portanto, seria a sétima, para acrescentar este teu quadro, seria a questão de a própria instituição centralizar e perceber quais é que são as novas necessidades dos cidadãos (...)” (E6)

E. Categoria “**Desafios associados aos *chatbots***”. Esta categoria engloba toda a informação relativa à perceção de possíveis desafios suscetíveis de surgir com a implementação de um *chatbot*.

E.1. Subcategoria “**Riscos de segurança**”. Esta subcategoria engloba toda a informação respeitante a preocupações com a segurança na implementação de um *chatbot*, nomeadamente na segurança dos dados ou institucional.

Ex.: “Por acaso, acho que não. Estou a tentar perceber, porque as pessoas... da nossa parte enquanto instituição acho que não. Acho que não, que não haveria nada que compromettesse a nossa segurança (...)” (E1)

E.2. Subcategoria “**Privacidade e proteção de proteção de dados pessoais**”. Esta subcategoria engloba toda a informação relativamente à importância de proteger e preservar ao máximo a privacidade dos utilizadores ao interagir com um *chatbot*.

Ex.: “No que diz respeito à segurança do próprio cidadão e à privacidade dos seus dados pessoais, eu penso que não. Era uma questão de o *chatbot* nunca perguntar ao próprio cidadão, depois naquela interação que é desenvolvida, nunca perguntar dados pessoais. Portanto, eu posso colocar questões ao *chatbot*, vou receber respostas, mas o *chatbot* nunca me vai perguntar, "então, mas qual é a matrícula do seu veículo?" Ou "qual é o seu número de identificação fiscal? Onde é que o senhor mora? Ou como é que se chama?".” (E6)

E.3. Subcategoria “**Incapacidade de resposta**”. Esta subcategoria engloba toda a informação onde são discutidas preocupações relativas a limitações do *chatbot* em lidar com situações específicas ou complexas.

Ex.: “A questão é se há aqui no meio disto tudo e depois não é só isso, o *chatbot* não dá uma resposta concreta numa situação que é mais complicada, qual é o encaminhamento que é dado? São estas especificidades que deixam em dúvida. É esse cuidado que é preciso, que é importante, dar continuidade à resposta que a pessoa está a precisar.” (E3)

E.4. Subcategoria “**Construção e manutenção do *chatbot***”. Esta subcategoria engloba toda a informação acerca dos desafios iniciais e contínuos associados a criar e atualizar, respetivamente, um *chatbot*.

Ex.: “(...) o *chatbot* nunca é um produto acabado, ok? Portanto, não é um projeto que tu... Não é uma base de dados, por exemplo. Digamos assim, não é um projeto que tu concebas, no plano teórico, construas, instalas, está feito, acabou, agora vamos todos embora que é só deixar isto a funcionar.” (E6)

E.5. Subcategoria “**Confiança no *chatbot***”. Esta subcategoria engloba toda a informação atinente a desafios relativamente a construir e manter a confiança do público no *chatbot*.

Ex.: “Mas eu considero que se houver cuidado, a gente poderá dar uma resposta concreta e salvaguardar sempre esses dados, dando confiança às pessoas.” (E3)

F. Categoria “**Perceção e aceitação pública**”. Esta categoria engloba toda a informação que os elementos do GIRP consideram que seria a perceção e aceitação do público mediante a introdução de um *chatbot*.

F.1. Subcategoria “**Percepção pública**”. Esta subcategoria engloba toda a informação associada à opinião dos elementos do GIRP quanto à possível percepção pública, e respetivo impacto na imagem da PSP, que a implementação de um *chatbot* traria.

Ex.: “Embora nós estejamos a caminhar para um mundo automatizado, ainda há muitas pessoas que preferem o contacto humano e eu acho que isso nunca se deve perder, em detrimento da automatização de certos serviços. E acho que é extremamente importante que se mantenha este contacto personalizado para determinadas situações.” (E5)

F.2. Subcategoria “**Aceitação pública**”. Esta subcategoria engloba toda a informação alusiva à opinião dos elementos do GIRP quanto à possível aceitação pública da implementação de um *chatbot*.

Ex.: “Eu acho que a aceitação seria boa, porque é a tendência de hoje em dia. Eu acho que já começa a ser o anormal não ser uma máquina a responder e estar lá uma pessoa (...)” (E1)

Apêndice H – Exemplos de excertos de codificação

Categoria A - Meios de comunicação

Subcategoria A.1. Meios digitais

“Através do email, porque temos um email geral da instituição.” (E1)

“Através das redes sociais, tanto o *Messenger* do Facebook, como através das mensagens do *Instagram*.” (E1)

“Considerando que estamos a falar aqui de comunicação organizacional, no âmbito digital, a grande fatia da comunidade, ou do cidadão que contacta a PSP é por via do email, do contacto, que é o *contacto@psp.pt*, que é o contacto mais geral e se encontra no site e em todos os *flyers* e documentos que são divulgados externamente, e é o contacto mais utilizado, esse email. Aí recebemos todo o tipo de consulta, de pedidos, de informações, etc.” (E2)

“Depois, através de todas as redes sociais que nós temos, que são plataformas distintas e com públicos-alvo muito específicos, por mensagens privadas ou comentários, ou através das plataformas de comunicação de cada uma das redes, também nos entram muito em contacto connosco.” (E2)

“(…) especificamente com o GIRP, temos 3, considero 3 meios essenciais, telefone, email e redes sociais, o essencial.” (E3)

“São os meios que são disponibilizados pela PSP a nível de contacto institucional, designadamente o site da PSP, portanto, onde são visualizadas algumas das matérias que estamos a atualizar.” (E4)

“Depois, todos os *emails* que são disponibilizados para o público em geral, nomeadamente o email mais conhecido desde sempre da PSP que é o *contacto@psp.pt*. É onde cai o grosso das mensagens enviadas por email para a PSP, que depois são distribuídas para resposta para as diversas unidades de polícia, quer sejam comandos territoriais, quer seja a UEP, quer sejam estabelecimentos de ensino (...)” (E4)

“Depois temos, designadamente para o contacto com os OCS, embora nesse email do contacto caiam muitos pedidos de OCS, temos também o email do núcleo de comunicação institucional, que é o *press@psp.pt*, o contacto para onde são efetuadas o grosso das questões pelos OCS.” (E4)

“(…) a falar das questões dos *emails*, dentro do núcleo de protocolo e relações públicas, temos ainda os 2 *emails* relacionados com as relações públicas e protocolo, onde são também colocadas muitas questões à PSP quer seja para eventos, quer seja para patrocínios e para relações públicas no geral (…)” (E4)

“Depois temos as diversas redes sociais que gerimos a nível nacional. Portanto, a mais antiga, com mais seguidores, é o Facebook, depois temos o Instagram, Youtube, Tik Tok, o X, e, mais recentemente, o LinkedIn.” (E4)

“Relativamente a esses 2 projetos, entra também muito pedido de informação através do email próprio do Estou aqui, especialmente o das crianças que está mais massificado, mais divulgado, e é também uma forma de comunicação organizacional, que tentamos a todo o tempo promover e exponenciar.” (E4)

“Através de email, das redes sociais (…)” (E5)

“(…) há uma enormíssima quantidade de mails que estão disponíveis para o cidadão promover essa interação (…)” (E6)

“(…) é por intermédio do mail (…)” (E6)

“(…) quando vamos ao site da PSP e os cidadãos clicam lá naquele botãozinho para contactar com a PSP, o mail que aparece, portanto, a escolha da PSP para essa interação é o contacto que é a caixa de mail gerida pelo GIRP.” (E6)

“O email será o segundo meio que identifico para as pessoas entrarem em contacto com o GIRP, é um endereço do conhecimento público, amplamente divulgado no *site* da PSP e até mesmo na página de Facebook.” (E7)

“O terceiro meio que identifico são, inevitavelmente, as redes sociais, que nos últimos anos têm assumido um papel fulcral e de enorme importância para a comunicação institucional da PSP.” (E7)

“A utilização do email ainda é uma importante forma de comunicação para o cidadão entrar em contato com a PSP.” (E7)

“Seja por intermédio de simples interações, mensagens curtas no formato de comentários ou através dos chats de conversação, é certo que as redes sociais da PSP se tornaram num novo canal de comunicação por onde qualquer cidadão pode contactar a instituição.” (E7)

Subcategoria A.2. Meios tradicionais

“(…) por telefone, também recebemos algumas questões por telefone. Porque o nosso contacto é o contacto que está disponível no site da PSP, que é o do GIRP. Existe a central também, mas o GIRP tem um contacto direto com o exterior.” (E1)

“Cartas não são muito utilizadas, mas às vezes chega qualquer coisa relacionado com, querem dizer qualquer coisa ao diretor nacional, mas não é questões. Pode ser mais a dizer que o viram na televisão e que o conhecem daqui e dali. Carta é muito raro, não chega, e então de questões nada, não chega.” (E1)

“Por telefone, aqui para o nosso serviço, não se verifica tantas vezes, a menos que estejamos a falar de OCS, porque é o Gabinete que trata dessa parte, mas acredito que numa Esquadra, em qualquer Esquadra, o contacto seja mais recorrente, do cidadão com dúvidas, recorrer à Esquadra local, ou às divisões policiais da localidade, do que para aqui para o nosso serviço. Aqui, diria que mais o email, mas também aparecem alguns contactos via telefone.” (E2)

“Estava-me a esquecer, até porque já é um pouco arcaico, mas continua a acontecer e muitos cidadãos ainda o fazem, continuamos a usar o telefone. Estávamos aqui a esquecer de um meio que continua a ser bastante utilizado principalmente por uma camada da sociedade com mais idade, e também pelos jornalistas.” (E4)

“(…) ainda muito por telefone. Sendo que muitas vezes as pessoas por telefone, obviamente que é para conseguirem ter uma resposta mais imediata (…)” (E5)

“(…) há o contacto telefónico, o relacionamento direto com as polícias (…)” (E6)

“(…) e também do telefone (…)” (E6)

“(…) além do contacto pessoal, que é realizado maioritariamente, pelo efetivo da PSP (…)” (E7)

“O primeiro, sendo também o mais tradicional, é o telefone, (…)” (E7)

Subcategoria A.3. Preferência dos utilizadores

“*Emails* e redes sociais são o mais utilizado (…)” (E3)

“(…) embora as redes sejam mais utilizadas como um último meio para esclarecer uma dúvida que não fica bem esclarecida através de outros meios, para evitar estar a trocar para trás e para a frente, assim são contactos mais imediato (…)” (E3)

“Por outro, a forma da pessoa explicar, às vezes, uma ideia, fazendo-o formalmente, por exemplo, através do *email*, não deixa de ficar um registo dessa informação, que por telefone nem sempre é efetuada. E para todos os efeitos a pessoa tem sempre o comprovativo e aguarda sempre uma resposta, aquela que será escrita, tanto por *emails* ou por redes sociais, naquelas que carecem de resposta.” (E3)

“(…) o telefone já não é tanto (…)” (E3)

“(…) em todas as redes vamos recebendo mensagens, sendo as que têm mais pedidos, e mais intervenção, são o *Facebook* e o *Instagram*, mas principalmente o *Facebook* que é aquela que tem mais seguidores.” (E4)

“(…) mais por intermédio do mail acho que é um meio que leva a que as pessoas percam menos tempo, as pessoas ficam tranquilas porque sabem que a sua questão foi apresentada e foi depositada junto da PSP e ficam a aguardar por uma resposta, mais por intermédio do mail (…)” (E6)

“(…) o contato telefónico ainda é bastante representativo.” (E6)

“(…) é notório o crescimento de contactos, sendo a maioria deles realizados através das páginas de Facebook e Instagram.” (E7)

“As redes sociais, neste caso em particular, as da PSP, permitem contactos de diversos tipos de utilizadores, tanto de Portugal, como de qualquer parte do mundo, podendo logo à partida, considerar-se como um canal de comunicação de primeira linha e de amplo alcance.” (E7)

“As redes sociais, passaram a oferecer a oportunidade aos cidadãos de interagir diretamente por meio de comentários, mensagens diretas e respostas em tempo real, ultrapassando até, a inconveniência, ou em muitos casos, a desnecessidade de deslocação a uma Esquadra para adquirir uma simples informação ou esclarecimento sobre determinada matéria. Passaram também a ser uma forma de contacto mais célere do que o próprio email, que muitas vezes é enviado e pode demorar ou nunca vir a ser respondido.” (E7)

“No meu ponto de vista, embora atualmente existam outras formas de comunicação digitais, o email ainda desempenha um papel crucial no contato do cidadão com a PSP e vice-versa, especialmente em contextos formais ou institucionais.” (E7)

“(…) o telefone, que serve muitas vezes para estabelecer contactos institucionais diretos e interagir de forma mais célere com alguém em específico do Gabinete ou respetivos núcleos.” (E7)

Subcategoria A.4. Importância dos *emails* e redes sociais

“É assim, é importante, nós tentamos dar sempre, quer dizer, recebemos de tudo um pouco, não é? Há algum tipo de questões às quais nós damos importância, porque tem mesmo a ver com questões policiais, as pessoas perguntam como é que podem apresentar queixa, ou vem denunciar um crime, e nós tentamos sempre responder e direcionar tudo, ou dar a informação à pessoa que tem 6 meses para apresentar queixa.” (E1)

“Tentamos dar sempre um encaminhamento de alguma maneira. Depois, claro que recebemos algum tipo de *emails* ou de mensagens às quais não damos tanta importância, porque às vezes é só uma opinião geral a falar do trabalho da polícia, que podíamos ter feito assim ou assado. Mas é sempre dado um encaminhamento.” (E1)

“Mas damos sempre algum encaminhamento e a importância que cada situação requiere, que são muitas, há de tudo. O reencaminhamento é mais vocacionado para situações policiais, quase sempre” (E1)

“Mesmo nos comentários, sou sincera, tento quase sempre, quer dizer, dou mais prioridade às questões por mensagem porque são sempre questões, às vezes os comentários são mais opiniões, nem sempre conseguimos fazer o controlo, mas dentro dos bocadinhos que também tenho, vou lá e tento perceber se há algum que mereça uma resposta (…)” (E1)

“A importância é elevada, dado o volume de contactos que nós temos, embora seja necessário fazer uma filtragem de todos esses contactos (…)” (E2)

“(…) é preciso fazer essa filtragem, para perceber efetivamente aquilo que merece e tem de ter uma resposta mais formal da instituição ou outras que é só ter ali uma interação com o cidadão, um “bom dia” ou uma resposta a um “bom dia”, e a coisa passa, ou se efetivamente é preciso uma resposta de esclarecimento para um qualquer assunto que nos coloquem, portanto, temos de fazer sempre essa filtragem (…)” (E2)

“Acho que é uma importância fulcral, uma vez que, para já, há uma maior amplitude que o cidadão pode utilizar para nos contactar (...)” (E3)

“A mesma coisa para as redes sociais, ou seja, todas as questões que são focadas nas redes sociais que nós entendemos e que conseguimos acompanhar que são de maior relevo, são respondidas. Aquelas que não conseguimos acompanhar, até porque não temos obrigação de responder aquilo que vem nas redes sociais, portanto, fazemo-lo por uma questão de qualidade do serviço público.” (E4)

“A importância é enorme.” (E5)

“(...) bom, a importância, é extremamente importante, o email e mesmo o contacto pelas redes sociais (...)” (E6)

“Portanto, é extremamente importante o email (...)” (E6)

“As redes sociais também são importantes (...)” (E6)

“(...) o email mantém a sua relevância por várias razões: pelo profissionalismo, uma vez ser considerado uma forma de comunicação formal e profissional em comparação com mensagens de texto ou redes sociais; pelo controlo da instituição, permitindo que a correspondência e informação seja internamente organizada e catalogada em pastas, marcadores e etiquetas, facilitando a localização de mensagens importantes, bem como a respetiva gestão interna; pela sua segurança, sendo estes, geralmente, protegidos por medidas de segurança, como criptografia, o que os torna uma opção segura para o envio de informações sensíveis ou reservadas; pelo acesso universal, sendo certo que a maioria ou quase totalidade das pessoas com acesso à internet têm um endereço de email registado, tornando-o uma forma de comunicação universalmente acessível e; pelo próprio registo de comunicação, possibilitando pesquisa a qualquer instante e caso seja necessário também facilitar o rastreio de fontes ou emails originais, o que pode ser útil para investigação, referência futura, ou em qualquer situação legal que possa surgir.” (E7)

“As redes sociais assumem-se um canal para receber e dar feedback instantâneo aos cidadãos, permitindo uma comunicação bidirecional e uma compreensão mais profunda das necessidades e preocupações da sociedade em geral.” (E7)

Subcategoria A.5. Dimensão dos emails e redes sociais

“Não querendo também exagerar, mas é capaz de chegar a umas 200/300 mensagens por dia. E estou a falar só de questões, porque depois há identificações e outro tipo de coisas, mas se calhar, só de perguntas sim (...)” (E1)

“(...) a amplitude de mensagens que nos chegam é mesmo muito grande.” (E2)

“Não consigo precisar quantas mensagens recebemos, até porque não há um número estanque, tipo, não é, à segunda-feira são 100, ou por dia são 100 ou 200, não há um número. Vai depender muito da nossa dinâmica na rede social, quanto mais ativos estamos, mais potencia a colocar o pessoal a colocar dúvidas ou a interagir connosco. Quando estamos um bocadinho mais parados, nem sempre acontece. Portanto, é difícil estabelecer um valor para este contacto. (E2)

“(...) nós temos publicações que têm mais de 1000 comentários, fora aqueles que caem em mensagem privada, das diversas redes sociais que são sempre, todos os dias, dezenas e podem chegar às centenas.” (E4)

“Os emails começaram, ano após ano, a ganhar uma grande relevância e uma grande dimensão (...)” (E5)

“Nós, em termos de volume de correspondência de emails, temos uma média diária de 150 emails que recebemos diariamente só do contacto. Isto uma média, porque pode variar, em dias em que recebemos mais do que isso, muito mais do que isso (...)” (E5)

“(...) no nosso núcleo temos 3 caixas de correio, somos 3 pessoas e cada um tem uma caixa de correio as eu cargo. As outras 2 poderão eventualmente não receber tanto, mas têm também uma grande dimensão, talvez À volta dos, uma delas a do protocolo à volta dos 30 emails diários e a do Estou Aqui se calhar entre 50 a 100 emails diários que poderá receber (...)” (E5)

“(...) o email é extremamente importante e representa a grande maioria dos contactos (...)” (E6)

“(...) é uma dimensão absolutamente avassaladora, tal como eu te dizia há pouco, um dia normal no GIRP são cerca de 250 mails que chegam e que têm de ser tratados. Ao fim de semana que não trabalhamos e que normalmente também chega a idêntica quantidade de mails, permite-te ver logo à segunda-feira qual é que é o volume de trabalho que espera normalmente a equipa.” (E6)

“O email é um meio/canal de comunicação que, habitualmente, apresenta um largo volume de correspondência e uma quantidade diversificada de assuntos a gerir, sendo por isso um importante meio de contacto institucional da instituição.” (E7)

“A quantidade de comunicação trocada entre o GIRP e os cidadãos por intermédio das redes sociais, tem, ao longo do tempo, vindo a crescer de dia para dia.” (E7)

“As pessoas recebem e enviam cada vez mais mensagens diariamente (...)” (E7)

Categoria B – Desafios na comunicação

Subcategoria B.1. Volume de mensagens

“(...) o volume é muito (...)” (E1)

“(...) é um volume muito grande de contactos e solicitações (...)” (E2)

“(...) pelo volume de contactos (...)” (E3)

“Nestas redes, embora vamos fazendo uma gestão diária, não conseguimos dar resposta a todas as solicitações que são feitas.” (E4)

“Não damos resposta a tudo, porque os pedidos são muito elevados, portanto são bastantes pedidos, e quando digo pedidos estou a falar em publicações e em mensagens enviadas e às quais não temos capacidade para dar resposta e vamos tentando fazer o nosso melhor, mesmo na interação com as pessoas (...)” (E4)

“Temos publicações, como já lhe disse, com mais de um milhar de comentários e é humanamente impossível ler aquilo tudo. Até porque no dia a seguir já temos mais publicações que já têm mais uma centena ou duas de comentários.” (E4)

“(...) as solicitações são tantas que não conseguimos dar resposta (...)” (E4)

“(...) o volume é avassalador (...)” (E6)

“Todos os dias, seja por mensagem de email ou redes sociais, o volume de correspondência trocada aumenta (...)” (E7)

“Com tantos contactos por intermédio de email e redes sociais, chega-se a um ponto que é impossível conseguir dar resposta ao solicitado (...)” (E7)

Subcategoria B.2. Qualidade e pertinência das respostas

“Depois, é seleccionar as respostas que queremos dar, porque são matérias muito amplas, muito diferentes, ou muito técnicas, ou que temos de recorrer a legislação para conseguir esclarecer, e naturalmente a equipa de trabalho não tem de cor toda a legislação, tem de se fazer essa consulta e preparar uma resposta para dar ao cidadão (...)” (E2)

“(...) e capaz de esclarecer a dúvida que nos colocam.” (E2)

“(...) põe-se alguns desafios, nomeadamente a situação de, às vezes, conseguirmos passar a nossa mensagem, embora nós tentamos explaná-la da melhor forma, mas por vezes quem está do outro lado, dependente do contexto em que a pessoa se insere, pode não conseguir perceber muito bem essa informação (...)” (E3)

“Pode haver uma dificuldade de interpretação e, se calhar, por vezes, dificuldade de nós também conseguirmos chegar às pessoas, porque há pessoas que ou não compreendem (...)” (E3)

“(...) prestar o melhor serviço público possível (...)” (E4)

“(...) para haver a sensibilidade das respostas (...)” (E4)

“(...) nem sempre estamos preparados porque as questões são muito diversas e não há ninguém que saiba tudo e depois também as pessoas muitas vezes apresentam particularidades que necessitam de alguma atenção e às vezes até da consulta da própria lei, portanto o mero conhecimento geral não é muitas vezes suficiente para apresentarmos uma resposta cabal (...)” (E6)

“O terceiro grande desafio que eu encontro é, ao nível dos recursos humanos, encontrar pessoas com a sensibilidade para interagir por intermédio de mail e por intermédio das redes sociais, são necessárias técnicas e capacidades muito específicas.” (E6)

Subcategoria B.3. Gestão e tempo das respostas

“(...) por dia vou tirando “N” de publicações, e fazendo a gestão (...)” (E1)

“Bom, o desafio, ou a dificuldade, que sentimos mais, é conseguir dar reposta a 100% a todos os contactos que nos chegam (...)” (E2)

“Portanto, eu diria que o maior desafio é mesmo conseguir dar uma resposta em tempo útil (...)” (E2)

“(...) depois pelo volume de contactos que também temos, também não conseguimos atingir os 100%, se bem que trabalhamos para, e mediante a filtragem que fazemos, esclarecer aquilo que são as dúvidas e que nos parecem as mais pertinentes e que somos capazes de responder (...)” (E2)

“(...)querem, por vezes, que o problema delas seja resolvido naquele momento, por vezes há situações em que a resposta não é tão imediata assim (...)” (E3)

“Vamos tentando fazer e dar um maior número de respostas, mas, como já disse, há algumas que não damos, e até bastantes (...)” (E4)

“Os maiores desafios é mesmo responder a tudo (...)” (E4)

“(...) o maior desafio é conseguirmos alcançar a resposta total a todas as questões que são colocadas aqui à PSP através do Gabinete.” (E4)

“Toda esta gestão ocupa-nos a maioria do nosso tempo, entre repostas, encaminhamentos, procura da informação correta para ser fornecido (...)” (E5)

“(...) tentamos que todos os cidadãos que nos contactam possam ter uma resposta dentro de um prazo mínimo de 24h, se depender de nós. Se não depender de nós a resposta, já pode variar e ir a 2/3 dias, consoante os procedimentos que tenham de ser feitos.” (E5)

“Muitas vezes ao fim de semana enviam-nos um email, na 6.^a à noite ou sábado, e só na 2.^a feira quando cá chegamos é que vemos os emails. Obviamente que já é uma situação extemporânea e que não é possível dar a resposta.” (E5)

“(...) nas redes sociais, como eu dizia, é muito fácil criar *trends* positivas e negativas, basta um comentário de alguém que ou tenha muitos seguidores ou de alguém que faça um comentário no momento em que uma determinada publicação está a ser vista por muitas pessoas, e uma resposta por parte da PSP num momento devido é a diferença entre evitarmos que o início de uma *trend* negativa, de facto, faça agigantar a onda, ou o debacle. E a mesma coisa no início de uma *trend* positiva.” (E6)

“Segundo desafio, é muito importante, é muito importante que a PSP se prepare para responder àquilo que são 80% das questões que as pessoas apresentam. A esmagadora maioria das questões que as pessoas apresentam são sobre a denúncia de crimes, de que forma é que eu posso denunciar um crime, visto o que é que eu posso fazer a seguir, são sobre a contratação, portanto, como é que eu posso concorrer à PSP, quando é que abre o próximo concurso para agentes e ou para oficiais, de que forma é que eu me posso candidatar

a um estágio na PSP, são sobre a contratação de serviços, eu tenho aqui um produto para mostrar, ou eu vendo um produto, como é que eu posso mostrar este produto ou este serviço que eu vendo à Polícia de Segurança Pública, para a Polícia de Segurança Pública ponderar se o quero adquirir, ou então sobre segurança rodoviária. São as grandes temáticas, estas temáticas representam 80%, a meu ver, e da minha experiência, das questões que são apresentadas à PSP por intermédio do mail e das redes sociais.” (E6)

“(…) dificuldades internas no Gabinete, tornando-se quase impossível, dar resposta ou seguimento a todas as solicitações em tempo útil.” (E7)

“(…) é cada vez mais difícil dar resposta e andamento comunicacional em tempo útil a todo o tipo de comunicação que existe.” (E7)

“(…) dando-se muitas vezes origem a respostas tardias ou já sem sentido, fruto da demora ou do trato que as mesmas tiveram (…)” (E7)

Subcategoria B.4. Situações inopinadas e momentos específicos

“(…) quando fazemos publicações sobre, ou há alguma campanha a decorrer sobre recrutamento, o número de pedidos sobre essa temática dispara substancialmente (…)” (E2)

“(…) às vezes quando há um lançamento é quando caem as questões e as dúvidas e isso acontece.” (E3)

“O caso paradigmático que eu te posso apresentar acerca disto foi o contexto da Covid-19.” (E6)

“O contexto da Covid-19 foi especialmente desafiante, porque de cada vez que havia uma alteração, ou de estado de emergência para novo estado de emergência e com algumas peculiaridades nas regras, ou para situação de calamidade, de cada vez que havia uma alteração, criava-se uma grande insegurança nas pessoas. E nós éramos completamente inundados de questões. Posso dizer aqui como nota de rodapé, um dia normal no GIRP, um dia normal no GIRP, tenho ideia que em média representava 250 mails a chegar, com as mais diversas questões.” (E6)

“Durante a Covid-19 essa quantidade explodiu principalmente por intermédio de questões que os cidadãos apresentavam diretamente aos mails das esquadras ou dos comandos, e que estes reencaminhavam para o GIRP a solicitar orientação de resposta” (E6)

“(…) foi um contexto especialmente desafiante. A Covid-19 foi especialmente desafiante pelo volume e pelo constante alterar, pelo menos de 15 em 15 dias, das regras, e, portanto, eram avalanches sucessivas (…)” (E6)

“(…) de cada vez que há uma alteração legislativa, no âmbito do Código da Estrada, no âmbito da validade de documentos, bom, tanta coisa, nós assistíamos no GIRP a esse pico de solicitações (…)” (E6)

“Por intermédio das redes sociais funciona muito por picos. Eu chamava-lhe o efeito da maré cheia e a maré vazia.” (E6)

“Portanto, quando acontece algo que chama a atenção para as redes sociais da PSP e estamos a falar, e agora estou a ser muito abrangente, estou a falar tanto de eventos positivos como negativos, embora os negativos tenham uma tendência para chamar ainda mais a atenção. Somos inundados com milhares de mensagens nas redes sociais.” (E6)

“Portanto, quando há algo muito positivo que um polícia faz, dou-te um exemplo. Durante a jornada mundial da juventude, houve ali um momento em que houve um grande ajuntamento de jovens num determinado local, que agora já nem me lembro onde, e havia pessoas a passar mal com falta de água. Portanto, os polícias, alguns polícias que estavam por ali foram buscar águas não sei onde e começaram a distribuir pelas pessoas. Isso foi filmado, tornou-se viral nas redes sociais e começámos a receber imensíssimas mensagens e contactos por causa desse gesto. Tal como o vídeo que ontem começou a circular, de que já te falei, também havemos de ter recebido muitos contactos a pedir satisfações, a perguntar o que é que se passou, o que é que teríamos a dizer acerca disso, etc, etc. Bom, nestes momentos de maré cheia, pura e simplesmente não conseguimos assegurar a resposta e depois também passa o momento ideal para tu dares uma resposta.” (E6)

“Da mesma maneira que na Covid era virtualmente impossível darmos resposta a todas as interações, eventualmente se tivéssemos definido esse desígnio de vamos responder a todas as pessoas que nos colocaram questões ou que nos disseram alguma coisa no tempo da Covid, possivelmente estaríamos a terminar esse trabalho agora.” (E6)

Subcategoria B.5. Desconhecimento por parte do cidadão das funções do GIRP

“(…) recebemos de tudo, às vezes as pessoas acham, e se calhar eu acho que já vi aqui em baixo que é, nós não estamos cá 24h, o nosso trabalho no GIRP é entre as 9h e as 17h, e as pessoas as vezes acham que nós estamos aqui e que vamos responder às ocorrências diretamente.” (E1)

“Eu acho que é, quer dizer, para mim em termos pessoais é as pessoas não terem noção de como as coisas se processam. As pessoas acham que ao estarmos a contactar pelas redes sociais ou por email, estão a fazer uma denúncia, estão-nos a dar conhecimento e que nós a seguir fazemos o encaminhamento de tudo e mais alguma coisa (...)” (E1)

“Depois também existem as pessoas que ficam muito indignadas de nós não respondermos às 19h. As pessoas também nos contactam muito a dizer “já contactei a esquadra, ninguém aparece, a ver se vocês podem vir cá” (...)” (E1)

“As pessoas pensam que há uma interação muito próxima, que nos estão a contactar e que nós a seguir vamos pegar no telefone e falar com os colegas. Há uma certa ignorância em relação às funções do GIRP. Para já porque as pessoas acham, eu acho que a ideia que as pessoas têm é que a polícia é só uma, é como se fosse só uma pessoa, e ao contactarem só esta pessoa tudo se vai resolver, e contactar de norte a sul do país. Não têm bem noção do que está por trás, do que é que o GIRP faz.” (E1)

“Eu acho que das dificuldades que sinto mais ao estar ali é as pessoas acharem que nós vamos estar ali e encaminhar logo a polícia para o local, porque ouviu um tiro, que é uma resposta imediata.” (E1)

“(...) embora haja muitas pessoas que tenham a perceção de que nós estamos sempre presentes online também, ou seja, que têm do outro lado ao enviarem-nos um email, que deverá haver alguém que lhe vai dar uma resposta praticamente imediata, não só nas redes sociais, mas também através do email.” (E5)

“Esta é uma das questões que o cidadão não tem noção, ou seja, que há certas coisas que têm de ser contactadas via telefone, outras podem ser por email (...)” (E5)

Subcategoria B.6. Dependência de outras subunidades

“Por vezes tenho de pedir informações ao DO, ou se for relacionado com queixas eletrónicas, tenho de pedir informação ao Departamento de Informações Criminais, e aí já ficamos um bocadinho dependentes da resposta que eles nos dão. Se demoram um bocadinho mais, em situações mais específicas em que têm de recolher informação, demora um bocadinho mais. Porque mesmo assim o DO nem sempre nos responde, só mediante a disponibilidade deles, não responde a tempo ou a DIC, por isso vai variando. Há aquelas respostas em que já sei e respondo automaticamente, o que eu não sei tenho de pedir informação, ler um bocadinho, sempre com atenção ao que respondo (...)” (E1)

“(…) direcionar para um serviço específico, que seja uma matéria que nós não dominámos e que tenha de ser alguém a esclarecer, como por exemplo armas e explosivos. E direcionamos isso para o Departamento de Armas e Explosivos.” (E2)

“Se há alguma coisa que nos foge do conhecimento, nós mandamos a quem de direito e essas às vezes é que é...os tais departamentos, com a sua especificidade é que pode demorar mais a dar a resposta (...)” (E3)

“O que vem por email, isso sim, damos resposta ou encaminhamos para os Comandos, para as Unidades, para os Estabelecimentos de Ensino ou para os Departamentos da polícia que têm contacto direto com a atividade operacional. Dou o exemplo, se for uma questão de trânsito, reencaminhamos para o Departamento de Operações para a DTSR. Se for uma questão relacionada com armas ou com explosivos, que também há bastantes, reencaminhamos para o DAE. Se for uma questão relacionada com a atividade de Segurança Privada, reencaminhamos para o Departamento de Segurança Privada. Se forem questões relacionadas com matéria criminal que tenha abrangência nacional, reencaminhamos para o Departamento de Investigação Criminal para nos auxiliar na resposta, se forem questões criminais locais, vão para os Comandos Territoriais.” (E4)

“(…) algumas saem fora do controlo do Gabinete, ou seja, por vezes estamos dependentes de alguma informação lateral, quer seja dos comandos, quer seja dos departamentos (...)” (E4)

“Se for uma matéria relacionada com explosivos, a questão é tão técnica, que nós não temos capacidade para responder, o que é que acontece? Temos de pedir apoio a outro departamento para nos auxiliar na resposta, pelo menos para ponderar uma resposta mais técnica. A mesma coisa para segurança privada, ou a mesma coisa para uma parte mais técnica da IC. Depois, há questões mesmo que não sendo técnicas, os diversos departamentos e comandos da PSP demora-nos a fazer chegar a resposta, mas nós tendo a resposta, tendo pelo menos os tópicos essenciais, os elementos essenciais de informação, rapidamente promovemos aqui a resposta.” (E4)

“Em muitos casos, apresentam a necessidade de internamente se apurar ou esclarecer diretamente com os Comandos da PSP, Unidades de Ensino, Departamentos ou serviços competentes, o assunto em questão.” (E7)

Subcategoria B.7. Estratégia de comunicação desatualizada

“O facto de o GIRP estar estruturado como está não nos permite muitas vezes ter esse *input* que é extremamente importante nas redes sociais, e isso tem que ser repensado, parece-me a mim, o mais depressa possível, porque o contato por intermédio das redes sociais é extremamente importante e está a ganhar muito rapidamente uma dimensão que, suspeito, fará com que, atualmente no próximo biénio, a interação por intermédio das redes sociais ultrapasse claramente a interação por intermédio de email.” (E6)

“Então, maiores desafios. Encontro vários. Em primeiro lugar, a comunicação da PSP ser repensada numa perspetiva de prestação de serviço ao cidadão. A comunicação da PSP está pensada, está estruturada, no sentido de satisfazer as necessidades de comunicação da PSP. Portanto, difundir comunicados, publicar umas, fazer umas publicações nas redes sociais, está muito centrada nessa ótica e por isso é que está, é que está constituída da forma que está. Temos de, obviamente, mudar completamente o paradigma.” (E6)

“A comunicação tem de ser centrada no cidadão. A comunicação centrada no cidadão não funciona só das nove às cinco, nos dias úteis. E, portanto, o primeiro desafio é repensar toda a estratégia de comunicação, externa e interna, mas agora estamos a focar na externa, repensar a estratégia de comunicação externa e repensar toda a estrutura do serviço e de trabalho para dar corpo a essa estratégia que venha a ser, que venha a ser definida.” (E6)

“É absolutamente impossível responder a isso de uma forma capaz com a estrutura de trabalho e com o efetivo que existe atualmente no GIRP para assegurar esta resposta.” (E6)

“No caso do GIRP, julgo que os problemas existentes serão cada vez mais acentuados e díspares, considerando a constante evolução comunicacional e tecnológica que vivemos. Sabendo de antemão que isso é bastante provável que aconteça, é mais do que oportuno, senão mesmo tardio, olhar para a comunicação institucional da PSP de outra forma. É necessário que a própria Direção Nacional olhe para esta matéria e para a área da comunicação com uma perspetiva diferente. A comunicação representa cada vez mais, uma parte significativa das instituições, sendo por isso urgente, um maior empenho e uma vista para o futuro daquilo que é ou irá ser a comunicação da instituição PSP.” (E7)

“(…) funcionamento interno que dispõe (…)” (E7)

Subcategoria B.8. Limitações horárias laborais

“(…) outra dificuldade é o facto de que não estamos cá 24h (…)” (E1)

“Há sempre um acumular, por exemplo ao fim de semana, que não estamos cá. Na segunda feira começo a responder e se calhar só na 4.^a é que consigo chegar a ter as coisas em dia, porque é preciso responder o que está da 6.^a à noite, sábado, domingo.” (E1)

“Nós temos um horário e não conseguimos garantir 24h sobre 24h, uma resposta a todas as solicitações. Portanto, é muito difícil assegurar que conseguimos responder a tudo (...)” (E2)

“(...) uma outra das questões que eu também já tinha falado que muitas vezes os cidadãos pensam que está aqui uma pessoa 24 horas por dia, em tempo real não é o que acontece. Nós temos um horário de expediente, só cá estamos em horário de expediente.” (E5)

“O facto de o GIRP não ter a capacidade nem pelas regras, porque o GIRP segundo as regras que estão em vigor na PSP sobre estruturação do trabalho não é um serviço que possa funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, pessoalmente discordo dessa visão (...)” (E6)

Subcategoria B.9. Limitações de recursos humanos

“(...) estou a responder mesmo ao Instagram e o Facebook e sou só eu a fazer este serviço, em termos de resposta. Por isso, nem sempre consigo (...)” (E1)

“(...) é só 1 pessoa a responder a tanta mensagem tanto no Instagram como no Facebook (...)” (E1)

“(...) ser realmente só eu a lidar com isto (...)” (E1)

“(...) os recursos humanos que temos, que são muito reduzidos, temos 1, 2 pessoas para gerir essa parte de mensagens de redes sociais, é muito curto.” (E2)

“Os recursos humanos são poucos para aquilo que precisávamos (...)” (E3)

“(...) precisávamos de mais. Aí, eu considero que o Gabinete devia ser muito maior a nível de elementos, para apoiarem o serviço (...)” (E3)

“Pelos meios serem poucos, por vezes não conseguimos dar uma resposta (...)” (E3)

“Um bocado pela falta de pessoal (...)” (E3)

“(...) temos uma agente a fazer isso e, como é óbvio, ela não tem a capacidade de fazer sozinha essa gestão. Das 2 uma, ou aumentamos o número de funcionários, que podem ser civis para esta área, podem ser polícias ou civis (...)” (E4)

“(…) há um equilíbrio de dificuldade, isto na minha ótica, tanto em termos de meios humanos (…)” (E5)

“(…) 3 elementos não são suficientes para conseguir fazer tudo aquilo que é necessário e isto acaba por nos prender muito só à parte das respostas aos emails e há outros trabalhos que gostávamos de desenvolver e acabam por ficar em segundo plano.” (E5)

“(…) o Núcleo de Relações Públicas não tem tantos recursos humanos como seria desejável.” (E5)

“(…) fruto da falta de recursos humanos (…)” (E7)

Subcategoria B.10. Acumulação de funções

“(…) não faço só isto, a questão é que não faço só a gestão das redes (…)” (E1)

“(…) as valências do GIRP envolvem várias, possui uma grande amplitude, nomeadamente o Protocolo para em eventos, e não ficar ninguém para responder, às vezes atrasa um pouco essa resposta (…)” (E3)

“(…) e não só, os programas que temos, também em si, vão, ao fim ao cabo, entroncar-se sempre ali àquele serviço e dar uma resposta ao programa “Estou Aqui”, que já são 2 (…)” (E3)

“(…)temos dois projetos geridos aqui no Gabinete, o “Estou Aqui - Crianças” e “Estou Aqui - Adultos”, que nos trazem muita comunicação organizacional, institucional, aqui para o Gabinete, porque são geridos a todo o momento e a todo o tempo aqui pelo Gabinete. (…)” (E4)

“Se estivermos ocupados numa outra tarefa, não está ninguém, se calhar, a monitorizar a caixa de correio (…)” (E5)

“Se nós tivermos numa cerimónia, por exemplo, em que estejamos todos empenhados, não há ninguém a poder dar uma resposta aos emails.” (E5)

“Até mesmo porque esses núcleos também acumulam outros tipos de funções, ficando muitas das vezes sem tempo para tratar única e exclusivamente desse conteúdo.” (E7)

Subcategoria B.11. Meios materiais desajustados

“(…) também há várias dificuldades em termos de meios materiais (…)” (E5)

“(…) os nossos meios materiais não são os mais fáceis de se trabalhar, isto porque dado ao grande volume de emails, de mensagens que nós recebemos, e grande parte destas mensagens terem muitos anexos, anexos com grandes dimensões, torna-se bastante difícil muitas vezes abrir um anexo, é difícil depois fazer um arquivo de toda aquela correspondência, é complicado (…)” (E5)

“Nem sempre é possível, ou porque não há internet, ou porque temos a caixa cheia e temos que esvaziar para conseguir dar uma resposta.” (E5)

“(…) falta de recursos (…) físicos (…)” (E7)

Categoria C – Desafios na comunicação

Subcategoria C.1. Tempo de resposta

“Em tempo real, não é possível dar uma resposta. Desde já porque não estamos cá 24 horas, por isso nunca consegue ser em tempo real. Por isso, vamos respondendo um bocadinho, como tinha dito, consoante a disponibilidade, mas eu acho que até respondemos com alguma celeridade.” (E1)

“(…) em tempo real, não.” (E1)

“O tempo de resposta a cada interação varia um bocadinho. Há respostas que eu já consigo dar automaticamente, mas se forem coisas mais específicas relacionadas com trânsito, eu sei alguma coisa, mas não sei tudo.” (E1)

“Se for uma situação específica, às vezes é preciso ir procurar informação, esperar pela resposta dos outros departamentos e aí sim responder. Há algumas que são rápidas e outras em que temos de esperar um bocadinho. Quando digo um bocadinho nunca é no próprio dia, vão ser sempre 2 ou 3 dias, porque entre enviar um email para o DO, ver a resposta, é por aí, pelo menos, acaba por ser um processo mais moroso (…)” (E1)

“Não, em tempo real não conseguimos, até porque no meio digital não há horário, e as pessoas vão enviando os contactos, esclarecimentos, pedidos, etc. a qualquer hora (…)” (E2)

“Entre o pedido e a resposta que nós damos, não consigo precisar, ou não temos aqui um *timing* bem definido para dar essa resposta. Quando é dentro do horário de expediente, e

que nos estamos a trabalhar, as mensagens vão caindo, e isto também tem muito a ver com a dinâmica de cada uma das redes sociais (...)” (E2)

“(...) não conseguimos dar uma resposta no mesmo tempo que fora de uma campanha, um ou outro cidadão pergunta e conseguimos reencaminhar e responder, de forma muito mais célere (...)” (E2)

“Eu considero que há aqui uma diferenciação entre respostas, aquelas que às vezes têm uma resposta imediata, porque é um, vá lá, um assunto de fácil resolução, de fácil trato, por vezes há outros que são mais difíceis e precisam de uma resposta mais concreta e mais direcionada especificamente àquele assunto. Nós ali não dominamos tudo, no entanto, tentamos dar essa resposta enquadrando-a naquilo que melhor conhecemos.” (E3)

“É um pouco variável, tem a ver com a complexidade da resposta, ou um assunto que em si possa ser uma coisa mais específica que não seja dominada, seja do âmbito geral, do conhecimento policial, leva, às vezes, a algum atraso para dar essa resposta. E não só, falta do pessoal do outro lado também condiciona essa resposta.” (E3)

“Depende. Nas informais, muitas vezes não damos, como já referi. As respostas formais dependem do teor da resposta (...)” (E4)

“(...) depende se é uma questão muito genérica ou muito técnica. Se for uma questão genérica, respondemos em minutos, se for uma questão muito técnica, é, conforme já lhe disse, precisamos de apoio de alguns departamentos especializados da PSP (...)” (E4)

“Imaginemos uma questão de trânsito, daquelas questões mais genéricas nós respondemos em minutos. Se for uma questão, uma ocorrência na rua onde já tenhamos os EEI, porque o CCCE já nos enviou uma mensagem do que aconteceu, respondemos em minutos. O núcleo de comunicação institucional prepara uma sugestão de resposta, vem aqui a mim, dou uma vista de olhos e segue, somos mais céleres na resposta.” (E4)

“(...) em tempo real nós não conseguimos responder.” (E5)

“Depende, tudo depende se nós estamos com alguma cerimónia por aqui (...)” (E5)

“Portanto, tudo depende do *timing*, da quantidade de emails que nos chegam, depois também temos alturas em que recebemos muito mais correspondência do que noutras, portanto, é impossível quantificar o tempo que demora a dar uma resposta. Mas o máximo, aquilo que nós tentamos, é que alguém que nos contacte possa ter uma resposta no máximo dos máximos, uma resposta que dependa de nós, GIRP, no prazo de 24 horas.” (E5)

“Portanto, responder em tempo real a todos os contactos não é possível. Responder em tempo real à maioria dos contactos é praticamente impossível. Responder em tempo real a alguns contactos e que necessitem de uma resposta quase de sim ou não, sim, é possível.” (E6)

“Portanto, quanto tempo demora a resposta a cada interação, eu diria que não o fazemos. Não respondemos a todas as interações. Respondemos a aquelas que se afiguram relevantes. E o tempo de resposta? E aqui o relevante é dentro de um tempo em que nós achamos que ainda faz sentido responder à pessoa, em que ainda é pertinente responder à pessoa.” (E6)

“O tempo de resposta também depende da complexidade da questão. Há pessoas que nos colocam questões muito técnicas, temos de perguntar aos comandos, temos de perguntar a departamentos, ficamos depois dependentes do tempo de resposta dos outros serviços, e, portanto, aí pode demorar às vezes semanas.” (E6)

“Quando são respostas um bocadinho de cultura geral e mais fáceis, muitas vezes no próprio dia conseguimos dar uma resposta. Portanto, aqui o âmbito, a janela temporal da apresentação de resposta é extremamente alargada, desde no próprio dia e às vezes, embora numa percentagem muito diminuta, quase imediato, até várias semanas.” (E6)

“Atualmente, o GIRP, consegue responder a alguns dos contactos que recebe em tempo real (...)” (E7)

“Estou seguro do profissionalismo que todas as pessoas que ali desempenham funções possuem, contudo, estou também ciente das dificuldades que o Gabinete e a área em assunto detêm, sendo humanamente impossível conseguir tal proeza. Não, o GIRP não consegue responder em tempo real a todos os contactos.” (E7)

“É difícil precisar qual o tempo que cada interação demora. Certo é que poderá variar, conforme o canal de comunicação escolhido, se estivermos a falar num contacto telefónico, o mesmo até poderá ser de imediato, contudo, se for no seguimento do que temos vindo a abordar, ou seja, por email ou redes sociais, já será diferente (...)” (E7)

“Existem contactos realizados nas redes sociais da PSP, em que o tempo de resposta é quase imediato, outros, tanto pelo seu volume como pela impossibilidade de acompanhamento instantâneo, ou pertinência, podem ter mais demora de tempo, podendo variar entre horas ou dias (...)” (E7)

“No caso dos emails, a demora ainda é mais acentuada, primeiro porque a entrada de emails pode não ser imediata, em virtude da capacidade das caixas de correio eletrónico, por outro lado, porque as caixas de correio eletrónico do GIRP não têm um acompanhamento fora das horas de expediente e ainda pelo mesmo problema das redes sociais, o volume elevado de entrada de correspondência (...)” (E7)

“Algumas das questões ou esclarecimentos direccionados ao GIRP, que no fundo serve de interlocutor principal entre os cidadãos e a PSP, em contexto geral, além de poderem ser provenientes de qualquer parte do território nacional ou estrangeiro, são a maioria das vezes avulsas na sua natureza ou especificidade, dificultando uma imediata resposta (...)” (E7)

Subcategoria C.2. Adequação das respostas

“Eu acho que são adequadas (...) tendo o meu ponto de vista como polícia, para as pessoas pode nem sempre ser adequada (...) porque as pessoas querem sempre que lhe resolvam o problema o mais rápido possível.” (E1)

“Por isso, eu acho que a resposta é adequada, mas depois se em termos de resolução para a pessoa que questionou, o resultado que poderá não ser (...)” (E1)

“(...) tento sempre dizer à pessoa que em situações futuras deve contactar a polícia local ou o 112 se for uma situação de emergência (...)” (E1)

“Adequada, sim (...)” (E2)

“No entanto, esperamos fazer o melhor. E dar uma satisfação, por vezes, o mais rapidamente possível à pessoa para que se sinta confiante na PSP, mas não é aquilo que às vezes que gostaríamos que acontecesse (...)” (E3)

“Na maior parte é adequada (...)” (E3)

“Mesmo assim, nós damos uma resposta ao cidadão, dizendo que este é um serviço administrativo, e que por isso tem o seu horário administrativo e que sempre que precisar da polícia numa situação mais urgente deve contactar diretamente a esquadra local. Mesmo assim, damos essa resposta.” (E5)

“Tem sempre de ser avaliado caso a caso e só aí é que a gente percebe, o tempo que eventualmente possa levar para dar resposta, que possa ser do agrado do cidadão, ou não. Muitas vezes não é do agrado, mas é a resposta que está na lei, porque as relações públicas,

uma das nossas missões também é informar o cidadão, e é por isso também que eles nos contactam.” (E5)

“Do nosso ponto de vista, sim. O que não quer dizer que muitas vezes seja essa a resposta que o cidadão espera que tenhamos para lhe dar. A resposta que nós podemos dar é com base na legislação que existe. Muitas vezes o cidadão, por desconhecer a legislação, aquilo que pretende é a resolução do seu problema, independentemente de quem é a entidade que possa resolver esse problema (...)” (E5)

“Adequada, sim. Adequada, sim. Há um cuidado e um grande esforço de equipa e um grande empenhamento em proporcionarmos ao cidadão uma resposta que seja tecnicamente capaz, portanto esteja de acordo com a lei, mas desconstruída de tal forma que o cidadão comum percebe (...)” (E6)

“(...) evitávamos muitas vezes, se não sempre, mas, bom, evitávamos muitas vezes responder algo como "Excelentíssimo senhor fulano de tal, ou senhora fulana de tal, nos termos do artigo, não sei das quantas, do decreto-lei..." e depois vamos entre aspas o articulado do artigo e está a resposta dada e vamos embora. Nós não fazíamos isso, portanto, desconstruíamos o artigo, dizíamos concretamente ao cidadão o que é que podia fazer ou não podia fazer ou como é que devia atuar, nos termos da lei, perante a situação que nos tinha sido colocada e depois, em mais, sim, colocávamos a referência legal. Isto é, a própria pessoa, se tivesse esse interesse, se quisesse saber exatamente o que é que a lei dizia, fazia um Google, porque nós dizíamos que a resposta tinha sido baseada no artigo tal, no decreto-lei, etc, etc, pronto. Mas tentávamos apresentar uma resposta em português corrente, com uma formalidade q.b., porque estamos a responder em nome de uma instituição e, portanto, tem de haver um mínimo de formalidade e um cuidado nessa resposta, mas fazíamos o esforço de apresentar uma resposta de um português corrente que um cidadão médio conseguisse entender também, para que o cidadão sentisse que aquele contato tinha acrescentado valor, tinha sido esclarecedor, tinha sido orientador e, portanto, tinha feito sentido contactar a polícia e pedir aquela ajuda.” (E6)

“Portanto, é dada uma resposta adequada (...)” (E6)

“Considerando que a interpretação poderá variar entre as diferentes pessoas que analisam o assunto e produzem a resposta, no final deste circuito, a produção da resposta final a fornecer, pode nem sempre ser clara, adequada ou eficiente.” (E7)

Subcategoria C.3. Eficiência das respostas

“(…) que têm que ver com recrutamento, ou a dúvidas sobre legislação. Essas situações conseguimos responder quase a 100%, depois outras que são mais de aspeto lúdico, ou de brincadeira, nem sempre respondemos, e outras que são só pela interação e proximidade com o cidadão, vamos tentando corresponder.” (E2)

“Quando o número de pedidos sobe, a nossa capacidade de resposta diminui um bocadinho, mas tentamos corresponder a todas as solicitações.” (E2)

“Eficiente, depende muito do número de solicitações que temos e da nossa capacidade de resposta. Mas eu diria que sim, que o saldo é positivo, conseguimos dar uma resposta adequada e eficiente, na média (…)” (E2)

“No entanto, nós ali pelo que temos vamos conseguindo dar uma resposta, embora não seja mais rápida, mas as pessoas não ficam sem resposta.” (E3)

“(…) procura-se ser eficiente, na medida do possível. Tendo em conta as premissas anteriores do que se falou, entendo que não era aquilo que melhor se desejava, mas ao que temos, precisávamos de outras valências, de meios humanos. Mas, no entanto, nós temos mais ou menos conseguido, havendo essa, uma ou outra fica à espera, temos tentado conseguir dar a resposta.” (E3)

“Se as solicitações forem feitas por via formal, sim. Se forem feitas por via informal, não. Portanto, tudo o que vem por email para os contactos formais da instituição, sim. Tudo o que vem por mensagens de forma informal nas diversas redes, quer seja em comentário às publicações, quer seja em mensagem privada, não.” (E4)

“(…) eu quero dar uma resposta (…) eficiente na questão do formal e, nomeadamente, no contacto com os OCS, porque aqui entra o princípio da oportunidade (…)” (E4)

“Relativamente à parte informal, não. Era aquilo que lhe estava a dizer, temos de ser pragmáticos e realistas. Há muita resposta que não é dada e não é dada porque muitas nem sequer chegamos a ler (…)” (E4)

“(…) e, portanto, não, não estamos a dar a melhor resposta possível, porque isso é humanamente impossível, teríamos de ter mais 1 ou 2 pessoas para conseguir fazer essa gestão das redes sociais e essa interação.” (E4)

“Eu acho que em termos de eficiência, lá está, tudo depende da quantidade, do volume de correspondência que recebamos e de todas as outras tarefas que temos para fazer. É uma questão de priorizar todas as tarefas que temos.” (E5)

“Eu diria que nunca foi assegurada a resposta a cada interação. Principalmente em momentos de maré cheia.” (E6)

“(…) se é eficiente? Não. Obviamente que não, porque muito dificilmente poderemos equacionar que a resposta é eficiente quando demora várias semanas a ser apresentada. Portanto, não é eficiente. Muitas vezes até já será proporcionada fora de tempo. Portanto, a oportunidade, aquilo que levou a pessoa a contactar a polícia, já se resolveu de outra forma, já se perdeu a oportunidade da pessoa, que a pessoa tinha identificado. E, portanto, não. Eficiente não é. E há aí um grande potencial de trabalho com um impacto muito positivo na imagem da PSP se conseguir trabalhar esta eficiência numa forma muito relevante.” (E6)

“Na minha opinião, nem sempre é dada uma resposta (…) eficiente, não só por culpa do já referido, como também pela dificuldade de alcançar ou ser fornecida internamente a informação necessária para possibilitar a “produção/concretização” dessa mesma resposta.” (E7)

Categoria D – Potencial dos *chatbots*

“(…) mas vejo, vejo com bons olhos e isto seria uma mais valia, em especial os dois primeiros benefícios. Eu acho que quase todos eles, mas os dois primeiros sim (…)” (E1)

“(…) portanto, acho que qualquer uma destas vantagens aqui apresentadas era cumprida na íntegra, com a utilização deste serviço (…)” (E2)

“Eu considero que um *chatbot* era uma grande mais-valia, se pudermos reforçar a expressão. Considero todas estas alíneas que estão aqui são evidentes na situação.” (E3)

“No fundo, para resumir, e para não lhe complicar aqui o seu trabalho, sou de acordo, estou e sou de acordo, sim, com a introdução de uma ferramenta, ou de um instrumento com todos estes benefícios (…)” (E4)

“Eu concordo com todos estes, concordo com todos estes pontos. Acho que sim, que são uma mais valia, existir esse tipo de ferramenta.” (E5)

“ (...) pode servir como complemento e uma grande melhoria à estratégia de comunicação (...) eu concordo com todos os benefícios, com os cinco benefícios que tu aqui apresentas (...)” (E6)

“Portanto, acredito que todos estes benefícios sejam bastante proveitosos.” (E7)

Subcategoria D.1. Automatização e maior eficiência nas respostas

“(...) o conseguir dar várias respostas também, ao mesmo tempo e em simultâneo.” (E1)

“(...) a capacidade de responder, ou fazer várias consultas em simultâneo, claro que sim. Porque lá está, é uma máquina, e eu sou só uma pessoa, só consigo responder uma a uma e isso é ponto assente. E às vezes algumas ficam à espera, porque vou apurar um bocadinho a ideia, fazer pesquisas para saber o que respondo (...)” (E1)

“(...) tempo de resposta (...)” (E2)

“No fundo, iríamos ter uma ferramenta que efetuaria a filtragem que temos de efetuar pessoalmente e a cada um dos contactos, isto de forma automatizada, iria facilitar muito esse processo (...)” (E2)

“Depois, aquilo que são as respostas mais técnicas e “chá para 5”, passo a expressão, mas que recorrem muito à legislação, por exemplo, qualquer questão sobre código de estrada, que nós temos de fazer a filtragem, perceber se a questão é pertinente ou não, ir procurar a legislação adequada para dar a resposta ao cidadão, isto se for de forma automatizada, a ferramenta perde 5 segundos a fazer isto, vai ao código da estrada, vai à legislação avulsa que é necessária, compila a informação e dá a resposta ao cidadão, de forma automática (...)” (E2)

“(...) em termos de tempo seria muito mais eficiente, não tenho qualquer dúvida (...)” (E2)

“(...) temos de passar para uma ferramenta mais mecanizada e que nos dê uma resposta mais automatizada para aquelas questões simples e que não careçam de grande elaboração e preparação na resposta.” (E4)

“Todavia, julgo que poderá ser uma mais-valia, e será com certeza uma mais-valia, se introduzido de forma sobreposta, ou seja, a utilização sobreposta de meios e recursos humanos, que façam uma gestão possível das mensagens que vão caindo (...)” (E4)

“Como vantagem daríamos resposta a tudo, sim, portanto teria de haver um sistema misto de resposta já pré-feita, para alguma parte daquilo que nos é colocado (...)” (E4)

“As respostas instantâneas, para questões simples são importantes. Se for, se estivermos a falar, de questões que precisam de algum tratamento e de algum trabalho de retaguarda para planear e escrever a resposta, depende da situação (...)” (E4)

“Eu acho que sim, que ia-nos facilitar muito a nossa tarefa, principalmente em questões mais simples, as perguntas “quero apresentar uma queixa” ou “perdi os meus documentos, o que posso fazer?”. Esse tipo de questões mais simples e que seriam bastante úteis para o cidadão (...)” (E5)

“(...) a responder a solicitações e contactos quase em tempo real, mostrando maior eficiência (...)” (E7)

“O volume de correspondência e o elevado número de contatos ou solicitações principalmente nos canais de comunicação de email e redes sociais, poderia deixar de ser um problema.” (E7)

Subcategoria D.2. Melhoria na resposta

“Sem dúvida nenhuma, eu não tenho qualquer dúvida que o *chatbot* iria trazer melhorias ao serviço, à qualidade de resposta (...)” (E2)

“Mais importante, reiterava aqui a questão das personalizadas e consistentes, porque conseguimos de forma personalizada responder a toda a gente (...)” (E4)

“(...) e exatidão nas respostas. Programados para entender e responder às solicitações recebidas de maneira natural, usando a IA, bem como o processamento de linguagem natural, ainda que com algumas reservas, julgo que os *chatbots* poderiam ser testados na melhoria, inovação e eficiência da estratégia de comunicação da PSP, nomeadamente pelo GIRP.” (E7)

“(...) sempre com capacidade de solucionar a maioria das dúvidas e manter a rigoriedade das respostas fornecidas (...)” (E7)

Subcategoria D.3. Capacidade multilinguística

“A questão da funcionalidade multilinguística também, às vezes temos dificuldade com algumas questões que nos são colocadas e temos de as ir traduzir para depois conseguir responder, e isso tanto acontece via email, como nas redes sociais. O nosso país é cada vez

mais um país turístico, e, portanto, se for em inglês, a maior parte de nós consegue dar uma resposta, se for em alemão já não conseguimos e temos de estar aqui a dar a volta.” (E4)

“Tu definiste muito bem aqui como um dos principais benefícios a funcionalidade multilinguística. Portugal sempre foi, mas é cada vez mais fruto do contexto que existe atualmente, uma sociedade multilinguística, seja pelo turismo, seja pela imigração, e, portanto, o *chatbot*, e tu introduziste muito bem aqui essa vantagem, já facilitaria esta interação. E, portanto, o cidadão que não domina, ou domina muito superficialmente a sociedade portuguesa, a língua portuguesa, aliás, iria acolher muitíssimo bem esta capacidade da PSP prestar esclarecimentos e ter disponível esta ferramenta.” (E6)

“As funcionalidades multilinguísticas dos *chatbots* são também um ponto fundamental para alcançar uma audiência global e dar uma resposta clara e concisa aos cidadãos que falam diferentes idiomas. No caso da existência de um *chatbot* no GIRP, seria possível passar-se a identificar e traduzir automaticamente o idioma de contacto e a ajustar a resposta no mesmo idioma, o que nem sempre se consegue fazer, em virtude da falta de meios humanos ou muitas pela falta de conhecimentos em determinados idiomas. Estando a PSP representada em diversos países do mundo, por via da participação/ colaboração nas missões internacionais, talvez fosse uma mais valia, para garantir uma comunicação eficaz e estabelecer contactos nesse patamar, permitindo uma experiência positiva para todos aqueles que de outra parte do mundo, por um motivo ou outro entram em contacto com a PSP.” (E7)

Subcategoria D.4. Disponibilidade permanente

“(…) o ter a permanência das 24 horas e sim, seria bom.” (E1)

“(…) a disponibilidade permanente também, portanto, o facto de conseguirmos ter alguém para estas questões de baixa prioridade com respostas instantâneas também era importante até porque nós não temos recursos humanos no período noturno, é mais ou menos entre as 8h e as 18h.” (E4)

“Por intermédio dos *chatbots* e da capacidade da IA, seria possível oferecer um atendimento personalizado mais rápido e eficiente, sendo possível alcançar as 24 horas por dia, 7 dias por semana (…)” (E7)

Subcategoria D.5. Melhor gestão dos recursos atuais

“(…) isto libertava-nos aqui recursos humanos (…)” (E2)

“Para mim, os maiores benefícios seriam aqui relacionados com a melhor gestão de recursos humanos, ou seja, haveria aqui uma otimização de tarefas de baixa prioridade, desde que complementadas com supervisão (...)” (E4)

“Se calhar iria libertar algum espaço para nós podermos fazer outro tipo de tarefas, é um facto (...)” (E5)

“Iria libertar algum espaço a nível de correspondência que nós recebemos, sem dúvida nenhuma, e o que iria facilitar-nos também a gestão do nosso dia a dia de trabalho para outras tarefas. E realmente eu acho que, nesse ponto de vista, que sim, traria uma melhor gestão de recursos, seria uma mais-valia que nós iríamos ter na utilização de *chatbots*.” (E5)

“(...) o funcionamento autónomo e a automatização de tarefas de baixa prioridade sem necessidade de tanto empenho de recursos humanos, iria obviamente permitir que as equipas das diferentes áreas em que o GIRP labora, ficassem mais livres para se dedicarem a outras funções que acumulam.” (E7)

Subcategoria D.6. Apoiar a atividade dos polícias

“A Polícia, a Polícia de Segurança Pública, lida com muitas matérias e tem um conjunto, uma abrangência muito relevante de interações na sociedade que leva a que seja virtualmente impossível que qualquer polícia, eu, tu, um patrulheiro, um chefe, quem quer que seja, por muitos anos que esteja na polícia, que domine com uma grande segurança todos os assuntos. Portanto, o *chatbot*, para além de poder ir, poder assegurar todos estes cinco benefícios que tu aqui apresentas, asseguraria também um outro benefício que me parece mais relevante de qualquer um destes, que é apoiar os próprios polícias. Portanto, o *chatbot* terá uma dimensão muito relevante externa, de benefício externo, de comunicação, mas terá também um benefício interno extremamente relevante.” (E6)

“(...) o *chatbot* também serviria para apoiar os próprios polícias, com a marca de qualidade PSP, e, portanto, o próprio polícia faria a pesquisa, seria interlocutor ou embaixador junto da pessoa, dizendo, "olhe, não conhece esta ferramenta que a polícia tem disponível para todos os cidadãos? Vou lhe mostrar. Está aqui, se fizer esta questão, começa aqui a interagir com o *chatbot*, e começa aqui a colocar questões", e, portanto, o próprio polícia, socorrendo-se de uma boa fonte de informação que seria nossa, e, portanto, ele estaria apoiado na informação que estaria a prestar ao cidadão, e ao mesmo tempo seria embaixador junto do cidadão, dizendo, "está aqui uma ferramenta da qual eu me socorro, que é a minha instituição que me proporciona e que tem qualidade, nós asseguramos que tem

qualidade, mas que está disponível para si também, portanto, sempre que tiver uma dúvida, venha aqui".” (E6)

“(…) sempre me fez muita confusão o nosso público interno não estar informado sobre as ferramentas de pesquisa de informação de que dispõe internamente, nomeadamente a *Wikilegis*. Portanto, o nosso pessoal tem muitas dúvidas, tem imensas dúvidas, sobre assuntos eminentemente internos, transferências, recebi um artigo de fardamento que não corresponde às minhas expectativas, o que é que posso e devo fazer a seguir, quero pedir um adiamento das férias, quais é que são as normas que existem institucionalmente sobre este assunto, quero pedir transferência para um determinado comando, o que é que devo fazer, quais é que são as normas que existem.” (E6)

“Para mim o *chatbot* 2.0 era criar uma ramificação interna, virada exclusivamente para o público interno, que iria também, a meu ver, traduzir-se numa enormíssima satisfação interna para com a instituição. Muitas vezes o nosso pessoal pensa que não existem regras sobre determinados assuntos, quando existem regras bem definidas, muito claras, mas que são desconhecidas das pessoas e, portanto, as pessoas sentem-se desorientadas ou quando recebem uma determinada decisão sobre uma questão que colocaram, sentem que aquela decisão é arbitrária ou não percebem a fundamentação da decisão, quando se baseiam em regras que estão perfeitamente consolidadas (...)” (E6)

“(…) pensar num *chatbot* 2.0, virado para o público interno, para mim seria um desafio muito interessante e que iria provocar um impacto positivo notável junto dos dois públicos e iria aumentar claramente a satisfação do nosso público interno em relação à instituição.” (E6)

Subcategoria D.7. Perceber novas necessidades do cidadão

“A outra grande vantagem que eu apresento, e, portanto, seria a sétima, para acrescentar este teu quadro, seria a questão de a própria instituição centralizar e perceber quais é que são as novas necessidades dos cidadãos (...)” (E6)

“(…) muitas vezes só começamos a perceber quais é que são as novas necessidades de informação dos cidadãos, e este é o estado atual da arte, portanto, quanto sei, por aquilo que me apercebo, e foi uma construção que eu fiz com a minha experiência no GIRP, nós normalmente só nos apercebemos das novas necessidades dos cidadãos por intermédio da comunicação social.” (E6)

“O que é que eu quero dizer com isto? O exemplo mais simples que eu tenho para te dar é quando surge um novo tipo de fraude. Surge um novo tipo de fraude, umas têm sucesso, outras não. Algumas pessoas lesadas, ou que alguém tentou lesar, dirigem-se à polícia, outras não. Algumas esquadras reportam imediatamente para o nível hierárquico superior, outras não. Alguns níveis hierárquicos superiores sinalizam que há um novo tipo de fraude a aparecer, outras não, mas pronto, tudo isto é muito demorado até o plano da comunicação da PSP se aperceber que, ok, há aqui um novo tipo de fraude, há aqui uma oportunidade para a PSP comunicar, vamos alertar as pessoas para este novo tipo de fraude e ensinar as pessoas a se defenderem-se. Portanto, é um percurso demasiado longo e normalmente quando nós no GIRP nos apercebíamos desta oportunidade e tínhamos uma interação, nomeadamente por intermédio das redes sociais, era mais ou menos coincidente com o boom desta situação em termos de comunicação social.” (E6)

“Portanto, o *chatbot* também pode servir como boia para nós nos apercebermos mais facilmente de novas necessidades de comunicação dos cidadãos.” (E6)

“(...) o *chatbot*, como eu te dizia, também pode servir e é uma das enormíssimas vantagens que eu vejo no *chatbot*, pode servir para a PSP se aperceber mais rapidamente de novas necessidades de informação por parte dos cidadãos e rapidamente ir de encontro, não, ao encontro, ir ao encontro dessas novas necessidades e, portanto, mostrar-se uma instituição atenta ágil, preocupada com o cidadão e que se esforça por corresponder, por corresponder a essas novas necessidades (...)” (E6)

Categoria E – Desafios associados aos *chatbots*

Subcategoria E.1. Riscos de segurança

“Por acaso, acho que não. Estou a tentar perceber, porque as pessoas... da nossa parte enquanto instituição acho que não. Acho que não, que não haveria nada que compromettesse a nossa segurança (...)” (E1)

“Por isso, não vejo é nada que comprometa a segurança para além do que já existe para além de termos normais.” (E1)

“Não, não me parece, desde que esteja no nosso domínio toda a informação que podemos disponibilizar.” (E2)

“Portanto, acho que depende muito da informação que é carregada previamente e que permite o sistema, ou este serviço, dar a resposta. Se isso tiver no nosso domínio, não vejo grandes inconvenientes, ou que possa haver uma violação de privacidade ou qualquer coisa do género. Em termos de segurança não vejo que seja um problema.” (E2)

“Não, não. Aqui, em termos de segurança, eu vejo aqui a segurança em um largo espectro. Portanto, em termos de segurança, ia-me buscar uma resposta que te dei anteriormente. É extremamente importante que a implementação de um *chatbot* na Polícia de Segurança Pública seja visto como um projeto em constante desenvolvimento.” (E6)

“Portanto, eu penso que a própria engenharia de construção e as regras de construção do *chatbot* da polícia, se feita com alguma cautela, não seria muito difícil assegurar a 99,9% a segurança e a privacidade da pessoa que interage com o *chatbot*.” (E6)

“Não tendo eu conhecimentos técnicos nem informáticos nesta especificidade do assunto e sem perceber os aspetos subjacentes, como algoritmos de criptografia, práticas de segurança de dados e proteção, ataques cibernéticos, tratamento de dados fornecidos, bem como o respetivo armazenamento e processamento de informação, é difícil avaliar adequadamente os riscos de segurança associados à implementação/teste de um *chatbot* na PSP.” (E7)

“(…) apesar dos vários exemplos de utilização ao nível do patamar mundial, a implementação/ teste de um *chatbot* na PSP, acarreta agora e talvez sempre, uma elevada preocupação em termos de riscos de segurança e/ou privacidade (…)” (E7)

Subcategoria E.2. Privacidade e proteção de dados pessoais

“De parte das pessoas, e sobre essa situação dos dados, as pessoas quando nos contactam, já estão a expor as próprias redes sociais. Eu, por exemplo, quando nos enviam mensagens, posso ver o perfil da pessoa. Até porque às vezes há alguns comentários onde recebemos ameaças contra a polícia, e esse tipo de situação também faço print e envio para o DIP ou para o Departamento de Informações Criminais, por isso, entro no perfil da pessoa, logo a pessoa já se está a expor.” (E1)

“Esta pergunta é um bocadinho mais *sui generis* e envolve um pouco alguma capacidade de perceber o que é que o *chatbot* poderia, ou não, registar, mediante aquilo que lhe é comunicado. Para mim, considero que pode haver alguma preocupação, se não houver o cuidado de salvaguardar os dados e a identidade das pessoas com esta informação que fica ao acesso, ao fim e ao cabo, do *chatbot*.” (E3)

“É aqui que se pode conquistar ou não essa confiança de cidadão, porque ele ao fim ao cabo está a ceder dados pessoais que se não soubermos tratar, aí pode condicionar a situação e o fim para que for criado.” (E3)

“Seremos verdadeiros, dar a entender às pessoas para que é que é, qual a finalidade e o que é que se limita, esta informação não passa mais do que aquilo. Foi para aquela situação, para aquele momento e não fica armazenada.” (E3)

“(…) a questão da segurança ou da privacidade, não nos traz qualquer problema, porque há mecanismos e ferramentas, há instrumentos que seriam usados para evitar qualquer tipo de problema de segurança. Falo de privacidade (…)” (E4)

“Sinceramente, as pessoas atualmente estão dispostas a fornecer dados pessoais, apesar de termos um Regime de Proteção de Dados que tenta defender, mas as pessoas, e eu falo por mim enquanto utilizadora, eu quando tenho um serviço e me aparece a mensagem relativamente ao fornecimento dos dados, eu penso assim “o que é que eu quero? Quero fornecer os meus dados ou a informação?”. Na verdade, eu não quero fornecer os meus dados, mas se eu não fornecer os meus dados, não tenho acesso àquela informação. Eu acho que atualmente as pessoas não se importam de fornecer os dados e acho que também tem que haver aqui uma informação relativamente a que tipo de dados é que podem ser fornecidos, ou que devam ser pedidos, porque é um bocadinho complicado.” (E5)

“No que diz respeito à segurança do próprio cidadão e à privacidade dos seus dados pessoais, eu penso que não. Era uma questão de o *chatbot* nunca perguntar ao próprio cidadão, depois naquela interação que é desenvolvida, nunca perguntar dados pessoais. Portanto, eu posso colocar questões ao *chatbot*, vou receber respostas, mas o *chatbot* nunca me vai perguntar, “então, mas qual é a matrícula do seu veículo?” Ou “qual é o seu número de identificação fiscal? Onde é que o senhor mora? Ou como é que se chama?”.” (E6)

Subcategoria E.3. Incapacidade na resposta

“Claro que eu, por exemplo, em termos pessoais, sempre que precisei de utilizar, em algumas situações chegamos a um ponto em que precisamos de mais respostas e já não nos dão as respostas que nós queremos (…)” (E1)

“Se forem outras questões, em que já nos obriguem a ser nós a dar uma resposta, então sim, a ferramenta, direcionar ou dirigir para um contacto pessoal ou para um serviço mais específico, também me parece uma boa medida.” (E2)

“Depois é, da experiência que tenho, da utilização deste serviço noutros setores, é sentir que aquilo está muito automático e que não esclarece a nossa dúvida. Depois andamos ali a rodear e aquilo não nos esclarece e remete-nos sempre para as FAQ’s, para aquelas perguntas frequentes, e que não nos resolvem o problema, nem nos reencaminham para alguém que efetivamente nos consegue dar uma resposta e anda ali com rodeios, “agora experimente isto”, “agora experimente aquilo”, ou “veja a resposta aqui”, “veja a resposta ali”. Quando as respostas da ferramenta são estas, a pessoa desiste. Nós colocamos uma questão e dizem “verifique aqui...”, portanto, não me está a dar uma resposta, está a encaminhar para um sítio que também não me vai dar a resposta, e eu acho que isto desmotiva um bocado as pessoas (...)” (E2)

“Sempre que ultrapasse aquilo que se possa considerar que seria razoável, aí sim reencaminhar para o contacto pessoal de alguém, ou deixarem um contacto para nós podermos ligar, ou se for em tempo útil dizer “tenho de falar com um operador”, e então aí entrarmos nós a esclarecer as pessoas (...)” (E2)

“A questão é se há aqui no meio disto tudo e depois não é só isso, o *chatbot* não dá uma resposta concreta numa situação que é mais complicada, qual é o encaminhamento que é dado? São estas especificidades que deixam em dúvida. É esse cuidado que é preciso, que é importante, dar continuidade à resposta que a pessoa está a precisar.” (E3)

“A polícia deve promover e o serviço estar devidamente, ter uma resposta que ao fim ao cabo, as pessoas precisam, porque basta ter uma primeira má experiência para a pessoa... é ao fim ao cabo no primeiro contacto é ali que se dá o clique se a pessoa se liga aquilo ou não, se confia. É preciso ter muito cuidado. E depois não é só isso. Como somos uma instituição sistematicamente temos que andar a mudar ou alterar procedimentos, à base da legislação que sai cá para fora, e sistematicamente são alterados os procedimentos, temos o exemplo crasso do trânsito.” (E3)

“(...) perceber se responde ou não, e se as respostas são verdadeiras e que não levem ao engano do cidadão, por não estar devidamente alimentado com informação correta e que a lei impõe.” (E3)

“Por outro lado, embora os *chatbots* sejam eficazes na maioria das interações, em situações mais complexas ou que exigem discernimento humano, podem não ser capazes de fornecer respostas adequadas ou concretas em determinada particularidade.” (E7)

“Nessas circunstâncias, é essencial uma resposta através de uma pessoa, humana, que assuma o controlo desse contacto e possa garantir a resolução completa e satisfatória do solicitante, caso isso não acontecesse, provavelmente poderia existir uma quebra e desconfiança, por parte do cidadão, aquela que foi a resposta fornecida.” (E7)

“A intervenção humana será sempre necessária para lidar com problemas/questões mais intrincados, resolver reclamações ou fornecer respostas mais personalizadas em circunstâncias específicas, sejam elas através de emails, redes sociais ou outras plataformas digitais (...)” (E7)

Subcategoria E.4. Construção e manutenção de um *chatbot*

“(...) acho que teria de ser bem pensado nos temas e no estruturar, porque haverá sempre algumas questões que não conseguimos responder, mas na sua maioria eu acho que sim (...)” (E1)

“A dificuldade que vejo é só na construção de todo o sistema que vai alimentar isso. Essa é a única reserva que eu tenho, mas tendo a estrutura montada e capaz de dar essa resposta, qualquer uma destas vantagens é, sem dúvida nenhuma, uma mais-valia.” (E2)

“Acho que é preciso a estrutura estar bem montada, daí há bocado ter falado que o maior desafio é termos uma estrutura capaz de dar a resposta que o cidadão procura, porque, por exemplo, voltando à questão do recrutamento que, se calhar, é das coisas que nos perguntam mais, ou onde há o maior volume de questões quando há campanhas, é sobre o recrutamento (...)” (E2)

“E eu acho que o esforço devia ser, montar a estrutura para dar uma resposta logo direta ao cidadão neste sentido. Porque se for “vá consultar aqui”, não nos está a dar resposta nenhuma, estamos a obrigá-los a ir ver uma coisa e têm de andar ali à procura. As pessoas quando recorrem a estes serviços, não é isso que querem, querem uma resposta imediata.” (E2)

“A resposta tem de ser no momento, daí eu acho que esse é o maior desafio, conseguir construir a estrutura da ferramenta capaz de dar a resposta que o cidadão quer.” (E2)

“A questão que se põe aqui é, tudo bem que ela no princípio até pode ser bem feita, mas alimentar a máquina com informação concreta, aqui é que está. Uma coisa é criar, outra coisa é manter. E essas situações são importantes. E depois põe-se aqui a questão maior:

neste momento há falta de efetivo, um grupo dedicado? Por temas? Por assuntos? É preciso alimentar o *chatbot*. Correções?” (E3)

“Nesta situação, um grupo de trabalho, onde haja uma análise de eficiência e eficácia do programa, sujeito a essa análise e esse cuidado (...)” (E3)

“(...) primeiro teríamos de criar um número elevado de respostas, porque as perguntas como são colocadas, são das mais diversas matérias e, muitas vezes, de forma consistente em diferentes matérias.” (E4)

“(...) com uma supervisão da parte dos recursos humanos de forma a não perdermos, por um lado, o contacto com a população, do outro lado não perderem o interesse naquilo que é a nossa rede social e os conselhos que passamos, e que as redes continuem a ser algo importante para as pessoas, porque o número de visualizadores não apareceu do nada.” (E4)

“Um dos desafios seria nós termos sempre este equipamento atualizado. A atualização de dados, numa base de dados destas dimensões, implicaria um grupo de trabalho de vários departamentos, de várias entidades dentro da polícia e isso poderia ser também um desafio.” (E5)

“(...) eu penso que isso seja um dos desafios, porque se sai uma nova norma que diga respeito a um determinado assunto, se não houver alguém que possa fazer essa atualização do sistema, depois vamos estar a incorrer em informações erradas ao cidadão.” (E5)

“(...) o segundo grande desafio em que eu vejo para a PSP este tipo de comunicação, é preparar um conjunto de respostas que facilmente permitam responder a estas questões (...)” (E6)

“A segurança rodoviária, então, é um mundo em si mesmo, e, portanto, preparar um conjunto de respostas para esta grande temática é um trabalho só por si dantesco (...)” (E6)

“Portanto, temos de ter bons recursos humanos e uma quantidade que, não sendo muito relevante, não é preciso criar nenhum efetivo da dimensão de uma esquadra para gerir isto, mas também não pode ser o efetivo que, atualmente, o GIRP tem para gerir este tipo de questões, portanto, tinha que haver aqui um redimensionamento e tínhamos de encontrar pessoas com as *skills* necessárias para dar corpo como deve ser este tipo de interação com o cidadão.” (E6)

“O *chatbot* tem de ser encarado por parte da instituição e o trabalho de pesquisa junto de outras instituições para perceber o percurso que outros já fizeram neste domínio, para podermos robustecer o nosso próprio projeto (...)” (E6)

“(...) o *chatbot* nunca é um produto acabado, ok? Portanto, não é um projeto que tu... Não é uma base de dados, por exemplo. Digamos assim, não é um projeto que tu concebas, no plano teórico, construas, instalas, está feito, acabou, agora vamos todos embora que é só deixar isto a funcionar.” (E6)

“O *chatbot*, depois, para construir, levaria a um dispêndio de energia por parte da instituição extremamente relevante, mas que a meu ver, e daquilo que conheço da comunicação, da nossa comunicação institucional, seria altamente compensador, tanto para o público externo como para o público interno, não tenho qualquer tipo de dúvida em relação a isso, mas depois, depois de estar terminada a construção do *chatbot*, teria sempre de ter uma equipa, muito menor, obviamente, dedicada ao tema para proceder constantemente a atualizações.” (E6)

“Tens sempre leis que alteram, procedimentos que alteram, novas formas de criminalidade, novos conselhos a dar aos cidadãos, novas matérias que queres introduzir no *chatbot*, porque, além daqueles grandes temas que eu te referi no início, identificámos também um outro tema que é relevante, olha, dou-te um exemplo, a PSP assumiu em outubro o controlo das fronteiras aéreas, portanto, possivelmente, fará sentido num *chatbot*, não digo no 1.0, mas, eventualmente, no 1.1, introduzirmos também respostas para questões sobre controlo documental na fronteira aérea, procedimentos de passagem, de passagem nos, na segurança dos aeroportos, etc.” (E6)

“(...) terias sempre de ter uma equipa dedicada a construir novas funcionalidades e a melhorar as funcionalidades já existentes e, portanto, o principal desafio para a nossa instituição seria um grande dispêndio de energia para construir o *chatbot* 1.0, mas depois ter sempre uma equipa dedicada para fazer o 1.1, o 1.2, o 3, até decidires num determinado momento fazeres um *chatbot* 2.0. Portanto, primeiro desafio, não considerar o *chatbot* um projeto com um início e um *terminus* definido, não, é um projeto sempre em desenvolvimento.” (E6)

“(...) desenvolver um *chatbot*, e esse seria o grande desafio, desenvolver um *chatbot* 1.0, virado para o público externo, dentro de uma nova estratégia de comunicação institucional (...)” (E6)

“Apesar disso, sem dúvida alguma que, caso essa hipótese fosse considerada, o sucesso dependerá sempre de uma implementação cuidadosa, ponderada e devidamente planeada e acompanhada constantemente por diversos especialistas no assunto (desde computação, informática, comunicação, redes sociais, etc.), devendo essa decisão ser, prioritariamente, assente numa prévia análise ou um estudo claro dos objetivos, capacidades e riscos associados (...)” (E7)

Subcategoria E.5. Confiança no *chatbot*

“(...) condicionada a situação da especificidade às vezes das questões que as pessoas procuram saber e se o *chatbot* não for bem alimentado com informação para orientar o cidadão, ele se não se sentirá confuso e perderá um pouco a confiança.” (E3)

“É se calhar aqui que é o âmago da questão, conseguir passar, ganhar confiança do cidadão nesta nova tecnologia. Era uma mais-valia, claro que era, mas são estes “se” que não deixam de, ao fim ao cabo, criar alguma dúvida.” (E3)

“Mas eu considero que se houver cuidado, a gente poderá dar uma resposta concreta e salvaguardar sempre esses dados, dando confiança às pessoas.” (E3)

“Portanto, a ideia parece-me excelente, mas eu sou mais retraído nestas questões, portanto, acho que devemos ir avançando, mas de forma controlada, faseada, de forma que não haja um choque do lado de lá, que faça perder a confiança que fomos construindo ao longo dos anos.” (E4)

“Portanto, as respostas que o *chatbot* dão ou oferecem ao cidadão ou à própria polícia, em nome da Polícia de Segurança Pública, temos que ter 100% de certeza que são as respostas atuais, pertinentes e legais. Ok? Portanto, tem de haver segurança neste campo. Se está no *chatbot* da polícia, ninguém tem que ter dúvidas, principalmente nós, de que é exatamente aquilo que a lei diz e é exatamente aquilo que se pretende dizer, em primeiro lugar.” (E6)

“Contudo, acredito que, mesmo para os entendidos na matéria, ainda existam muitas inseguranças quanto à confiabilidade do sistema e à proteção total das informações, criando assim incertezas e impactando a confiança na tecnologia.” (E7)

Categoria F – Percepção e aceitação pública

Subcategoria F.1. Percepção pública

“Eu acho que não seria um desafio para as pessoas. Haverá de tudo, se calhar as pessoas mais velhas e com mais idade, sim. Mas eu acho que a tendência já é tão, que as pessoas se precisarem de contactar uma empresa de comunicação, uma câmara municipal, já é tudo assim, já não é uma pessoa que está por trás, que não haveria estranheza. A não ser as pessoas de idade, mas isso é uma questão também de, faz parte, é a evolução, tem de ser.” (E1)

“Da experiência que eu tenho da utilização destas ferramentas noutros setores e noutros serviços, há 2 questões, há a questão das pessoas sentirem que estão a falar com uma máquina, e eu acho que isso parte muito dos inputs que vamos dar à ferramenta, da forma como queremos que a ferramenta comunique com o cidadão, e que eu acho que não deve ser assim de forma muito impessoal.” (E2)

“Devemos trazer isso para aquilo que é a nossa estratégia, da polícia, de pessoas para as pessoas (...)” (E2)

“A gente sabe que a nível da literacia digital do cidadão português não é muito, pelo menos temos muita população idosa e isso não deixa de ser um entrave a estas novas tecnologias. No entanto, se nós soubermos vender a ideia, aí é que está.” (E3)

“É um bocadinho dúbia a situação, não deixa de ser, mas é como tudo. Aqui pode conflitar com a primeira situação de confiança. Porque aí é que está. Há pessoas que confiam e sabem o que é que é um *chatbot*, muitas das pessoas não sabem o que é um *chatbot* e para eles aquilo é “mas eu agora vou dar aqui este dado? Não, não dou”.” (E3)

“Não deixa de haver preocupação, mas essa preocupação será generalizada às novas tecnologias, é generalizada depois (...)” (E3)

“Acho que perdíamos alguma proximidade se avançássemos duma forma redutora e apenas de resposta automática, mesmo que fosse só para as redes sociais.” (E4)

“Não devemos, assim, avançar de forma muito repentina para uma alteração do paradigma que é a comunicação pessoal da instituição também através das redes sociais, que as pessoas percebem isso, para algo completamente mecanizado, porque as pessoas também iam perceber isso. E qual é o risco? É o risco de afastar as pessoas da instituição e o risco de

as pessoas interpretarem, desinteressarem-se das nossas redes, por interpretarem que estamos a mecanizar de forma exagerada a gestão das redes sociais.” (E4)

“Embora nós estejamos a caminhar para um mundo automatizado, ainda há muitas pessoas que preferem o contacto humano e eu acho que isso nunca se deve perder, em detrimento da automatização de certos serviços. E acho que é extremamente importante que se mantenha este contacto personalizado para determinadas situações.” (E5)

“Ou seja, se por um lado os mais velhos gostam de utilizar as redes sociais, utilizam o telemóvel já para fazer muitas pesquisas, eu penso que em termos de contacto ou pedido de informação sobre questões legislativas, dar orientação em relação a queixas, e tudo mais, aí eu acho que ainda estaria muito ligados mais ao contacto da polícia enquanto pessoa e não em termos tecnológicos com uma máquina.” (E5)

“(…) se for encarado de uma forma profissional, dentro de um projeto, dentro de uma estratégia que seja definida e que seja para ser prosseguida, permitiria melhorar e criar um impacto extremamente positivo junto do cidadão, que iria beneficiar em muita imagem da PSP.” (E6)

“(…) não nos podemos esquecer de uma população mais idosa, e Portugal é uma sociedade com uma taxa de envelhecimento muito, muito, muito grande, uma das maiores do mundo, e, portanto, não nos podíamos esquecer que o *chatbot*, sendo introduzido, ao mesmo tempo poderá levar à alienação de uma parte muito relevante e muito importante da sociedade portuguesa.” (E6)

“O *chatbot* tem de ser visto sempre como uma ferramenta que vai facilitar a comunicação, ok? Mas não pode nunca ser visto como uma ferramenta que vai substituir as formas de comunicação tradicionais (…).” (E6)

“(…) para o público interno, também teria de ser passada uma mensagem muito assertiva, que seria que não é admissível, não é admissível, respondermos a um cidadão, qualquer que ele seja, que nos coloquem uma questão e a resposta seja "vai ver ao *chatbot* da PSP, ok?".” (E6)

“Mas, portanto, aquilo que teria de ser dito ao público interno é, não é admissível, "olha, tem telemóvel? vá ver o *chatbot* da PSP". Não, não, eu, tal como ontem, antes de ver o *chatbot*, vou proporcionar uma resposta ao cidadão, mas ao mesmo tempo vou lhe dizer esta ferramenta está disponível para todos os cidadãos, sempre que tenha alguma questão pode vir à esquadra, mas também pode vir aqui. E é muito importante essa nova estratégia

de comunicação da PSP acolhendo o *chatbot*, não alienar as formas tradicionais de comunicação porque se nós não acautelarmos isto, vamos passar do 8 para 80.” (E6)

“(…) é muito importante assegurarmos que a estratégia de comunicação não aliena uma parte considerável da população, sob pena de, se isso não for garantido, podermos passar de um impacto extremamente positivo para um impacto absolutamente horrendo e que a prazo até poderia, daquilo que conheço da instituição, poderia colocar em risco a sobrevivência do próprio *chatbot*.” (E6)

“Pegando no caso dos contactos direccionados ao GIRP, caso o cidadão comum, deixasse de ter ou sentir, por definitivo ou em caso de necessidade, qualquer contacto com uma pessoa, poderia eventualmente, perder-se alguma ligação afetiva com a instituição PSP, não só por falta de empatia como também pela só existência de respostas automáticas sem resolução a dúvidas mais complexas ou ambíguas que requerem compreensão humana.” (E7)

Subcategoria F.2. Aceitação pública

“Eu acho que a aceitação seria boa, porque é a tendência de hoje em dia. Eu acho que já começa a ser o anormal não ser uma máquina a responder e estar lá uma pessoa (…).” (E1)

“(…) simplificar a mensagem, e não usar daquelas expressões muito formais e muito “legalês”, como se costuma dizer, que as pessoas não percebem, querem ver as coisas esclarecidas. Da forma mais corrente possível, portanto, acho que devíamos adaptar a comunicação da ferramenta para o cidadão, usando desta prerrogativa e depois era desvirtuar um bocadinho isto de falar com uma máquina.” (E2)

“Eu acho que iria criar, penso eu, para ser aceite pelo cidadão iria criar alguma resistência e vou explicar porquê. Não só da minha experiência com outras empresas, porque as dificuldades que já aconteceram por lá pode não estar bem feito esse *chatbot* da empresa, ou resposta ser só telefónica e aí as pessoas confundirem com as respostas automáticas e de encaminhamento.” (E3)

“Ao fim ao cabo, é uma questão de confiança e de sermos verdadeiros perante aquilo que vamos oferecer, se realmente avançarmos com isso.” (E3)

“(…) na política de comunicação e na estratégia de comunicação da nossa organização, poderíamos introduzir esta ferramenta, porém, de forma controlada, com uma supervisão e verificação sempre de meios/recursos humanos, para que a uma resposta, que exija alguma proximidade e contacto com o cidadão, ela exista.” (E4)

“(…) sou de acordo, (...), todavia, acho que deve haver aqui algum meio termo e essa introdução ser faseada, para que não exista um choque daquilo que é atualmente a proximidade que há nas redes sociais com a nossa comunidade, e as pessoas percam, por um lado, o interesse, e por outro lado achem que estamos apenas a empurrar e a enviar mensagens que estão já pré-feitas, no fundo é isso, para as calar, entre aspas.” (E4)

“(…) a aceitação dos cidadãos poderá não ser a melhor, se não fizermos isto de forma gradativa, de forma faseada, explicando às pessoas que temos, portanto, isto teria de ter uma campanha (...)” (E4)

“Temos pessoas que nos seguem todos os dias e se houvesse... não interprete mal o que estou a dizer, tem vantagens sim, porque daríamos resposta a tudo, mas não poderíamos perder a nossa vertente natural que temos de proximidade com uma mecanização total das respostas, talvez o sistema misto seria a melhor opção (...)” (E4)

“Eu acho que teria um bocadinho a ver com a faixa etária. Nós ainda temos uma sociedade que se, por um lado, estão muito virados para a tecnologia, os mais jovens, por outro lado, os cidadãos se calhar dentro de uma faixa etária se calhar a partir dos 35/40 anos até mais tarde, aí estarão menos recetivos em utilizar a tecnologia para este tipo de questões (...)” (E5)

“Podemos passar de uma ferramenta absolutamente maravilhosa, que vai mostrar uma polícia moderna, próxima, disponível, atenta aos cidadãos, preocupada com os cidadãos, e, portanto, um impacto positivo, extremamente relevante, para uma polícia do não quero saber, "Tens dúvidas? Vai ao *chatbot*. Não sabes utilizar o *chatbot*? Epá, temos pena que eu tenho mais coisas para fazer".” (E6)

“Portanto, as formas de comunicação tradicionais teriam de ser integralmente mantidas, integralmente mantidas, todas. O contacto pessoal, na esquadra ou na rua, a comunicação telefónica, a comunicação por email, todas aquelas que falámos antes, teriam de ser integralmente mantidas, mas, obviamente, dizendo que também temos esta ferramenta disponível.” (E6)

“Olhando para o ponto de vista do cidadão, até certo ponto, a existência de um *chatbot* como parte integrante da estratégia de comunicação da PSP, talvez fosse bem aceite, no sentido que, desta forma, passaria a obter uma maior rapidez às questões ou pedidos de esclarecimento enviados à PSP, experienciando uma interação imediata ou quase em tempo real.” (E7)

“Confrontados com esta questão, julgo que muitos cidadãos ainda preferem o contato real e os meios de comunicação mais tradicionais, indo ao encontro daquela que é a política atual de estratégia de comunicação da PSP, assumindo-se como “uma polícia das pessoas e para as pessoas: segurança, igualdade, respeito e confiança.”.” (E7)