

Introdução

A problemática do sentimento de insegurança ocupa, nas sociedades modernas ocidentais, um espaço central na agenda dos temas mais veiculados por um vasto conjunto de interventores sociais, revelando-se um assunto que, inquestionavelmente, ascendeu à categoria de preocupação nacional. De facto, é verdadeiramente impressionante a quantidade de notícias transmitidas pelos órgãos de comunicação social acerca de incidentes criminais, fazendo-se igualmente questão de explicitar todos os contornos relacionados com o grau de violência empregue. Tendo em conta que todo o cidadão é consumidor de segurança, este facto origina que, muitas vezes, esta temática seja abordada com contornos excessivamente alarmistas e que em nada contribui para a efectiva segurança das populações. Algumas contribuições (Lourenço e Lisboa, 1991:55) remetem-nos para a ideia de estarmos perante um problema que pode assumir contornos tão gravosos como o próprio crime em si.

Apesar de se tratar de um tema bastante em voga no panorama nacional e internacional, pela análise da literatura efectuada constata-se que estamos, ao mesmo tempo, na presença de um fenómeno bastante difuso e dissonante, carecendo ainda de um aprofundamento de carácter empírico (Fernandes & Carvalho, 2000:75-76). Tal como afirma Leitão (2000:2), “Infelizmente não se conhece a dimensão exacta do problema em Portugal, quais os grupos que toca, a sua definição geográfica, quais os factores causadores de insegurança e a sua natureza, bem como, as correlações mais importantes”.

Outro aspecto que tem gerado bastante perplexidade, sobretudo aos olhos do poder político, prende-se com a constatação de que os sucessivos investimentos na área da segurança não têm alcançado melhores índices de segurança percebida. Neste sentido, tendo por base a literatura alusiva à temática do sentimento de insegurança, a actuação policial é frequentemente referenciada no momento de apontar possíveis causas e factores capazes de afectar, directa ou indirectamente, este sentimento de receio que se tem vindo a alastrar entre pessoas e comunidades (Box, Hale, Andrews, 1988:342; Frias, 2002:133; Frias, 2004:9). Como tal, esta constatação veio motivar o nosso interesse no sentido de investigar a influência que o trabalho desenvolvido pelas forças de segurança pode ter sobre o sentimento de insegurança. No nosso entender, é de toda a conveniência estudar com maior profundidade a percepção da actividade desenvolvida pela Polícia, bem como, a influência que esta poderá exercer sobre o sentimento de insegurança sentido pelas pessoas e pelas comunidades sediadas em espaços urbanos, dado que se trata de um fenómeno com

maior expressão em espaços citadinos (Roché, 1998:91; Fernandes & Carvalho, 2000:75-76).

Tal como refere Leitão (2000:4), as forças policiais devem ter “uma preocupação constante com o modo como a sua acção é percebida pelo público, bem com o tipo de mensagens transmitido pelos Media”, dado que o feedback transmitido por estes actores sociais poderá desempenhar um papel importante no sentido de orientar estratégias e modelos de policiamento, podendo assim contribuir para um elevado nível de desempenho da actividade operacional da PSP.

Organização do estudo:

A presente investigação encontra-se organizada num único volume, estando esta dividida em três capítulos. Quanto à estruturação adoptada para a realização deste trabalho, poder-se-á desde já referir que, numa primeira fase, optamos por efectuar um breve enquadramento conceptual das matérias abordadas ao longo do estudo. Posteriormente, enveredamos por uma componente empírica, de maneira a que se possa recolher dados mensuráveis e que possam fornecer indicações no sentido de comprovar ou não as hipóteses do nosso estudo.

No que diz respeito ao primeiro e segundo capítulos do nosso trabalho, estes servirão para enquadrar as matérias do nosso estudo. Sendo assim, através de uma pesquisa bibliográfica relacionada com a área da segurança, efectuaremos uma atenta análise ao estado da arte, de modo a consolidar conhecimentos e preparar da melhor forma a execução do trabalho de campo. Para tal, socorrendo-nos de uma revisão de publicações, trabalhos e artigos, passaremos em revista alguns tópicos chave, tais como: o alcance do sentimento de insegurança; a cidade enquanto espaço produtor de violência e insegurança urbana; as medidas securitárias face ao sentimento de insegurança; o papel da PSP enquanto actor do Estado de direito democrático, bem como, a relação desta força de segurança com o sentimento de insegurança urbana.

Quanto à segunda parte do nosso trabalho, esta contemplará a vertente prática do nosso estudo. Neste sentido, esta desenvolve-se com a implementação do terceiro capítulo alusivo à percepção da actividade da PSP no concelho de Lisboa, onde desde logo se evidencia o caminho que pretendemos seguir para o desenvolvimento do trabalho de campo. Assim sendo, começaremos por efectuar uma caracterização da área que servirá de suporte ao nosso estudo (concelho de Lisboa dividido por Divisões policiais). Seguidamente, faremos não só referência aos elementos participantes no nosso estudo de

campo, como também evidenciaremos o processo de construção da amostra que será objecto de análise no nosso trabalho. É nossa intenção, também, dedicar um subtópico do capítulo em causa para a explanação dos instrumentos que servirão para o tratamento dos dados recolhidos no terreno. Todos estes contributos serão utilizados não só para evidenciar o modo de funcionamento adjacente a estas técnicas, mas também como auxílio na construção do guião das entrevistas e no corpo dos questionários a aplicar ao *corpus* que servirá de objecto de análise da nossa investigação. Finalmente, efectuaremos uma apresentação e análise dos dados recolhidos no estudo de campo, ou seja, é nossa intenção aferir os dados provenientes do inquérito implementado na população recenseada no concelho de Lisboa, bem como, das entrevistas aplicadas às autoridades policiais territorialmente competentes, de modo a que estes, sendo analisados autonomamente e através de cruzamento de informação, possam fornecer indicações relevantes para a nossa questão de estudo.

Problema de Investigação:

Com a realização do presente trabalho, temos como objecto de estudo a análise da percepção do trabalho desenvolvido pela Polícia de Segurança Pública no concelho de Lisboa enquanto factor condicionante do sentimento de insegurança. Para tal, a dissertação debruçar-se-á não só na opinião da população recenseada e residente no concelho de Lisboa acerca do desempenho da actividade policial, *maxime* PSP, como incidirá igualmente no testemunho de autoridades policiais territorialmente competentes em razão do serviço prestado.

À semelhança de qualquer outro trabalho científico, também a presente investigação integra uma pequena dose de utopia, dado que, ao analisar-se os problemas decorrentes da actividade desenvolvida pela PSP, teremos como objectivo apresentar algumas propostas aos gestores de segurança, com o intuito de ajudar a resolver alguns problemas que têm dificultado uma profícua intervenção policial. Apesar de se apresentar como uma tarefa à partida inatacável, a realização deste trabalho pretende ser um pequeno tributo no sentido de contribuir para a elevação do sentimento de segurança percebido por pessoas e comunidades sediadas em espaços eminentemente urbanos.

Justificação e Relevância do Estudo:

Tal como se encontra explanado na mais diversa literatura, nem sempre se verifica uma convergência de opinião entre forças de segurança e respectiva população abrangida a

propósito dos principais problemas que devem ser resolvidos em ordem a combater o sentimento de insegurança (Frias, 2002:133; Sá, 2000:2; Roché, 1994:116). Como tal, urge auscultar as partes em questão no sentido de tentar estabelecer prioridades em termos de intervenção policial e para que, em conjunto, se possam delinear estratégias e medidas conducentes a estancar o sentimento de ansiedade eminentemente sentido por populações residentes em espaços urbanos.

Por fim, ao efectuar-se uma análise à opinião da população recenseada e residente no concelho de Lisboa, este facto permitirá aceder com uma maior profundidade e especificidade aos problemas que mais contribuem para que estas se sintam inseguras e que, por ventura, poderiam ser alvo de uma distinta abordagem policial. De facto, uma rigorosa aferição da opinião evidenciada por esta população poderá constituir-se como uma ferramenta essencial no que concerne ao fundamento e ao direccionamento de estratégias e modelos de policiamento, podendo assim contribuir para uma maior eficiência e eficácia ao nível do desempenho da actividade operacional da PSP.

Limitações do Estudo:

À semelhança de qualquer outro trabalho científico, também esta pesquisa se encontra igualmente marcada por algumas restrições de carácter metodológico.

A primeira limitação a apontar a esta investigação encontra-se intimamente ligada com a localização onde esta foi implementada, dado que, apenas recaiu numa parcela do distrito de Lisboa, mais concretamente no concelho de Lisboa. Por este motivo, apenas foram abrangidas as cinco Divisões Policiais integradas pertencentes ao COMETLIS e, como tal, toda e qualquer relação proveniente desta investigação jamais poderá ser generalizada à totalidade da área onde o referido Comando prossegue a sua actividade.

Uma outra restrição residiu no facto de apenas se ter auscultado as autoridades policiais territorialmente competentes pertencentes à estrutura organizativa das cinco Divisões Policiais integradas do COMETLIS, não abrangendo, portanto, as restantes autoridades policiais territorialmente competentes com funções no referido Comando policial. Dentro deste grupo específico apenas foram abrangidos os comandantes de Divisão. A inclusão de um maior número de autoridades policiais territorialmente competentes iria, com toda a certeza, proporcionar uma investigação mais prolongada e, como tal, incompatível com o tempo disponibilizado para a concretização deste trabalho.

Questões de Investigação:

Tendo em conta que a actuação policial é frequentemente apontada pela literatura como um dos factores que influem para um maior ou menor sentimento de insegurança, urge efectuar uma rigorosa análise ao trabalho desenvolvido pela Polícia, *maxime* PSP, tentando-se assim averiguar até que ponto esta actividade tem contribuído para estancar a insegurança percebida pelas comunidades.

Deste modo, com a realização deste trabalho pretendemos ver esclarecida a seguinte questão de investigação: *Existirá uma percepção semelhante, entre a população recenseada e residente no concelho de Lisboa e respectivas autoridades policiais territorialmente competentes, no que concerne ao desempenho da actividade da PSP enquanto factor condicionante do sentimento de insegurança urbana?*

Com o intuito de responder a esta questão levantamos as seguintes hipóteses de estudo:

- a) A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes classificam o referido concelho como seguro;
- b) A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes consideram positiva a actuação da PSP ao nível da sua área de jurisdição;
- c) A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes classificam como positiva a actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função;
- d) A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes convergem quanto às principais causas do sentimento de insegurança urbana;
- e) A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes convergem nas medidas a adoptar em ordem a melhorar a eficácia policial no concelho de Lisboa.

Objectivos do Estudo:

Com a realização deste trabalho, sobretudo através da implementação do estudo de campo, o nosso grande objectivo é compreender até que ponto a percepção da actividade desenvolvida pela PSP poderá influenciar o sentimento de insegurança percebido por pessoas e comunidades sediadas em espaços urbanos. Assim sendo, circunscrevemos o nosso estudo de modo a dar resposta a cinco objectivos centrais:

- a) Aferir a opinião da população recenseada e residente no concelho de Lisboa e das autoridades policiais territorialmente competentes quanto ao trabalho desenvolvido pela PSP, não só na respectiva área de jurisdição, mas também ao nível do concelho de Lisboa;
- b) Aferir a opinião da população recenseada e residente no concelho de Lisboa e das autoridades policiais territorialmente competentes quanto à capacidade e actuação dos elementos policiais no cumprimento da função;
- c) Compreender até que ponto existe uma convergência de opiniões entre a população recenseada e residente no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes, no que diz respeito às causas do sentimento de insegurança urbana;
- d) Perceber qual o grau de convergência de opinião entre a população recenseada e residente no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes, no que concerne às medidas a tomar em ordem a melhorar a eficácia policial.

Por fim, importa apenas salientar que todos os objectivos elencados na presente investigação pretendem ir ao encontro das preocupações expostas por um vasto conjunto de grupos e pessoas acerca da problemática do sentimento de insegurança, nomeadamente: decisores políticos; profissionais de segurança e população em geral.

Capítulo 1 – Da insegurança em contexto urbano

1.1. O sentimento de insegurança

O sentimento de insegurança tem sido abordado à luz de duas perspectivas distintas: a corrente anglo-saxónica, menos reconhecida, que se refere à temática em questão através da expressão “medo do crime”; e a corrente Europeia/Continental, muito mais difundida, que se encontra alicerçada na reconhecida sociologia francófona, utilizando o termo “sentimento de insegurança” para aludir ao tema em questão. (Ferreira, 2010:1).

No que diz respeito ao medo do crime, comumente designado pela expressão “fear of crime”, exprime uma abordagem mais redutora acerca do tema em questão, na medida em que restringe o estudo do fenómeno ao universo da criminalidade. Alina Esteves (Garofalo cit. in Esteves, 1981) refere que o medo do crime pode ser entendido como “uma reacção emocional caracterizada por uma sensação de perigo e ansiedade (...) devido a ameaças de danos físicos (...) sentida através de sinais existentes no meio envolvente e que de alguma forma estão associadas ao crime” (Esteves, 1999:39). Nesta perspectiva, o principal factor indutor de insegurança relaciona-se com o medo das pessoas em serem vitimadas pelo crime. Ferraro (1995, cit. in Leitão, 2000:5) define este conceito “como uma reacção emocional de pavor ou ansiedade pelo cometimento de um crime ou por símbolos que a pessoa associa ao crime”. Este autor acrescenta ainda que “para produzir uma reacção de medo em humanos, é necessário reconhecer uma situação como possuindo no mínimo um perigo potencial, real ou imaginário” (Ferraro cit in Leitão, 2000:5).

No que diz respeito ao conceito de medo, este pode ser subdividido em duas categorias: o medo concreto ou real e o medo difuso ou antecipado. Tal como refere Alina Esteves, o medo concreto ou real pode ser entendido como “o receio ocasionalmente sentido por quase todas as pessoas de poderem vir a ser vítimas de determinados crimes, geralmente actos violentos, em situações concretas” enquanto que o medo difuso ou antecipado “consiste em recear ser vítima de um delito enquanto se exerce uma determinada actividade, mas considerando o perigo como uma ameaça geral e longínqua, ou seja, numa situação e momentos hipotéticos” (Esteves, 1999:39).

Efectuando uma atenta análise da literatura é igualmente possível distinguir dois tipos de vítimas: “em primeiro lugar as vítimas dos diversos tipos de crime; em segundo lugar aquelas que são vitimadas pelo sentimento de insegurança, quer tenham sido pessoalmente tocadas pelo crime ou não” (Clemente, 2000:282). Urge efectuar tal

distinção porque se constata que os números da criminalidade real nem sempre coincidem com a preocupação demonstrada pela população.

Nesta linha de pensamento é interessante constatar que não sendo o crime uma das principais causas de morte em Portugal e na Europa, não raras vezes se estabelece uma relação de causa-efeito entre crime e sentimento de insegurança (Frias, 2002:15). Partilhando esta mesma ideia, Telma Domingues (2001:134 apud Ferreira, 1998:2) refere também que "outros fenómenos, que são tão ou mais perturbadores do que o crime, como a sinistralidade rodoviária (...), o desemprego, o aumento das doenças infecto-contagiosas, não provocam níveis tão elevados de ansiedade social". Tal situação ocorre porque o crime acaba por causar maior transtorno ao indivíduo, dado que a sua esfera privada acaba por sofrer uma maior intrusão. Contudo, torna-se necessário procurar outras causas, para além do fenómeno criminal, que possam justificar a construção e disseminação do sentimento de insegurança (Lourenço e Lisboa, 1991a:55).

A escola Europeia/Continental, defensora de uma insegurança causada por uma diversidade de factores, para além dos delitos, recolhe hoje muito mais adeptos no momento de aclarar o tema em questão. Esta corrente sugere que o fenómeno deve ser analisado numa perspectiva mais global, ou seja, para além de factores concretos que influem directamente no sentimento de insegurança, (e.g. conteúdo dos media, actuação policial), importa igualmente atender a aspectos relacionados com a qualidade de vida em geral (Leitão, 2000). Esta perspectiva defende que "a construção das percepções de segurança se faz não só através de riscos criminais objectivos e factuais, mas também do modo como o ambiente é percebido nas suas múltiplas variantes, ainda que não estejam relacionadas directamente com o fenómeno criminal" (Leitão, 2000:5).

Segundo Roché, "o sentimento de insegurança é fruto de um processo de leitura do meio ambiente que se apresenta como uma síndrome de emoções cristalizadas no crime e seus autores" (1993:20). Lourenço e Lisboa (1991a:55), definem este fenómeno "(...) como um conjunto de manifestações de inquietação, de perturbação ou de medo, quer individuais, quer colectivas, cristalizadas sobre o medo", referindo igualmente que esta cristalização na infracção "é facilitada pela sua própria natureza: o crime afecta o individuo no seu corpo, nos seus haveres e na violação do seu domicílio, isto é, na sua privacidade". Por outras palavras, Antunes Dias (2001:24), de uma forma bastante abrangente, refere que este fenómeno se encontra intimamente ligado ao "medo, à inquietação, à ameaça, à perturbação, à ansiedade, à desconfiança, à angústia, que resultam da percepção, da representação ou da leitura que elaboramos do meio e da realidade onde estamos inseridos,

que se traduzem em ideias, imagens e palavras”. Nesta perspectiva, Leitão (2000) refere que o sentimento de insegurança pode assumir três dimensões distintas: individual, colectiva e geral. A dimensão individual relaciona-se com o espaço mais próximo do indivíduo, isto é, manifesta-se quando o próprio ou alguém do seu círculo próximo é atemorizado por um determinado acontecimento (e.g. notícia de violação em zona próxima do local de trabalho da esposa), sendo por isso uma preocupação pessoal. A dimensão colectiva corresponde ao receio sentido pelo indivíduo enquanto membro de uma determinada comunidade, estando esta preocupação relacionada com problemas oriundos da vizinhança, não tendo por isso um contacto directo com essa realidade (e.g. notícia de violações em zona próxima do local de trabalho da esposa). Finalmente, a dimensão geral recai sobre a preocupação em geral, isto é, o indivíduo preocupa-se com os problemas que afectam a segurança do país de forma generalizada (e.g. preocupação com o aumento do número de violações registado a nível nacional).

Cada vez mais subsiste uma ideia generalizada de que este fenómeno carece de uma investigação exaustiva, caso contrário, um mau diagnóstico da abrangência deste flagelo poderá “trazer implicações profundas, quer a nível de limitação de liberdades na vida quotidiana dos cidadãos, quer podendo mesmo potenciar o reequacionar da pertinência de um conjunto mais amplo de direitos, liberdades e garantias [salvaguardadas] desde o início da democracia em Portugal” (Frias, 2004:2).

1.2. Factores condicionantes do sentimento de insegurança

Nas investigações mais recentes acerca da temática, tem gerado bastante consenso a ideia de que o sentimento de insegurança não depende exclusivamente da maior ou menor ocorrência de episódios criminais, ao invés, a interdependência é muito menos forte do que inicialmente se defendia.

No seguimento desta ideia, Isaque Chaves (2007:60), apoiando-se em Moore e Trojanowicz (2000), adianta que “quando os cidadãos são questionados sobre o que lhes causa mais medo, raramente se referem à criminalidade violenta (roubos, violações, homicídios) e frequentemente à degradação física e social (lixeiros em casas desabitadas, veículos abandonados, prostituição de rua, assédio verbal às transeuntes, jogo ilegal, consumo de drogas, entre outras incivildades)”. Neste sentido, Nelson Lourenço e Manuel Lisboa (1991a:55) afirmam que, “sem pretender minimizar a importância do aumento do número de crimes, é preciso buscar noutros factores - em combinação com o crime - a origem deste recrudescimento do sentimento de insegurança”.

Os primeiros estudos relacionados com o sentimento de insegurança remontam a meados do decénio de 70. Numa fase inicial, este sentimento estava essencialmente ligado a uma vertente individual, “de carácter psicológico moldado pela percepção acerca do ambiente de desconforto urbano” (Leitão, 2000:3). Em meados dos anos 80, novos factores são introduzidos na discussão acerca do tema em questão. Variáveis como a revitimação, o urbanismo, a acção dos média e das forças de segurança são igualmente tomadas em consideração no momento de escrutinar os factores capazes de condicionar o sentimento de insegurança (Leitão, 2000:4). Por fim, estudos mais recentes, efectuados ao longo do decénio de 90, integram também as “variáveis tradicionais socioeconómicas em contextos mais vastos analisando o indivíduo dentro do seu ambiente espaço-temporal e social” (Leitão, 2000:4).

De facto, o sentimento de insegurança, enquanto fenómeno extremamente complexo, é afectado por uma grande multiplicidade de factores. Estes podem ser agrupados em duas grandes categorias: as características demográficas e as condicionantes sociais (Chaves, 2007:62). No que diz respeito às características demográficas, estas estão essencialmente ligadas a variáveis como o sexo, a idade, o estatuto socioeconómico, bem como, o nível de instrução de um determinado indivíduo. Quanto às condicionantes sociais capazes de influenciar o referido sentimento temos: “a sua experiencia de vitimação; as fontes de informação; o ambiente no qual o individuo está inserido e a confiança nas instâncias formais de controlo da criminalidade” (Chaves, 2007:63). Também Steven Box, Chris Hale e Glen Andrews avançam alguns factores que no seu entender desempenham um papel activo na construção do receio das pessoas: vulnerabilidade do individuo; condições e indicadores do meio envolvente ao individuo; conhecimento pessoal sobre o crime e vitimação; confiança nas autoridades e no Sistema Judicial; percepção dos riscos pessoais (Box, Hale, Andrews, 1988).

Analisando atentamente a literatura da insegurança, esta refere-se aos Media como o principal veículo transmissor de insegurança, aludindo frequentemente ao seu papel preponderante no sentido de colocar o tema na agenda central das preocupações sociais (Leitão, 2000:7-8). Ao observar-se a composição de um bloco de notícias constata-se que grande parte delas se refere a actos delinquentes ou criminógenos, o que acaba por criar uma natural inquietação, não só para a opinião pública em geral, mas sobretudo em alguns sectores da população, fruto do seu maior grau de exposição. Tal como adianta Ferreira (1998:4), a realidade criminal transmitida pelos Media “constitui-se reconhecidamente como a que mais se afasta da criminalidade “real” na medida em que reflecte,

invariavelmente, apenas os crimes mais exóticos ou aqueles que tiveram consequências mais espectaculares ou violentas”.

Um outro factor condicionante do sentimento de insegurança relaciona-se com a confiança que a população deposita nos órgãos administradores da justiça, nomeadamente na Polícia. Steven Box, Chris Hale e Glen Andrews (1988:342) referem que “se as pessoas acreditarem que a polícia é eficaz no esclarecimento dos crimes, a deter os criminosos, respondendo às chamadas rapidamente e fazendo notar a sua presença no terreno, é menos provável que as mesmas se sintam receosas”. Graça Frias (2004), tendo por base o Inquérito Nacional ao Sentimento de Insegurança de 1999, chama a atenção para “uma clivagem geracional quanto à confiança nas autoridades, e em particular na postura dos agentes de segurança em caso de interacção com os cidadãos” (Frias, 2004:9). Segundo a autora, o grupo dos mais jovens que possui um maior nível de instrução demonstra uma impressão menos favorável acerca do desempenho das autoridades, contrariando assim o grupo dos mais idosos e menos instruídos que evidencia uma maior confiança no trabalho desenvolvido pelas autoridades. Tal situação pode ser explicada por estes elementos “terem vivido parte da sua vida durante a vigência de um regime ditatorial fortemente marcado por referências como o respeito pela família, pátria e autoridade” (Frias, 2004:9). Numa outra perspectiva, Graça Frias (2002:133) refere também que, por vezes, existe um certo desfazamento entre as necessidades securitárias da população e as prioridades de intervenção policial. Neste sentido, se para a polícia o combate às perturbações da ordem pública é na maioria das vezes a grande prioridade, para a população é preferível que esta direcione a respectiva acção para os problemas que mais a afectam, nomeadamente a pequena e média delinquência, perspectivando, assim, “a função de polícia como uma espécie de trabalho social” (Frias, 2002:133; Sá, 2000:2; Roché, 1994:116).

A experiência de vitimação do indivíduo contribui, igualmente, para a formação do sentimento de insegurança. Os efeitos deste factor também se podem fazer sentir de forma indirecta: “(...) a vitimação de pessoas física e sentimentalmente próximas influencia a percepção que se tem da criminalidade, bem como, os sentimentos de segurança ou insegurança associados a determinadas situações”(Esteves, 1999:115). Contudo, alguns estudos contrariam o conceito defensor de uma correspondência directa entre experiência de ser vítima e o consequente aumento do respectivo sentimento de insegurança. Tal como afirma Isaque Chaves (2007:67), “a vítima poderá, inclusivamente, aprender com a sua própria vitimação: a experiência vivida e a análise das circunstâncias em que esta ocorreu, poderão levá-la a adoptar tácticas preventivas, evitando, assim, subsequentes vitimações”.

As debilidades situacionais e sociais inerentes ao meio onde o individuo se encontra inserido desempenham igualmente um papel preponderante na construção do sentimento de insegurança. Tal como refere Isaque Chaves (2007:70), “o medo do crime é proporcionado pela falta de iluminação em lugares públicos, degradação dos equipamentos urbanos, vandalismo, desestruturação das relações sociais, entre outras carências”.

A percepção do risco que incide sobre uma pessoa também pode ser condicionada pelo seu maior ou menor grau de conhecimento acerca do espaço que a envolve. Tal como adianta Maia (1997:33), “A zona de residência é por excelência um local onde os indivíduos se sentem mais seguros”. Neste sentido, notícias de actos delinquentes ou criminais ocorridos em espaços longínquos do local de vivência pessoal acabam por lhe criar um sentimento de maior apreensão, dado que, o indivíduo ao não possuir um conhecimento concreto do lugar tende a assimilar aquela informação tal como ela é transmitida, com todos os aspectos negativos que isso pode acarretar (Chaves, 2007:72).

Assim sendo, este fenómeno não depende exclusivamente das ocorrências criminais, ao invés, é necessário tomar em consideração toda uma diversidade de factores que, actuando isoladamente ou em conjunto, poderão influenciar a percepção da segurança de um individuo ou comunidade.

1.3. Incivildades em meio urbano

Tendo por base a corrente francófona, o sentimento de insegurança resulta de uma conjugação entre diversos factores. Assim sendo, apesar do crime constituir “um factor decisivo na corrosão do sentimento de segurança da colectividade em geral e de cada um dos membros em especial” (Clemente, 2000:59), é igualmente necessário atender a outros aspectos relacionados com as próprias características dos indivíduos e com o ambiente físico e social onde estes se encontram inseridos.

Tal como refere Clemente (2000:61), “o sentimento de insegurança não brota exclusivamente da actividade criminosa, provindo [também] das incivildades geradas no seio da urbe (...)”. Também Fernandes se refere ao espaço citadino como um ambiente propício para actividades delinquentes, dado que, para o autor “a criminalidade e as incivildades de que se alimenta o sentimento de insegurança são, até certo ponto, fenómenos naturais dos grandes espaços urbanos”¹.

¹ www.novosrumos.org/wp-content/uploads/2008/05/mnk-crime-e-inseguranca.pdf

As incivildades, de uma forma bastante simplista, podem ser caracterizadas por um conjunto de condutas desviantes, tipicamente urbanas, e que influem directa ou indirectamente na construção do sentimento de insegurança. São igualmente apresentadas na perspectiva de comportamentos de menor gravidade social e que se caracterizam pelo seu carácter desorganizado e pela sua enorme exposição social, visto serem praticados em locais públicos (Chaves, 2007:39). Na esteira de Roché (1996:47), as incivildades podem ser definidas como “rupturas à normalidade da vida diária, numa dada sociedade e num determinado momento”.

A propósito das incivildades, Mével, Oblet e Villechaise-Dupont (2005:51) defendem que para garantir a segurança não basta actuar sobre as ocorrências criminais. Segundo os autores, urge intervir sobre as mais variadas formas de exclusão social e incivildades (e.g. ameaças, insultos, degradação dos espaços, toxicodependência, prostituição, etc). De facto, se estes problemas não forem combatidos, acabam por criar um sentimento de desconforto na população, contribuindo assim para o desenvolvimento do sentimento de insegurança.

A literatura especializada na temática da insegurança tem concedido bastante importância à problemática das incivildades, já que, tratando-se de problemas que geralmente não se encontram tipificados, estes contribuem decisivamente na formação do receio sentido pelas pessoas e pelas sociedades. De uma forma geral, as pessoas que frequentam espaços afectados por este tipo de comportamentos tendem a acreditar que o seu risco de vitimação é maior e, como tal, possuem um grau de insegurança mais elevado (Skogan, Skogan & Maxfield cit. in O’ Gorman, 2009:24).

A questão das incivildades assume particular relevância no contexto do sentimento de insegurança, na medida em que “a não consagração legal do sancionamento deste tipo de comportamentos tipicamente urbanos, coloca sobre as forças de segurança um ónus de resposta, numa área em que não existem medidas de polícia consagradas no nosso ordenamento jurídico” (Ferreira, 2010:45). Neste sentido, este tipo de comportamentos deve merecer uma especial atenção por parte das forças de segurança que, perante pequenos sinais de incivildades devem diligenciar de modo a estancar pequenos focos geradores de instabilidade, evitando-se, assim, a transposição para situações mais graves (Mendes, 2005:99).

Atente-se, por exemplo, ao fenómeno da toxicodependência: o receio que advém desta actividade é consubstanciado não apenas pelo facto de existirem pessoas a consumir produto estupefaciente, mas, sobretudo, porque em torno destas práticas coexiste um sem

número de situações que muitas das vezes acabam por gerar ocorrências criminais de particular relevo, contribuindo assim para a elevação da insegurança sentida pelas populações. Socorrendo-nos das palavras de Matias e Fernandes (2009:11), “A droga é o factor mais frequentemente apontado como causa da insegurança e os toxicodependentes as pessoas mais fortemente referidas como estando ligadas a ela”.

Também a prostituição, enquanto actividade legalmente não sancionada e com maior expressão em ambiente urbano, acaba por contribuir para a propagação do sentimento de insegurança. Tal como refere Alina Esteves (1999:142), “o sentimento de fragilidade perante um ataque criminoso depende da leitura que os indivíduos fazem do grau de segurança dos espaços onde circulam e das probabilidades que têm de ser vítimas”, e, como tal, a actividade prostitutiva ao estar muitas vezes associada “à violência, à criminalidade, ao tráfico de droga, à exploração e violação de direitos humanos” (Lim, 1998, cit.in Moreira, 2008:39), esta situação acaba por concorrer para o alastramento da insegurança em áreas afectadas pela prática desta actividade.

Quando se enuncia as principais incivildades constatadas no seio da urbe, é de todo impensável não fazer referência à graffitagem, aos arrumadores de carros e, também, aos sem-abrigo. De facto, é cada vez maior o número de pessoas que se encontram a viver nas ruas das grandes cidades, na maioria das vezes de baixo de condições físicas e de higiene absolutamente deploráveis, o que acaba por transmitir uma ideia de decadência e ao mesmo tempo de insegurança. Ainda a propósito dos sem-abrigo, Matias e Fernandes (2009:21) referem que estes “deixaram desde há duas décadas, nos países desenvolvidos, de ser um fenómeno mais ou menos residual e têm-se vindo a constituir como presenças permanentes na paisagem da grande urbe”. Também os graffitiis presentes nas fachadas de construções e, em muitos casos, efectuados nos transportes públicos acabam por transparecer uma imagem de sujidade, contribuindo assim para o declínio da cidade. Outra actividade bastante usual em áreas urbanas prende-se com a existência de “arrumadores de carros”, que na maioria dos casos é praticada por indivíduos que utilizam os frutos do “trabalho” para comprar produto estupefaciente, ou seja, encontram-se conotados com actividades ligadas à droga, e por essa razão são vistos aos olhos da sociedade como pessoas causadoras de insegurança. Num estudo realizado por Matias e Fernandes (2009:9) na cidade do Porto, estes autores concluíram que os próprios indivíduos arrumadores de carros têm a percepção de que são vistos aos olhos da sociedade enquanto criminosos. Estes autores afirmam ainda que “ (...) o arrumador de automóveis, mais ou menos presente pelos sítios centrais do miolo urbano, é uma segunda modalidade de apresentação

pública do “mundo da droga”” (Matias & Fernandes, 2009:14). Todos estes problemas anteriormente enunciados servem, assim, de perfeito exemplo quando se pretende evidenciar o carácter urbano associado ao sentimento de insegurança, tratando-se, inquestionavelmente, de comportamentos desviantes que ocorrem com maior intensidade em espaços citadinos e que se não forem alvo de uma especial atenção por parte dos mais diversos actores sociais poderão, em última instância, degenerar na ocorrência de actividades criminais.

Quando os autores James Wilson e Georges Kelling referem que “Psicólogos sociais e policiais tendem em concordar que se uma janela de um prédio é partida e não reparada, todas as janelas restantes serão partidas (...) Uma janela partida é um sinal que ninguém se preocupa e, assim, partir mais janelas nada custa” (Wilson e Kelling, 1982, cit. in Leitão, 2000:9) pretendem chamar a atenção para a necessidade de intervir nos problemas quando estes ainda se encontram numa fase embrionária, evitando assim o respectivo alastramento.

Tendo por base todas as considerações anteriormente enunciadas, fica bem patente que as incivildades carecem de uma atenção especial, não só pelas forças de segurança, mas também pela comunidade em geral, caso contrário, pequenas condutas desviantes poderão evoluir para situações de maior gravidade social, acabando por trazer consequências nefastas para as mais diversas populações.

1.4. Grupos mais afectados pelo sentimento de insegurança

Tal como já foi referido, o sentimento de insegurança não é sentido de igual forma por todos os indivíduos, dado que este resulta de uma conjugação entre a exposição a diferentes factores que compõem o meio circundante e os aspectos intrínsecos à própria pessoa. Nesta perspectiva, este fenómeno parece assumir “maior relevância entre certos estratos da população aos quais estão afectas certas características, como é o caso da vulnerabilidade psicológica, da fragilidade física, do isolamento, da precariedade económica, etc” (Diogo, 2000:13).

Steven Box, Chris Hale e Glend Andrews (1988:341) reconhecem a existência de quatro grupos particularmente vulneráveis ao sentimento de insegurança: as mulheres, os idosos, os economicamente carenciados e as minorias étnicas.

A questão do género assume-se como um dos factores diferenciadores da população relativamente ao receio do crime, estando este sentimento mais visível nos elementos do sexo feminino. Na esteira de Roché (1993:160), as mulheres apresentam um maior índice

de receio quando comparadas com os homens, apresentando não só uma maior inquietação com a segurança do domicílio, mas também no que diz respeito em sair à noite. Tal como refere Alina Esteves (1999:49), “este maior receio por parte dos elementos do sexo feminino, resulta de uma menor capacidade física de defesa perante um ataque, de natureza sexual ou não, que na maioria das ocasiões é perpetrado por indivíduos jovens do sexo masculino”. Contudo, diversos estudos relacionados com a criminalidade contra pessoas têm verificado que as mulheres possuem uma menor probabilidade de serem afectadas pelo crime. “Por exemplo, no Canadá as mulheres correm quase duas vezes menos riscos de serem vítimas de roubo do que os homens e nos EUA as taxas de ocorrência de delitos violentos por 1000 habitantes são de 46 para os homens e 25 para as mulheres” (Esteves, 1999:49). Segundo Stanko (cit in Esteves 1999:50), “Apesar do seu reduzido nível de risco de vitimação, as mulheres jovens e idosas constituem o grupo com mais receio nos EUA, Inglaterra, País de Gales e Escócia”.

No que diz respeito à variável da idade, os idosos são incontestavelmente a faixa etária que demonstra um maior sentimento de insegurança. Na ideia de Yin (1982, cit. in Diogo, 2000:13)., “apesar de os mais velhos não serem os únicos a sentirem-se inseguros, alguns estudos demonstram que, particularmente nas áreas urbanas, estes constituem o grupo mais receoso (...)”. Tal situação advém da maior fragilidade sentida por estas pessoas, dado que, em razão da sua idade, possuem não só uma menor aptidão física, mas também uma menor capacidade para resistir e recuperar quando sujeitos a ofensas, detendo igualmente uma especial propensão para o isolamento (Frias, 2004; Leal, 2011). Importa ainda referir que “as mulheres, comparativamente com os homens, ao envelhecer tornam-se mais receosas devido ao duplo efeito negativo do sexo e da idade” (Box, Hale, Andrews, 1988:342). De facto, existem diversas pesquisas que abordam a diferença verificada entre a baixa taxa de vitimação sentida por mulheres e idosos relativamente ao elevado nível de insegurança por eles sentido. Na tentativa de explicar este antagonismo, Skogan (cit. in Esteves 1999:) refere que estes grupos se sentem “vulneráveis ao ataque, impotentes para resistirem e receiam sofrer consequências físicas traumáticas após o mesmo”. Relativamente aos idosos, Alina Esteves (1999:54) refere ainda que este grupo merece particular atenção por parte dos órgãos de comunicação social, na medida em que, um determinado acto criminal quando cometido sobre um idoso merece maior destaque pela comunicação social, relativamente ao mesmo facto quando perpetrado sobre uma pessoa mais jovem.

O factor económico também é tido em consideração no momento de analisar o sentimento de insegurança. Os grupos sociais detentores de maior capacidade económica apresentam-se, à partida, menos expostos à problemática da insegurança. Esta situação é explicada pelo facto de as pessoas com maiores posses residirem em zonas menos perigosas, permitindo-lhes exercer um maior controlo e domínio sobre o meio (Smith e Torstensson cit. in Ferreira, 1998:19). Ainda a este propósito, Graça Frias (2004) acrescenta que outro aspecto que contribui para uma menor insegurança por parte das classes sociais detentoras de maior capacidade financeira reside no facto de estas pessoas mais facilmente poderem recorrer a produtos e serviços de segurança (e.g. instalação de câmaras e alarmes residênciais, instalação de portas blindadas, contratação serviços de segurança privada, etc). Por outro lado, as pessoas com menor capacidade financeira, possuem um maior grau de exposição aos problemas circundantes e, como tal, ao estarem mais sujeitas às vicissitudes do meio, apresentam um maior receio em serem vitimadas pelo crime (Clemente & Kleiman, Jaycox, Lindquist & Duke cit. in Ferreira, 2010:20). Nesta perspectiva, também Eduardo Ferreira (1998:22) adianta que “um “simples” furto ou roubo pode constituir-se, sobretudo para as pessoas ou famílias com baixos níveis de rendimento, como um importante factor de desorientação ou de ansiedade e, consequentemente, de insegurança”.

Quanto à variável “estado civil”, Graça Frias revela que a classe dos viúvos é a que demonstra um sentimento de maior insegurança, por oposição aos solteiros. Segundo a autora “é provável que ocorra aqui um triplo efeito das variáveis estado civil, idade e nível de instrução, já que são sobretudo os idosos que se destacam entre os viúvos e os que têm um nível de instrução mais baixo” (Frias, 2004:8).

No que concerne à variável “nível de instrução” também esta interfere na construção desse sentimento. Tendo por base um inquérito realizado em 2001, efectuado a 800 pessoas em França, foi possível constatar que os indivíduos possuidores de um menor grau de instrução encontram-se mais influenciados pelo sentimento de insegurança, dado que os 30% e 32% das pessoas com o 1.º e 2.º ciclos de escolaridade, afirmavam ter medo do crime contra os 18% do ensino complementar e 23% do ensino superior. (Bayle, 2002, cit. in Chaves, 2007:66).

Outra variável que também contribui para uma maior percepção do sentimento de insegurança é a inactividade profissional (Frias, 2004:10). Sendo assim, os grupos mais afectados por esta particularidade são os reformados e as pessoas que desempenham tarefas domésticas. Tal como refere Fernandes (2009:10), “o trabalho é uma forma da pessoa estar

concentrada na sua acção, enquanto uma pessoa inactiva possui uma maior disponibilidade mental para imaginar um pouco de tudo, incluindo o medo”. Para além disso, estes grupos ao permanecerem mais tempo em casa poderão usufruir de um maior número de horas em frente à televisão e, como tal, estarão mais propensos a contactarem com a grande quantidade de ocorrências criminais veiculada pela comunicação social.

Tendo por base todos os contributos enunciados fica assim demonstrado que a manifestação do sentimento de insegurança assume maior preponderância em determinados sectores da população e, como tal, a especificidade característica de determinados grupos sociais acaba por influir decisivamente para que sejam alvo de um maior sentimento de insegurança.

1.5. Cidade, Insegurança Urbana e Violência Urbana

Dado que o sentimento de insegurança se manifesta com especial incidência nos grandes centros populacionais, urge efectuar uma breve referência ao espaço urbano por excelência, ou seja, a cidade. Tal como refere Fernandes (1994:12), “(...) a cidade, se exceptuarmos o lugar onde se vive, é representada como longínqua, grande, perigosa e desconhecida”. De facto, a literatura é consensual quando refere que para se analisar convenientemente o aumento da violência e da insegurança urbanas é necessário ter em conta as dinâmicas sociais vividas nas cidades. Nesta mesma perspectiva, Davis (2004, cit. in Lourenço, 2010:12) acrescenta que “Pensar a violência e insegurança urbanas exige reter o crescimento exponencial das cidades em número e dimensão: vivem hoje mais pessoas em cidades do que o total da população em 1960”.

Ao efectuar-se uma análise às dinâmicas sociais actualmente em vigor nas sociedades hodiernas, nomeadamente no que concerne a áreas urbanas, constata-se que estas se encontram cada vez mais marcadas pelo enraizamento de dois fenómenos particulares: “a individualização e a mobilidade espacial e social.” (Sá, 2000:4). A este propósito, a mesma autora, alicerçada nas ideias de Rémy e Voyé (1994), adianta que no seio da urbe “encontramos diferentes modos de vida, diferentes modos de relacionamento, diferentes tensões e projectos, diferentes definições das mesmas situações: os que vivem a partir da multiplicação das redes relacionais deslocalizadas, os que vivem procurando o anonimato, os que vivem a partir das relações de vizinhança” (Rémy e Voyé, 1994, cit. in Sá, 2000:4). Sendo assim, toda esta diversidade de interacções sociais, registadas sobretudo em ambientes citadinos, acabam por dificultar o controlo social, dado que, todos estes “diferentes modos de vida correspondem a espacializações diferentes, encaixando-se

numa lógica de integração ou marginalização” (Sá, 2000:4). Sebastien Roché (1998:91), é muito claro quando aponta a cidade e a urbanização como os principais responsáveis pelo surgimento do sentimento de insegurança.

Desde o decénio de 80, uma expressão tem sido extremamente vulgarizada, sobretudo pelos órgãos de comunicação social, para retratar o aumento da ansiedade constatada com maior intensidade nas cidades – a insegurança urbana. De facto, este termo utilizado pelos governantes para “designar quer o medo do crime, quer a falta de adesão ao sistema normativo da sociedade – ascendeu à categoria de preocupação nacional em todos os países industrializados, aparecendo associada a um recrudescimento do sentimento de insegurança” (Lourenço, Lisboa, Frias, 1998:51). O sentimento de insegurança pode ser encarado como “o reflexo psicológico resultante da insegurança urbana (...) [bem como] ancorar-se em múltiplos pontos das incertezas que povoam a vida nos grandes aglomerados” (Fernandes & Carvalho, 2000:75-76). Nesta perspectiva, estamos na presença de um fenómeno eminentemente urbano, dado que, “É na cidade que problemas sociais como o desemprego, a toxicodependência, a exclusão social, a desagregação da família e das redes de sociabilidade são uma presença constante do quotidiano, gerando um ambiente propiciador do aumento da criminalidade e particularmente da pequena criminalidade” (Lourenço, 2010:10). Também Nélson Lourenço (2010:3) adianta que “as incivildades, a delinquência juvenil e manifestações mais ou menos graves de perturbação da ordem social e de afrontamento da autoridade do Estado são manifestamente actos urbanos e fortemente associados à emergência do sentimento de insegurança”.

Em consonância com a metodologia adoptada pelo ramo das Ciências Sociais, defensora de vários pontos de vista na análise de um determinado conceito, também o fenómeno da violência urbana carece ainda de um significado único e claro, dado que, a maioria das definições apresentadas “são quase sempre ou meramente descritivas ou redutoras do objecto que se quer definir” (Lourenço, 2010:4). Ainda assim, para que se possa entender verdadeiramente o alcance da violência urbana, urge primeiramente especificar o conceito de violência. Deste modo, tendo por base a definição de Fischer (cit in Maia, 1997:16), “Existe violência quando, numa situação de interacção, um ou mais autores agem de maneira directa ou indirecta, em massa ou dispersos, atacando uma ou várias pessoas em graus variáveis, seja na sua integridade física ou na sua integridade moral, seja nos seus bens ou nas suas participações simbólicas e culturais”.

No que diz respeito ao conceito de violência urbana, Oliveira (2000:24) caracteriza-a como “actos de delinquência ou de desvio cometidos nos bairros degradados ou na sua

periferia (nos transportes públicos e centros comerciais) por jovens oriundos desses bairros, que actuam de forma colectiva (bandos) e gratuita. O mesmo autor, apoiando-se em Alain Tisnerait, acrescenta ainda que “esta violência é dirigida na sua maioria contra os depositários da autoridade e contra as instituições e pessoas que representam a sociedade da qual esses indivíduos se sentem excluídos” (Oliveira, 2000:24). Tal como refere Oliveira (2000), a violência urbana pode ser diferenciada da criminalidade tradicional com base em cinco critérios: o espaço geográfico; os autores das violências urbanas; as vítimas das violências urbanas; o carácter gratuito das violências urbanas e o carácter colectivo das violências urbanas. Relativamente ao espaço, estes actos são perpetrados com especial incidência em zonas urbanas sensíveis, nos transportes públicos que servem esses locais e em centros comerciais, sendo que estas zonas são caracterizadas pela elevada presença de imigrantes, por usufruírem de fracas infra-estruturas básicas e ainda por enfrentarem problemas como a toxicodependência, prostituição, entre outras incividades. As violências urbanas são normalmente praticadas por grupos de jovens pertencentes a zonas urbanas sensíveis, que têm em comum características como o fraco aproveitamento escolar, a falta de ocupação e ainda a ausência de controlo familiar. Em relação às vítimas das violências urbanas, destacam-se não só os próprios residentes dos bairros, pessoas perfeitamente integradas na sociedade que acabam por viver num permanente estado de ansiedade, mas também os revisores e condutores dos transportes públicos e principalmente os polícias que são vistos pelos jovens como agentes intrusivos no seu próprio território. O carácter gratuito desta violência assume-se como outro aspecto diferenciador em relação à marginalidade tradicional, na medida em que, os actos praticados por estes grupos de jovens não têm por objectivo primordial a obtenção de um proveito directo. Por fim importa aludir ao carácter colectivo associado a esta violência, dado que, ao contrário da criminalidade tradicional, em que geralmente o agente do crime actua solitariamente ou em pequeno grupos, aqui a violência é perpetrada por grupos numerosos de indivíduos.

Importa ainda salientar o papel desempenhado pelos *gangs*, uma vez que, para a maioria dos investigadores, são estes grupos quem mais contribui para a intensificação da violência e insegurança em contexto urbano. Segundo Nelson Lourenço (2010:6), os *gangs* podem ser caracterizados por “grupos de jovens de origem social baixa, oriundos de bairros degradados e/ou periféricos e cuja identidade pode ser fundada na pertença étnica, ou racial ou religiosa e no sentimento de discriminação”.

Os anos 60 marcam um ponto incontornável em torno da dinâmica criminal verificada no continente europeu. Após alguns anos marcados por uma estabilização dos níveis da criminalidade, neste decénio assiste-se a um recrudescimento dos níveis de violência e insegurança registados essencialmente em contexto urbano. Nesta conjuntura, importa salientar que este aumento da insegurança “corresponde no tempo ao crescimento económico e à explosão do consumo, ao crescimento das cidades e à desagregação do tecido social urbano, à alteração dos modos de vida e, mais profundamente ainda, dos valores” (Lourenço, 2010:3). Como tal, não faz sentido explicar a evolução do crime tendo apenas em consideração o factor económico, ao invés, problemas como o enfraquecimento e a desorganização das estruturas familiares, a exclusão social, a quebra de mecanismos informais de controlo e principalmente a desenfreada urbanização, parecem igualmente desempenhar um papel preponderante para o aumento dos níveis de violência e insegurança urbanas.

1.6. Medidas securitárias face ao sentimento de insegurança

1.6.1. Policiamento Comunitário

O policiamento comunitário surge em meados do decénio de oitenta, na sequência da contestação ao modelo Tradicional/Profissional que até então servia de referência (Gomes, 2001:41). Após o período da II Guerra Mundial, assiste-se a um intenso fluxo migratório das zonas rurais em direcção às áreas urbanas, sendo que estes espaços não possuíam as condições mínimas necessárias para proporcionar um nível de vida condigno a todo este excedente populacional e, como tal, esta situação resultou “na degeneração da qualidade de vida, no aumento da desigualdade social, no enfraquecimento da estrutura familiar, no alastramento da pobreza e crime, bem como, por diversos protestos, entre os quais, manifestações a favor da emancipação e movimentos cívicos e anti-racistas” (Henriques, 2009:12). Nesta sequência, constatou-se a necessidade de adoptar um novo modelo de policiamento que fosse capaz de responder aos novos anseios das comunidades, ou seja, era imprescindível encurtar a distância que existia entre as populações e respectivas forças policiais, para que desta forma se pudesse conhecer as causas dos problemas das pessoas, podendo-se, assim, actuar sobre elas.

Tendo por base o panorama anteriormente enunciado, acaba por emergir o policiamento comunitário, o qual, na perspectiva de Trajanowicz e Buquereaux (1994:6), assenta no “ (...) pressuposto de que a Polícia e a comunidade têm de trabalhar em

conjunto para identificar, priorizar e solucionar problemas contemporâneos como o crime, a droga, o medo, a desordem física e social e o declínio geral do bairro, com o objectivo global de melhorar a qualidade de vida”. De facto, estamos na presença de um modelo de policiamento que, para além de responder aos incidentes criminais, considera igualmente importante atentar às raízes dos problemas das pessoas. Tal como refere Paulo Gomes (2001:41), com a implementação do policiamento comunitário “assiste-se a uma mudança do paradigma da segurança, deixando de prevalecer o carácter eminentemente reactivo da actuação policial, para se apostar cada vez mais na prevenção das causas dos problemas sociais”.

Na perspectiva de Skogan (1998), o modelo de polícia comunitária tem por base alguns aspectos gerais, designadamente: “assenta na descentralização organizacional e na reorientação das patrulhas, com vista a facilitar a dupla comunicação, entre a polícia e o público; pressupõe uma orientação virada para uma acção policial, concentrada na resolução dos problemas; obriga os polícias (...) a estar atentos às solicitações dos cidadãos; significa, ajudar os bairros a resolver por eles próprios os problemas de delinquência, devido às organizações de proximidade e aos programas de prevenção do crime” (Skogan, 1998:113-114, cit in Oliveira, 2006:115).

No policiamento comunitário, a colectividade e a polícia ao trabalharem conjuntamente poderão encontrar soluções alternativas em ordem a resolver os novos problemas com que actualmente as sociedades contemporâneas se defrontam, designadamente o sentimento de insegurança, a qualidade de vida e as transformações que vão ocorrendo na sociedade (Kapeller & Gaines, 1990:5). Assim sendo, este modelo encontra-se focado não só na identificação e no tratamento dos problemas das pessoas, mas também “em responder às preocupações expressas e vivenciadas pelos membros da comunidade” (Kratcoski & Dukes, 1995:2). O policiamento comunitário sugere, igualmente, que as pessoas devem desempenhar um papel activo no momento de estabelecer as prioridades de policiamento local, bem como, envolverem-se no esforço para melhorar a qualidade de vida geral nas respectivas comunidades (Kappeler, V. & Gaines L., 1990:5). Convém destacar que, em certos casos, se poderá recorrer a voluntários oriundos da população para auxiliar os serviços de segurança locais, destacando-se igualmente o carácter vinculativo dos pareceres emanados por esses mesmos representantes.

A polícia antes de estabelecer um padrão de actuação perante uma determinada comunidade, deve primeiro efectuar uma atenta análise das dinâmicas sociais que vigoram

naquela colectividade em concreto, exigindo-se para tal um contacto próximo entre ambas as partes (Kappeler & Gaines 1990:10). Neste sentido, “A polícia deve [procurar] manter o equilíbrio entre os valores da vizinhança e os objectivos e interesses legais generalizados” (Kappeler & Gaines, 1990:12).

Resumidamente, na base deste modelo comunitário encontra-se bem patente a convicção de que a problemática securitária não é da exclusiva competência do Estado, dado que, este jamais “conseguirá satisfazer as necessidades da comunidade por completo, sobretudo em aspectos relacionados com a segurança – é impossível ter um polícia em cada esquina” (Mendes, 2005:76) e, por esta razão, a população local, em coordenação com as forças de segurança, é convidada a desempenhar um papel cada vez mais preponderante nestas matérias.

1.6.2. Policiamento de Proximidade

Segundo Oliveira (2006:114-115) existem diferentes expressões para designar os conceitos de polícia comunitária ou polícia de proximidade. Se os ingleses, americanos e canadianos adoptaram o conceito “community policing”, já os franceses e os belgas optaram pela expressão “police de proximité”, tentando desta forma “significar mais um esforço de adaptação organizacional da polícia em relação aos cidadãos do que um esforço organizado dos poderes públicos para captarem a cooperação dos cidadãos no apoio à polícia” (Oliveira, 2006:115). Contudo, se para alguns autores o policiamento de proximidade e o policiamento comunitário partilham exactamente as mesmas linhas orientadoras, outros defendem que existem certos pormenores que os acabam por diferenciar, questão esta que seguidamente será alvo da nossa atenção.

No que diz respeito ao policiamento de proximidade, este pode ser entendido “como uma forma de gestão da segurança, implementada próximo da população, de maneira a responder, através de uma acção policial prioritariamente preventiva, às suas necessidades cuidadosamente identificadas e tomadas em consideração” (Dieu cit in Oliveira, 2006:116). Nesta perspectiva, Antunes Dias (2001:35) refere também que “este modelo pressupõe uma estrutura descentralizada ao nível da instituição policial, conferindo maior responsabilidade e liberdade de acção aos vários níveis hierárquicos, assim como a polícia deve interiorizar uma perspectiva de natureza proactiva, procurando o cidadão, auscultando os seus anseios e preocupações, e promovendo contactos, através dos quais se consolidem a confiança e a participação mútuas”. De facto, estamos na presença de um modelo de policiamento que defende “uma mudança de paradigma da segurança, assente cada vez

mais numa participação ampla da comunidade, em detrimento do monopólio do Estado na segurança dos seus cidadãos” (Marçal, 2008:22). Então, o policiamento de proximidade consiste no desenvolvimento da actividade policial tão perto quanto possível das populações, na visibilidade das forças de segurança e na sua efectiva capacidade para resolver os problemas concretos dos cidadãos. Deixando de ser a polícia a única garantia da lei e da ordem, todos os membros da comunidade se tornam elementos activos no esforço conjunto para melhorar a segurança e a qualidade de vida dos cidadãos.

A propósito da diferenciação entre policiamento de proximidade e policiamento comunitário, “apesar de os mesmos comungarem da perspectiva da Polícia proceder à auscultação e realização de parcerias no seio da comunidade em que se inserem, a verdade é que, no caso do policiamento de proximidade, e ao contrário do que acontece no policiamento comunitário, aquele faz uso da prerrogativa de independência e autonomia da definição das linhas mestras relativas ao conceito e à filosofia de policiamento a implementar” (Mendes, 2005:74). De facto, este pormenor acaba por fazer toda a diferença no momento de se encontrar os responsáveis pelas políticas empregues ao nível dos co-produtores de segurança.” (Mendes, 2005:74).

Em Portugal, a perspectiva do policiamento de proximidade tem o seu expoente máximo através da criação da Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio, relativa ao Programa Integrado de Policiamento de Proximidade. Esta directiva congrega os vários projectos e programas que foram “implementados de uma forma algo espartilhada, numa estratégia global, através do estabelecimento de objectivos estratégicos e operacionais e implementando mecanismos de coordenação, de avaliação e de formação, conferindo um maior enfoque na componente da proximidade/prevenção da criminalidade e na melhoria da sua articulação com as componentes da ordem pública, investigação criminal e informações policiais”². Entre os objectivos estratégicos implementados por esta directiva, destaca-se a pretensão de substituir faseadamente o patrulhamento apeado por um policiamento de proximidade vocacionado para a resolução de problemas, desenvolver parcerias entre a população e as forças de segurança, de forma a orientar o serviço policial para o cidadão, bem como, adaptar a actividade policial à realidade circundante.. Se tais objectivos forem cumpridos, poder-se-á assistir a um declínio dos índices de insegurança objectiva e subjectiva.

² Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio.

Este tipo de policiamento apesar de ainda não ter conseguido alcançar os objectivos pretendidos, nomeadamente a incontestável diminuição dos índices de criminalidade, continua a empenhar-se no sentido de criar um relacionamento cada vez mais próximo entre forças de segurança e respectivas populações abrangidas, para que em conjunto se possam delinear estratégias, de modo a diminuir o número de ocorrências criminais (Leitão, 2000, p.2).

1.6.3. Contratos Locais de Segurança

Nas sociedades contemporâneas existe cada vez mais a convicção de que o Estado jamais conseguirá atender a todas as necessidades securitárias da população. Por esta razão, torna-se necessário estabelecer parcerias com os demais parceiros sociais, no sentido de também estes desempenharem um papel cada vez mais activo na prossecução da difícil tarefa de realização de segurança. Neste sentido, tem-se assistido, progressivamente, a uma redução da influência do poder estatal no que concerne ao monopólio da segurança, abrindo caminho para a actuação de outros interventores nos novos desígnios securitários. É, precisamente, neste âmbito que surgem os Contratos Locais de Segurança, nos quais se assiste a uma crescente delegação de competências por parte do Estado nas instituições representativas do poder local, atribuindo-lhes maior competência em matérias relacionadas com a segurança.

No que diz respeito aos CLS, estes “são estabelecidos entre os poderes públicos – Governo e Autarquias – e a sociedade civil (agentes económicos, sociais, culturais e cidadãos em geral), tendo em vista uma cooperação estratégica na execução de políticas preventivas de segurança”³. Na esteira de Carina Inácio (2010:88), os CLS podem ser encarados na perspectiva de uma política pública de segurança que tem por objectivo de fundo “a redução e prevenção da criminalidade, incluindo as condutas anti-sociais (incividades e actos de vandalismo), não criminalizadas, mas igualmente provocadoras do sentimento de insegurança das populações, da qualidade de vida e dos seus bens (...) [pretendendo] contribuir de forma eficaz para elevar os níveis de segurança”. Esta ideia é corroborada por Rui Pereira (2009) quando defende que estes contratos, imbuídos no espírito do policiamento de proximidade que ambiciona uma maior aproximação das polícias às respectivas populações, “correspondem a um acordo para a cooperação na área

³ <http://www.mai.gov.pt/index.php?destaque=872>

da prevenção e repressão da criminalidade, visando condutas atentatórias da segurança das populações e da integridade de pessoas e bens”⁴.

Tal como refere Henriques (2009:22), os CLS “devem definir as prioridades, fixar os objectivos e especificar as condições de intervenção da Polícia”, ou seja, devem definir o espaço e o modo de intervenção, e só devem ser “aplicados depois de efectuado um levantamento da delinquência e do sentimento de segurança, de forma a permitir encontrar soluções de resposta adequadas”. De facto, um bom conhecimento dos problemas com que uma determinada área se debate poderá ser uma mais-valia no momento de optar por determinadas soluções de segurança. É nesta perspectiva que surgem os diagnósticos locais de segurança, tendo por objectivo permitir aos mais diversos interventores com responsabilidades em matérias de segurança adequar as respectivas acções às realidades locais⁵. De forma mais aprofundada, estes DLS consistem numa “análise sistemática cujo objectivo é compreender o crime e os problemas relacionados com situações de vitimização numa determinada comunidade, identificando equipamentos e recursos que permitam uma actividade preventiva, identifiquem as prioridades e apoiem o desenvolvimento de uma estratégia que permita atingir os objectivos acordados” entre os vários interventores sociais com responsabilidades na realização de segurança (Direcção Geral da Administração Interna, 2009:12). Sendo assim, dado que não existem duas comunidades iguais, a primeira tarefa a executar antes de implementar um CLS é, precisamente, a realização de um DLS, permitindo, assim, traçar uma radiografia completa dos problemas que afectam aquela comunidade em concreto, orientando as respostas para os problemas em questão.

Em Portugal, a celebração dos CLS tem por base o protocolo estabelecido entre a Associação Nacional de Municípios Portugueses e o Ministério da Administração Interna, celebrado em 13 de Agosto de 2008. Neste documento vem consagrado que os CLS revelam-se “instrumentos privilegiados para pôr em prática a cooperação institucional à escala territorial a que respeitam e reflectem a necessidade de descentralização de respostas e competências em termos de segurança, o combate à criminalidade e aos comportamentos anti-sociais” (Protocolo do MAI e ANMP, 2008:2). Neste sentido, mais uma vez fica demonstrada a clara intenção de materializar o princípio da articulação de esforços, dado

⁴ Rui Pereira *in* Manual de diagnósticos locais de segurança – uma compilação de normas e práticas internacionais, Direcção Geral da Administração Interna, Lisboa, 2009, página XVII.

⁵ Idem

que, “no âmbito do policiamento de proximidade em vigor nas Forças de Segurança, o relacionamento entre os agentes de autoridade e os cidadãos deve pautar-se pela cooperação entre as várias entidades, tanto públicas como privadas, centrais, regionais ou locais, para a melhoria do sentimento de insegurança” (Martins, 2011:22).

Contudo, não obstante os sinais positivos provenientes da implementação destes CLS, o seu ainda curto período de “vida”, não permite, para já, retirar elações definitivas quanto à eficiência e eficácia associadas à aplicação destes programas.

Capítulo 2 - Da PSP enquanto pilar basilar na demanda da segurança

2.1. Enquadramento legal da actividade policial

A Polícia, enquanto face visível da lei, encontra-se devidamente enquadrada pela Constituição da República Portuguesa no aparelho da administração pública do Estado, merecendo igualmente referência em diversos preceitos legais infra constitucionais, em virtude da especificidade das suas atribuições.

Antes de mais, o direito à segurança encontra-se desde logo consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem⁶, designadamente quando o seu art.º 3.º declara que “Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal”. Nesta senda, cumpre-nos igualmente fazer referência ao postulado no art.º 5.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem⁷ que garante, também, o acesso a este direito fundamental. A nível interno, a CRP no seu art.º 27.º, n.º1 declara que “Todos têm direito à liberdade e à segurança” e, nesta perspectiva, o art.º 272.º, n.º1 do mesmo diploma refere que “A polícia tem por funções defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos”. Uma vez que a garantia da segurança interna é uma das funções atribuídas à polícia, urge deter um conhecimento mais concreto acerca do alcance desta nobre missão. Tendo por base o disposto no artigo 1.º, n.º1 da Lei de Segurança Interna, a segurança interna é entendida como “a actividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidades públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática”. Depois de balizados os parâmetros pelos quais se rege a actividade de segurança interna, importa agora conhecer os actores que têm a missão de zelar pelo cumprimento desta mesma missão.

Numa das mais precisas e concretas definições acerca do conceito de Polícia, Marcelo Caetano (1990:1150) refere que esta compreende o “modo de actuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das actividades individuais susceptíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objecto evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir”. Na linha de

⁶ A Declaração Universal dos Direitos do Homem, proclamada em 10 de Dezembro de 1948, surge na sequência dos ideais defendidos pela Revolução Francesa de 1789.

⁷ Convenção Europeia dos Direitos do Homem assinada em 4 de Novembro de 1950.

pensamento de Antunes Dias (2001:33), a Polícia, pode ser entendida enquanto “instituto de controlo social, como regulador de conflitualidade ou como instrumento na administração da polis (...) [,] conferindo-lhe maior ou menor qualidade civilizacional”. Neste sentido, a actividade desenvolvida por esta força de segurança entronca numa das principais finalidades atribuídas ao aparelho Estatal, sendo ela a responsabilidade de “garantir a segurança da colectividade – segurança colectiva – e a segurança dos cidadãos individualmente considerada – segurança individual” (Dias, 2001:prefácio).

Quando nos debruçamos em torno do conceito de polícia, urge, igualmente, efectuar a destrição entre polícia em sentido orgânico ou institucional e polícia em sentido material ou funcional. Na esteira de João Raposo (2006:26) o sentido material de polícia pode ser entendido como “os actos jurídicos e as operações materiais desenvolvidas por certas autoridades administrativas – as autoridades policiais – e respectivos agentes de execução, com vista a prevenir a ocorrência de situações socialmente danosas, em resultado de condutas humanas imprevidentes ou ilícitas”. Ainda a propósito desta dimensão, Sérvulo Correia (1994:393) acrescenta que se trata da “actividade da Administração Pública que consiste na emissão de regulamentos e na prática de actos administrativos e materiais que controlam as condutas perigosas dos particulares, com o fim de evitar que estas venham ou continuem a lesar bens sociais, cuja defesa preventiva através de actos de autoridade seja consentida pela Ordem Jurídica”. De forma sucinta, pode-se referir que o sentido funcional se refere à actividade policial propriamente dita, isto é, à prática dos actos administrativos de cariz policial (e.g. processamento de contra-ordenações), bem como, a actividade policial desenvolvida pelos elementos policiais ao nível do terreno (e.g. patrulhamento auto e apeado). Por outro lado, a propósito do sentido orgânico ou institucional de polícia, Sérvulo Correia (1994:393) define-o como “todo o serviço administrativo que, nos termos da lei, tenha como tarefa exclusiva ou predominante o exercício de uma actividade policial”. Sendo assim, não restam dúvidas de que esta vertente se refere à globalidade das pessoas e serviços que têm por missão desempenhar actos eminentemente policiais.

No que concerne especificamente ao caso da PSP, desde já se pode adiantar que estamos na presença de uma força de segurança que tem por missão defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos⁸. Nesta senda, é

⁸ Cf. n.º2, art.º1 da Lei 53/2007, de 31 de Agosto – Lei Orgânica da PSP e n.º1 do art.º272 da CRP

igualmente considerada um órgão de polícia criminal de competência genérica⁹, tendo a seu cargo a realização de actividades de polícia administrativa geral e especial, bem como, funções de polícia judiciária. Na tentativa de circunscrever o alcance destas vertentes policiais, João Raposo (2006:29) adianta que “a polícia judiciária é a modalidade de polícia que tem por objecto a prevenção dos crimes e a investigação daqueles que, não obstante, foram cometidos, com vista à repressão da criminalidade; e a polícia administrativa, em sentido restrito, a modalidade de polícia que tem por objecto garantir a segurança das pessoas e bens, a ordem pública e os direitos dos cidadãos (polícia administrativa geral ou de segurança pública), ou assegurar a protecção de outros interesses públicos específicos, definidos por lei (polícias administrativas especiais)”. Toda esta diversidade de atribuições incorporadas na PSP fica, inequivocamente, demonstrada quando Antunes Dias (2001:34) refere que, “A função policial é multidisciplinar, abrangendo competências de investigação criminal, de acção penal, de prevenção criminal, administrativas especiais (trânsito, armas, explosivos), manutenção da ordem, terrorismo e segurança pessoal”.

Por fim, importa ainda aludir ao conceito de autoridade policial. Ao efectuar-se uma atenta análise ao artigo 26.º da LSI¹⁰, para os efeitos constantes daquele diploma, consideram-se autoridades policiais os funcionários superiores indicados como tais nos diplomas orgânicos das forças e serviços de segurança. Tendo por base o disposto na alínea d) do art.º 1.º do Código de Processo Penal, consideram-se “autoridades de polícia criminal os directores, oficiais, inspectores e subinspectores de polícia e todos os funcionários policiais a quem as leis respectivas reconheçam aquela qualificação”¹¹. Neste sentido, por força do n.º1, do art.º 10.º da Lei Orgânica da PSP¹², podem ser considerados autoridades policiais o “director nacional, os directores nacionais-adjuntos, o inspector nacional, o comandante da Unidade Especial de Polícia, os comandantes das unidades e subunidades até ao nível de esquadra, bem como, outros oficiais da PSP, quando no exercício de funções de comando ou de chefia operacional”, cabendo-lhes determinar a aplicação das medidas de polícia previstas na lei (n.º2, artigo 10.º da LOPSP). Convém salientar que por força da alínea a), n.º1, artigo 11.º da LOPSP, as figuras anteriormente enunciadas são igualmente consideradas autoridades de polícia criminal.

⁹ Cf. b), n.º1, art.º 3 da Lei 49/2008, de 27 de Agosto - Lei de Organização da Investigação Criminal

¹⁰ Lei 53/2008, de 29 de Agosto.

¹¹ Código de Processo Penal

¹² Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto

2.2. Princípios enformadores da actividade policial

Nas sociedades modernas, os órgãos e instituições representativas do Estado de direito democrático têm como missão primordial garantir a salvaguarda dos interesses individuais e colectivos da sociedade. Nesta perspectiva, o n.º1 e n.º2 do art.º 266º da CRP estipula que a “Administração Pública visa a prossecução do interesse público, no respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos”, e por esta razão, “os órgãos e agentes administrativos estão subordinados à Constituição e à lei e devem actuar, no exercício das suas funções, com respeito pelos princípios da igualdade, da proporcionalidade, da justiça, da imparcialidade e da boa-fé”. Nesta senda, a Polícia, integrando-se na estrutura da administração do Estado, jamais poderá usufruir de um poder absoluto ou arbitrário e, como tal, cumpre-lhe nortear o desempenho da respectiva actividade pelos princípios anteriormente enunciados. Tendo por base este pressuposto, cumpre-nos efectuar uma breve análise aos princípios que, de forma mais directa, se relacionam com a prossecução da actividade policial.

Num primeiro momento importa desde logo chamar à colação o princípio da legalidade, o qual estipula que todos os actos praticados pelos órgãos e instituições representativas do poder (e.g. actividade policial) têm de estar suportados através de lei escrita. Na esteira de Vital Moreira e Gomes Canotilho (1993: 922-923), este princípio deve ser analisado à luz de duas perspectivas distintas: a negativa, materializada no “princípio da prevalência da lei” e segundo o qual todos os actos da Administração devem conformar-se com as leis, sob pena de serem considerados ilegais; e a positiva, assente no “princípio da precedência de lei”, o qual refere que a Administração só pode actuar com base na lei ou mediante autorização desta. Com base neste pressuposto, a actividade policial terá de encontrar “fundamento necessário na lei” e têm de ser “medidas ou procedimentos individualizados e com conteúdo suficientemente definido na lei” (Canotilho & Moreira, 1993:956). O princípio da legalidade, que se encontra igualmente previsto no art.º 3.º do Código de Procedimento Administrativo, determina que a actividade policial seja exercida “dentro dos limites dos poderes que lhes estejam atribuídos e em conformidade com os fins para que os mesmos poderes lhes foram conferidos”¹³.

No que concerne ao princípio da proporcionalidade ou da proibição do excesso, para além de se encontrar constitucionalmente consagrado, é igualmente referenciado pelo

¹³ n.º1 do art.º 3.º do Código de Procedimento Administrativo

art.º 5.º, n.º2 do CPA. De uma forma geral, este princípio acarreta que “a Administração, no uso de poderes discricionários, deve prosseguir o interesse público em termos de justa medida, isto é, escolhendo as soluções de que decorram menos gravames, sacrifícios ou perturbações para a posição jurídica dos administrados”¹⁴. Na esteira de Manuel Valente (2009:144) o princípio da proporcionalidade pode ser subdividido em três corolários: o princípio da adequação, segundo o qual “as medidas restritivas legalmente previstas devem revelar-se como meio adequado para a prossecução dos fins visados pela lei”; o princípio da necessidade, que estipula que “as medidas restritivas previstas na lei devem revelar-se necessárias (...) [já que] nunca devem transpor as exigências dos fins de prossecução do interesse a tutelar (...)”; e, finalmente, o princípio da razoabilidade, segundo o qual “(...)os meios legais restritivos e os fins obtidos situam-se em uma justa e proporcionada medida, impedindo-se a adopção de medidas legais – formais e materiais – restritivas desproporcionadas, excessivas, em relação aos fins obtidos”. Pela análise deste princípio atinente aos órgãos da Administração Pública, poder-se-á inferir que os actos policiais colidentes com “direitos subjectivos ou interesses legalmente protegidos dos particulares só podem afectar as suas posições jurídicas em termos adequados e proporcionais aos objectivos a realizar”¹⁵. Também o art.º272, n.º2 da CRP estipula que as medidas de polícia não podem ser utilizadas para além do estritamente necessário. Neste sentido, mesmo nos casos excepcionais de restrições aos direitos, liberdades e garantias previstos no art.º 18, n.º2 da CRP, a intervenção policial deverá ser adequada e proporcional à gravidade e à consequência dos factos em que se fundamenta a sua aplicação (Eiras & Fortes, 2010:600).

O princípio da igualdade e da imparcialidade deve igualmente marcar presença em todos os actos de polícia. De facto, o n.º1 e o n.º2 do art.º 13º da CRP estipulam que “Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei” e por esta razão ninguém pode ser tratado de modo diferenciado em virtude das suas características demográficas e sociais. No desempenho da actividade policial este princípio deve ser encarado mediante duas perspectivas distintas: a vertente negativa, relacionada com a proibição de tratamentos diferenciados; e considerando a sua componente positiva, exigindo-se igual tratamento para situações iguais (Valente, 2009:174).

¹⁴<http://www.dgsi.pt/pgrp.nsf/7fc0bd52c6f5cd5a802568c0003fb410/39bf533ad873530d8025661700423280?OpenDocument>

¹⁵ N.º2, art.º 5º do CPA

O desempenho da actividade policial deve, igualmente, alicerçar-se no princípio da boa-fé. Para além de se encontrar previsto na Constituição, este princípio encontra-se materializado no n.º1 do art.º 6.ºA do CPA, referindo que “No exercício da actividade administrativa e em todas as suas formas e fases, a Administração Pública e os particulares devem agir e relacionar-se segundo as regras da boa-fé”. Este princípio remete a actividade policial “para um padrão ético de comportamento na sua relação com os cidadãos, agindo de forma correcta, leal e sem reservas”¹⁶. Neste sentido, pretende-se evidenciar a ideia de que a actividade policial deve ser marcada pela estabilidade dos seus actos, isto é, deve adoptar uma postura coerente de modo a não ferir a confiança gerada na colectividade. Aludindo à importância deste princípio na prossecução da actividade policial, Valente (2009:156) refere que “o princípio da boa-fé ganha relevância na actividade administrativa da polícia e, dentro desta, na de cariz sancionatório, principalmente no âmbito do direito rodoviário”.

Quanto ao princípio da mínima intervenção necessária, também conhecido por princípio da subsidiariedade, este indica que a intervenção policial deve cingir-se ao estritamente indispensável, isto é, em todos os momentos deve existir a preocupação de recorrer aos meios menos onerosos para dirimir o problema em questão. Sendo assim, a opção por medidas policiais mais gravosas só fará sentido quando não houver outra possibilidade, ou seja, “quando a aplicabilidade de uma medida de outra natureza seria [manifestamente] inadequada ou não bastaria” (Eiras & Fortes, 2010:600).

O princípio da oportunidade assume-se como outro dos princípios estruturantes da actividade policial. Tal como refere Manuel Valente (2009:157-158), “o princípio da oportunidade da intervenção policial não se encontra positivado, mas faz hoje, parte do nosso direito, em especial da doutrina e pode-se enquadrar (...) como princípio geral da actividade policial”. Este autor adianta que estamos na presença de um princípio que tem a importante missão de humanizar e legitimar a acção policial, referindo também que “a opção pela aplicação deste princípio não aniquila a verificação da legalidade e, ainda, se pode afirmar que é umas das formas de concretizar o fundamento teleológico da lei” (Valente, 2009:158). Neste sentido, apesar de certas situações reunirem todos os pressupostos para accionar uma intervenção legitimada por parte das entidades policiais, estes mesmos serviços optam por não o fazer, tendo como base dessa decisão a

¹⁶http://www.dgaep.gov.pt/stap/infoPage.cfm?objid=7b1ebb02-d66d-4565-802d-a2b72ad33f5a&KeepThis=true&TB_iframe=true&height=580&width=520

consideração de outras circunstâncias que poderão, naquele caso concreto, justificar o comportamento desconforme à lei.

Tendo em conta o anteriormente exposto, a ideia democrática do Estado de Direito sugere que os agentes da lei não se limitem a enveredar por uma obediência cega dos preceitos legalmente instituídos, ao invés, torna-se necessário que estes realizem o comando legal, orientando a respectiva acção no sentido de procurar as soluções mais adequadas, de forma a melhor corresponder aos interesses da comunidade.

2.3. Limites à actividade policial

A Polícia, enquanto pilar fundamental do edifício da Administração Pública, obedece a critérios de actuação perfeitamente balizados, e por esta razão, a PSP enquanto força de segurança integrada no sistema de Segurança Interna¹⁷, obedece também ela a limites e formas de actuação previstos nos mais diversos preceitos legais.

Antes de mais, importa desde logo aludir ao art.º 272º da CRP, o qual estipula que “As medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário”¹⁸ e que a Polícia no desempenho da actividade de prevenção criminal “não pode recorrer a procedimentos limitativos da liberdade e da segurança fora dos casos expressamente admitidos pela Constituição ou pela lei (cf. art.º 27º e 28º)”¹⁹ (Canotilho & Moreira, 1993:956).

A propósito dos limites inerentes ao desenvolvimento da actividade policial, Marcelo Caetano (1990:1156) adianta que a Polícia não deve interferir na esfera privada dos indivíduos, ou seja, “ (...) não pode ocupar-se com os interesses particulares”, devendo, igualmente, “ (...) respeitar a vida íntima e o domicílio dos cidadãos”. No caso concreto da PSP, a ideia de que esta força de segurança não deve interferir na esfera privada dos particulares encontra-se consignada no art.º 4º da LOPSP, referindo que “A PSP não pode dirimir conflitos de natureza privada (...)”.

Tendo por base o disposto na LSI, “A actividade de segurança interna pauta-se pela observância dos princípios do Estado de direito democrático, dos direitos, liberdades e garantias e das regras gerais de polícia”²⁰ e, como tal, “as medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário e

¹⁷ Cf. b), n.º2, art.º 25 da LSI, de 29 de Agosto

¹⁸ Cf. n.º2, art.º 272 da CRP

¹⁹ Cf. n.º3, art.º 272 da CRP

²⁰ Cf. n.º 1, art.º 2º da LSI, de 29 de Agosto

obedecendo a exigências de adequação e proporcionalidade”²¹. Também Marcelo Caetano (1990:1158-1159) adianta que a Polícia não deve exercer a respectiva actividade “ (...) de modo a impor restrições e a usar de coacção além do estritamente necessário”. Esta mesma imposição é igualmente corroborada pelo n.º 1 do art.º 12 da Lei Orgânica da PSP, onde se refere que as medidas de polícia ao alcance desta força de segurança têm de se conformar com o preceituado na CRP e na LSI. Com base neste pressuposto, os actos policiais “devem ser medidas ou procedimentos individualizados e com conteúdo suficientemente definido na lei” (Canotilho & Moreira, 1993:956). No que diz respeito às medidas de polícia, estas encontram-se expressamente previstas nos art.º 28º e 29º da LSI e este “sistema preventivo-repressivo deve observância ao consignado na CRP, Parte I, Título II – Direitos, liberdades e garantias (...), nas normas penais e processuais penais e nos vários regimes jurídicos que estipulam a organização e funcionamento dos serviços e forças de segurança” (Dias, 2001:76).

Tendo por base as considerações anteriormente enunciadas, fica assim perfeitamente demonstrado que a actividade policial encontra-se fortemente balizada por rígidos critérios jurídicos, tentando-se garantir, desta forma, a máxima protecção dos direitos, liberdades e garantias constitucionalmente consagrados.

2.4. A formação na PSP

Numa altura em que a actividade policial se norteia cada vez mais pelos ideais da proximidade e da colaboração com a população (Bradford & Paines, 1999), urge reflectir até que ponto os actuais currículos se coadunam com as necessidades sentidas na actividade policial desenvolvida junto da comunidade. Apesar dos esforços realizados pela PSP e por outras forças de segurança, continua a registar-se um desfasamento entre os conteúdos ministrados aos polícias e o que eles realmente precisam de saber para desenvolverem a respectiva actividade. Tal como refere Vera Sousa (2009:331), “ (...) esta nova filosofia de policiamento exige dos polícias novas aptidões e competências que não são tidas em conta no processo de selecção e têm pouca relevância nos conteúdos dos cursos de formação inicial das polícias. A formação é de natureza essencialmente técnica devendo incluir a resolução de problemas, a tomada de decisão e a resolução de exercícios que envolvam a componente interpessoal.”

²¹ Cf. n.º 2, art.º 2º da LSI, de 29 de Agosto

Na senda do anteriormente exposto, existe a convicção de que a formação inicial que os polícias recebem não será a mais adequada para a resolução da maioria dos problemas com que estes se deparam (Birzer, 1999). Nesta perspectiva, Vera Sousa (2009:331) adianta que é necessária “ (...) uma mudança no paradigma da formação policial que vá de encontro às necessidades de um policiamento proactivo, assente na resolução de problemas e tal facto não implica a redução das componentes básicas que um polícia deve possuir, tratando-se, antes, de um reforço das mesmas, orientado para a filosofia do policiamento de proximidade, multidisciplinar e transversal”. Neste sentido, factores como a fraca componente prática da formação, a sua curta duração, “e a rapidez com que são ministrados os conhecimentos, sem tempo de interiorização, deixarão muitas dúvidas aos futuros polícias, e como tal um sentimento de incapacidade” (Sousa, 2006:8).

Tendo por base as considerações anteriormente enunciadas, fica, assim, demonstrado que a formação inicial para além de se basear nos procedimentos legais e técnicos inerentes à actividade policial, deve igualmente atribuir grande importância às capacidades pessoais dos elementos policiais, dado que só assim será possível corresponder aos anseios da população que, em grande parte dos casos, pede auxílio não para resolver situações criminais mas sim por dirimir conflitos situacionais.

2.5. O papel da PSP no combate ao sentimento de insegurança

O direito à segurança, enquanto pedra basilar do Estado de Direito Democrático, encontra-se constitucionalmente previsto no art.º 27 da Lei Fundamental e, por esta razão, a PSP, enquanto força de segurança integrada no aparelho preventivo/repressivo do Sistema de Segurança Interna, tem por missão combater não apenas a criminalidade, mas também o sentimento de insegurança.

Nas sociedades modernas assiste-se cada vez mais a uma ampliação do paradigma da intervenção policial, ou seja, subsiste na população a ideia generalizada de que a polícia tem o dever de não só estar disponível a todo o instante como deve igualmente dar resposta a qualquer tipo de problema com que o cidadão se depare. Nesta perspectiva, Stephens (cit in Leitão, 2000:3) afirma que o decénio de setenta marca um ponto de viragem no que diz respeito à verdadeira função policial, não devendo esta limitar-se a “servir e proteger”, mas acima de tudo, deve ter um papel activo na criação de um sentimento de segurança na sociedade. Neste âmbito, também Oliveira (2006:54) adianta que “na fase do Estado-providência, a noção de segurança transforma-se por força, sobretudo, da crescente demanda dos cidadãos, que exigem do Estado, já não a mera protecção coerciva dos seus

direitos e liberdades mas, todo um conjunto de actuações em diversas áreas da vida social, especialmente na protecção de riscos e perigos reais e prováveis”.

No caso concreto da PSP, estamos na presença de uma força de segurança que desenvolve a respectiva actividade de forma contínua, ou seja, encontra-se permanentemente disponível para responder às mais diversas solicitações provenientes da comunidade. Tal como adianta Sandra Diogo (2000:25), “O facto de a PSP estar disponível quando mais nenhum serviço social está, leva a que a mesma seja chamada a resolver todo o tipo de problemas sem excepção, de entre os quais alguns se mostram de resolução difícil para a mesma”. Neste sentido, a PSP acaba por intervir em situações para as quais não tem competência e, por esta razão, muitas vezes é obrigada a adoptar uma mera postura de mediação e encaminhamento, levando “a que se frustrem, por vezes, as expectativas de quem chama a Polícia para resolver o seu problema, que se gere entre essas mesmas pessoas um sentimento de falta de protecção e, consequentemente, uma certa insegurança (...)” (Diogo, 2000:25). Outro dos factores capaz de influir no desempenho da actividade da PSP no combate ao sentimento de insegurança relaciona-se com o maior ou menor número de meios humanos e materiais disponíveis. De facto, é incontestável que um maior número de esquadras e viaturas policiais, bem como, equipamento policial mais sofisticado revela-se um precioso auxílio na prossecução da actividade policial. Por outro lado, também um maior número de elementos policiais permitirá responder mais rapidamente às solicitações da população, permitindo igualmente transmitir uma maior visibilidade, fruto do maior número de policiais visíveis aos olhos da comunidade. Tendo por base o estudo efectuado por Alina Esteves (1999), verifica-se que a opção de “mais policiamento apeado nas ruas” foi a medida mais escolhida pelos inquiridos da cidade de Lisboa para reduzir o crime. Segundo a autora, “A maior preferência por policiamento pedestre nas ruas, comparativamente ao patrulhamento motorizado, revela que as pessoas se sentem mais confiantes e seguras se houver um agente da autoridade a percorrer lentamente as ruas do bairro (...)” (Esteves, 1999:72).

No contexto das orientações emanadas pelas correntes teóricas policiais das últimas décadas, a acção policial desenvolvida pela PSP deve ser repartida entre o combate ao crime e a realização de acções junto da comunidade, tentando desta forma estabelecer laços de maior proximidade que, consequentemente, gerarão a tão augurada diminuição do sentimento de insegurança. Tal como refere Clemente (2000:282), “a opinião pública pede, ciclicamente, ao aparelho policial a erradicação de todos os focos de insegurança. Mas, o cidadão não pode delegar toda a segurança no Estado protector e vigilante”. Assim sendo,

tem de haver por parte do cidadão uma maior consciencialização de que também este desempenha um papel activo no combate a determinadas fontes de insegurança. Nesta perspectiva, a PSP na prossecução da sua actividade deve procurar “ a participação do cidadão e de toda a sociedade, dada a plêiade de exigências que emergem das concentrações urbanas, marcadas pela grande mobilidade, pelo desenraizamento cultural, pelo desemprego ou pelo flagelo da droga, que, conseqüentemente, geram comportamentos anti-sociais” (Dias, 2001:34). Tal como refere Telma Domingues (2001:136) alicerçada na ideia de Fernandes (1998:166), “A segurança dos cidadãos reclama a realização de diversos ajustamentos entre comunidade e a polícia, que passam pelo estudo das áreas onde o polícia actua, de molde a planificar-se o trabalho futuro, e pelo estabelecimento de parcerias com a comunidade, modalidade que permite assegurar a proximidade”.

Apesar do trabalho desenvolvido pelas forças policiais se revelar, por si só, um factor preponderante no combate ao sentimento de insegurança, uma maior proximidade entre a instituição policial e a respectiva população poderá contribuir significativamente para a redução dos índices de insegurança percebida (Leitão, 2000:2). Por esta razão, Luís Elias (2007, p.467) acrescenta que, as Forças de Segurança devem orientar a respectiva acção no sentido de promover “uma maior interacção com a comunidade e os cidadãos e incentivando a co-produção de segurança com entidades parceiras públicas e privadas.”

Tal como já foi anteriormente enunciado, os meios de comunicação social possuem uma especial propensão para representar a violência criminal de forma desproporcionada (Ferreira, 1998:). Neste sentido, de forma a estancar os níveis de insegurança percebidos, torna-se imperioso que a PSP no contacto com os media se assegure que estes transmitem a informação da forma mais fidedigna possível. Nas palavras de Chaves (2007:68), segundo a ideia de Simões (2001), “não se trata de manipular ou de instrumentalizar os órgãos de comunicação social, mas tão só, de as autoridades policiais contribuírem com a informação adequada e tempestiva, que, posteriormente veiculada pelos media, melhor sirva os interesses da população”. Por outro lado, também existe a convicção por parte dos elementos policiais de que “conteúdos negativos acerca da sua acção aumentam o sentimento de insegurança das populações (...)” e, como tal, todas as situações que possam gerar algum desconforto na comunidade devem ser prontamente esclarecidas pelas forças policiais (Leitão, 2000:4).

Na tentativa de combater o alastramento do sentimento de insegurança, também o pilar da prevenção assume cada vez maior importância no desempenho da actividade policial. Se efectuarmos uma atenta análise ao trabalho desenvolvido pelas forças de

segurança, reparamos que esta actividade de prevenção incide maioritariamente “em medidas de carácter educativo a potenciais delinquentes”, ou seja, “intervém quando o conflito criminal se manifesta”, consubstanciando a chamada “prevenção secundária” (Dias, 2001:27). Contudo, o sentimento de insegurança carece de uma prevenção efectuada numa fase ainda mais precoce, ou seja, é necessário incidir nas “causas do conflito criminal (análise etiológica) por forma a neutralizá-lo, apostando em políticas sociais, económicas e culturais, pressupondo o compromisso de toda a comunidade” (Dias, 2001:27). Neste sentido, também a PSP deve intervir no processo de análise às condições do ambiente físico e social, tentando-se assim limitar possíveis focos de instabilidade e que, se não forem tratados atempadamente, poderão descambar em ocorrências de índole criminal.

Não obstante todos os esforços efectuados pelas mais diversas polícias, o sentimento de insegurança assume-se como uma dificuldade para a qual as forças de segurança não têm ainda uma resposta ideal, desde logo porque “não têm formalmente incorporado nas suas missões a preocupação pela luta específica contra este tipo de problema (...)” (Leitão, 2000:3). Por outro lado, apesar das estratégias policiais desempenharem um papel importante no combate ao sentimento de insegurança, convém lembrar que este fenómeno tem a sua origem numa grande diversidade de causas e, como tal, apenas algumas delas poderão ser alvo do trabalho policial (Leitão, 2000).

Neste sentido, torna-se necessário que a PSP desempenhe um papel cada vez mais activo no combate a situações de pequenas incivilidades que, não estando directamente contempladas no contexto específico de competência policial, carecem igualmente de uma atenção especial por parte das forças da ordem, para que se possa corresponder positivamente à demanda de segurança das mais diversas populações.

Capítulo 3 – Percepção da actividade da PSP no concelho de Lisboa

3.1. Caracterização da área de estudo

Com a realização do presente trabalho, temos como objectivo central efectuar uma análise relativa à percepção da actividade policial, mais concretamente acerca do modo como o trabalho desenvolvido pela PSP no concelho de Lisboa se reflecte no sentimento de insegurança da referida população. Neste sentido, tratando-se de um concelho bastante extenso e, igualmente, caracterizado por uma vasta multiplicidade de realidades sociais, estes factores justificam a nossa opção em analisar o referido concelho mediante as cinco Divisões Policiais Integradas do COMETLIS que se lhe encontram adstritas, tentando-se, assim, efectuar uma melhor caracterização da área de estudo.

Sendo assim, no que concerne à 1.^a Divisão Policial integrada do COMETLIS, esta desenvolve a sua acção numa área totalmente urbana de 5,2Km², tem ao seu dispor 383 elementos policiais e prossegue a respectiva actividade em 20 freguesias (Anexo 17). No que concerne aos principais problemas e especificidades da área desta Divisão há que destacar o seguinte: é uma zona com uma grande vivacidade nocturna, com especial enfoque para a zona do Bairro Alto; tem uma grande afluência de turistas, sobretudo na zona da Baixa e do Castelo; é uma zona de concentração de grupos de adeptos de equipas de futebol estrangeiras, antes e depois dos jogos; é uma zona onde, por diversas vezes, ocorrem manifestações e é, ainda, afectada pelo tráfico/consumo de estupefacientes, sobretudo na zona do Largo do Intendente.

No que diz respeito à 2.^a Divisão Policial integrada do COMETLIS, esta abrange uma área de 13,95Km², conta com 366 elementos policiais e desenvolve a sua actividade em 2 freguesias (Anexo 18). Em termos de problemas e especificidades inerentes a esta Divisão, para além da existência de algum “street-racing”, há que salientar que é uma área muito heterogénea, onde a zona nobre do Parque das Nações contrasta com a existência de Zonas Urbanas Sensíveis (ZUS), que albergam cidadãos pertencentes a diferentes etnias. Para além de ser uma zona que se destaca pela interface de transportes, é, igualmente, uma área onde, frequentemente, ocorre a realização de grandes eventos.

No que se refere à 3.^a Divisão Policial integrada do COMETLIS, esta abrange uma área total de 38Km², tem ao seu dispor 649 elementos policiais e prossegue a respectiva actividade em 12 freguesias (Anexo 19). Quanto aos principais problemas e particularidades desta área, salienta-se a importância dos policiamentos desportivos nos Estádios da Luz e de Alvalade. Há que destacar, ainda, o facto de ser uma área que alberga

algumas ZUS, é atravessada pelos principais eixos rodoviários da cidade de Lisboa e pela elevada taxa de criminalidade denunciada, com particular destaque para o furto no interior de veículo e roubos a pessoas.

No que diz respeito à 4.^a Divisão Policial integrada do COMETLIS, esta abarca uma área de 16,87Km², conta com 379 elementos policiais e prossegue a respectiva actividade em 9 freguesias (Anexo 20). Em termos de problemas e especificidades inerentes à área desta Divisão pode-se apontar, desde logo, a pequena criminalidade tipicamente urbana, designadamente os furtos no interior de residência, alguns roubos, geralmente por esticção e alguns pontos de consumo/tráfico de estupefaciente. Pode-se, igualmente, referir que é uma zona, por excelência, de diversão nocturna, o que propicia um elevado número de condutores a circular com excesso de álcool no sangue, para além de diversos casos de falta de habilitação legal para conduzir. Convém ainda referir que, para além de ser uma zona onde existem diversos monumentos históricos que atraem milhares de turistas, como são os casos do Mosteiro dos Jerónimos e da Torre de Belém, é, também, uma zona onde se situam os principais Órgãos de Soberania e, por este motivo, ocorrem diversas visitas oficiais e representações, destacando-se, igualmente, as frequentes manifestações organizadas por sindicatos e forças sociais.

Por último, temos a 5.^a Divisão Policial integrada do COMETLIS, a qual se estende ao longo de 7,94Km², conta com 293 elementos policiais e desenvolve a respectiva actividade em 11 freguesias (Anexo 21). Uma vez que esta Divisão se encontra situada em plena zona urbana de Lisboa, este facto propicia que a criminalidade se relacione, essencialmente, com situações de furto no interior de viaturas, furtos de viaturas, furtos em residências e estabelecimentos com recurso aos mais diversos tipos de *modus operandi*, para além se verificar, igualmente, uma ocorrência significativa de crimes de roubo. É uma zona que se destaca pela existência de estabelecimentos de diversão nocturna associados a práticas de prostituição e, também, pela existência de algumas ZUS.

3.2. Nota metodológica

3.2.1. Amostra

Tal como já foi anteriormente enunciado, o presente estudo tem por objectivo auscultar a opinião da população recenseada no concelho de Lisboa e das respectivas autoridades policiais no que diz respeito à actividade desenvolvida pela PSP no referido concelho. Neste sentido, se o número de comandantes das Divisões policiais integradas do

COMETLIS permite que todos eles sejam inquiridos no nosso trabalho, o mesmo já não acontece em relação à população do concelho de Lisboa e, como tal, torna-se necessário definir uma amostra de população, que respeitando determinados critérios, possa representar fielmente a opinião da totalidade do referido concelho. Tal como adiantam Ghiglione e Matalon (2001:30), “uma amostra é representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo tal que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra”. Assim sendo, cumpre-nos explicitar a metodologia adoptada na construção da amostra referente ao nosso estudo.

Numa fase inicial, recorrendo aos dados provisórios do Instituto Nacional de Estatística, referentes a 31 de Dezembro de 2011, foi possível obter o número total de pessoas recenseadas em cada uma das freguesias do concelho de Lisboa (Anexo 16), pelo que o somatório de todas elas corresponde ao universo do nosso estudo. De seguida optou-se por construir cinco subamostras (Anexos 17 a 21), isto é, em cada uma das cinco Divisões policiais integradas somou-se os recenseados de todas as freguesias pertencentes a essa subunidade de modo a que se pudesse apurar o número de questionários a implementar nas freguesias pertencentes àquela Divisão (Anexo 22). Posteriormente, tendo em conta que existem freguesias de diferentes dimensões a nível de recenseados foi necessário calcular o número de questionários a aplicar por cada uma das referidas classes. A amostra construída neste estudo é não probabilística com quotas de sexo e idade, ou seja, para além da população estar representada de modo proporcional, de acordo com os dados do INE (2001), quanto à variável género (50 % mulheres e 50% homens), em relação à idade foram inquiridos 13% de indivíduos entre os 18 e 24 anos de idade, 66 % na faixa etária entre os 25 e 64 anos, e 21 % com idade superior a 64 anos.

Por outro lado, quanto às autoridades policiais procedeu-se à entrevista dos cinco comandantes das Divisões integradas do COMETLIS. Sendo assim, foram entrevistados os comandantes: da 1.^a Divisão do COMETLIS, Subintendente José Custódio; da 2.^a Divisão do COMETLIS, Subintendente Manuel Martins; da 3.^a Divisão do COMETLIS, Subintendente Francisco Ramos; da 4.^a Divisão do COMETLIS, Subintendente Anabela Alferes; e, finalmente, da 5.^a Divisão do COMETLIS, Subintendente João Amaral.

Finalmente, importa esclarecer que a opção por dividir o referido concelho nas 5 Divisões policiais prende-se com o facto de estarmos na presença de um concelho de enorme extensão, motivo pelo qual é afectado por uma grande diversidade de problemas e perante os quais a PSP é obrigada a responder da forma mais adequada possível.

3.2.2. Instrumentos

Na realização do nosso trabalho, para que se seja possível alcançar resultados concretos e objectivos, procederemos à análise estatística de questionários implementados à população recenseada no concelho de Lisboa, bem como, à análise do conteúdo das entrevistas aplicadas às autoridades policiais territorialmente competentes.

No que diz respeito ao conceito de inquérito, este pode ser entendido como “uma interrogação particular acerca de uma situação englobando indivíduos, com o objectivo de generalizar” (Ghiglione & Matalon, 2001:7) e “ (...) compreende um conjunto de etapas de investigação, onde se inclui a concepção do questionário, a recolha de dados, o processamento e tratamento dos mesmos e a análise e interpretação dos resultados (...)” (Santo, 2010:150). Tendo por base os objectivos do nosso trabalho, o questionário será composto por questões fechadas. Os principais motivos que nos levaram a optar pelo uso de questões fechadas relacionam-se com o facto de estas permitirem “(...) que os inquiridos respondam à mesma pergunta de modo a que as respostas sejam validamente comparáveis entre si; produzem respostas com menor variabilidade; propõem aos inquiridos uma tarefa de reconhecimento, por oposição a um apelo à memória e, por isso, são de mais fácil resposta; produzem respostas mais facilmente analisáveis, codificáveis e informatizáveis” (Foddy, 1996:143).

Por outro lado, tendo em consideração o menor número de autoridades policiais a inquirir no nosso trabalho, utilizaremos entrevistas, dado que esta técnica permite a superação dos problemas associados “(...) à natureza das amostras, à delimitação do universo populacional, [e] o número de casos a incluir (...)” (Santo, 2010:26), conferindo igualmente maior qualidade, exaustividade, profundidade e reflexão acerca de um determinado assunto (Santo, 2010:33). Para a realização do nosso trabalho utilizaremos entrevistas estruturadas e directivas. Tal como refere Manuel Freixo (1987:193), esta padronização tem por objectivo “obter dos entrevistados respostas às mesmas perguntas, permitindo que todas elas sejam comparadas com o mesmo conjunto de perguntas, e que diferenças a existirem devem situar-se nas respostas dos respondentes e não nas perguntas formuladas”. São, igualmente, entrevistas directivas porque são constituídas por um “ (...) conjunto de questões abertas, estandardizadas e colocadas numa ordem invariável à totalidade dos inquiridos” (Ghiglione & Matalon, 2001:89).

Para que se possa analisar convenientemente os dados provenientes das entrevistas, é nossa intenção efectuar uma análise de conteúdo das mesmas. Esta técnica “visa a

sistematização de informação, de acordo com a aplicação de processos de codificação, categorização e inferência, permitindo um alcance analítico de natureza quantitativa e/ou inferencial, consoante os objectivos e técnicas de análise” (Santo, 2010:66). Antes de mais, relativamente à análise de conteúdo, “para que as inferências feitas sejam credíveis, os procedimentos devem sujeitar-se a diversas regras relativas à sua fidelidade e validade” (Pais, 2004:250).

No que concerne à fidelidade, esta encontra-se “(...) ligada ao processo de codificação e, por consequência, ao codificador e ao instrumento de codificação de que ele dispõe” (Ghiglione & Matalon, 2001:195). Sendo assim, para que os resultados sejam considerados fiáveis, é necessário considerar: a fidelidade inter-codificador, a qual estabelece que diferentes analistas devem, à partida, classificar o mesmo material de igual forma; e, a fidelidade intra-codificador, que nos indica que o mesmo codificador, em momentos distintos, deve efectuar a mesma classificação do material (Ghiglione & Matalon, 2001:195).

No que diz respeito à validade, apesar da ambiguidade constatada na definição deste pressuposto metodológico (Santo, 2010:113), esta pode ser entendida através da correspondência entre os resultados obtidos e a realidade estudada (Carmo & Ferreira, 1998:218 in Leal, 2011:47). Tendo em conta que a criação e a definição de categorias é um dos procedimentos mais relevantes na implementação de qualquer estudo científico (Ghiglione & Matalon, 1993; Vala, 1986 in Pais, 2004:251), deve-se garantir que estas respeitam não só o princípio da exaustividade, segundo o qual “todas as unidades de registo são codificadas numa categoria” (Pais, 2004:252), mas também o princípio da exclusividade, o qual estipula que “cada unidade de registo é codificada uma única vez numa única categoria” (Pais, 2004:252).

3.2.3. Procedimento

No que concerne à vertente prática deste trabalho, designadamente à aplicação do inquérito à população, importa salientar que esta distribuição atendeu a determinados quesitos. Quanto ao processo de aplicação dos questionários, para além da grande maioria ter sido realizado à porta do local de residência do inquirido, foram igualmente respeitados os critérios do *random route*. Convém salientar que a aplicação dos questionários nem sempre figurou tarefa fácil, dado que, por diversas vezes se verificou alguma relutância por parte da população em colaborar com a presente investigação, alegadamente por falta de tempo e de interesse.

No que diz respeito às entrevistas às autoridades policiais importa referir que estas decorreram em ambiente favorável (gabinete), e por esta razão não se pode apontar qualquer entrave que pudesse afectar o testemunho de cada uma das responsáveis policiais. Convém apenas referir que foi pedida autorização a cada um dos entrevistados para que as respostas fossem gravadas no sentido de facilitar a transcrição e que, posteriormente, seriam destruídos os registos áudio.

Uma vez efectuada a realização das entrevistas passou-se à etapa seguinte relacionada com a análise de conteúdo. Foram então criadas grelhas base de análise de conteúdo, onde se encontram as categorias, subcategorias e indicadores relacionados com as várias temáticas abordadas nas entrevistas efectuadas. De forma a respeitar os critérios deste processo, a codificação das unidades de registo provenientes das entrevistas, para além de ter sido efectuada em momentos distintos (fidelidade intra-codificador) contou, igualmente, com a supervisão de um juiz independente de forma a garantir que essas unidades de registo fossem correctamente categorizadas. O critério da validade foi, também, garantido já que todas as unidades de registo foram integradas numa categoria e cada uma delas foi categorizada uma única vez.

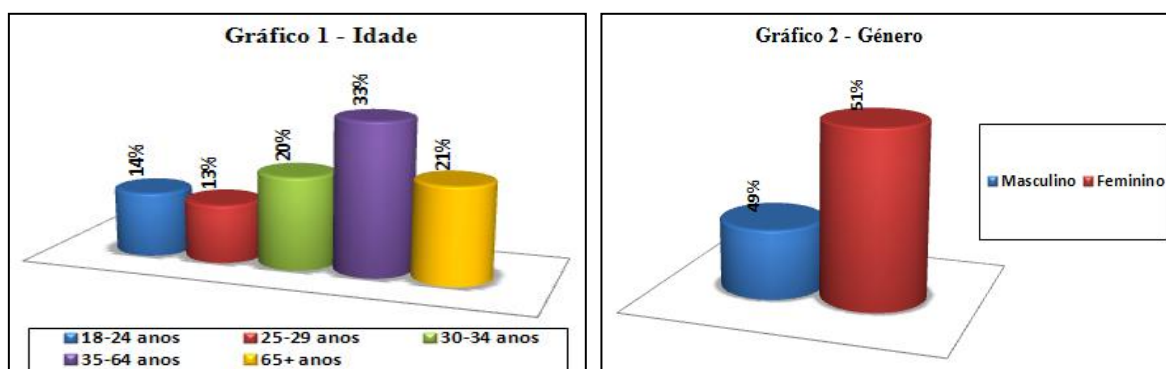
3.3. Análise de resultados

No presente subcapítulo efectuamos uma análise e apresentação dos dados relativos ao inquérito aplicado à população recenseada no concelho de Lisboa, bem como, acerca das entrevistas aplicadas às autoridades policiais territorialmente competentes no referido concelho. Importa salientar que a amostra do concelho de Lisboa é constituída por 150 eleitores, sendo que 16 pertencem à área da 1.^a Divisão, 24 à 2.^a Divisão, 60 à 3.^a Divisão, 23 à 4.^a Divisão e, finalmente, 27 à 5.^a Divisão (Anexo 23). Neste estudo, apesar de se ter considerado as variáveis idade, sexo, habilitações literárias, ocupação, estado civil e remuneração mensal como variáveis hipoteticamente independentes estas não foram analisadas pelo facto de não se terem revelado explicativas.

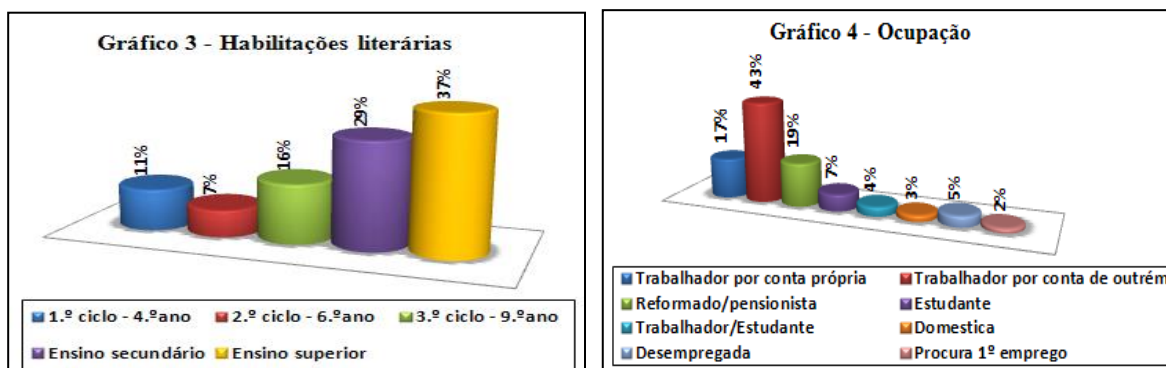
3.3.1. Características sócio-demográficas

Tendo em conta que algumas das variáveis independentes obedeciam ao cumprimento de determinadas quotas (sexo e idade) optou-se por efectuar uma análise geral dos dados relativos à caracterização do indivíduo, isto é, ao nível do concelho. No que diz respeito à idade (gráfico 1), na totalidade das 5 Divisões foram inquiridos 14% de indivíduos pertencentes à faixa etária compreendida entre os 18 e os 24 anos, 66% entre os

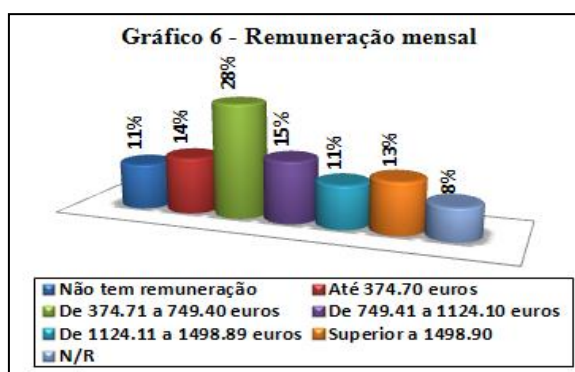
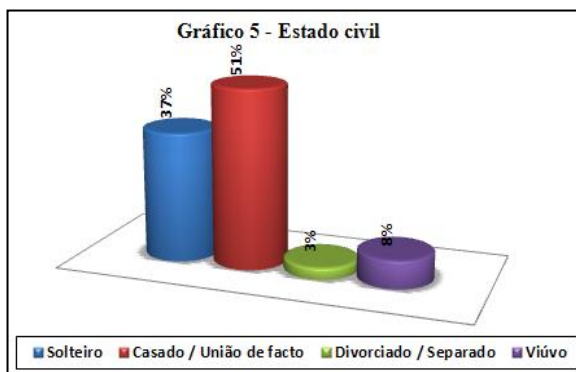
25 e 64 anos e 21% com idade superior a 64 anos. Quanto à variável género (gráfico 2), conforme esperado, registam-se valores muito semelhantes, tendo-se inquirido 49% homens e 51% mulheres.



No que concerne às habilitações literárias (gráfico 3) destacam-se os inquiridos que possuem o ensino superior (37%), bem como, os que completaram o ensino secundário (29%). Relativamente à ocupação (gráfico 4), verifica-se uma predominância dos inquiridos que são trabalhadores por conta de outrem (43%). Constata-se, igualmente, uma semelhança entre os que são reformados ou pensionistas (19%) e os que são trabalhadores por conta própria (17%). Todas as restantes ocupações revelam pouca significância.



No que respeita ao estado civil (gráfico 5) verifica-se um predomínio de inquiridos casados ou em união de facto (51%), sendo que os solteiros assumem, também, uma dimensão significativa (37%). Relativamente à remuneração mensal (gráfico 6) a distribuição dos inquiridos destaca os 28% dos inquiridos que auferem um valor monetário compreendido entre os 374,71 e os 749,40 euros, sendo que todos os restantes intervalos monetários assumem proporções idênticas.



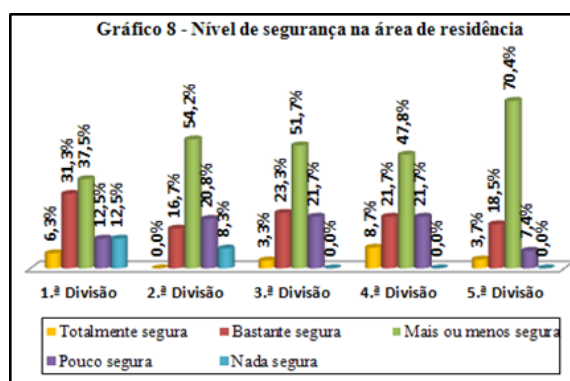
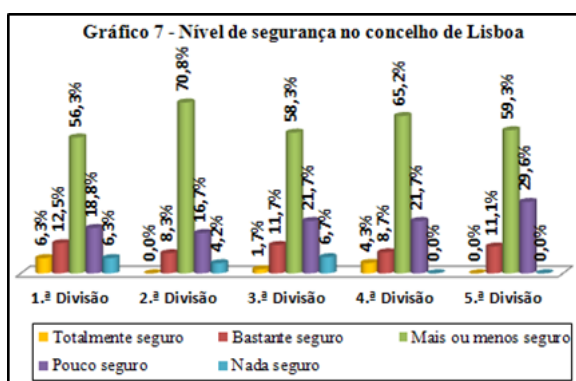
3.3.2. Actuação da PSP

No que diz respeito ao nível de segurança existente no concelho de Lisboa (gráfico 7), verifica-se que em todas as Divisões existe um predomínio de inquiridos a classificar o referido concelho como mais ou menos seguro (56,3% na 1.^a Divisão; 70,8% na 2.^a Divisão; 58,3% na 3.^a Divisão; 65,2% na 4.^a Divisão e 59,3% na 5.^a Divisão). No que concerne à opinião das autoridades policiais subsiste uma convicção generalizada de que, apesar de o concelho de Lisboa ser uma área complexa em termos de segurança (A1/D7; A2/D4; A3/D5; A4/D10; A5/D7), isto é, mesmo não sendo um concelho totalmente seguro (A1/D11; A2/D5; A4/D9), ainda, apresenta bons níveis de segurança (A2/D9; A3/D8; A4/D7; A5/D6). Referem ainda que, se por um lado existem concelhos no distrito de Lisboa e noutros distritos que apresentam melhores índices de segurança (A1/D9; A2/D7), também é verdade que a cidade de Lisboa é considerada das cidades mais seguras a nível internacional (A1/D12; A2/D6; A3/D7; A4/D11).

Em termos de distribuição de dados segundo o nível de segurança na área de residência (gráfico 8) verifica-se que na área da 2.^a Divisão (54,2%), 3.^a Divisão (51,7%), 4.^a Divisão (47,8%) e 5.^a Divisão (70,4%), existe um predomínio de inquiridos que classificam a zona como mais ou menos segura. Na 1.^a Divisão denota-se um equilíbrio entre os inquiridos que classificam a área como mais ou menos segura (37,5%) e os que a consideram bastante segura (31,3%). No que diz respeito à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.^a Divisão considera que a respectiva área de jurisdição apesar de ter alguns problemas (A1/D6), sobretudo no período nocturno (A1/D5), pode ser considerada uma zona segura (A1/D1; A1/D3). Relativamente à área da 2.^a Divisão, o respectivo comandante refere que apesar de se tratar de uma zona muito heterogénea (A2/D1), com realidades bastante distintas em termos de segurança (A2/D2), não é das piores zonas da cidade de Lisboa (A2/D3). Quanto a este assunto, os comandantes da 3.^a e

4.^a Divisões referem que as respectivas áreas não sendo totalmente seguras (A3/D4; A4/D5), ainda apresentam um bom nível de segurança (A3/D1; A3/D2; A4/D1; A4/D4). Por último, o comandante da 5.^a Divisão considera que mesmo existindo alguns sinais de insegurança em determinados pontos da respectiva área de jurisdição (A5/D4; A5/D5), estamos perante uma zona segura (A5/D1).

Ao efectuar-se uma comparação entre os níveis de segurança no concelho de Lisboa e na área de residência, nota-se, em todas as cinco Divisões, que a proporção de indivíduos que consideram a área de residência segura (totalmente segura e bastante segura) é superior em relação ao somatório das percentagens que estas mesmas opções apresentam ao nível do concelho de Lisboa. Uma razão para que tal aconteça pode estar relacionada com o facto de as pessoas conhecerem com maior profundidade os problemas e as vicissitudes dos espaços que lhes são mais próximos. Tal como já foi enunciado, estamos na presença de um concelho de grandes dimensões e, como tal, os indivíduos ao não possuírem um total conhecimento da área em questão, por diversas vezes apenas representam no seu imaginário os problemas que possam existir no concelho.



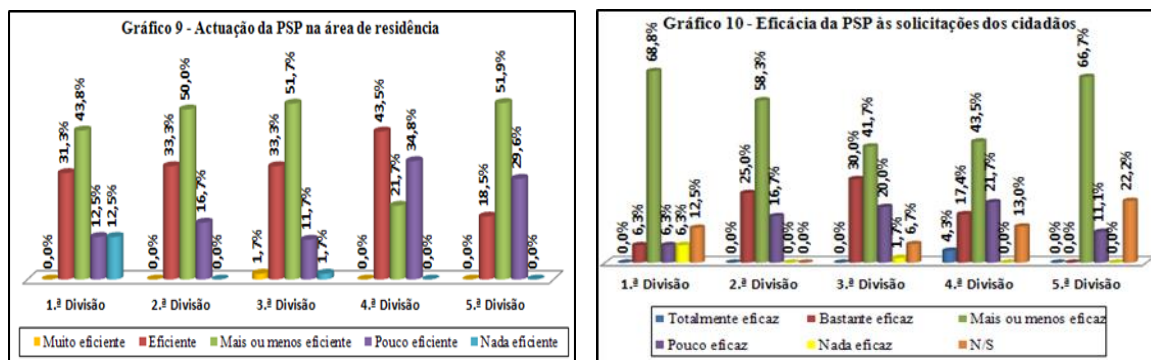
No que diz respeito à opinião dos inquiridos acerca da actuação da PSP na respectiva área de residência (gráfico 9), os dados demonstram que na 1.^a Divisão (43,8%), 2.^a Divisão (50%), 3.^a Divisão (51,7%) e 5.^a Divisão (51,9%) existe uma supremacia de indivíduos que a classifica como mais ou menos eficiente. Na 4.^a Divisão, apesar de existir 34,8% de inquiridos a considerar a actuação pouco eficiente, também existe uma boa fatia (43,5%) que a classifica como eficiente. Contudo, importa destacar que na 1.^a, 2.^a, 3.^a e 4.^a Divisões o somatório das percentagens de inquiridos que consideram a actuação da PSP muito eficiente e eficiente é superior em relação ao somatório das percentagens de inquiridos que a considera como pouco eficiente e nada eficiente. Na 5.^a Divisão, apesar da maioria considerar a actuação mais ou menos eficiente (51,9%), a fatia de inquiridos que a

classifica como pouco eficiente (29,6%) supera a percentagem de indivíduos que a qualifica como eficiente (18,5%). No que concerne à apreciação das autoridades policiais, o comandante da 1.^a Divisão classifica o trabalho efectuado na área como produtivo (A1/D16) e muito eficiente (A1/D13; A1/D15). Quanto ao comandante da 2.^a Divisão, para além de classificar o trabalho efectuado como eficiente, (A2/D10) considera, também, que os meios ao seu dispor são suficientes para o cumprimento da missão (A2/D37; A2/D39) e que alguns problemas no seio da instituição acabam por prejudicar o trabalho desenvolvido (A2/D40; A2/D41; A2/D42). Na 3.^a Divisão, o comandante salienta que apesar de a subunidade se debater com graves problemas em termos de meios humanos e materiais disponíveis (A3/D30; A3/D31; A3/D32), o trabalho efectuado tem sido muito eficiente (A3/D9; A3/D10; A3/D11). Relativamente à 4.^a Divisão, a comandante refere que graças a uma optimização dos recursos internos disponíveis (A4/D21; A4/D23) tem-se desenvolvido um trabalho muito eficiente (A4/D14; A4/D15). Contudo, destaca como menos eficiente (A4/D17) a vertente do patrulhamento (A4/D16), apontando para isso a falta de meios existente (A4/D90; A4/D93). Por último, na 5.^a Divisão, o respectivo comandante para além de referir que os meios à sua disposição são os suficientes (A5/D34; A5/D35), adianta também que o trabalho realizado é muito eficiente, destacando o elevado nível de prontidão apresentado (A5/D8; A5/D9).

No que diz respeito à opinião dos inquiridos acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na respectiva área de residência (gráfico 10), verifica-se que na 1.^a Divisão (68,8%), 2.^a Divisão (58,3%) e 5.^a Divisão (66,7%) a maioria considera a resposta mais ou menos eficaz. Na 3.^a Divisão os dados encontram-se mais equilibrados, visto que 41,7% considera a resposta mais ou menos eficaz, 30,0% bastante eficaz e 20% pouco eficaz. Na 4.^a Divisão, apesar de existir uma predominância de indivíduos que considera a resposta mais ou menos eficaz (43,5%), verifica-se que 21,7% considera-a pouco eficaz, enquanto que 17,4% a classifica como bastante eficaz. Importa destacar que na 5.^a Divisão não se registou qualquer indivíduo a considerar a resposta policial como bastante eficaz ou totalmente eficaz.

Relativamente à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.^a Divisão salienta que a resposta policial da subunidade às solicitações dos cidadãos nem sempre é a mais eficaz porque, em muitas situações, a resolução dos problemas que as pessoas mais reclamam (A1/D67; A1/D68; A1/D73) não se encontra na esfera da polícia (A1/D18; A1/D22; A1/D23). Quanto ao comandante da 2.^a Divisão, este refere que apesar da polícia até conseguir resolver os problemas dos cidadãos da área (A2/D16), muitas vezes, podia

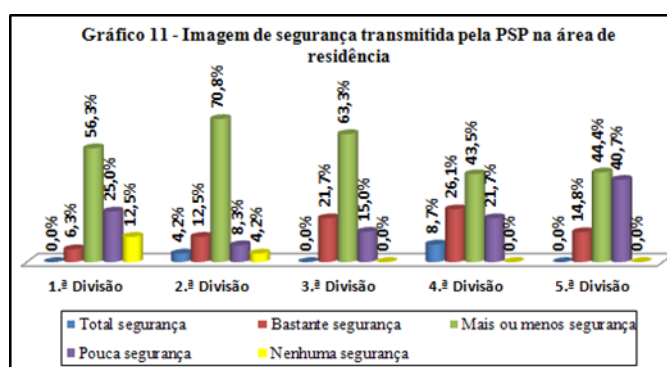
actuar com maior celeridade (A2/D12; A2/D14). Na 3.^a Divisão, o comandante refere que apesar da subunidade tudo fazer para corresponder positivamente às solicitações das pessoas (A3/D15), por diversas vezes são confrontados com problemas para os quais a polícia não é a entidade com competência para resolver (A3/D19; A3/D21). Relativamente à 4.^a Divisão, a comandante refere que, apesar de se tentar (A4/D25), nem sempre se consegue dar a melhor resposta a determinadas solicitações da população (A4/D25; A4/D27; A4/D30). Contudo, também esta autoridade policial se refere à diversidade de problemas com que a população confronta a PSP e que não pertence à esfera de competência da instituição (A4/D49; A4/D50). Por último, o comandante da 5.^a Divisão considera que a resposta da subunidade aos problemas de segurança dos cidadãos da área é eficaz (A5/D11), salientando para tal o elevado nível de prontidão apresentado pelos elementos que compõem a Divisão (A5/D13).



No que se refere à distribuição dos dados referentes à imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência dos inquiridos (gráfico 11), verifica-se que na 1.^a Divisão (56,3%), 2.^a Divisão (70,8%) e 3.^a Divisão (63,3%), a maioria refere que a PSP transmite uma imagem mediana em termos de segurança. Na 4.^a Divisão observa-se que 43,5% dos inquiridos considera que a imagem de segurança transmitida é mediana bem como um certo equilíbrio entre os que consideram que a PSP transmite bastante segurança (26,1%) e os que dizem que a instituição transmite pouca segurança (21,7%). Na 5.^a Divisão regista-se uma grande semelhança entre os inquiridos que consideram que a PSP transmite uma imagem mediana de segurança (44,4%) e os que afirmam que a polícia transmite pouca segurança (40,7%).

Relativamente à opinião que as autoridades policiais manifestam sobre o assunto, o comandante da 1.^a Divisão considera que a subunidade tem transmitido uma imagem positiva de segurança (A1/D34), destacando o feedback positivo que tem recebido das mais diversas entidades (A1/D35). Quanto ao comandante da 2.^a Divisão, este refere que tendo sob a sua alçada uma área tão heterogénea (A2/D49), existem zonas onde não se

consegue transmitir tanta segurança comparativamente com outras áreas menos problemáticas (A2/D50; A2/D51). Ainda assim, considera que a subunidade, de um modo geral, transmite uma boa imagem de segurança na área, baseando-se esta ideia no feedback positivo que as entidades públicas e privadas manifestam junto da Divisão (A2/D46; A2/D47). Na 3.^a Divisão, o respectivo comandante afirma que a subunidade transmite uma imagem positiva em termos de segurança junto da população (A3/D37; A3/D39), referindo que, para tal, muito contribuiu as melhorias registadas na imagem e na forma de trabalhar da instituição (A3/D38; A3/D40). Relativamente à 4.^a Divisão, a comandante apesar de ter a noção de que as pessoas nunca acham que a polícia transmite a segurança necessária (A4/D116), considera que a imagem de segurança transmitida na área é positiva (A4/D105), baseando a sua ideia no feedback positivo que tem recebido no contacto com as mais diversas comunidades (A4/D106; A4/D108; A4/D109). Por último, o comandante da 5.^a Divisão considera que em determinadas zonas da respectiva área de jurisdição a subunidade não tem conseguido transmitir uma imagem positiva de segurança (A5/D41; A5/D45), o que pode ser atestado por algumas reclamações recebidas (A5/D42; A5/D44) e por alguns problemas que têm gerado alguma insegurança nos residentes (A5/D47).



Ao efectuar-se o cruzamento da informação entre o nível de segurança na área de residência e a opinião sobre a actuação da PSP na referida área verifica-se que existe uma relação estatisticamente significativa entre estas variáveis²² (qui-quadrado = 0,000, anexo x). Como tal pode-se constatar que a percepção que os inquiridos têm acerca da segurança na área de residência acaba por ser influenciada pela melhor ou pior opinião que têm acerca da eficiência do trabalho policial. Analisada a relação entre o nível de segurança na

²² No plano dos testes inferenciais aplicámos o teste do qui-quadrado a uma selecção de variáveis. Apesar de não se poder considerar umas das variáveis presentes neste cruzamento como de tipo sociodemográfico e explicativo o valor de significância é de 0,000, ou seja, naquele caso rejeitar-se-ia a hipótese nula e não se rejeitava a hipótese alternativa.

área de residência e a opinião dos inquiridos acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na zona onde habitam verifica-se, também, a existência de uma relação estatisticamente significativa entre estas variáveis²³ (qui-quadrado = 0,000, anexo x). Pela análise dos dados verifica-se que uma apreciação positiva ou negativa acerca da eficácia da PSP a responder aos problemas das pessoas acaba por se reflectir na opinião da população acerca da segurança na área.

No mesmo sentido aponta o cruzamento entre a informação relativa à segurança na área de residência e a opinião que os inquiridos têm acerca da imagem de segurança transmitida pela PSP na respectiva área de habitação (qui-quadrado = 0,000, anexo x). Como tal, é possível verificar que a opinião dos inquiridos acerca da imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência acaba por ser coincidente com a opinião que os mesmos têm acerca do nível de segurança na zona onde habitam.

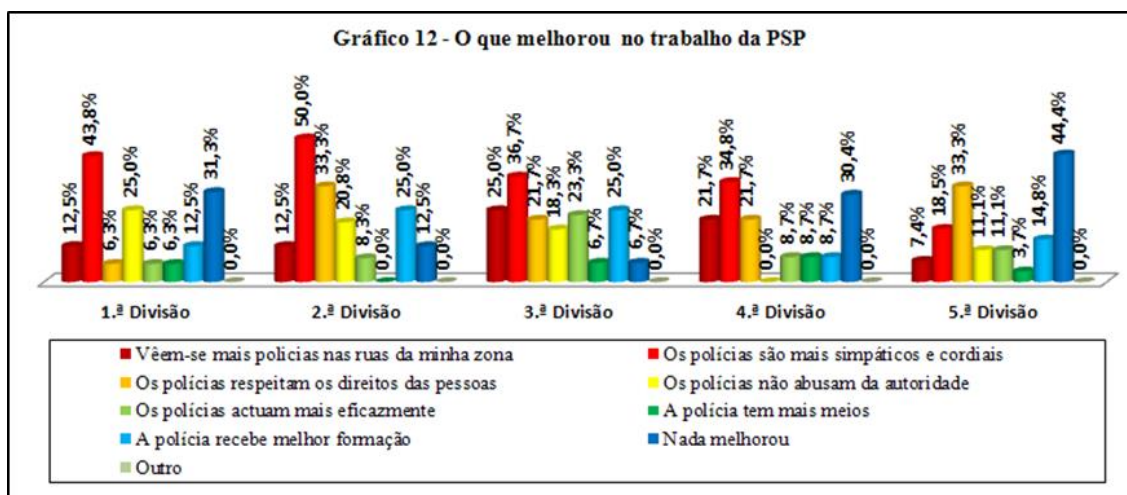
No que concerne à relação entre a imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência e a opinião que os inquiridos têm sobre a actuação da PSP na respectiva área de habitação verifica-se a existência de uma relação estatisticamente significativa entre variáveis (qui-quadrado = 0,000, anexo x). Por esta razão constata-se que, a melhor ou pior opinião dos inquiridos acerca dos níveis de eficiência da PSP acaba por se reflectir na imagem positiva ou negativa que os mesmos têm acerca da segurança transmitida pela PSP. Por último, os dados relativos ao cruzamento da informação entre a imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência e a opinião dos inquiridos acerca da eficácia da reposta da instituição às solicitações da população demonstram que existe, igualmente, uma relação estatisticamente significativa entre estas variáveis (qui-quadrado = 0,000, anexo x). Verifica-se, assim, que a maior ou menor eficácia policial a responder aos problemas das pessoas acaba por se reflectir na melhor ou pior imagem de segurança transmitida pela PSP.

No que diz respeito à opinião dos inquiridos acerca das melhorias registadas no trabalho desenvolvido pela PSP na respectiva área de residência (gráfico 12), a distribuição dos dados revela que na 1.ª Divisão, os aspectos mais salientados foram a maior simpatia e cordialidade dos Agentes (43,8%), o facto de nada ter melhorado (31,3%) e o menor abuso de autoridade por parte da polícia (25%). Na 2.ª Divisão, o aspecto positivo mais destacado foi a maior simpatia e cordialidade dos Agentes (50%), seguido pelo maior respeito dos polícias em relação aos direitos das pessoas (33,3%) e pelo facto de a polícia receber

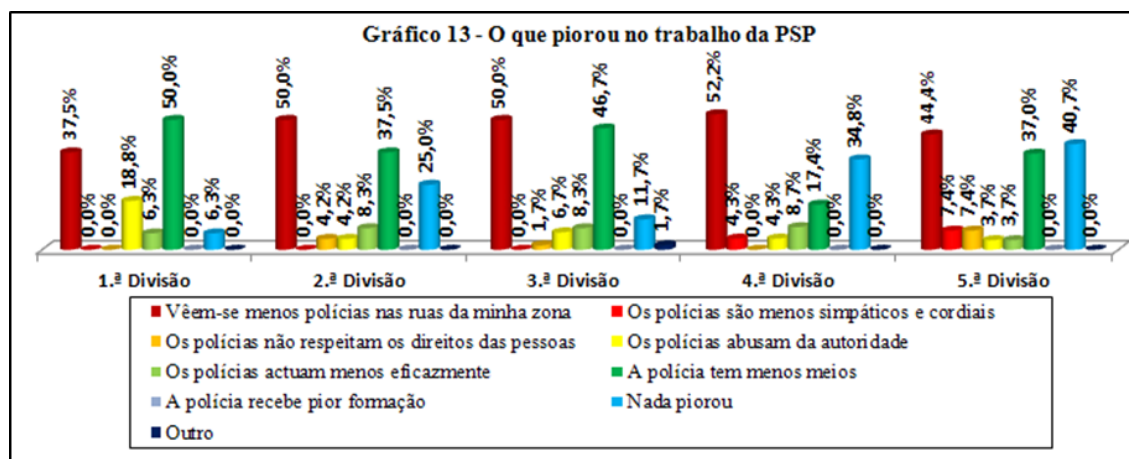
²³ Ver nota 21.

melhor formação (25%). Quanto à 3.^a Divisão, apesar de se registar um equilíbrio entre as várias opções nota-se uma ligeira preferência dos inquiridos pela maior simpatia e cordialidade dos polícias (36,7%). Relativamente à 4.^a Divisão, apesar do equilíbrio, as opções mais assinaladas foram a maior simpatia e cordialidade dos polícias (34,8%) e a opção “Nada melhorou” com 30,4%. Por último, na 5.^a Divisão as preferências dos inquiridos recaíram na opção “Nada melhorou” com 44,4% seguida de “Os polícias respeitam os direitos das pessoas” com 33,3%.

No que diz respeito à opinião das autoridades policiais sobre o assunto, o comandante da 1.^a Divisão destaca como positivo o facto de actualmente receber menos reclamações em virtude de uma melhor prestação de segurança pela subunidade (A1/D24; A1/D25; A1/D26). Quanto ao comandante da 2.^a Divisão, este opta por destacar as melhorias verificadas ao nível da disciplina (A2/D20; A2/D21), isto é, o aumento desta componente permitiu um maior profissionalismo dos elementos policiais, que, por sua vez, se reflectiu numa quebra dos índices de criminalidade (A2/D25). Na 3.^a Divisão, o comandante destaca a aprendizagem contínua da equipa que compõe a Divisão, o que tem conduzido a um aumento geral dos níveis de eficiência, eficácia e de coordenação (A3/D23; A3/D24). Relativamente à 4.^a Divisão, a respectiva comandante salienta, essencialmente, a melhoria em três aspectos fundamentais: interligação entre a polícia e a comunidade local (A4/D61; A4/D63; A4/D65); redimensionamento interno da subunidade (A4/D68; A4/D70; A4/D71; A4/D77) e alteração nas prioridades de policiamento (A4/D80; A4/D83). Finalmente, na 5.^a Divisão, o comandante salienta que as melhorias registadas no trabalho policial ao nível da prevenção e da repressão (A5/D14; A5/D15) permitiram aumentar o número de detenções efectuadas (A5/D16) e, por conseguinte, melhorar a imagem da polícia na respectiva área (A5/D17).

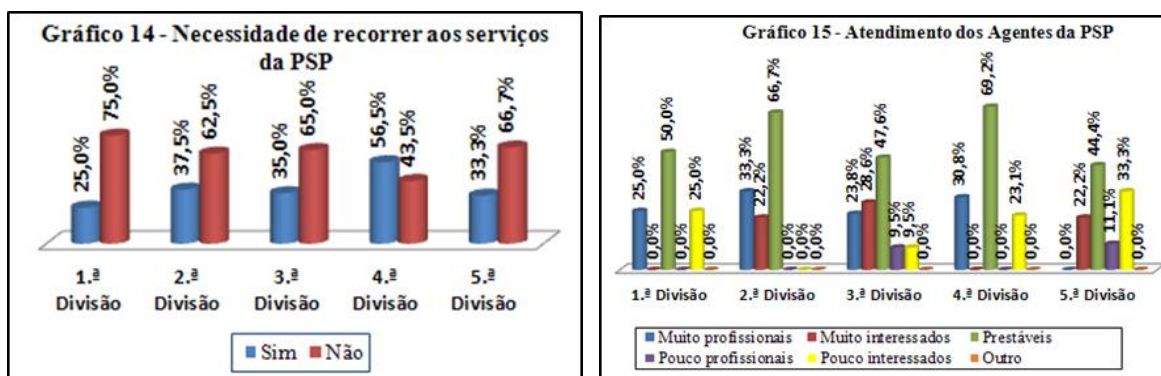


No nosso estudo, os inquiridos foram, igualmente, questionados acerca dos aspectos que pioraram no trabalho desenvolvido pela PSP na respectiva área de residência (gráfico 13). A disposição dos dados revela que na 1.ª Divisão o menor número de meios policiais (50%) e o menor número de polícias nas ruas (37,5%) foram os aspectos mais considerados. Na 2.ª Divisão, para além do menor número de polícias nas ruas (50%) e do menor número de meios policiais (37,5%), 25% dos inquiridos afirma que nada piorou no trabalho desenvolvido. Na 3.ª Divisão existe uma predominância de indivíduos que apontam o menor número de meios policiais (46,7%) e o menor número de polícias nas ruas (50%) como os aspectos que mais pioraram no trabalho da PSP. Relativamente à 4.ª Divisão, as opções mais assinaladas pelos inquiridos foram o menor número de polícias nas ruas (52,2%) e os 11,7% que afirmam nada ter piorado. Por último, na 5.ª Divisão, as opções mais assinaladas foram o menor número de polícias nas ruas (44,4%), o facto de nada ter piorado (40,7%) e o menor número de meios policiais (37%). No que diz respeito à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.ª Divisão aponta como principal retrocesso o menor número de meios humanos e materiais disponíveis (A1/D27; A1/D28). Na 2.ª Divisão, o comandante refere que, apesar de não ter piorado (A2/D28), os tempos de resposta às chamadas (A2/D29) e a prestação de serviços remunerados ainda não atingiram os níveis desejados (A2/D30; A2/D32; A2/D33). Quanto à 3.ª Divisão, o comandante considera que a nível interno nada piorou (A3/D26), salientando apenas o aumento registado na criminalidade violenta (A3/D27). Na 4.ª Divisão, a comandante destaca o facto da subunidade ainda não ter conseguido dar a melhor resposta no combate a certo tipo de criminalidade (A4/D84; A4/D87; A4/D88; A4/D89). Finalmente, o comandante da 5.ª Divisão refere como principal retrocesso o facto da criminalidade violenta se encontrar a proliferar na respectiva área de jurisdição (A5/D23; A5/D24).



3.3.3. Actuação dos elementos policiais

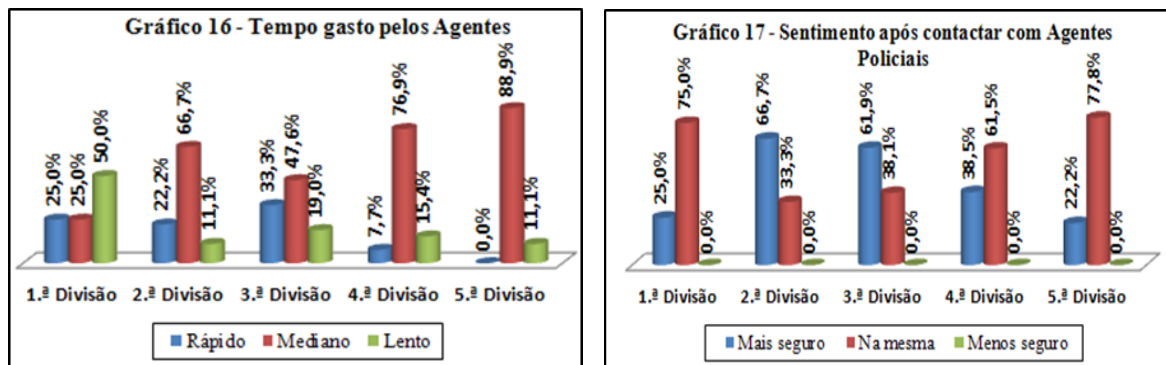
Quando se questionou os inquiridos se já alguma vez tinham necessitado de recorrer aos serviços prestados pela PSP por um motivo relacionado com a segurança (gráfico 14), os dados distribuíram-se da seguinte forma: 75% na 1.^a Divisão; 62,5% na 2.^a Divisão, 65% na 3.^a Divisão e 66,7% na 5.^a Divisão responderam que “não”; 56,5% na 4.^a Divisão afirmaram que “sim”. Seguidamente, aos inquiridos que afirmaram já ter recorrido aos serviços da PSP por um motivo de segurança foi-lhes questionada a opinião acerca da forma como os Agentes os atenderam (gráfico 15). A distribuição de respostas revela que em todas as 5 Divisões a maioria dos inquiridos considera que os Agentes policiais foram prestáveis no atendimento prestado ao cidadão. Na 2.^a Divisão, salienta-se o facto de não existir qualquer inquirido a considerar que os Agentes foram “pouco interessados” ou “pouco profissionais” no atendimento prestado. Relativamente à 3.^a Divisão, o somatório das percentagens dos indivíduos que considerou que os Agentes foram “muito profissionais” ou “muito interessados” é superior ao somatório dos inquiridos que considerou os Agentes “pouco profissionais” ou “pouco interessados”.



No que diz respeito à opinião dos inquiridos acerca do tempo gasto pelos agentes policiais para resolver as solicitações dos cidadãos (gráfico 16) verifica-se que na 2.^a Divisão (66,7%), na 4.^a Divisão (76,9%) e na 5.^a Divisão (88,9%) a grande maioria considera “mediano” o tempo que os agentes levam para responder às solicitações da população. Na 1.^a Divisão, metade dos inquiridos considera que os agentes são lentos na resposta às solicitações da comunidade. Na 3.^a Divisão, regista-se um maior equilíbrio visto que 47,6% considera “mediano” o tempo gasto pelos Agentes, 33,3% considera que os Agentes respondem rapidamente e 19% afirmam que a resposta dos Agentes policiais é lenta.

Os inquiridos foram, também, questionados acerca do respectivo sentimento após contactarem directamente com os Agentes policiais (gráfico 17). Ao analisar-se a

distribuição dos dados, verifica-se que na 1.^a Divisão (75%), na 4.^a Divisão (61,5%) e na 5.^a Divisão (77,8%), a maioria dos inquiridos sentiu-se “Na mesma” após contactar com os Agentes da PSP. Pelo contrário, na 2.^a Divisão (66,7%) e na 3.^a Divisão (61,9%), a maioria dos inquiridos sentiu-se “Mais seguro” após ter contactado com os Agentes da PSP.

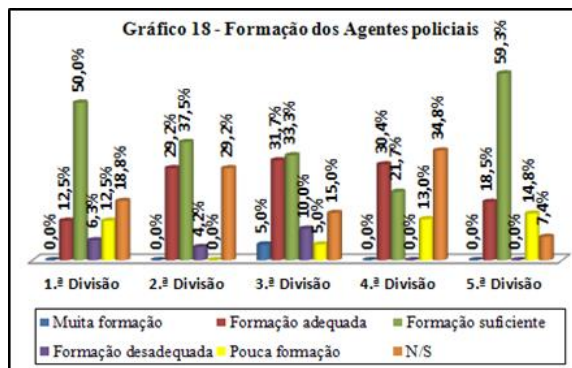


No que concerne à opinião das autoridades policiais relativamente à forma como os Agentes tentam resolver os problemas das pessoas, o comandante da 1.^a Divisão faz uma avaliação positiva da actuação dos Agentes policiais da respectiva subunidade (**A1/D36; A1/D37; A1/D38; A1/D44; A1/D46**). Ainda assim, chama a atenção para a existência de algumas excepções que acabam por não contrariar essa boa resposta dada pelos Agentes (**A1/D39; A1/D40; A1/D41**). Quanto à 2.^a Divisão, o respectivo comandante faz uma clara distinção entre duas classes de Agentes, isto é, enquanto que a grande maioria desempenha um trabalho de excelência e revela capacidade para a função (**A2/D76; A2/D77; A2/D78**), outros não demonstram tal capacidade (**A2/D62; A2/D67; A2/D69; A2/D70; A2/D75**), o que acaba por se reflectir no cumprimento da profissão (**A2/D65; A2/D66**). Relativamente à 3.^a Divisão, o comandante considera que, apesar de existirem casos de Agentes que revelam menor capacidade para a função (**A3/D42**), a grande maioria são bons profissionais e correspondem positivamente às solicitações da população (**A3/D41**). Na 4.^a Divisão, a comandante faz uma clara distinção entre duas categorias de Agentes. Na primeira inclui a grande maioria deles, os quais considera óptimos profissionais e com elevada capacidade para a função (**A4/D117; A4/D119; A4/D120; A4/D134; A4/D135; A4/D136**). Na segunda categoria, integra uma faixa menos representativa, a qual não demonstra a mínima capacidade para o desempenho da função (**A4/D121; A4/D122; A4/D131; A4/D133**). Por último, o comandante da 5.^a Divisão salienta que apesar de existirem alguns casos de Agentes que demonstram falta de profissionalismo (**A5/D57; A5/D58**), de uma maneira geral correspondem positivamente às solicitações do cidadão.

Neste estudo, os inquiridos foram também questionados acerca da opinião sobre a formação ministrada aos Agentes da PSP (gráfico 18). Ao efectuar-se uma análise dos dados verifica-se que na 1.^a Divisão (50%) e na 5.^a Divisão (59,3%) a maioria dos inquiridos considera que a formação ministrada aos Agentes é “suficiente”. Na 2.^a Divisão salienta-se os 37,5% de inquiridos que consideram que a formação proporcionada aos Agentes é “suficiente”, os 29,2% que pensam que é “adequada” e, também, os 29,2% de inquiridos que não tem opinião formada acerca da formação que lhes é ministrada. Na 3.^a Divisão verifica-se uma semelhança entre os 33,3% de inquiridos que consideram “suficiente” a formação e os 31,7% de indivíduos que a consideram “adequada”. Na 4.^a Divisão, ressaltam os 34,8% de inquiridos que não tem opinião acerca da formação ministrada aos Agentes, os 30,4% que a classifica como “adequada” e os 21,7% que a considera “suficiente”.

Quanto a este assunto, o comandante da 1.^a Divisão, apesar de não ter uma noção concreta acerca da actual formação ministrada na Escola Prática de Polícia (A1/D48), considera que a formação ministrada nunca é suficiente nem a mais adequada (A1/D47), até porque só o “terreno” permite vivenciar certo tipo de experiências (A1/D49). O comandante da 2.^a Divisão considera que a formação inicial ministrada aos Agentes não é suficiente nem a mais adequada (A2/D79; A2/D80; A2/D81), apontando como aspecto negativo a reduzida experiência policial dos formadores destacados para os cursos de Agentes (A2/D82). Refere também que, ao longo do percurso profissional dos elementos policiais, existe um défice em termos de formação subsequente (A2/D83). Na 3.^a Divisão, o comandante, apesar de não ser inteiro conhecedor da actual formação ministrada na EPP (A3/D45), considera que os Agentes saem da escola bem preparados (A3/D50). Ainda assim, aponta como aspectos negativos a fraca experiência policial dos formadores requisitados para os cursos (A3/D47; A3/D48), bem como, a necessidade de existir mais formação ao longo do percurso profissional dos elementos policiais (A3/D51; A3/D52). Relativamente à 4.^a Divisão, o comandante, apesar de não ter um conhecimento directo da formação ministrada na EPP (A4/D138; A4/D139), considera que a formação inicial ministrada aos Agentes é positiva (A4/D141; A4/D142). Refere que, apesar das dificuldades que a polícia tem para dar formação subsequente aos seus elementos, têm-se registado várias acções nesse sentido (A4/D144; A4/D149; A4/D150; A4/D151). Considera, também, que deve existir uma maior aposta na autoformação por parte dos elementos policiais (A4/D146; A4/D147; A4/D148). Por último, o comandante da 5.^a Divisão considera que a formação inicial ministrada é suficiente (A5/D60; A5/D61;

A5/D62; A5/D64). Contudo, reconhece que existem lacunas ao nível da formação posterior à que é dada na EPP (**A5/D65; A5/D66; A5/D67**), apontando como causas a falta de substitutos de quem vai para a formação e os custos que é preciso suportar (**A5/D68; A5/D70; A5/D71**).



Os inquiridos no estudo foram, também, questionados acerca da forma como os Agentes policiais respeitam os princípios da actividade policial quando intervêm junto da população (Quadro 1). Desde logo se destaca que em todas as Divisões uma grande maioria discorda que a intervenção seja infundada ou ilegal (81,3% na 1.ª Divisão, 79,2% na 2.ª Divisão, 83,3% na 3.ª Divisão, 82,6% na 4.ª Divisão, 77,8% na 5.ª Divisão). Relativamente à 1.ª Divisão, verifica-se que uma grande maioria considera que a intervenção dos Agentes não é excessiva (62,50%), nem autoritária (56,3%) e, por outro lado, concordam que é adequada (56,3%) e compreensiva (62,5%). Quanto à 2.ª Divisão, a maioria considera que a actuação não é autoritária (62%), nem excessiva (70,8%) e, afirmam que é adequada (91,7%) e compreensiva (79,2%). Na 3.ª Divisão, os inquiridos referem que a acção dos Agentes não é excessiva (60%), nem inoportuna (58,3%), classificando-a como adequada (75%) e compreensiva (68,3%). Na 4.ª Divisão, salienta-se uma grande maioria que discorda que a intervenção dos Agentes seja inoportuna (56,5%), e, por outro lado, refere que é adequada (78,3%) e compreensiva (69,6%). Por último, na 5.ª Divisão, apesar da grande maioria considerar que a intervenção é adequada (70,4%) e que não é inoportuna (74,1%), convém salientar que 44,4% ainda acham que os Agentes são autoritários no contacto com a população.

No que diz respeito à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.ª Divisão, apesar de reconhecer alguns excessos por parte de alguns Agentes (**A1/D40**), considera que, de modo geral, os elementos da subunidade actuam dentro das normas legais e dos princípios definidos (**A1/D42**). Quanto à 2.ª Divisão, o respectivo comandante considera que, apesar de existir um ou outro caso em que os Agentes actuam de forma

desadequada (A2/D54; A2/D55), regra geral os elementos policiais pautam a respectiva actividade pelo respeito dos princípios policiais (A2/D56; A2/D57; A2/D58; A2/D59). Relativamente à 3.^a Divisão, o comandante apesar de admitir que, por vezes, ainda se verificam casos de Agentes a cometerem actos merecedores de acção disciplinar (A3/D44), regra geral os elementos respeitam os princípios que orientam a actividade (A3/D43). Na 4.^a Divisão, a comandante apesar de referir que ainda se verificam alguns comportamentos desviantes na actuação de certos elementos policiais (A4/D122), de uma forma geral os Agentes respeitam os princípios policiais (A4/D123; A4/D124). Por último, o comandante da 5.^a Divisão admite que ainda se possam verificar alguns casos em que os Agentes policiais não respeitam os princípios norteadores da actividade (A5/D51; A5/D53; A5/D55). Contudo, salienta que, frequentemente, recebe queixas sobre os seus elementos que não têm o mínimo de fundamento.

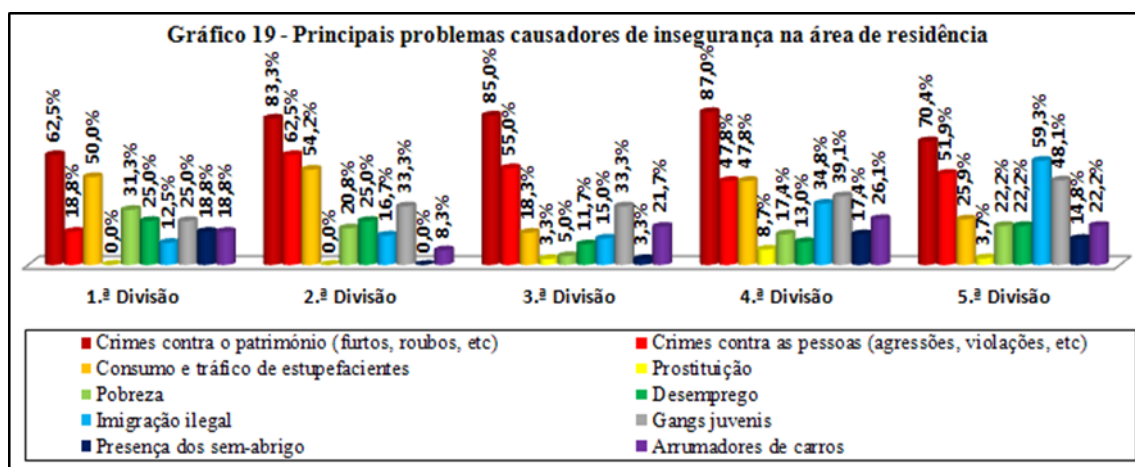
Quadro 1 - Princípios da actividade policial

		Divisão				
		1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão
Desproporcional	Discordo	43,80%	45,80%	48,30%	43,50%	25,90%
	Indeciso	31,30%	45,80%	36,70%	43,50%	48,10%
	Concordo	25,00%	8,30%	15,00%	13,00%	25,90%
Autoritária	Discordo	56,30%	62,50%	48,30%	34,80%	51,90%
	Indeciso	18,80%	16,70%	15,00%	34,80%	3,70%
	Concordo	25,00%	20,80%	36,70%	30,40%	44,40%
Excessiva	Discordo	62,50%	70,80%	60,00%	47,80%	55,60%
	Indeciso	18,80%	16,70%	28,30%	43,50%	33,30%
	Concordo	18,80%	12,50%	11,70%	8,70%	11,10%
Adequada	Discordo	12,50%	4,20%	6,70%	13,00%	11,10%
	Indeciso	31,30%	4,20%	18,30%	8,70%	18,50%
	Concordo	56,30%	91,70%	75,00%	78,30%	70,40%
Compreensiva	Discordo	12,50%	12,50%	11,70%	8,70%	29,60%
	Indeciso	25,00%	8,30%	20,00%	21,70%	18,50%
	Concordo	62,50%	79,20%	68,30%	69,60%	51,90%
Inoportuna	Discordo	62,50%	37,50%	58,30%	56,50%	74,10%
	Indeciso	25,00%	45,80%	28,30%	34,80%	11,10%
	Concordo	12,50%	16,70%	13,30%	8,70%	14,80%
Infundada / Ilegal	Discordo	81,30%	79,20%	83,30%	82,60%	77,80%
	Indeciso	6,30%	20,80%	11,70%	8,70%	18,50%
	Concordo	12,50%	0,00%	5,00%	8,70%	3,70%

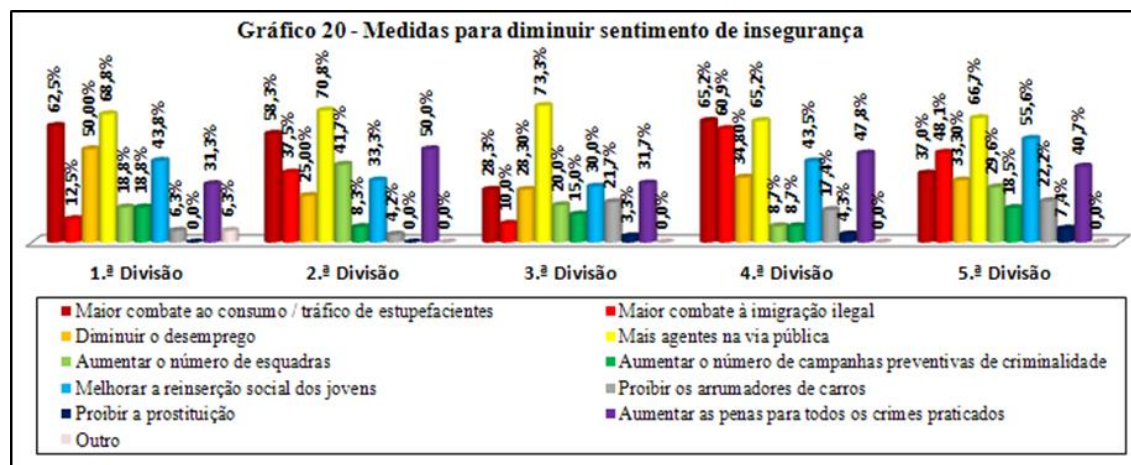
3.3.4. Causas do sentimento de insegurança urbana

No inquérito realizado auscultou-se a opinião dos inquiridos relativamente aos principais problemas causadores de insegurança na respectiva área de residência (gráfico 19). Em termos de distribuição de dados, verifica-se que na 1.^a Divisão os problemas que causam maior insegurança são os “Crimes contra o património” (62,5%) e o “Consumo / tráfico de estupefacientes” (50%). Na área da 2.^a Divisão, os problemas mais assinalados

pelos inquiridos foram os “Crimes contra o património” (83,3%), os “Crimes contra as pessoas” (62,5%) e o “Consumo / tráfico de estupefacientes” (54,2%). Relativamente à 3.^a Divisão, os principais problemas assinalados foram os “Crimes contra o património” (85%), e os “Crimes contra as pessoas” (55%). Na 4.^a Divisão, destacam-se os “Crimes contra o património” (87%), e os “Crimes contra as pessoas” (47,8%). Por último, na 5.^a Divisão destacam-se os “Crimes contra o património” (70,4%) e, também, com uma significativa representatividade a “Imigração ilegal” (59,3%), os “Crimes contra as pessoas” (51,9%) e os “Gangs juvenis” (48,1%). Quanto à opinião do comandante da 1.^a Divisão, este salienta que os principais problemas geradores de insegurança na área relacionam-se com o cometimento de incivildades (A1/D67; A1/D69), particularmente com o ambiente nocturno que provoca um excesso de ruído (A1/D73; A1/D74; A1/D75; A1/D76; A1/D77). Na 2.^a Divisão, o respectivo comandante refere que é uma área onde as incivildades têm pouca representatividade (A2/D102; A2/D103) e, como tal, as maiores preocupações estão centradas nos crimes (A2/D89; A2/D90) contra as pessoas (A2/D96) e, acima de tudo, nos crimes contra o património (A2/D91; A2/D92). Relativamente à 3.^a Divisão, o comandante apesar de reconhecer que existem muitas incivildades cometidas essencialmente pela faixa etária juvenil (A3/D55; A3/D57; A3/D58; A3/D59), considera que a componente criminal é o principal factor de insegurança na área (A3/D53; A3/D54). Na 4.^a Divisão, a comandante para além de destacar os crimes contra o património (A4/D153; A4/D154), os crimes contra as pessoas (A4/D155; A4/D156) e o tráfico de estupefacientes (A4/D157), atribui, igualmente, bastante importância às incivildades enquanto focos causadores de insegurança (A4/D158; A4/D159; A4/D171; A4/D172). Por último, o comandante da 5.^a Divisão para além de referir a fraca representatividade de incivildades na área (A5/D76) considera que os principais problemas de segurança na área devem-se, acima de tudo, à ocorrência de crimes (A5/D73; A5/D74; A5/D75).



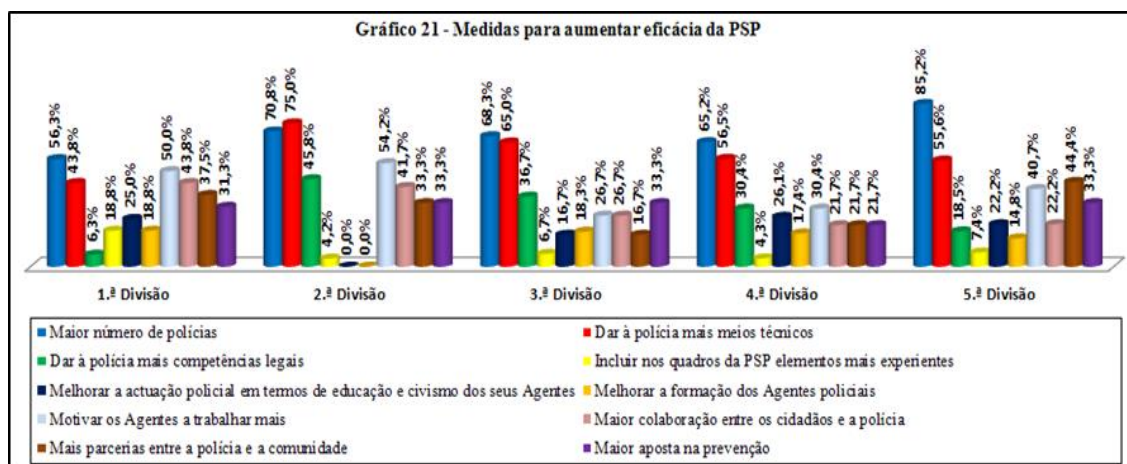
No âmbito da nossa investigação, os inquiridos foram, igualmente, questionados acerca das medidas que consideram mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança (gráfico 20). Quanto a esta matéria verificou-se que os inquiridos da 1.^a Divisão destacam a necessidade de haver “Mais Agentes na via pública” (68,8%), um “Maior combate ao consumo/tráfico de estupefacientes” (62,5%) e “Diminuir o desemprego” (50%). Na 2.^a Divisão, as medidas mais assinaladas pelos inquiridos foram “Mais Agentes na via pública” (70,8%), um “Maior combate ao consumo/tráfico de estupefacientes” (58,3%) e “Aumentar as penas para todos os crimes praticados” (50%). Relativamente à 3.^a Divisão, a necessidade de haver “Mais Agentes na via pública”, com 73,3%, constitui a medida mais assinalada pelos inquiridos. Na 4.^a Divisão, as opções mais significativas recaíram em “Mais Agentes na via pública” (65,2%), no “Maior combate ao consumo/tráfico de estupefacientes” (65,2%) e no “Maior combate à imigração ilegal” (60,9%). Por último, na 5.^a Divisão, os inquiridos destacam a necessidade de “Mais Agentes na via pública” (66,7%) e “Melhorar a reinserção social dos jovens” (55,6%). No que diz respeito à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.^a Divisão considera fundamental existir uma melhor reinserção social dos jovens (A1/D87), bem como, uma maior penalização da pequena criminalidade (A1/D88; A1/D91; A1/D93), de modo a estancar o sentimento de impunidade (A1/D92). Na 2.^a Divisão, o comandante refere que para a diminuição do sentimento de insegurança é necessário um maior profissionalismo de todas as instituições que lidam com a criminalidade e com as incivildades (A2/D113; A2/D114), uma maior interacção entre as várias valências policiais (A2/D128; A2/D130; A2/D132) e, finalmente, alterações ao nível da justiça de modo a diminuir o sentimento de impunidade (A2/D111; A2/D111). Relativamente à 3.^a Divisão, a comandante considera que o principal aspecto a melhorar para a diminuição do sentimento de insegurança relaciona-se com uma melhor reinserção social dos jovens (A3/D75; A3/D76; A3/D77; A3/D80; A3/D82). Na 4.^a Divisão, a respectiva comandante considera que seria fundamental existir uma maior agilização dos procedimentos judiciais (A4/D179; A4/D181; A4/D182; A4/D187), um maior critério por parte dos órgãos de comunicação social quanto à forma de transmitir as notícias relacionadas com a segurança (A4/D200; A4/D201; A4/D208), uma maior defesa das vítimas (A4/D191; A4/D192) e, também, algumas alterações ao nível de procedimentos policiais (A4/D214; A4/D215). Por último, o comandante da 5.^a Divisão salienta que deveria existir não só uma maior aposta na videovigilância (A5/D85; A5/D86) mas também um maior enfoque no policiamento preventivo (A5/D105; A5/D109).



3.3.5. Eficácia policial

No estudo realizado os inquiridos foram, igualmente, questionados acerca das medidas que consideram mais importantes para a melhoria da eficácia da PSP na respectiva área de residência (gráfico 21). Quanto a este assunto, na 1.ª Divisão as medidas mais apontadas foram um “Maior número de polícias” (56,3%) e “Motivar os Agentes a trabalhar mais” (50%). Na 2.ª Divisão, as duas medidas mais salientadas pelos inquiridos foram “Dar à polícia mais meios técnicos” (75%) e “Maior número de polícias” (70,8%). Relativamente à 3.ª Divisão, 68,3% refere um “Maior número de polícias” e 65% considera essencial “Dar à polícia mais meios técnicos”. Na 4.ª Divisão, 65,2% refere a importância de um “Maior número de polícias”, enquanto que 56,2% dos inquiridos aponta a necessidade de “Dar à polícia mais meios técnicos”. Por último, na 5.ª Divisão, a grande maioria (85,2%) considera fulcral existir um “Maior número de polícias”, sendo que “Dar à polícia mais meios técnicos” (55,6%) seria igualmente importante. No que concerne à opinião das autoridades policiais, o comandante da 1.ª Divisão considera que para o aumento da eficácia policial na área seria fundamental haver mais meios disponíveis (A1/D95; A1/D96; A1/D97), uma maior colaboração por parte de outras entidades (A1/D105; A1/D106; A1/D107) e também uma maior aposta na prevenção (A1/D111; A1/D112; A1/D113). Quanto à 2.ª Divisão, o comandante destaca a necessidade de haver uma maior envolvimento entre as diferentes valências policiais (A2/D128; A2/D130; A2/D131; A2/D32) e uma melhor organização estrutural da instituição (A2/D115; A2/D116; A2/D117; A2/D118; A2/D121). Relativamente à 3.ª Divisão, o comandante considera que é fundamental existir um maior número de meios disponíveis (A3/D86; A3/D87; A3/D89; A3/D91), uma melhor coordenação policial (A3/D107) e também uma maior colaboração por parte de outras entidades (A3/D107; A3/D108; A3/D110), de forma

a que a polícia possa centrar a sua atenção para questões mais ligadas ao combate da criminalidade. Na 4.^a Divisão, a respectiva comandante considera essencial apostar num maior contacto com a população (A4/D224; A4/D226), na realização de mais parcerias com a comunidade (A4/D227; A4/D229; A4/D230) e, também, um maior investimento em meios criteriosamente seleccionados (A4/D216; A4/D217; A4/D218). Por último, o comandante da 5.^a Divisão refere que deve existir uma maior colaboração com o cidadão (A5/D87), isto é, uma maior aposta no policiamento de proximidade (A5/D88; A5/D89), nomeadamente através da concretização de parcerias com as mais diversas instituições (A5/D102).



3.4. Verificação de hipóteses

Quanto à hipótese “A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes classificam o referido concelho como seguro”, apesar dos responsáveis policiais considerarem que o concelho de Lisboa apresenta bons níveis de segurança, a generalidade dos inquiridos nas cinco Divisões classifica o concelho como mais ou menos seguro, notando-se, até, uma ligeira ascendência no somatório das opiniões desfavoráveis. Por esta razão, a hipótese encontra-se parcialmente confirmada.

Relativamente à hipótese “A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes consideram positiva a actuação da PSP ao nível da sua área de jurisdição”, verifica-se que a generalidade dos inquiridos classifica a actuação da PSP na área de residência como mais ou menos eficiente, enquanto que os responsáveis policiais optam por a considerar eficiente e, em alguns casos, muito eficiente. Quanto à eficácia da PSP na resposta às solicitações do cidadão na área de residência, enquanto que a generalidade dos inquiridos opta por a classificar como mais ou menos eficiente, também as autoridades policiais consideram que nem sempre a PSP consegue dar

a melhor resposta em termos de eficácia, salientando a falta de competências legais para a resolução de certas ocorrências. Relativamente à imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência, se a generalidade dos inquiridos considera que a PSP transmite mais ou menos segurança na área de residência, as autoridades policiais afirmam que, de modo geral, a instituição transmite uma imagem positiva nas respectivas áreas de jurisdição. Quanto às melhorias registadas no trabalho da PSP nos últimos tempos, não se registam opiniões semelhantes entre população inquirida e respectivas autoridades policiais. Enquanto que os inquiridos destacam, essencialmente, a maior simpatia e respeito dos profissionais da PSP, os responsáveis policiais destacam uma grande diversidade de factores, nomeadamente o aumento da eficácia e eficiência policial. Também quanto aos retrocessos verificados no trabalho da PSP se regista uma diferenciação de opiniões. Se a generalidade dos inquiridos destaca o menor número de meios actualmente ao dispor da PSP, os comandantes salientam diversos aspectos, entre os quais, o aumento de certo tipo de criminalidade. Por estas razões, a hipótese encontra-se parcialmente confirmada.

No que concerne à hipótese “A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes classificam como positiva a actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função”, verifica-se que a generalidade dos inquiridos considera que os Agentes são prestáveis no atendimento e resolvem as solicitações da população em tempo oportuno. A maioria dos inquiridos considera, também, que após contactarem com os Agentes policiais se sentem na mesma e que, de modo geral, respeitam os princípios norteadores da actividade policial. Relativamente à opinião das autoridades policiais, subsiste a ideia generalizada de que apesar de existirem alguns casos de Agentes que demonstram falta de profissionalismo e de capacidade para o desempenho da função, a grande maioria revela elevada capacidade, são bons profissionais e, como tal, correspondem positivamente às solicitações da população. Os responsáveis policiais, apesar de reconhecerem a existência de alguns comportamentos desviantes na actuação dos Agentes da PSP, consideram que, regra geral, respeitam os princípios enformadores da actuação policial. Tendo em conta o anteriormente exposto, a hipótese encontra-se confirmada.

Quanto à hipótese “A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes convergem quanto às principais causas do sentimento de insegurança urbana”, verifica-se que a generalidade dos inquiridos aponta como especial preocupação a ocorrência de crimes, nomeadamente os que são cometidos

contra as pessoas e contra o património. Relativamente à opinião dos responsáveis policiais, apesar de alguns deles manifestarem alguma preocupação com a existência de incivildades, de forma geral, apontam a vertente criminal como o principal factor de insegurança urbana. Como tal, a hipótese encontra-se confirmada. Todavia, quando se questionou os inquiridos e as autoridades policiais quanto às medidas a implementar para diminuir o sentimento de insegurança urbana, não se verificou uma opinião convergente. Se para a população seria fundamental uma maior aposta em Agentes na via pública, os responsáveis policiais apontam um leque de medidas mais diversificado, com especial enfoque para uma melhor reinserção social dos jovens e para alterações ao nível da justiça.

Por último, quanto à hipótese “A população recenseada no concelho de Lisboa e as autoridades policiais territorialmente competentes convergem nas medidas a adoptar em ordem a melhorar a eficácia policial no concelho de Lisboa”, verifica-se que a generalidade dos inquiridos considera fundamental um maior número de polícias e dar à PSP mais meios técnicos para que esta possa cumprir a respectiva missão de forma mais eficaz. Relativamente às autoridades policiais, para além de mencionarem a necessidade de investimento em meios humanos e materiais, apontam, igualmente, uma maior colaboração entre a polícia e o cidadão, a realização de novas parcerias e uma maior colaboração com as mais diversas entidades com responsabilidades em matérias de segurança. Sendo assim, a hipótese encontra-se confirmada.

Tendo em conta todas as considerações anteriormente enunciadas, poder-se-á dizer que existe um assinalável grau de convergência entre a opinião da população recenseada e residente no concelho de Lisboa e as respectivas autoridades policiais territorialmente competentes acerca do desempenho da actividade da PSP enquanto factor condicionante do sentimento de insegurança.

Conclusão

A actividade policial é um dos factores apontados pela literatura como capaz de influenciar o sentimento de insegurança das comunidades. Por esta razão, procurou-se averiguar até que ponto existe uma convergência de opinião entre a população do concelho de Lisboa e as respectivas autoridades policiais territorialmente competentes acerca do desempenho da PSP.

Os resultados obtidos no presente trabalho não podem ser extrapolados para o desempenho da PSP no COMETLIS, isto é, os dados analisados apenas reflectem a opinião da população e das autoridades policiais acerca do trabalho desenvolvido pelos elementos policiais que desempenham funções nas Divisões integradas do referido Comando. Ainda assim, esta restrição não impede que os resultados obtidos não sejam tomados em consideração para futuras análises e pesquisas acerca do tema em questão.

O inquérito aplicado à população permitiu concluir que o desempenho da actividade policial acaba por influenciar os níveis de segurança percebidos. Este facto encontra-se provado quando os dados demonstram que a melhor ou menor segurança na área de residência acaba por coincidir com a melhor ou pior opinião acerca da eficiência policial, com a apreciação positiva ou negativa acerca da eficácia da resposta da PSP às solicitações dos cidadãos e, também, com a melhor ou pior imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência. Por outro lado, verificou-se, também, que a melhor ou pior imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência acaba por ser influenciada não só pelos maiores ou menores níveis de eficiência policial, mas também pela maior ou menor eficácia da resposta policial às solicitações da população.

Ao efectuar-se uma análise à opinião da população recenseada do concelho de Lisboa e das respectivas autoridades policiais territorialmente competentes verifica-se que apesar de existir uma assinalável convergência quanto aos assuntos abordados no trabalho, ainda se encontram alguns aspectos divergentes. Apurou-se que ao contrário dos responsáveis policiais que consideram o concelho de Lisboa seguro, a generalidade dos inquiridos opta por o considerar como mais ou menos seguro, verificando-se até uma ligeira ascendência das opiniões desfavoráveis. No que diz respeito à actuação da PSP no referido concelho, também se verifica uma discordância de posições. Uma das razões que poderá explicar a melhor opinião dos comandantes acerca dos níveis de eficiência demonstrados pela PSP poderá estar relacionada com o facto de estes terem uma noção mais concreta acerca dos graves problemas em termos de meios humanos e materiais com

que actualmente a instituição se depara. Por esta razão, acabam por considerar que com os poucos meios que têm ao seu dispor, o trabalho realizado até pode ser considerado positivo e, conseqüentemente, eficiente. Relativamente à actuação dos elementos policiais foi possível constatar que ambas partes manifestam uma opinião favorável acerca da forma como os Agentes policiais desempenham a respectiva actividade, destacando-se, particularmente, o respeito dos Agentes pelos princípios da actividade policial. No que se refere às causas do sentimento de insegurança urbana, verificou-se uma convergência entre os factores que mais contribuem para a construção do referido sentimento, tendo-se apurado que a componente criminal assume grande preponderância na insegurança sentida pela comunidade. Por último, foi possível constatar que tanto a população como os responsáveis policiais consideram que para uma melhor eficácia da PSP torna-se vital dotar a instituição com um maior número de meios humanos e materiais.

Um dos aspectos mais relevantes no presente trabalho relaciona-se com o facto das autoridades policiais referirem que, actualmente, a sociedade apresenta uma visão algo deturpada acerca das reais atribuições da PSP. Neste sentido, à semelhança dos estudos assinalados, também as autoridades policiais consideram que a PSP ainda é confrontada com uma grande diversidade de problemas para os quais não tem competência decisória. Como tal, partilhamos da opinião que esta situação acaba por defraudar as expectativas da população em relação à polícia, pelo que seria positivo existir uma maior aposta por parte da PSP no esclarecimento acerca das reais atribuições da instituição.

Outros dos aspectos mais falados e onde se registou uma assinalável convergência de opinião entre a população do concelho e as autoridades policiais, relaciona-se com a falta de meios humanos e materiais para o desempenho da actividade policial. De facto, pensamos que as limitações existentes nesta matéria acabam por contribuir, decisivamente, para uma menor eficiência e eficácia na resposta policial às solicitações da população. Trata-se de um assunto que, inclusivamente, tem merecido nota de destaque na comunicação social, facto que poderá ajudar a explicar o grande número de inquiridos que no nosso estudo mencionou este factor como um dos aspectos que mais piorou no trabalho desenvolvido pela polícia.

Tal como já foi enunciado, hoje em dia, o sentimento de insegurança não radica exclusivamente na criminalidade, ao invés, encontra-se, igualmente, relacionado com a prática de pequenas incivildades que contribuem, decisivamente, para a proliferação do sentimento de ansiedade nas mais diversas sociedades. Por esta razão, e estando a actividade policial adstrita ao rigoroso cumprimento do princípio da legalidade, pensamos

que seria positiva a criação de dispositivos legais no sentido de criar um maior campo de acção policial perante as chamadas incivildades. Desta forma, seria possível habilitar a Polícia a responder, de forma mais eficaz, a estes pequenos focos geradores de instabilidade, que ao não serem devidamente abordados acabam por descambar em situações de maior gravidade social.

Outro aspecto que poderia incrementar os níveis de segurança percebidos pela população assenta numa alteração de procedimentos policiais no que se refere à forma como a informação policial é transmitida para a comunicação social. Sendo assim, é fundamental existir um perfeito esclarecimento acerca das acções efectuadas, caso contrário, poder-se-á transmitir uma imagem desfasada dos níveis reais de criminalidade.

Tendo em conta as directrizes do policiamento comunitário e de proximidade, consideramos que deve existir, cada vez mais, um maior envolvimento entre a polícia e o cidadão. Nesta perspectiva, uma maior aposta da PSP na proximidade poderá facilitar o estreitamento de relações com os membros da comunidade e, consequentemente, promover a transmissão de informação por parte da população, o que muitas vezes acaba por se revelar um precioso auxílio para a resolução de certos episódios criminais.

Apesar do sentimento de insegurança ocupar um espaço central no quadro das preocupações sociais, estamos na presença de um fenómeno bastante difuso. Trata-se, então, de um sentimento individualmente percebido, já que resulta da diferente leitura que cada um faz do meio onde se insere. Apesar da intensa investigação realizada acerca do tema, estamos na presença de um fenómeno em constante mutação, isto é, as causas da insegurança vão variando, não só no tempo, mas também de espaço para espaço. Por esta razão, torna-se, absolutamente, essencial continuar a investir na pesquisa acerca dos contornos do fenómeno, dado que, um melhor conhecimento das respectivas causas poderá originar uma antecipação dos seus efeitos e, consequentemente, proporcionar uma maior segurança nas mais diversas comunidades.

Dissertação elaborada por:

João Paulo Coelho Frias
Aspirante a Oficial de Polícia

Bibliografia

- Correia, S. (1994), “Polícia”, in *Dicionário Jurídico da Administração Pública*, vol.VI, Lisboa.
- Birzer, M. (1999), “Police Training in the 21st Century”, *FBI Law Enforcement Bulletin*, n.º 68(7), pp.16-19.
- Box, S., Hale, C., Andrews, G. (1988), “Explaining fear of crime”, *British Journal of Criminology: Delinquency and deviant social behavior*, Oxford University, vol. 28, n.º 3, pp-340-355.
- Bradford, D., Pynes, J. (1999), “Police academy training: why hasn’t it kept up with practice?”, *Police Quarterly*, n.º2, pp.283-301.
- Caetano, M. (1990), *Manual de Direito Administrativo*, vol. II, 10.^a Edição, 3.^a reimpressão, revista e actualizada pelo professor Doutor Diogo Freitas do Amaral, Coimbra, Livraria Almedina.
- Canotilho, J., Moreira, V. (1993), *Constituição da República Portuguesa Anotada*, 3.^a Edição revista, Coimbra Editora.
- Chaves, I. (2007), *Prostituição feminina de rua: criminalidade e percepção do sentimento de insegurança*, Tese de mestrado, não publicada, Lisboa, Universidade de Lisboa – Faculdade de Medicina de Lisboa.
- Clemente, P. (2000), *A Polícia em Portugal : Da dimensão política contemporânea de seguridade pública* Tese de Doutoramento, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Dias, A. (2001), *Liberdade, Cidadania e Segurança*, Coimbra, Almedina.
- Diogo, S. (2000), *A actuação policial: Factor condicionante do sentimento de insegurança*, Monografia de licenciatura em Ciências Policiais, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Direcção Geral da Administração Interna (2009), *Manual de diagnósticos locais de segurança: uma compilação de normas e práticas internacionais*, Lisboa.

- Domingues, T. (2001), “Polícia e sentimento de insegurança ou, entre moinhos e ladrões...”, In *SUBJUDICE*, n.º22/23, pp.131-137.
- Eco, U. (2010), *Como se faz uma Tese em Ciências Humanas*, 16.ª edição, Editorial Presença.
- Eiras, H., Fortes, G. (2010), *Dicionário de Direito Penal e Processo Penal*, 3.ª edição, Quid Juris – Sociedade Editora.
- Elias, L. (2007), *Policimento de Proximidade – Princípios e fundamentos para a implementação de estratégias de prevenção criminal*, in Estudos de Homenagem ao Juiz Conselheiro António da Costa Neves Ribeiro, Coimbra, G.C. – Gráfica de Coimbra, pp. 465-536.
- Esteves, A. (1999), *A criminalidade na cidade de Lisboa: Uma geografia da insegurança*, Lisboa, Edições Colibri.
- Fernandes, L. (1994), “Topografia urbana do medo: «os espaços perigosos»”, in Revista do Ministério Público, n.º59, Julho-Setembro, pp.11-27.
- Fernandes, L., Carvalho, M. (2000), “Problemas no estudo etnográfico de objectos fluidos – os casos do sentimento de insegurança e da exclusão social”, *Educação, Sociedades & Culturas*, n.º14, p.59-87.
- Ferreira, E (1998), *Crime e insegurança em Portugal: Padrões e Tendências 1985-1996*, Oeiras, Celta Editora.
- Ferreira, S. (2010), *Sentimento de insegurança: Contributos para a construção de indicadores de medida*, Tese de mestrado em Ciências Policiais, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Foddy, W. (1996), *Como Perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*, Oeiras, Celta Editora.
- Freixo, M. (1987), *Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas*, 3.ª edição, Instituto Piaget, Epistemologia e Sociedade.

- Frias, G. (2002), *A Construção Social do Sentimento de Insegurança em Portugal na Actualidade*, Tese de mestrado em Sociologia, Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.
- Frias, G. (2004), *A Construção Social do Sentimento de Insegurança em Portugal na Actualidade*, VIII Congresso Luso-Africano-Brasileiro de Ciências Sociais, Coimbra.
- Ghiglione, R., Matalon, B. (2001), *O Inquérito: Teoria e prática*, 4.^a edição, Oeiras, Celta Editora.
- Gomes, V. (2001), “Modelos de Policiamento”, in *Infância e Juventude*. N.º 4, Outubro-Dezembro, Lisboa, Instituto de Reinserção Social.
- Henriques, S. (2009), *Análise do Impacto organizacional do Policiamento de Proximidade – contributos para um modelo de avaliação*, Tese de licenciatura em Ciências Policiais, edição não revista e policopiada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Inácio, C. (2010), *Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma*, Tese de mestrado, Aveiro, Universidade de Aveiro - Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas da Universidade de Aveiro, A.A.
- Kappeler, V., Gaines, L. (1990), “The Idea of Community Policing”, *Community Policing: A Contemporary Perspective*, Anderson Publishing. 5th ed.
- Kratcoski, P., Dukes, D. (Ed.) (1995), *Issues in Community Policing*, Cincinnati, Anderson Publishing Co. and the Academy of Criminal Justice Sciences.
- Leal, T. (2011), *O contributo das incivilidades para o sentimento de insegurança: O fenómeno da toxicodependência*, Tese de mestrado em Ciências Policiais, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Leitão, J. (2000), “Sentimentos de Insegurança”, *Polícia Portuguesa*, n.º125, Setembro-Outubro, pp. 2-13.
- Lourenço, N., Lisboa, M. (1991a), “Violência, criminalidade e sentimento de insegurança”, *Textos*, n.º2, Centro de Estudos Judiciários, Lisboa, pp.45-55.

- Lourenço, N., Lisboa, M. (1991b), “Representações da Violência”, Cadernos do CEJ, n.º2/91, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários, Ministério da Justiça.
- Lourenço, N., Lisboa, M., Frias, G. (1998), “Crime e Insegurança: delinquência urbana e exclusão social”, *SUBJUDICE, Justiça e Sociedade*, Julho, n.º13.
- Lourenço, N. (2010), “Cidades e Sentimento de Insegurança: Violência Urbana ou Insegurança Urbana?”, *Um Toque de Qualidade: Eficácia e Qualidade na Gestão da Defesa Social*, Belo Horizonte, Secretaria de Estado da Defesa Social.
- Maia, H. (1997), *Representações sociais da violência urbana e avaliação do sentimento de insegurança na cidade de Lisboa*, Tese de mestrado em Sociologia do Território, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e do Trabalho.
- Marçal, Á. (2008), *Policimento de Proximidade: Avaliação do Programa Escola Segura no concelho de Odivelas*, Tese de mestrado em Política Social, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Martins, F. (2011), *Os Contractos Locais de Segurança: A melhor solução para o modelo de policiamento português? Estudo exploratório na freguesia da Apelação*, Tese de mestrado em Ciências Policiais, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Matias, M., Fernandes, L. (2009), “Desarrumar o medo...O Arrumador de Carros como Figura do Medo na Cidade”, in *Revista Toxicodependências*, vol.15, n.º3, Edição IDT, pp.2-22.
- Mendes, R. (2005), *A Prevenção Criminal na PSP: Nova perspectiva de prevenção policial no combate ao crime e ao sentimento de insegurança*, Tese de mestrado em Criminologia, Porto, Faculdade de Direito da Universidade do Porto, A.A.
- Mével, C., Oblet, T., Villechaise-Dupont, A. (2005), “Incivilités et travail de civilité”, *Les Cahiers de la Sécurité*, 57 (2), pp.47-69.
- Moreira, M. (2008), *Incivilidades e sentimento de insegurança: Estudo exploratório sobre a prostituição de rua e a actuação da Polícia de Segurança Pública*,

Monografia de licenciatura em Ciências Policiais, não publicada, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

O' Gorman, A. (dir.) (2009), “Fear of Crime in Ireland and its Impact on Quality of Life”, National Crime Council Department of Justice, Equality and Law Reform, April.

Oliveira, J. (2006), *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento: A Emergência do Policiamento de Proximidade*, Coimbra, Almedina.

Oliveira, J. (2000), “O fenómeno da violência urbana”, *Polícia Portuguesa*, n.º123, Maio/Junho, pp. 23-25.

Pais, L. (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, Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Universidade do Porto.

Pereira, R. (2009), *Manual de diagnósticos locais de segurança: uma compilação de normas e práticas internacionais*, Lisboa, Direcção Geral da Administração Interna.

Raposo, J. (2006), *Direito policial I*, Coimbra, Almedina.

Roché, S. (1993), *Le Sentiment d' Insecurité*, Paris, PUF.

Roché, S. (1994), *Insecurité et Libertés*, Paris, SEUIL.

Roché, S. (1996), *La Société Incivile*, Paris, SEUIL.

Roché, S. (1993), *Le Sentiment d' Insecurité*, Paris, PUF.

Roché, S. (1998), *Sociologie Politique de L'Insécurité*, Paris, Presses Universitaires de France.

Santo, P. (2010), *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais – Génese, Fundamentos e Problemas*, 1.ª edição, Lisboa, Edições Silabo.

- Sá, T. (2000), “Segurança e o seu sentimento na cidade”, in *Actas do IV Congresso Português de Sociologia*, Universidade de Coimbra, consultado em 21/12/2011, disponível em <http://www.aps.pt/ivcong-actas/Acta047>.
- Skogan, W. (1987), “The impact of victimization on fear”, *Crime and Delinquency*, vol. 35, n.º1, January, pp. 135-154.
- Sousa, V. (2006), A integração de recursos humanos na PSP: O processo de socialização, *Politeia*, número especial.
- Sousa, V. (2009), “A formação da polícia – O desejado equilíbrio entre o que se ensina e o que é necessário saber”, In *Estudos Comemorativos dos 25 anos do ISCPSI em Homenagem ao Superintendente-Chefe Afonso de Almeida*, Almedina Editora, pp.329-349.
- Trajanowicz, R., Buquereaux, B. (1994), *Community Policing: How to get started*, Cincinnati, Anderson Publishers.
- Valente, M. (2009), *Teoria geral do direito policial*. (2.ªed.), Coimbra, Almedina.
- Vários Autores (1998), *A (i)nsegurança dos Lisboaetas: Inquérito à população de Lisboa sobre comportamentos preventivos e percepção de segurança*, Lisboa, Escola Superior de Polícia.

Legislação consultada

Código de Processo Penal: Edição Universitária (2011), Coimbra, Almedina.

Código de Procedimento Administrativo (2011), Coimbra, Almedina.

Constituição da República Portuguesa (2011), Coimbra, Almedina.

Directiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de Maio.

Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto.

Lei n.º49/2008, de 27 de Agosto.

Lei 53/2008, de 29 de Agosto.

Protocolo entre o MAI e ANMP (2008). Ministério da Administração Interna. Lisboa.

Sítios da internet

<http://www.novosrumos.org/wp-content/uploads/2008/05/mnk-crime-e-inseguranca.pdf>, disponível em 8 de Novembro de 2011.

<http://www.dgsi.pt/pgrp.nsf/7fc0bd52c6f5cd5a802568c0003fb410/39bf533ad873530d8025661700423280?OpenDocument>, disponível em 5 de Março de 2012.

http://www.dgaep.gov.pt/stap/infoPage.cfm?objid=7b1ebb02-d66d-4565-802d-a2b72ad33f5a&KeepThis=true&TB_iframe=true&height=580&width=520, disponível em 27 de Fevereiro de 2012.

http://www.cne.pt/dl/1_declaracao_universal_direitos_homem.pdf, disponível em 14 de Fevereiro de 2012.

http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/7510566B-AE54-44B9-A163-912EF12B8BA4/0/POR_CONV.pdf, disponível em 15 de Fevereiro de 2012.

<http://www.ine.pt>, disponível em 17 de Março de 2012.

Anexos

Anexo 1: Pedido de autorização para entrevistas

EXMA. SENHORA DIRECTORA DE ESTÁGIO

João Paulo Coelho Frias, Aspirante nº 2414/153570, a frequentar o 5º ano do Curso de Formação de Oficiais de Polícia, vem mui respeitosamente, solicitar a vossa excelência que requeira autorização aos Srs. Comandantes das Divisões Integradas do Comando Metropolitano de Lisboa (1.ª Divisão – Subintendente José Custódio; 2.ª Divisão – Subintendente Manuel Martins; 3.ª Divisão – Subintendente José Ramos; 4.ª Divisão – Subintendente Anabela Alferes; 5.ª Divisão – Subintende João Amaral), no sentido de lhes ser efectuada uma entrevista, a partir do mês de Fevereiro, de modo a recolher as respectivas opiniões acerca da actividade policial desenvolvida pela Polícia de Segurança Pública no concelho de Lisboa.

A necessidade da aplicação destas entrevistas prende-se com o objectivo de avaliar a percepção da actividade desenvolvida pela PSP não só nas áreas de jurisdição de cada um dos comandantes em questão mas também para que estes opinem acerca da actividade desenvolvida por esta força de segurança na globalidade do concelho de Lisboa. Posteriormente, estas opiniões serão confrontadas com a informação recolhida nos questionários aplicados à população recenseada e residente, no concelho de Lisboa de modo a que se possam retirar conclusões.

Atenciosamente,

Lisboa, 02 de Janeiro de 2012

(João Paulo Coelho Frias)

Anexo 2: Guião da entrevista às autoridades policiais

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:**
- **Hora:**
- **Nome do entrevistado:**
- **Função institucional do entrevistado:**
- **Tempo de serviço na função de Comandante da Divisão:**

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique. E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique.

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?
2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?
3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?
4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?
5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?
2. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.
3. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

1. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?
2. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?
3. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

Eficácia policial no concelho de Lisboa

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

Anexo 3: Termo de consentimento informado

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.^a Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, ____ de _____ de 2012

Anexo 4: Termo de consentimento do Comandante da 1.ª Divisão

Termo de Consentimento Informado

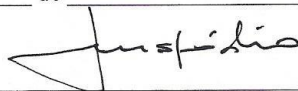
Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.^a Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, 20 de Fevereiro de 2012



Subintendente José Custódio

Comandante da 1.ª Divisão Integrada do COMETLIS

Anexo 5: Termo de consentimento do Comandante da 2.ª Divisão

Termo de Consentimento Informado

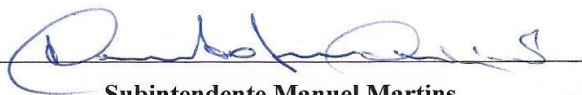
Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.ª Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, 22 de FEVEREIRO de 2012



Subintendente Manuel Martins

Comandante da 2.ª Divisão Integrada do COMETLIS

Anexo 6: Termo de consentimento do Comandante da 3.ª Divisão

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.ª Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, 21 de Fevereiro de 2012



Subintendente Francisco Ramos

Comandante da 3.ª Divisão Integrada do COMETLIS

Anexo 7: Termo de consentimento do Comandante da 4.^a Divisão

Termo de Consentimento Informado

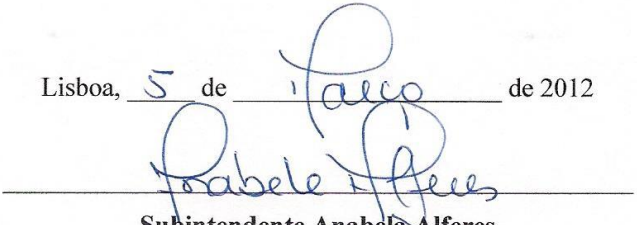
Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.^a Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, 5 de Julho de 2012


Subintendente Anabela Alferes

Comandante da 4.^a Divisão Integrada do COMETLIS

Anexo 8: Termo de consentimento do Comandante da 5.ª Divisão

Termo de Consentimento Informado

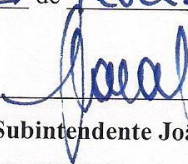
Tomei conhecimento que o Aspirante, João Paulo Coelho Frias, se encontra a desenvolver um estudo sobre “A Percepção da Actividade Policial: Condicionantes da actividade da PSP face ao sentimento de insegurança”. Esta dissertação de final de curso está sob orientação da Prof.ª Auxiliar Agregada Doutora Paula Espírito Santo, docente no ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a transcrição. De igual forma, fui ainda esclarecido(a) que as respostas depois de transcritas ser-me-ão enviadas para que possa comprovar a veracidade do conteúdo da entrevista.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspectos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas.

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

Lisboa, 22 de Fevereiro de 2012



Subintendente João Amaral
Comandante da 5.ª Divisão Integrada do COMETLIS

Anexo 9: Entrevista ao Comandante da 1.^a Divisão policial integrada do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:** 20/02/2012
- **Hora:** 14H00
- **Entrevistado:** Subintendente José Custódio
- **Função institucional do entrevistado:** Comandante da 1.^a Divisão Integrada do COMETLIS
- **Tempo de serviço na função de Comandante da 1.^a Divisão:** 5 anos

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique.

Acho que é uma área em termos de segurança relativamente segura. Obviamente que não há segurança absoluta em lado nenhum. Mas penso que é melhor, há mais segurança do que nos arredores de Lisboa. Tem um ambiente nocturno e nesse contexto há desacatos, mas em termos de segurança objectiva não há problemas significativos. A contestação que existe por parte dos residentes e de muitas pessoas relaciona-se com o pequeno furto, com os carteiristas, o ambiente nocturno, o ruído, ou seja, mais o incómodo e não propriamente com os roubos violentos. Apesar de os roubos também acontecerem, não surgem com a dimensão com que acontece para lá dos limites do concelho de Lisboa.

E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique. O concelho de Lisboa pela sua natureza, pela sua dimensão, pela sua complexidade, tem um terço dos efectivos da polícia e, como tal, pode-se dizer que é uma zona complexa em termos de segurança. É óbvio que

sim, não podemos escamotear isso. Não vamos comparar a zona de Lisboa com Coimbra ou com outras cidades de pequena e média dimensão. É uma zona que atrai muita gente, para além daquela que aqui reside, e obviamente que traz problemas de segurança, porque atrai também pessoas que vão tentar aproveitar-se, nomeadamente do turismo. Portanto, tem muita gente no dia-a-dia, daí que não se possa afirmar que seja uma zona totalmente segura. Contudo, se o compararmos a nível internacional, com certeza que é segura.

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Atendendo aos meios, quer aos recursos humanos e materiais, quer aos equipamentos diversos, viaturas, comunicações, acho que o posso classificar de bom, ou bastante bom, muito bom até. O pessoal é empenhado, esforça-se, enfim, perde muito tempo, dedica-se muito, e, como tal, tenho de classificá-lo de muito bom. O trabalho é produtivo. Inclusivamente, em termos de alguns parâmetros em que se pode avaliar a actividade, nomeadamente em termos de detenções efectuadas, temos aumentado de ano para ano o número de detenções. Isso também é sinónimo de dedicação e de trabalho. Por isso, com certeza, que tenho de classificar de muito bom o trabalho do pessoal que está aqui na 1.^a Divisão.

2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?

Primeiro temos de classificar o que é que as pessoas mais reclamam. O que as pessoas mais reclamam aqui na Baixa talvez não seja a própria criminalidade em si. São mais as incivildades, o ruído, enfim, esse tipo de variantes. E neste campo, com certeza que é difícil, porque a Polícia não tem os mecanismos adequados para poder resolver isso. Quanto ao ruído, existem muitos bares nas zonas de diversão nocturna, como o Bairro Alto, Cais do Sodré, enfim, juntam milhares de pessoas durante a noite. Como é que a Polícia pode acabar com o ruído... Isso teria de haver intervenção das autoridades administrativas que fazem o licenciamento, outros horários e, como tal, perante este cenário a Polícia tenta fazer o máximo possível. Mas, são situações que não dependem da Polícia. Na sua maior percentagem não é a Polícia que pode resolver este tipo de

problemas. Sempre que há reclamações fazemos o possível, mas, como se pode imaginar, há muitas questões que não são resolúveis pela Polícia.

3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?

Acho que a Polícia transmite uma imagem positiva. Existem indicadores, nomeadamente através das juntas de freguesia, de comerciantes e de muitas áreas de actividade, que manifestam apreço pelo trabalho da Polícia. Obviamente que gostaríamos de fazer muito melhor...temos os meios que temos e quanto a isso não há superação possível.

4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Por exemplo, na zona do Intendente as reclamações que vêm nos últimos anos são muito inferiores ao que havia. No próprio Bairro Alto já houve mais contestação. Onde agora começa a haver um pouco mais de contestação, devido ao movimento de pessoas, é no Cais do Sodré. Houve bares que estavam encerrados e abriram com horários “after-hours” e isso é complicado, porque as pessoas a manterem-se toda a noite numa zona residencial traz essa contestação. Mas, no geral, na restante área penso que a segurança melhorou, e isso é notório pelas reclamações que eu recebo.

5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

Infelizmente, tenho menos meios do que tinha nos primeiros anos que estava a comandar a Divisão. Em termos de recursos humanos e até materiais tenho menos. Nessa perspectiva, claro que prejudica. Gostaria de ter mais. Actualmente, há talvez menos 100 Agentes do que já houve e isso é significativo. A existência de pessoal na via pública é fundamental. Ao contrário do que muitas vezes a Polícia faz crer, não são as grandes operações, no meu ponto de vista, que melhoram a segurança. Em termos de imagem podem melhorar, agora em termos práticos e objectivos, aquilo que se faz ou não, é mais um policiamento continuado e não tanto propagado. E, para isso, é preciso haver pessoal e não ser retirado para essas grandes operações.

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?

Faço uma avaliação positiva da actuação dos Agentes, até porque nós na Divisão, para além da formação que recebem, quando se apresentam na Divisão, quer sejam elementos novos ou elementos que vêm de outros locais que nós temos a percepção que a formação em certas áreas, nomeadamente SEI, atendimento à vítima, etc.... nós proporcionamos imediatamente formação nesses Agentes. Isso é imediato, já está automatizado. Sempre que aqui chegam os novos Agentes ou outros que venham de outras áreas, são logo programadas acções de formação no âmbito SEI, no âmbito de atendimento às pessoas, e isso é proporcionado para terem um melhor atendimento, mais valências, mais capacidade. Mas, respondendo à sua questão, penso que os Agentes são dedicados. Claro que há sempre excepções que não podem ser generalizadas, mas a grande maioria creio que são dedicados e fazem o melhor possível, por vezes com as contingências que todos nós sabemos...com a conflitualidade, com o ambiente nocturno, que não é fácil...É sempre mais fácil à posterior e sem estar envolvido avaliar isso ou criticá-lo, mas com certeza que sim, têm feito um trabalho muito bom. E nós preocupamo-nos em apoiá-los e dar-lhes a formação, para terem esse poder de encaixe, orientar as pessoas e até na área do tipo de expediente a fazer, como fazer, contactar com que entidades. Aliás, quando os Agentes chegam aqui à Divisão temos um livro que chamamos o manual de atendimento, que lhes é fornecido com os transportes, com os contactos, com as entidades que existem na área, ou seja, de modo a saberem onde estão, para onde se dirigirem, entre outras coisas.

4. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.

Como é óbvio a formação nunca é suficiente, quanto mais a melhor... Se é a mais adequada não tenho dados para me pronunciar em concreto, até porque não tenho estado em Torres Novas a acompanhar a formação que é dada. Agora o que posso garantir é que há muita diferença entre a formação em termos formais e depois a prática. Até porque há variáveis, por exemplo, até na própria Polícia, de comarca para comarca, de distrito para distrito, de Comando para Comando, o trabalho é diferente. Acho que deveria haver uma preocupação em termos de lhes dar algumas directrizes além da formação geral, mais para os locais para onde vão trabalhar. Há uns anos atrás havia um período de adaptação quando

se apresentavam numa determinada Divisão e que ultimamente não tem sido proporcionado. Mas, acho que é útil, porque há um enquadramento e um despertar da consciência deles de que apesar do que aprenderam na escola depois há variáveis que só se vivem na prática.

5. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

Claro que pontualmente surgem alguns casos de abuso e esses nós não toleramos. Daí que tenhamos alguns Agentes sujeitos a procedimentos disciplinares. Quando detectamos isso, obviamente que não toleramos comportamentos desadequados que ponham em causa a imagem da Polícia ou que desrespeitem os direitos fundamentais dos cidadãos. Sempre que chega ao nosso conhecimento nós agimos para corrigir isso. Mas, é claro que são casos reduzidos e de uma maneira geral respeitam as pessoas e actuam dentro das normas legais e dos princípios definidos. Limitam-se a cumprir a lei e a respeitar as pessoas para além do que a lei exige. Desempenham acções de apoio às pessoas, inclusivamente, até quando a lei, em muitos casos, não o obriga. Tudo o que é ajudar as pessoas tem o nosso apoio. A Polícia não deve ter um papel só de repressão, mas também de apoio, aliás, devia até ser mais encaminhado para isso. Actualmente, a visão que a sociedade tem da polícia já é outra e para isso muito contribui essa direcção de relacionamento com as pessoas, e por isso, acho muito útil que a polícia enverede por essa solução. A polícia deve ser um parceiro, auxiliar das pessoas e não ter só um papel fiscalizador e repressor.

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

4. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?

Penso que os maiores problemas estão relacionados mais com as incivildades do que propriamente com o crime. Apesar de haver crime, como é óbvio... Numa área com tanta gente, com tantos turistas, com tanta diversão nocturna, há crime. Mas, o que é mais reclamado talvez seja a incivildade e o ruído.

5. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?

Nós, enquanto Polícia, damos-lhe a atenção possível com as limitações que sentimos, porque nos sentimos muito limitados em termos de mecanismos de intervenção... é difícil. Tentamos com a presença policial, com a actuação sobre determinados grupos de pessoas, dissuadir certos comportamentos. Mas, não depende só da Polícia. Por exemplo, a propósito do ruído nocturno, existem muitos estabelecimentos a trabalhar toda a noite e há milhares e milhares de pessoas... abusam de bebidas alcoólicas, também há grupos que tentam aproveitar para o furto quando as pessoas estão menos atentas, e, portanto, tudo isso é uma bola em crescendo. Mas, sem dúvida, que a Polícia deve ter especial atenção sobre este tipo de incivildades. Aliás, pode-se até referenciar uma acção que nós tivemos sobre a câmara. Na zona do Bairro Alto havia lojas de conveniência que estavam abertas até às duas e três horas da manhã...vendiam garrafas de litro chamadas “botelhon” que depois eram utilizadas em agressões na via pública... Portanto, a câmara reduziu o horário com pressão nossa, aliás, existem ainda providências cautelares e não existe ainda decisão do tribunal. Foi uma acção de pressão da nossa parte para isso ser alterado, porque punha em causa a própria segurança, quer das pessoas quer da própria Polícia...principalmente na zona do Bairro Alto.

6. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

Acho fundamental melhorar a reinserção social dos jovens, porque só pela repressão as coisas não se resolvem. Achava, também, se os políticos assim o entendessem, que a pequena criminalidade em algumas variáveis devia ser mais penalizada, porque o sentimento de nada acontecer leva à continuidade daqueles pequenos delitos...isso é notório. Podemos dizer que, às vezes, traz, até, desmotivação para os Agentes...porque pequenos actos, pequenos furtos, pequenas quantidades de estupefaciente, furto de carteiras, furto por esticção na maior parte dos casos não são penalizados como deviam... Se fossem, talvez se evitasse a continuidade desses actos. Na grande criminalidade penso que a medida da pena não será necessário aumentá-la...mas na pequena criminalidade acho que sim.

Eficácia policial no concelho de Lisboa
--

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

Fundamentalmente mais efectivos. É uma zona com alguns bairros onde a circulação se torna difícil...tem bastantes constrangimentos a nível de circulação rodoviária...há bairros em que a entrada é até controlada pela EMEL...não há grande fluidez na circulação dos veículos policiais por causa dessas limitações e, então, a única alternativa é andar pessoal em policiamento posicionado, a pé...e não havendo torna-se mais difícil... Era adequado e era necessário que houvesse mais meios para isso. Da percepção que eu tenho das parcerias que existem aqui na zona da grande Lisboa é que têm tido alguns resultados positivos, mas, fundamentalmente, por uma razão simples...porque são alocados meios. Quando há parcerias são alocados efectivos para essa parceria... a base fundamental é esta. O facto de haver parcerias... claro que podem ajudar...os mecanismos de contacto, a facilidade ajuda também...mas o fundamental e o básico e o que vale 80 ou 90 por cento é a alocação dos meios para essas parcerias. Não havendo alocação de meios a sua valoração é reduzida. Também a prevenção é fundamental... a prevenção é sempre fundamental na acção da Polícia, porque se houver prevenção já não acontece e até reduz a estatística criminal. Caso contrário, a Polícia até pode ir actuar, mas já aconteceu. No meu entender, não acho que haja necessidade de haver uma maior criminalização de certas actividades. A propósito da venda ambulante, há legislação que enquadra isso...o problema é a aplicação da medida da pena...nós por ano levantamos milhares de autos. Para os arrumadores também há legislação...eles têm de estar autorizados para exercer e nos locais que estão autorizados. Aqui, com os arrumadores há alguns problemas, com certeza... incomodam as pessoas, estão sempre a pedir a moeda... Mas, o maior flagelo é a venda ambulante... O problema é... nós levantamos os autos e remetemos para a Divisão de Contra-Ordenações da Câmara Municipal de Lisboa... a aplicação das coimas depois é, portanto, muito reduzida. Daí ser difícil esse combate...da nossa parte o trabalho é feito... posso garantir que são milhares de autos que são remetidos para a Divisão de Contra Ordenações da Câmara Municipal de Lisboa... a organização do processo e a aplicação da coima por exercício da venda ambulante ilegal é que deixa muito a desejar. Aliás, isso até já foi manifestado ao presidente da Câmara...já o interroguei em alguns contactos que tive com ele... Claro que também terão limitações em termos de pessoal para organizar processos...as dificuldades que têm. Ainda na componente da venda ambulante, há também muitas reclamações que

andam a vender estupefaciente, que na maior parte dos casos não o é...vendem é louro prensado, vendem ervas aromáticas, enganam os mais ingénuos a vender esse produto... e nós chegávamos a elaborar autos e era apreendido esse produto, que não era droga, e mandávamos analisá-lo e dava produto indeterminado... não tinha a menor consequência. Começámos a optar por levantar autos de venda ambulante por venda desses produtos e de outros objectos... porque em termos criminais o apreender de um produto indeterminado...nem sequer era ouvido... pura e simplesmente era arquivado. Aqui está um exemplo, quer num âmbito quer no outro, das limitações da actuação da Polícia, ou seja, não há eficácia e isso é desgastante e desmotivante.

Anexo 10: Entrevista ao Comandante da 2.^a Divisão policial integrada do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:** 22/02/2012
- **Hora:** 16H00
- **Entrevistado:** Subintendente Manuel Martins
- **Função institucional do entrevistado:** Comandante da 2.^a Divisão Integrada do COMETLIS
- **Tempo de serviço na função de Comandante da 2.^a Divisão:** 3 anos

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique.

Bem, esta é uma área muito heterogénea. Se é bem verdade que temos uma zona “IN” como é o Parque das Nações, não é menos verdade que temos a Zona J de Chelas, onde temos variadíssimos problemas. Temos o Bairro do Armador e o Bairro da Bela Vista naquela zona de Chelas, temos também o Bairro dos Namecs, em Chelas, que nos dá que fazer. Como se não bastasse, temos o Casal dos Machados que é já muito próximo do Parque das Nações e de Moscavide em que a população residente foi transferida do antigo Cambodja...o antigo Cambodja era paralelamente ao antigo Casal Ventoso um dos supermercados de droga de Lisboa...portanto tinha tudo gente de bem. Ora, esta gente de bem, naturalmente, que foi para ali para o Casal dos Machados e produziu filhos, que é gente de bem também. Quando cheguei aqui a esta Divisão, tínhamos praticamente mensalmente dois, três carros partidos com as entradas nas Zonas Urbanas Sensíveis...quer fosse na zona do bairro do Armador e do Namec, na Zona J de Chelas, quer fosse no Casal

dos Machados... Então tive de tomar medidas e uma das que tomei foi que desde haja uma chamada para estas zonas durante a noite, ainda que seja através do 112, para nós irmos ao local, por qualquer motivo, primeiro tem que avançar sempre os “furões” para fazer uma avaliação da situação...depois de fazer a avaliação da situação, a ser real, naturalmente que avançamos para lá, mas mesmo assim em força, isto é, não vai lá só o carro patrulha e se possível vão as “EIR’S” inclusivamente. A não ser real, nem sequer lá vamos, porque, na realidade, na maior parte das vezes era só para causar danos nas nossas viaturas...eram chamadas falsas e emboscavam-nos...e, como tal, conseguimos, e bem, dar a volta a esta situação. De forma que, em termos de criminalidade, o que te posso dizer é que não é das piores zonas de Lisboa, sendo certo que esta Divisão já teve uma extensão muito grande...a Quinta da Fonte era nossa...e se calhar, porque eu cheguei aqui, passou para Loures entretanto...Ora, isto veio potenciar que a 2.^a Divisão, que neste momento tem 7 subunidades, ficou mais redimensionada, logo com uma acção em termos de comando, possível de tu fazeres uma melhor análise, e direccionares o policiamento para respostas concretas mediante as causas. Todas as quartas-feiras fazemos uma reunião com os comandantes das subunidades onde fazemos uma análise da estatística semanal e, depois disto, temos inclusivamente nesta análise a mapeação dos locais, onde estão devidamente assinalados os crimes principais que ocorreram em determinadas áreas. Isto permite-nos dar respostas, quase de imediato, a situações onde começa a aparecer uma fumaça...e temos tido excelentes resultados neste domínio. Dou-lhe um exemplo...na rua das Sete Vieiras tínhamos 3 a 4 carros por dia assaltados, isto é, furto no interior de veículo, o que é que eu achei por bem fazer...ocupar o espaço do adversário em termos de operações aleatórias, isto é, a qualquer hora aparecemos e fazemos lá uma operação STOP, fazemos lá autuações aos veículos porque é uma zona de estacionamento proibido, e isto, naturalmente, faz que, eventualmente, as pessoas digam que estes tipos só vêm as multas, mas atenção...desconhecem que a nossa acção quando autuamos o carro permitiu que ele não tivesse o vidro partido e um furto no interior de veículo, isto é, um auto que teve de, eventualmente 40 ou 30 euros, possibilitou que ele não tivesse um prejuízo no seu veículo de danos ou até de outras coisas que tenham sido subtraídas, e que poderia custar mais caro...portanto, isto a propósito de direccionarmos o policiamento, e tem-nos dado bons resultados. Neste momento, a população dos Olivais, Moscavide e Encarnação é uma população extremamente envelhecida. Uma população extremamente envelhecida naturalmente que se torna mais fragilizada e, como tal, carece de uma especial atenção. Por exemplo, no caso da Encarnação, que é a zona mais envelhecida que nós temos, as pessoas

saíam à rua com a maior naturalidade, com os seus fios de ouro, com brincos e com outras coisas quaisquer... Então, fizemos acções de sensibilização, isto é, jogar a montante, acções de sensibilização nos lares, na própria junta de freguesia, nos centros de saúde, nas finanças, inclusivamente na Caixa Geral de Depósitos onde colocámos cartazes. Para além dessas acções determinámos um policiamento de visibilidade e de proximidade recorrendo não só às EPES mas também às EPAV que garantem visibilidade através de um patrulhamento apeado... curiosamente, baixámos a criminalidade nestes últimos tempos na zona da Encarnação na casa dos 70%, o que foi muito bom.

E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique. Eu diria que o concelho de Lisboa é um concelho muito melhor do que um concelho como o da Amadora, claramente melhor que um concelho de Sintra, do que o de Loures também... já Vila Franca é um caso à parte, aquilo já é Ribatejo. Mas nesta situação das 5 Divisões em Lisboa, que são as Divisões do concelho, temos ainda, também, duas valências específicas que ajudam muito como é o caso da Divisão de Transito e a Divisão de Investigação Criminal... portanto, estamos a falar de um efectivo, naturalmente, muito grande. Estamos a falar, também, de uma área que em termos de residentes é o fulcro, por excelência, da zona metropolitana de Lisboa... e estamos, sobretudo, a falar de uma zona que também integra uma população flutuante que potencia a criminalidade. Dentro deste domínio, o que lhe diria é que há focos que têm de ser atacados... Mas, ainda assim, comparando com outros concelhos que já referi anteriormente, e à excepção de Oeiras e Cascais que serão melhores do que Lisboa, fazendo uma proporcionalidade directa, tenho para mim que o concelho de Lisboa é uma cidade segura. Então se compararmos com o resto da Europa nem é bom falar. Por exemplo, visitei Barcelona durante 10 dias, e apesar de não ter tido nenhum amargo de boca, apercebi-me de coisas que em Lisboa não existem.

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Eu acho que o trabalho é bom. O muito bom seria da minha parte estar a ser mais papista que o Papa. Acho que o trabalho é bom e acho, sobretudo, que os meios são suficientes. Acho que um dos problemas que a Polícia tem é que se desgasta com guerras intestinas, isto é, uma grande parte dos problemas que nós temos não nos são criados por uma população externa, mas sim por uma população interna, ou seja, eu, enquanto comandante

e tal como o comandante da esquadra, passo grande parte do tempo a dar despacho a requerimentos e reclamações de pessoal que tenho. Portanto, o que eu preciso é de qualidade e não de quantidade, claramente. Eu, neste momento, tenho 35 anos de polícia, tendo já feito um pouco de tudo, inclusive tendo comandado em diversos pontos do país, de forma que tenho bitolas...dá possibilidade de nós podermos avaliar uma coisa ou outra...e aquilo que posso dizer é que, desde que para a polícia veio o sindicalismo, a polícia tem-se desgastado...e estou à vontade para falar porque eu próprio fui presidente do sindicato da Associação Sindical dos Oficiais de Polícia. O sindicalismo veio desgastar a polícia com guerras intestinas e com tiros nos pés...e é neste domínio que eu preferiria ter metade do efectivo daquele que tenho, e neste momento tenho à volta de 360 elementos... Com metade do efectivo dava respostas mais capazes se não tivesse a outra metade mais preocupada com eles próprios, com tantas outras situações e a causar problemas à Divisão. O que nós precisamos neste momento dentro da polícia é de competência, de qualificações técnicas...qualificações que não podem só andar aliadas à componente académica...qualificações académicas são importantes mas não só... eu não preciso só de doutores na polícia...eu preciso de técnicos na polícia. Estou à vontade para falar nisto porque estou há 35 anos na polícia e vim de baixo para cima... fiz todos os concursos e toda a carreira por aí a cima... para além disso sou licenciado em História, pelo que fiz também o meu percurso académico na Universidade... Portanto, sinto-me à vontade para falar do que quer que seja... mas, neste domínio muito mais porque cheguei a uma altura em que só vi doutores em que se chega às 5 horas e já cá não estão, às 9 horas não sei quantos, etc. etc.... Uma acção de comando requer muito mais do que efectivamente um mestrado, um doutoramento, ou algo semelhante. Portanto, acho efectivamente que nós na polícia temos bom material para trabalharmos com eficiência e eficácia. Agora era bom que fossem criados mecanismos para correr com meia dúzia de vagabundos fardados de polícia, isto é, tu tens indivíduos que envergam a farda da polícia em que é notório que são vagabundos...não são polícias...e temos que os cá ter porque não há mecanismos legais para os por lá fora. Tem de haver, tal como está a ser criado para a função pública, uma avaliação mais rigorosa, em que nós sabemos exactamente que este elemento não pode continuar ao serviço da instituição, porque não dá respostas positivas, pelo que tem de ir para outro lado qualquer. Eu não posso ter numa Divisão como é a minha, com quase 400 elementos, em que a média de idades ronda os 35 anos, num ano 4600 dias de baixa. Isto equivale a dizer que, durante 10 anos um elemento está a ser pago pelo erário público e nunca está aqui. E só estou a falar de baixa, porque se eu depois falar

nas licenças sindicais, paternidade, estatuto trabalhador-estudante, não há organização ou instituição que aguento uma coisa destas... Estes, dispensava-os todos e com metade do pessoal era só preciso dizerem-me assim “pagamos o mesmo dinheiro que estava a ir para aí e tu agora escolhe a equipa e vais premiar com o dinheiro”... irias ver como era um barquinho à vela.

2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?

Eu acho que conseguir até conseguem mas podiam ser mais rápidos...e isso tem a ver com uma coisa que se chama profissionalismo. Entronca exactamente no que acabei de dizer antes...se tens indivíduos em que carregas no botão e eles estão lá...tens depois meia dúzia deles que primeiro que vão ao local da ocorrência demoram muito tempo a reagir. Mais ainda...tens alguns deles que estão no local da ocorrência e estão a falar ao telemóvel...sempre supus que era um meio de comunicação para coisas rápidas, porque se não encontramos-nos pessoalmente como estamos a fazer agora...estamos uma hora ou duas horas a falar...não é para utilizar o telefone nesses termos, muito menos um telemóvel quando se está 6 ou 8 horas de serviço e mais quando se vê um individuo com os pés nos estribos encostado à parede e ao telemóvel...e quantos é que tu não vês assim... Claro está, quando há uma exigência ele nem sequer ouviu o rádio porque estava a ouvir o telemóvel... Dificilmente alguém toca e assobia ao mesmo tempo...chama-se duas ou três vezes e ele nem ouviu o rádio e está-se a perder tempo. Este tempo, naturalmente que atrasa a capacidade de resposta. Eu não digo que não resolve, até porque temos tido boas respostas...mas quando calha numa equipa que é efectivamente eficiente, proactiva...quando calha nos vagabundos fardados naturalmente que vem estragar a nossa capacidade de resposta bem como a imagem. Para além disso, há que pôr outra coisa em cima da mesa... a polícia em Lisboa não pode ter tantas esquadras... à imagem e semelhança de tantas freguesias, isto é, eu não posso ter numa zona de Chelas três esquadras... quando só uma dessas esquadras é que está potenciada para me dar respostas operacionais, uma vez que o efectivo não é suficiente para dotar todas as esquadras para respostas operacionais na zona X. Então, concentramos na esquadra que é maior e que tem mais condições um efectivo disponível para uma resposta com eficiência e sobretudo para a reacção que deve ser rápida e eficaz. O que se passa é que tenho mais duas esquadras que só lá tenho 12 elementos que quase só fazem atendimento ao público e sentinela...mais nada...porque depois é preciso folgas, é preciso férias, baixas...depois, isto até acaba por

frustrar as expectativas da população porque quando cai, por exemplo, uma chamada para o bairro da Bela Vista, o carro que lá vai demora algum tempo a chegar, porque sai da 14.^a esquadra ao pé da Zona J que é a tal esquadra que garante o serviço operacional da área... Depois as pessoas dizem que existe uma esquadra mesmo ali ao pé e, mesmo assim, a polícia demora muito tempo a chegar...é que essa esquadra só lá tem dois elementos e eles não podem fechar a porta para ir para a ocorrência. Se estas duas esquadras estivessem fechadas ganhava 24 elementos. Com estes 24 elementos iria ter em cada turno mais 4 ou 5 elementos, o que me permitiria ter mais dois carros patrulha pelo menos a cobrir a área... Isto iria permitir que quando alguém telefonasse para a polícia era quase como carregar no botão, ou seja, a reacção era imediata porque tinha o carro na proximidade e teria o pessoal na resposta operacional...e não pessoal empenhado administrativamente.

3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?

Sendo uma zona tão heterogénea, como eu falei, casos há em que transmitimos. Outros casos há em que nem sequer nos querem lá ver... logo, se não nos querem lá ver, claro está quem nem sequer precisam da segurança... e estamos a falar de zonas urbanas sensíveis. Nas zonas urbanas sensíveis não há só gentilha, também tem gente... naturalmente que esta gente sente-se insegura... mas pela razão que eu já referi anteriormente, não posso mandar para lá um carro porque cada vez que ele lá vai sai de lá todo escavacado... Claro está que um cidadão de bem, primeiro tem medo de dar alguma dica ou de avançar por medo de retaliações que possa vir a ter, por outro lado, quando se chama a polícia, esta tem de fazer uma avaliação do risco... esta avaliação de risco leva a que a intervenção policial demore mais tempo... Naturalmente que nessas zonas sentirão uma maior insegurança. Mas, nas outras zonas, a ideia que tenho, e até porque agora estamos a trabalhar nessa área com questionários, aquilo que me tem chegado é que estamos a desenvolver um bom trabalho e com boas respostas, quer pelas juntas quer sobretudo por outras entidades privadas também... Nós aqui que temos muito trabalho, quer por causa do Pavilhão Atlântico, por causa do Oceanário, quer por causa da FIL, essas próprias entidades fazem-nos chegar esse feedback que damos respostas muito positivas, muito aceitáveis e consentâneas com aquilo que se espera da polícia.

4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Não pretendendo ser um pretensionista, desculpa lá o pleonasma, penso que melhorou sobretudo a componente da disciplina. A disciplina para mim é fundamental para um maior profissionalismo, isto é, não pode haver, a meu ver, uma instituição hierarquizada sem que haja a componente da disciplina acima de tudo... e a componente da disciplina tem a ver por exemplo com o horário de trabalho, com os cumprimentos das horas, com os cumprimentos das missões... Bom, havendo mais disciplina, havendo mais supervisão... porque para haver disciplina tem de haver supervisão, aliás, como bem dizia o Cardeal Recheleux que foi 1.º Ministro de França “Fazer uma lei e não a fazer cumprir é permitir o que se quer proibir”... e nós na Polícia fazemos montes de despachos, montes de determinações, mas não fazemos cumprir... estás a ver qual é o problema... Então o que faz o Comandante desta Divisão... aliás toda a vida fui assim até porque durmo muito pouco e como sou um pouco apátrida tanto apareço num lado como depressa já estou no outro... apareço a qualquer hora para verificar se os procedimentos estão a ser cumpridos. Isto leva a que a disciplina tenha aumentado grandemente nesta Divisão... mas podes-me dizer assim, mas aumentou por respeito ou por medo? ... Se calhar aumentou pelas duas coisas, e o certo é que aumentou... ao princípio talvez por medo porque o Comandante podia aparecer a qualquer altura, depois através do respeito que eu ganhei do pessoal... Sempre que houve grandes eventos estive sempre na linha da frente e isto levou a que grande parte do pessoal comesse a verificar que, afinal, temos, também, comandante... e como temos, também temos que cumprir mais um bocadinho. Creio, como tal, que a disciplina melhorou... e quando digo creio, tenho a certeza que em vários domínios melhorou, porque, na realidade, a estatística feita comparativamente dá que houve uma quebra acentuada em termos da criminalidade, sendo certo que temos aqui uma cifra que não deu para perceber muito bem em virtude de em Janeiro termos perdido uma área muito grande que era Moscavide, que era a Quinta da Fonte e que tornava a 2.ª Divisão bastante extensa. O facto de estarmos aqui alguns meses sem estas áreas não nos dá analiticamente para nós, casuisticamente, efectuarmos um estudo totalmente concreto... Mas, regra geral, e pelas esquadras da área, permitiu tirar algumas conclusões e ao fazer esse trabalho deu para ver que baixámos a criminalidade.

5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

Piorado, piorado não vejo... mas preocupação dominante os tempos de resposta às chamadas, que não tendo piorado também não melhorou... isto em alguns domínios,

sobretudo para determinadas zonas, sobretudo com determinadas respostas... sobretudo numa coisa, na qual me tenho empenhado muito que são os serviços remunerados, que são uma pecha dentro desta organização. Enquanto eu tenho aqui os meus 360 homens com os quais anualmente faço uma reunião, para além das vezes que vou às esquadras para falar com eles, tenho 200 elementos a fazer remunerados pela Divisão. Grande parte destes 200 elementos não é da Divisão. São da Direcção Nacional, são do COMETLIS, são de outros sítios quaisquer...mais grave, operacionalidade zero... pior ainda, alguns deles são uns coirões autênticos, só querem é dinheiro... isto reflecte-se na tua capacidade de resposta no serviço de remunerado em si. Dou-te um exemplo... ainda há pouco tempo fiz uma ordem de missão para um Feira Nova-Pingo Doce na Av. Santo Condestável, mandei fazer uma ficha de missão que não os quero juntos, que devem estar em determinados pontos assinalados a vermelho, etc. etc. ... Depois de tudo isto feito, há duas semanas tenho uma queixa por parte da senhora responsável pela loja em que foram agredidos seguranças junto das caixas...e nós que melhorámos inclusivamente a polícia lá dentro, ao qual até demos um telemóvel para que os elementos de apoio mais facilmente pudessem saber o que se passa e para se deslocarem imediatamente para o local de reunião... quando a polícia lá chegou já não se passava nada... e estão lá a receber serviço extraordinário... Numa resposta muito clara à pergunta que me colocaste, é que este tipo de serviço não piorou mas já estava muito mau e, apesar de estarmos a ver se melhoramos, a resposta não tem sido consentânea. Portanto, neste domínio dos remunerados acho que não tendo piorado também não melhorou e, como tal, vamos continuar a lutar por isso... inclusivamente, eu próprio apareço. Até as faltas a este tipo de serviço tem sido um problema, com especial enfoque para os elementos da DIC que fazem uma detenção e depois faltam ao renumerado porque depois são testemunhas e etc... faltando ao remunerado, depois para resolver este problema temos de ir buscar pessoal que estava na operacionalidade para dar resposta na esquadra... Nesse aspecto o serviço não está melhor, manteve-se.

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?

Alguns elementos demoram muito tempo a responder aos problemas das pessoas...outros excelente. Aquilo que eu te digo é o seguinte... os vagabundos fardados de polícia, naturalmente, que estavam bem era fora daqui... mas tenho de levar com eles. Quanto aos

outros, espectáculo, tenho excelentes Agentes, onde me chegam aqui os maiores encómios, inclusivamente, acerca do pessoal das equipas de proximidade que têm feito um trabalho de excelência. Portanto, temos, tal como a zona heterogénea, e não creio que seja diferente na polícia a nível nacional, nesta Divisão também os polícias fazem jus à zona.

2. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.

Penso que não é suficiente e também que não é a mais adequada. Em primeiro lugar, pelo próprio formador... não pode a polícia cair na asneira, e ainda a última escola assim foi, mandar para lá indivíduos acabados de serem promovidos dar aulas sem terem um bocadinho de experiência policial... Portanto, isto leva a que turmas inteiras me caiam aqui nas mãos e que não sabem sequer o que é a Polícia... não sabem sequer do ponto de vista prático como é que hão-de apresentar um serviço...e mais, eu não abduco de que um Agente que saiba que sou Comandante de Divisão se me deve dirigir, cumprimentar-me e apresentar-me o serviço... não é que eu tenha necessidade disso, mas a instituição tem, pela tal via da disciplina... é que eu sou um defensor arrigado dos valores tradicionais que tínhamos e que, entretanto, perdemos, quer na instituição quer na sociedade portuguesa. Dentro da minha instituição eu exijo isso, em primeiro lugar porque eu quero que eles saibam que há regras, em segundo lugar que as cumpram, e eu faço-as cumprir... e em terceiro lugar, para que eles saibam quem é o maestro da orquestra. Portanto, não abduco nesse domínio... e como não abduco, naturalmente, fico estupefacto quando me chegam rapazinhos vindos de Torres Novas, que chegam aqui e que passavam por mim “Bom dia meu Comandante, tá bom? E tal...e você isto, aquilo e mais aquilo outro”... você para a tua geração já é um tratamento diria de respeito, então eu questiono... se tu pegares num papel e me fizeres uma participação utilizas o termo ”Vossa Excelência” e depois quando me vês e vens falar comigo “Você isto, você aquilo”...mas afinal estamos a falar de quê? Mas a gente sabe onde é que anda? Mas ninguém abre os olhos a ninguém nesta instituição? Pelo que é claramente insuficiente a formação a montante. Depois vamos à outra parte...e a formação subsequente será a necessária e a essencial? Eu diria que há um défice de formação subsequente. Mas, há sobretudo depois uma coisa que tu poderás colmatar e que eu não abduco dela também... determinei aos meus Comandantes de Esquadra que pelo menos de dois em dois meses têm de ter uma reunião com todo o seu pessoal... tudo o que surja de novo, quer venha por documentação, por e-mail é naquela reunião que tem de ser abordada... e há duas componentes que eu exijo que sejam

abordadas nessa reunião... uma é a disciplina e outra é a condução defensiva... porque tinha aqui montes de acidentes e acabei com isso também... elementos com “tinoni” ligado tipo filmes americanos e depois o que acontecia... escavacavam o carro e não chegavam ao local... e eu chamava-os aqui, comecei que eles viessem aqui pisar o tapete, e pedia-lhes para que me explicassem porque é que tiveram o acidente... muitas vezes diziam que era porque um colega estava aflito e tal... e perante isto, eu dizia-lhes “e foste?”... eles diziam “não”... eu perguntava... “e então porquê?”... eles diziam “porque tive o acidente”... então eu dizia “então vai-te lixar”... a obrigação deles era lá chegar para ajudar o colega... Portanto acabámos com isso, e estamos a falar de formação. Com esta formação reduzi os acidentes e viaturas avariadas, nesta Divisão, ao longo destes dois últimos anos em 70%... Portanto, estou satisfeitiíssimo nesse domínio. Para além disso tinha uma secção de formação que era constituída por um Chefe e dois Agentes... quanto aos Agentes o Comando vem-nos buscar muitas vezes... passam parte do ano a dar por formação por lá... mas o Chefe não, está aqui... então pus o Chefe a acumular funções com o Gabinete de Apoio que me propõe diversas formações e que as damos... nestes períodos baixos incidimos em matérias como as técnicas de serviço policial... por exemplo, no Campus de Justiça que é uma esquadra muito específica, como não existe outra em qualquer parte do país e onde tenho cerca de 60 elementos, naturalmente que tinham de ter uma formação específica em termos de técnicas de algemagem, nos procedimentos de condução de detidos, etc. etc... e, então, demos-lhes formação. Portanto, esta Divisão, e digo-o claramente, é indutora para o Comando na área da formação... de vez em quando estamos a calcar o Comando para as EIR’S, para tudo, etc. etc., e o Comando lá se chega à frente porque nós estamos sempre a calcar... A formação para mim é muito importante, para não te dizer determinante...

3. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

De uma maneira geral penso que actuam de uma maneira satisfatória. Pode-se verificar um caso ou outro desadequado, mas já mais potenciado pela outra parte, devido a estas zonas sensíveis que eu te disse... Se bem que um individuo está no sério, de vez em quando também sai do sério, porque não somos máquinas e tal como os outros também somos seres humanos... e nesse domínio verifica-se um caso ou outro a descambar, mas muito muito curto... Regra geral a intervenção é uma intervenção adequada. A maior parte das vezes, respeitando o princípio da oportunidade, da proporcionalidade e da necessidade...

estes três princípios são respeitados, e como são respeitados, naturalmente, que eu fico muito satisfeito com isso. É um aspecto que eu exijo que se continue a verificar, que sempre continuo a matraquilhar nas tais reuniões onde se fala sempre em disciplina... tem de se falar nestes princípios também. Dificilmente encontras...se bem que algumas vezes ainda se encontra nestes novos que me vêm de Torres Novas...mas a maior parte sabe perfeitamente o modo como tem de agir e, como tal, dá respostas adequadas.

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

1. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?

O que mais me preocupa nesta área é, claramente, o crime. Temos uma franja curta de incivildades como é o caso da juventude em pracetas onde parte garrafas, onde faz barulho, não deixa sossegar as pessoas, e, naturalmente, sendo uma população envelhecida sofre um pouco com esta situação. É uma juventude que, em muitos casos, nem sequer está ligada à droga mas, como é normal, são jovens irreverentes...e muito mal vai, quando assim não o for... mas, em alguns casos temos uma juventude mal-educada, isto é, já não estamos a falar de irreverência, estamos a falar de má formação e de má educação... e dentro deste domínio, naturalmente que, causa alguma insegurança esta incivildade, porque se a pessoa chama a atenção sofre retaliações no seu património, no seu carro, ou na porta da rua, ou qualquer coisa... portanto, uma pequena franja. Mas tal como te disse, a maior parte tem a ver, exactamente, com a criminalidade, sobretudo crimes contra o património. Contrás as pessoas temos, naturalmente, aqui também uma franja, mas que eu diria reduzida, poucos esticções... Quando eu cá cheguei era usual, mas neste momento, felizmente, poucos esticções. Criminalidade violenta também não tenho muita, mas tem aparecido ultimamente, o que não é alheio a nível nacional, sendo que esta Divisão não é excepção... grupos organizados que actuam de uma forma violenta contra uma pessoa ou outra para tirar um fio de ouro, às vezes a porcaria de uns 20 euros... temos tido alguns casos, mas como digo são residuais. Contra o património, muito furto no interior de veículo e como temos uma zona comercial de excelência, naturalmente que o furto no interior de estabelecimentos, como é ali o caso do Vasco da Gama, também vai ocorrendo, dado que toda esta envolvência propicia este tipo de criminalidade, o que de algum modo,

faz com que as estatísticas fiquem assim um bocadinho acima do que seria desejável. Mas descontando isso, não é mau.

2. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?

Eu acho que é uma prioridade para a sociedade, em primeiro lugar. A incivildade, tal como a criminalidade, tem de ser combatida por todos. Enquanto a sociedade em geral não tiver o conceito de cidadania apurada, em que possamos contribuir para melhorar a tal incivildade, a falta de respeito, a indisciplina, naturalmente que não haverá grande possibilidade de haver respostas adequadas por parte da polícia. A polícia combaterá melhor as incivildades se estas a montante, por parte de outras instituições com responsabilidades como a família, a escola e como é depois a própria sociedade em geral de chamar à responsabilidade as pessoas que as cometem...caso contrário, naturalmente que a incivildade se torna um problema para a polícia. Sob esse ponto de vista, é importante para a polícia porque como bem vimos gera alguma intranquilidade... pode não gerar insegurança, mas intranquilidade gera de certeza.

3. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

Para mim três vectores. O primeiro, naturalmente que a moldura penal tem de ser alterada, claramente. Tem de ser alterada por uma perspectiva de agilizar os processos, para não haver aquilo a que se chama o sentimento de impunidade, isto é, se houver uma conduta desviante tem de haver uma resposta imediata a essa conduta desviante... aliás, este é o princípio da Psicologia como bem sabes, para uma atitude negativa um prémio negativo, para uma atitude positiva um prémio positivo. Em segundo lugar, um maior profissionalismo das próprias instituições, isto é, não só a polícia mas todas as instituições que têm de dar respostas, quer a incivildades quer a criminalidade, têm de ser mais profissionais, deontologicamente mais perfeitas... Portanto, também dentro deste domínio temos de avançar, e isso passa por uma coisa que tu bem tocas-te à bocadinho e que vai entroncar na formação... a formação tem de ser mais exigente, mais rigorosa, e depois mais compensatória...e também mais compensatória mediante o prémio, porque à resposta que tu dás tens de ter um prémio... e esse prémio muitas vezes não tem de ser necessariamente um prémio material, basta que te reconheçam o teu valor para tu sentires que fizeste muito bem e que ainda podes fazer melhor. Por último, veria com bons olhos

que as valências policiais, e vamos á nossa instituição, tivessem uma interacção muito maior... Para que elas tenham uma interacção muito maior tem que terminar, e só falo da PSP, não falo da PJ, SEF... falo em excessos de valências que potenciam uma coisa que se chama de “Quintinhas” ou “Capelas”... nestas “Quintinhas” ou “Capelas”, muitas vezes o dono da “Quinta” pensa que é dono da “Quinta”, deixa de o ser porque o simples caseiro, que é o homem que está á porta, começou a tomar as rédeas daquilo e faz a seu belo prazer a gestão da “Quinta”... e a gestão daquela “Quinta” não é conducente a uma visão estratégica que deva ser abençoada por todos... sendo abençoada por todos tem de ser cumprida por todos... Por último, é também este vector que me parece importante que pudesse haver uma interacção, que eu não tivesse em minha casa como tenho uma esquadra de investigação criminal e não tenho nada a ver com eles... não posso ter na minha zona elementos de uma Divisão de Trânsito a fazer operações de trânsito sem que eu tenha conhecimento.

Eficácia policial no concelho de Lisboa
--

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

Interactividade, conexão, muitas das valências deveriam ser colocadas sob a mesma alçada... em vez de haver tantas chefias... O problema que se criou aqui dentro da polícia é um bocado o problema do país... foi arranjar tachos para toda a gente... e dentro disto, chefes para aqui chefes para acolá, instituições para aqui instituições para acolá... nós não fizemos instituições, fizemos valências... uma EIFP, uma EIC, depois as EIR'S, depois é só especialistas e como começa a haver prémios para uns que não têm maior risco do que aquele que tu tens... isto desmotiva-te a ti, desmotiva o outro, etc. etc.

Anexo 11: Entrevista ao Comandante da 3.^a Divisão policial integrada do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:** 21/02/2012
- **Hora:** 09H30
- **Entrevistado:** Subintendente Francisco Ramos
- **Função institucional do entrevistado:** Comandante da 3.^a Divisão Integrada do COMETLIS
- **Tempo de serviço na função de Comandante da 3.^a Divisão:** 3 anos

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique.

Como sabe, esta Divisão tem uma extensão bastante grande. Tem cerca de 37 Km². Para a sua dimensão tem um nível de criminalidade relativamente elevado, isto é, comparativamente com outras não se pode dizer que tenha um índice de criminalidade muito elevado. Mas tem... os números, a estatística provam-no que o tem. A área da Divisão tem inclusive algumas zonas urbanas sensíveis, tais como Padre Cruz, Horta Nova e Boavista e, para além disso, temos aqui encostado o bairro da Cova da Moura, todos os bairros da zona da Amadora, ou seja, são todas zonas limítrofes aqui à área da Divisão. Mais a norte, na zona do aeroporto, tem o Bairro da Torre, portanto, está mais ou menos rodeada e tem inclusive algumas zonas urbanas sensíveis. Não é muito preocupante o nível de criminalidade na área. Para mim, acho que podemos considerar o nível de segurança da Divisão razoavelmente bom.

E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique.

Em relação ao concelho de Lisboa... como sabe, a cidade de Lisboa é considerada das cidades mais seguras do mundo, portanto, acho que isto diz tudo. Não tem nada de preocupante ou de muito preocupante. Sendo certo, parece-me que o ambiente social do país, a crise... essencialmente a crise social, muito desemprego, estão a contribuir para aumentar os níveis de criminalidade e, com certeza, que vão aumentar mais.

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Tendo em conta os meios ao dispor, acho que se desenvolve um trabalho muito positivo. É evidente que os meios, tanto humanos como materiais...e estamos a atravessar uma fase também nesse aspecto de crise, que é pouca gente... apesar de ter recebido alguns reforços como os 128 Agentes vindos da Escola de Alistados e de outros Comandos e Divisões. O certo é que o número de elementos é manifestamente reduzido para a área da Divisão e para as subunidades que tem, porque esta Divisão tem 12 subunidades territoriais e 3 de competência específica. Portanto, trata-se de uma Divisão grande, tal como já lhe tinha dito, e o número de elementos, à volta de 640, que actualmente tem é manifestamente pouco para a área que tem e para as responsabilidades e tarefas que tem de desempenhar. Em termos de meios materiais estamos a atravessar uma crise enorme... como pode verificar ali no parque de estacionamento, tenho um número de carros patrulha... dos 43 tenho neste momento 28 a 30 CP'S parados por avaria e, algumas, quase que diria avarias irrisórias... que por força de não haver manutenção, de não haver protocolos, não é possível arranjar as viaturas e então encontram-se paradas. Ainda assim, apesar de não acreditar em milagres, acho que com os poucos meios que temos conseguimos ser eficientes. Infelizmente, gostaria que essa eficiência fosse aumentada e, com certeza, que com outros meios seríamos mais eficazes. Temos feito aí alguns trabalhos de relevo, que demonstram uma coordenação e eficiência da parte do efectivo. Ainda esta noite, por exemplo, tivemos um assalto aqui a um centro comercial que é o "Fonte Nova", por volta das 03H30 da manhã... partiram o centro todo... e o nosso carro demorou 3 minutos a chegar lá e, no entanto, já não os conseguiu apanhar. A polícia demorou 2 a 3 minutos a chegar ao local, já não os encontrou e não será fácil identificá-los, porque pelas imagens de videovigilância eles estavam todos encapuzados, um deles até com uma máscara de carnaval.

2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?

Acho que o pessoal tudo faz para conseguir dar resposta às solicitações dos cidadãos. Muitas vezes, até por questões culturais, a polícia é sempre o último rácio. As pessoas junto de algumas instituições, que seriam aquelas que estão direccionadas para a resolução dos seus problemas, muitas vezes não dão resposta e, então, a única solução que elas têm é dirigirem-se à Polícia. Isso também se deve a alguns programas especiais que nós temos, nomeadamente o PIPP que é muito bem visto pela população e, portanto, transmite uma proximidade ao cidadão. O cidadão entende que a Polícia está muito próximo dela e, então, depois não tem o discernimento suficiente para entender que a Polícia não é uma instituição de solidariedade social. Mas, a maior parte desses problemas que os leva a solicitar a ajuda da Polícia tem muito a ver com questões sociais, não propriamente com questões criminais. Penso que muitas vezes não conseguimos resolver os problemas porque não estamos direccionados, nem é essa a nossa função, até porque directamente não temos uma função social... só indirectamente, de apoio, mas pelo menos, procuramos encaminhar as pessoas para as melhores soluções, inclusivamente, transportar as pessoas, levá-las, contactar as instituições que têm de resolver o problema em concreto que o cidadão nos apresenta.

3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?

Acho que é uma imagem positiva. Cada vez mais, ao longo dos anos, a imagem da Polícia junto do cidadão tem vindo a melhorar. Isso também tem a ver com o desenvolvimento da própria imagem que nós temos, com a própria forma de trabalhar. Penso que para o cidadão comum, para aquele que é isento na análise do serviço policial, penso que a Polícia lhe transmite segurança. Sabe que, às vezes, a segurança e a insegurança são questões também muito psicológicas... o pequeno furto, aquela conversa de rua, de café, de janela a janela, tudo isso transmite muita insegurança localizada. Quando o cidadão nos consegue transmitir informação, nós muitas vezes conseguimos chegar aos autores desses crimes. Ainda não está muito enraizado no pensamento das pessoas que é importante transmitir informação à Polícia... às vezes as pessoas desvalorizam... “oh, vou ali e não vale de nada comunicar à Polícia”, “é uma perda de tempo”, “depois vou lá uma, vou lá duas, vou lá três vezes”. Não deve ser o próprio cidadão a fazer a triagem da informação, há que debitar

essa informação para a Polícia que depois trabalha com outras informações que tem e, muitas vezes, é assim que se chega a resultados positivos... aparentemente as pessoas até pensam que não resulta, mas muitas vezes resulta.

4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Penso que isto também é um pouco cíclico, tem muito a ver com a qualidade dos elementos. Esta Divisão pela sua dimensão e pelo número de elementos que tem, nos momentos de transferências acaba por sofrer com um grande número de saídas em termos de efectivo. A vinda de elementos novos, sejam da escola ou de outros locais... a sua capacidade tem muito a ver com a qualidade do trabalho que depois é desenvolvido. Nós vamos aprendendo com o dia-a-dia, não só eu como toda a minha equipa... os comandantes de esquadra, chefes de serviço na área operacional... e, portanto, tem também a ver com os conhecimentos que os comandantes de esquadra vão adquirindo na sua área de jurisdição, com a dinâmica que tentam incutir. Penso que temos aumentado a eficácia, a coordenação e os níveis de eficiência são muito bons. Temos tido bons resultados, temos feito bons trabalhos ultimamente, elogiados até pelo próprio Comando.

5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

A nível interno, não posso dizer que a nossa forma de trabalhar tenha piorado. O que posso dizer é que, de facto, a criminalidade, nomeadamente a violenta, tem aumentado um pouco. Nós em conjunto com o Comando, com outras Divisões, até porque este aumento da criminalidade violenta é transversal a todo o Comando de Lisboa... e não vamos esquecer que este Comando tem à volta de 45% da criminalidade de todo o país... A propósito do último fim-de-semana, ainda ontem no briefing que se faz a nível nacional, o Comando de Lisboa teve mais de 50% das detenções a nível nacional, o que demonstra a grandeza e a eficiência do Comando. Portanto, tem muita criminalidade mas acho que nós também conseguimos fazer face a ela.

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?

A esmagadora maioria são bons profissionais. É evidente que numa casa tão grande e com tantos elementos haverá sempre os melhores e uma faixa muito residual de elementos menos bons, menos interessados no serviço. Mas de uma forma geral conseguem resolver os problemas das pessoas... directamente ou indirectamente, encaminhando para os locais e para as instituições que lhes possam dar a resolução aos seus problemas.

2. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.

Não estou muito por dentro da formação ministrada na EPP, agora o que sei, por experiência própria, é que tem muito a ver com a qualidade individual não só dos instruendos, dos formandos, mas também dos próprios formadores. Nós, nas Divisões ao recebermos os elementos temos a noção de que esta escola é melhor do que aquela... também a ordem de classificação pela qual depois escolhem o local para onde querem ir trabalhar pode fazer com que os melhores escolham vir para cá ou o contrário. Mas, penso que a escola faz o seu melhor. Também sou da opinião que tem vantagens e inconvenientes a filosofia, que penso que foi alterada, de recrutar anualmente formadores. Penso que neste momento estará um quadro completo... não sei, mas parece-me que este sistema leva a que os formadores fujam um bocadinho da realidade policial, da realidade prática. Mas é como lhe digo, penso que vêm bem preparados e depois tem a ver é com a qualidade individual. Por outro lado, era conveniente que ao longo do percurso profissional dos elementos houvesse uma maior disponibilidade para se poderem efectuar acções de “reciclagem”. Apenas existem novas formações, quando também se deveria reavivar certos conteúdos anteriormente aprendidos. Mas é complicado, se os meios já são escassos, estar a tirar os meios da rua... Mas é como lhe digo, penso que eles vêm bem preparados e depois, no seu dia-a-dia, têm de evoluir e de perceber, essencialmente, que a prática é, muitas vezes, quase que 180 graus de diferença em relação à teoria. Nós, ao longo da nossa vida policial, às vezes, vamos alterando os nossos procedimentos porque vamos percebendo que aquilo que aprendemos e, até em virtude da experiência que adquirimos, que os nossos procedimentos têm de ser revistos e teremos de adoptar outros procedimentos para nos tornarmos mais eficazes e eficientes. Há muita forma de chegar a um objectivo e cada

Divisão tem uma forma diferente de trabalhar, atendendo à forma de pensar de cada Comandante... embora os objectivos a atingir sejam os mesmos.

3. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

Os menos bons profissionais, com dolo ou sem dolo, às vezes fazem as coisas de uma forma algo consciente de que estão a praticar infracções disciplinares... Não sei se sabe, mas a Polícia de Segurança Pública, na minha óptica, exerce uma acção disciplinar sobre os efectivos de uma forma bastante rigorosa. Não esperem da minha parte, como nunca esperaram, que eu desse cobertura a actos menos dignos, muito menos criminais. A PSP tem um regulamento disciplinar que prevê a punição de certos tipos de comportamentos profissionais. Mas, de uma forma geral, os nossos Agentes trabalham sempre dentro dos limites da acção policial.

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

1. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?

É mais a parte criminal. É uma Divisão com um índice criminal relativamente elevado, mas, comparando com a área que abarca, também não é assim muito preocupante. Mas, com certeza que haverá muitas incivildades, nomeadamente praticadas pela faixa etária juvenil. Os jovens, por vezes, cometem crimes mas essencialmente cometem muitas incivildades. Isto tem a ver com a sociedade em geral... Os pais, por força do trabalho, demitem-se muito da educação dos seus filhos... saem de manhã para o trabalho, chegam à noite, trabalha o pai e mãe, e, portanto, os filhos são deixados um pouco ao destino, nas instituições, nos infantários, nas escolas... sabemos como é que anda o ensino. As incivildades são muitas vezes praticadas por menores... existe muita falta de formação. As pessoas confundem um bocado a palavra libertinagem com liberdade. Aqui a zona à volta do Colombo tem também alguns arrumadores que, de vez em quando, vão causando alguns problemas... mas já esteve pior... Infelizmente, com a criação da área da investigação criminal, o pessoal à civil que é a melhor forma de combater esse tipo de crime não tem podido actuar como seria desejável. Ainda assim, quase todas as esquadras, nomeadamente

as que têm uma área de jurisdição maior e com maior volume de trabalho, têm já equipas à civil e que têm feito belíssimos serviços.

2. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?

Nós não temos forma legal de actuar sobre incivildades... a incivildade não é um crime. Nós nunca poderemos entender que as incivildades são uma prioridade para a polícia... prioridade, prioridade para a polícia é combater a criminalidade... isso é que é uma prioridade. Para nós, a resolução das incivildades passaria pelo cidadão, aquele que pratica as incivildades, seja ele maior ou menor, ao avistar um polícia tivesse alguma retracção, algum respeito... o que não acontece. O que é que um Polícia pode fazer quando encontra alguém a urinar na rua? A dar um pontapé num caixote do lixo? Coisas assim do género que não são crimes, são incivildades... Lá está, é uma questão de formação, de cultura, é uma questão das pessoas terem a noção de que não devem fazer. A polícia aí pouco pode fazer... Se fosse mais respeitada, se tivesse mais autoridade, com certeza que as pessoas teriam mais receio de fazer. Nesse aspecto acho que a polícia perdeu muita autoridade ao longo dos anos.

3. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

Na minha opinião, considero que se deveria apostar numa melhor reinserção social dos jovens. Eu sei que a filosofia do Estado deve ser feita no seio da família, mas quase que tenho a certeza que essa filosofia e essa forma de actuar não tem apresentado resultados, e aqui na Divisão verifica-se isso. Nós em 8 dias já conduzimos uma menor para Elvas, para a Guarda, para estabelecimentos onde estão internados em regime aberto ou semiaberto... às vezes a menor chega quase primeiro a Lisboa do que nós... Terão forçosamente de serem tomadas outro tipo de medidas. Eu também compreendo que o regime fechado se assemelha a um tipo de cadeia e, com certeza, que as pessoas não se vão reinserir socialmente dentro de uma cadeia... as pessoas muitas vezes vão para a cadeia por praticarem um crime numa determinada situação e a sua génese não é de um criminoso e quando sai de lá vem um perfeito criminoso, aprendeu aquilo que ele não sabia. Mas o que é certo, também, é que os regimes abertos não têm resultado. Da parte dos tribunais, das comissões, tem de haver relatórios e uma análise mais aprofundada, mais rápida, mais sistémica do comportamento dos jovens sinalizados, no sentido de mais rapidamente se

tomarem medidas, mais duras em relação a eles. No meu entender, não acho necessário baixar a idade de imputação criminal até porque a lei tutelar educativa se encontra ajustada, uma vez que prevê factos tipificados pela lei como crime para os jovens entre os 12 e os 16 anos, desde que sejam crimes contra as pessoas e o património, pelo que podem, eventualmente ser detidos. Como tal, parece-me uma faixa etária perfeitamente aceitável. Eventualmente, a medida que lhe é aplicada é que terá de ser mais dura. A primeira medida é entregar os jovens aos pais, mas em muitos casos pertencem a famílias totalmente desenraizadas, pais divorciados e, portanto, não é no seio da família que vão conseguir recuperar. Confesso-lhe que também não tenho a certeza de que será nestes colégios que se conseguirão reintegrar. A maior parte dos que vão para estes colégios abertos ou semiabertos acaba por reincidir, e quando atingem a maioridade acabam por ficar definitivamente privados de liberdade. Sabe, há muita delinquência juvenil... aqui a área do Colombo atrai muitos jovens e, portanto, é uma zona de lazer, onde as pessoas andam ali à vontade, no último piso tem lá o “Funcenter”... é uma zona muito atractiva, o que os motiva muitas vezes a fugir à escola... os pais não os conseguem controlar, estão no trabalho, é complicado...

Eficácia policial no concelho de Lisboa
--

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

Penso que uma melhor eficácia policial assenta basicamente em três vectores essenciais: maiores meios humanos, maiores meios materiais e, talvez, uma melhor coordenação. Tendo em conta só a área de jurisdição da 3.^a Divisão, com certeza que esta seria mais eficaz se tivesse mais meios... de certeza... isso é essencial. Nós não podemos combater o crime quando numa área de 5 Km² temos uma ou duas patrulhas dobradas... não há milagres, apesar de eu achar que às vezes fazemos alguns. E mesmo os carros patrulha que andam a rodar, na esmagadora maioria do tempo limitam-se a responder às chamadas... os carros só reagem. Nós pela falta de meios temos um grande problema que é a falta de proactividade. Nós, neste momento, trabalhamos reactivamente. Por falta de patrulhamento não fazemos proactividade, fazemos reactividade. Por outro lado, diria que para cima de 80% das chamadas dos carros patrulha são para incivildades, não para crime... aí sim, o carro patrulha actua na incivildade, portanto, não combate o crime. Não posso dizer que sou um crítico do PIPP, mas também confesso que não sou um grande amante. Na sua

génese acho que o PIPP é bom para o cidadão, existe proximidade, eventualmente dá para recolher informação se o pessoal tiver alguma astúcia policial, se o cidadão colaborar com a polícia... O PIPP trabalha mais com uma faixa etária para cima dos 50 anos, mais virado para os idosos, porque são os idosos que mais sentem necessidade de apoio da polícia. As pessoas mais novas não se aproximam muito da polícia porque não sentem necessidade dessa aproximação. As pessoas idosas pela sua solidão, pela sua vulnerabilidade, então têm necessidade de se aproximar da polícia e, portanto, lá está a tal vertente social. Estando nós a colocar os elementos no PIPP, as pessoas, a hierarquia e até, eventualmente, o poder político têm a ideia que o polícia desempenha um grande papel, transmitindo maior proximidade... eu recebo-os aí... falo com os presidentes de Junta, falo com as comissões de moradores, as associações dos bairros, e eles gostam muito do PIPP, de ver ali o polícia a falar com as pessoas... Temos parcerias, até por causa deste novo fenómeno que está aí emergente que é a morte dos idosos em casa, que vão falecendo com falta de apoio. Lá está, as instituições de solidariedade social não estão a fazer o seu trabalho, não sinalizam, não acompanham... claro que algumas fazem um trabalho extraordinário, andam aí no dia-a-dia, dia e noite no apoio... mas os meios deles também são muito escassos e não conseguem acorrer a todas as situações. Temos aí uma nova parceria onde a polícia se limita a acompanhar os membros da junta de freguesia a acompanhar casos que já se encontram sinalizados. Nós fazemos parte dessa parceria porque as pessoas ainda vão abrindo a porta à polícia, mas não abrem a porta aos elementos da junta de freguesia ou a elemento da associação de moradores, o que demonstra alguma aceitação pelo trabalho da polícia. Como sabe, anda por aí muita gente a fazer-se passar pela polícia... nós como lidamos muito com os idosos, fazemos muitas acções a aconselha-los para a melhor forma de procederem, como devem actuar, como devem andar na rua, que medidas de segurança devem tomar. As pessoas têm de ser polícias de si próprias... nós ensinamos os idosos a ter cuidado com a sua própria segurança. Muitas vezes as pessoas são alvo de roubo, de alguma criminalidade porque também não tomam os devidos cuidados com a sua própria segurança. Quando nós estamos a desenvolver esta tarefa de acção social, não estamos a combater o crime... desviamo-nos do crime. As pessoas e, eventualmente, os políticos têm ideia de que eles estão visíveis, estão próximos do cidadão... mas estão próximos do cidadão que não é criminoso e que não pratica incivildades... porque quem é criminoso e quem pratica incivildades não se aproxima da polícia. Nós temos muita falta de meios e, como tal, penso que havendo um aumento de meios humanos e materiais com certeza que com uma melhor coordenação se aumentará a eficácia policial. A polícia evoluiu muito no

aspecto da presença, da formação. Depois, ouça, cada vez mais cada um de nós tem de trabalhar mais analisando... tal como dizia o anterior Director Nacional Oliveira Pereira “O polícia está naquele local, àquela hora, não é porque uma mente brilhante disse vai para ali. Foi para ali porque fez uma análise sistemática e científica da criminalidade e, portanto, aquela hora, naquele local é onde ele deve estar, porque é onde nas últimas 24 horas, nas últimas 48 horas, 72 horas houve uma incidência criminal maior”. Ainda hoje se trabalha muito empiricamente... já há outro tipo de meios para analisar, mas eu ainda trabalho muito empiricamente. A estatística para mim é importante mas ela vale o que vale... a estatística pode ser adulterada, os números podem ser adulterados. Muitas vezes é analisar para ver como se pode dar a volta... mas com certeza que não é assim que nós a analisamos. Por outro lado, tem de haver uma adequação da intervenção policial à realidade existente... a forma de actuar dos Agentes numa área urbana, numa classe média-alta, não pode ser a mesma forma de actuar numa área urbana, numa classe média-baixa, porque os comportamentos, as reacções, a forma de encarar a polícia é muito diferente.

Anexo 12: Entrevista ao Comandante da 4.^a Divisão policial integrada do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:** 05/03/2012
- **Hora:** 14H30
- **Entrevistado:** Subintendente Anabela Alferes
- **Função institucional do entrevistado:** Comandante da 4.^a Divisão Integrada do COMETLIS
- **Tempo de serviço na função de Comandante da 4.^a Divisão:** 3 anos

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique.

Acho que é uma área com uma segurança média. Como é óbvio não é uma área totalmente segura, mas há segurança. Na área da 4.^a Divisão apesar de existirem muitos bares, muitos problemas, e apesar de termos algumas zonas urbanas sensíveis, não temos criminalidade muito violenta e, como tal, vamos conseguindo gerir a situação em termos de assaltos a pessoas e a veículos. De facto, penso que há segurança, não tanta como nós gostaríamos, mas aqui nesta área ainda existe... felizmente.

E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique.

De uma forma geral, considero Lisboa uma cidade segura. Pode-se dizer que aqui também há criminalidade, mas nas Divisões integradas não assume a mesma proporção quando comparada com o que se verifica nas Divisões destacadas do COMETLIS. Mas como estamos a falar só das Divisões integradas, penso que Lisboa é uma cidade segura... tem os seus problemas como qualquer grande cidade, é uma capital... Mas por aquilo que eu

conheço, penso que ainda é uma das cidades mais seguras da Europa. Como eu sou presidente da IPA, vou tendo contacto com outros colegas, e em alguns seminários nós abordamos certas questões, vejo mapas de criminalidade de outros países e, de facto, não se comparam com o nosso... apesar de, nos últimos tempos, as coisas se terem vindo a alterar, muito por força da crise socioeconómica, pela maior presença de outras pessoas com formas diferentes de estar na vida, e depois tudo isto se vai reflectindo... enfim, é a globalização, tem coisas boas e tem coisas más... Mas, de facto, considero que Lisboa ainda é uma cidade bastante segura. Eu pelo menos não tenho medo de cá andar...

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Acho que é muito eficiente. Os meios humanos que nós temos aqui nesta Divisão, como em qualquer outra, são manifestamente insuficientes, à semelhança do que acontece em relação aos meios materiais. Portanto, partindo dessa premissa, acho que se tem alcançado bons níveis de eficiência. Temos correspondido de forma bastante satisfatória a todos os grandes eventos que têm existido, muitas vezes sem recorrer a qualquer tipo de apoio de outras Divisões, até porque também elas têm as suas situações, como por exemplo na visita do Papa em que todas elas se encontravam empenhadas na respectiva missão. Para além disso, temos muitas questões que nos devem deixar orgulhosos... esta Divisão apesar de ter muitas manifestações, as coisas têm corrido sempre bem... É uma Divisão que em função dos órgãos de soberania que existem na área tem, igualmente, muitas visitas de Estado... para além disso, temos ainda o museu do Oriente, a fundação Champalimaud, bem como outras valências que foram aqui colocadas e que, naturalmente, exigem um policiamento bastante cauteloso. De facto, é rara a visita de Estado que não passe pela 4.^a Divisão e, até hoje, não tenho conhecimento que tenha acontecido algum problema... penso que, nesse aspecto, a polícia está de parabéns, temos conseguido dar uma imagem positiva do nosso país. A última grande visita que tivemos foi a princesa da Tailândia, e nós recorrendo aos elementos impedidos e fazendo uma gestão do efectivo de todas as esquadras, conseguimos sempre ter um policiamento, não só no itinerário onde a princesa passou mas também onde a princesa esteve efectivamente. Aliás, nós fazemos sempre isso com as altas entidades, ainda que para isso nós tenhamos que ficar mais horas ou o pessoal não ir de folga, como já aconteceu... mas também não se queixam e, portanto, vamos

conseguindo gerir estas situações. Claro que já houve situações em que tivemos reforços, mas regra geral, temos enfrentado as situações com o pessoal da Divisão, mesmo que recorrendo aos impedidos que acabam por ir para a rua, bem como solicitando ao pessoal para que faça um turno e mais uns períodos extras. Acho que tem resultado e não vejo que a polícia se tenha de envergonhar com o trabalho efectuado nessa vertente, portanto, considero que temos sido eficientes. Depois, obviamente que a actividade operacional não é só isso... em termos de Escola Segura, ultimamente também temos sido bastante eficientes... os policiamentos de proximidade também têm resultado de forma muito positiva, falando apenas a título desta Divisão. Em termos de patrulhamento auto e apeado não posso dizer que haja uma eficiência a 100%... não é fácil, os meios são muito canalizados para muitas operações... nós fazemos muitas operações, fazemos muitas STOP'S, algumas operações especiais de prevenção onde se têm alcançado bons resultados. Obviamente, como dizia a minha mãe "Quando se puxa de um lado destapa-se do outro" e, como tal, às vezes pouco mais temos do que o carro patrulha e, claro, nesse aspecto considero que não seja tão eficiente... não por culpa da vertente polícia, mas sim por não termos tantos meios como desejaríamos. Obviamente, não conseguimos estar em todo lado e, atendendo às muitas manifestações, temos de deslocar as pessoas em função das necessidades. Temos, frequentemente, de retirar pessoal da patrulha para as operações STOP, para as operações especiais de prevenção, para os patrulhamentos às altas entidades, muitas vezes para apoiar o pessoal da DSI em virtude das muitas embaixadas que também existem na área. Sendo assim, a única coisa que ainda não se conseguiu fazer com 100% de eficácia é esta vertente do patrulhamento. Mas mesmo assim, creio que o balanço é claramente positivo.

2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?

Acho que, apesar de tentarmos, não conseguimos dar resposta a todas as solicitações. Muitas das solicitações e queixas que nos são feitas também não são da nossa responsabilidade, não são do nosso foro. Agimos assim porque temos de ajudar as pessoas, encaminhando, mas nem sempre somos a entidade gestora daquela situação. Não tendo competência, temos de encaminhar. Ainda assim, naquilo que nós temos competência, nem sempre conseguimos resolver. A parte mais visível daquilo que nós temos competência e que nem sempre conseguimos resolver relaciona-se com vertente do Trânsito. É uma vertente que depende de nós directamente e acontece, muitas vezes, a solicitação de

alguém que está, por exemplo, barrada à entrada da sua garagem e fica horas à espera, às vezes fica o dia inteiro, e nós não conseguimos ter meios para dar a devida resposta. Fazemos a solicitação para vir um reboque e o Trânsito não tem... infelizmente não conseguimos dar resposta. Creio que às solicitações da parte operacional que as pessoas nos colocam, algumas conseguimos dar resposta directa e imediata. Porém, existem outras que sendo parte policial não é possível porque carece de investigação e de prova e não alguém chegar e dizer “Ah...vendem droga ali à minha porta”... é verdade, se calhar até vendem, mas não é possível chegar e deter as pessoas sem um flagrante ou sem uma boa investigação. Portanto, penso que aí as pessoas sentem-se um bocadinho defraudadas, porque acham que ao irem à polícia e aquilo ser da sua competência, esta instituição devia agir imediatamente, e quando isso não acontece as pessoas não percebem... mas, de facto, é impossível. Nós não podemos chegar ao local e agir de qualquer maneira... como somos legalistas, temos de agir segundo a lei. Temos de alcançar os meios de prova e nem sempre é fácil, nem sempre se consegue, e, algumas vezes, quando se consegue, o espaço de tempo que medeia a queixa e a resolução do problema ainda é considerável, o que faz com que a pessoa descredite. Outro aspecto que as pessoas aqui na área da 4.^a Divisão se queixam muito é o ruído. É uma questão difícil de resolver porque é quase impossível para o Agente que está na rua evitar que os carros circulem... se for um grupo que está a fazer ruído até vamos lá e tentamos dissuadir. Agora é impossível evitar que as pessoas saiam das discotecas a falar, que as motas circulem. É uma área onde existem muitos bares e essa intersecção entre a parte nocturna e área habitacional cria alguns problemas às pessoas, os quais gostariam de ver resolvidos. Como é óbvio, as pessoas não gostam de ver pessoas com mau comportamento junto das suas casas, mas isso é muito difícil evitar porque uma coisa são os estabelecimentos onde se pode medir o ruído, arranjar mecanismos ou até fechar uma casa com a cooperação de outras autoridades competentes... outra coisa é o ruído de vizinhança que tem a ver com circulação de pessoas e que, de facto, é muito difícil de acabar e que as pessoas não compreendem.

3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?

Em relação às pessoas acham sempre que a polícia faz de menos e querem sempre mais. Isso é compreensível, uma vez que as pessoas gostariam de ver sempre alguém ao pé de sua casa, alguém na sua rua... A mentalidade dos portugueses é exactamente essa...”Há segurança quando eu vejo um polícia”... não é que isso seja rigorosamente verdade em

termos funcionais, mas em termos da nossa mentalidade ainda é assim... não quer dizer que um dia não mude, mas por enquanto é a realidade..."Não vejo polícia na minha rua logo não há segurança". Isto, de uma forma geral, será este o sentimento, embora não pergunte, como é óbvio, a todas as pessoas individualmente. Com as pessoas que eu falo, que são os presidentes de junta, eles sentem-se agradados com a forma como nós estamos a redimensionar o nosso policiamento. Temos tentado alterar o policiamento ao longo destes anos e temos, também, tentado redimensioná-lo sempre que existem questões, isto é, sempre que existem problemas nós vamos redimensioná-lo até porque não temos mais elementos... vamos fazendo um estudo do que está a acontecer e vamos reencaminhando o policiamento para as zonas em que parece mais necessário. Portanto, o feedback dos presidentes de junta, até porque temos uma relação óptima, é bom. Temos também um feedback positivo das escolas que nos últimos tempos nos têm agradecido a forma como nos estamos a empenhar, até porque alterámos o policiamento... nos primeiros tempos que aqui estive, a Escola Segura estava colocada nas esquadras, mas acabei por reflectir e concluí que não funcionava, não tinha a eficiência que nós pretendíamos e, então, decidi voltar a recolocá-los na Divisão, devidamente enquadrados por um Chefe, apesar de administrativamente estarem colocados na 28.ª Esquadra. Quando a Escola Segura estava colocada nas esquadras existiam algumas contrapartidas... a informação não circulava bem, as equipas estavam desfasadas e não falavam umas com as outras, e tudo isto não se compadece até porque os alunos se cruzam nas várias escolas... ou porque um aluno já esteve numa escola e entretanto passou para a outra, mas ainda frequenta aquela, ou porque aquele da escola X namora com a aluna da escola Y... portanto, há aqui um cruzamento de alunos e por consequência um cruzamento de informação... se os nossos elementos não cruzarem essa informação tudo se perde e nós ficamos cingidos só aqueles aspectos mais evidentes, pelo que a nossa intervenção fica mais limitada. Por outro lado, alterei a nossa postura de estar nas escolas, que era sobretudo numa perspectiva mais passiva, para fazermos também algumas acções no exterior das escolas e depois também no interior. Foi determinado por mim este ano que se fizesse um planeamento das acções que se poderiam dar em cada escola e em que meses, portanto os senhores presidentes dos concelhos executivos ficaram disso conhecedores e, como tal, as acções estão a ser feitas de acordo com o nosso planeamento, por forma a termos sempre acções dentro das escolas, mas ao mesmo tempo um patrulhamento externo... porque o que acontecia era que todos solicitavam ao mesmo tempo e depois não se tinha ninguém na rua. Então, o planeamento foi feito por antecipação, onde eles escolhem quando querem que nós visitemos a escola,

mas sempre dentro daquele planeamento. Assim, temos sempre uma equipa que está a dar a palestra e uma outra que está na rua, de modo a não se descurar o patrulhamento. Esta foi uma alteração que eu acho que foi muito significativa e que nos trouxe uma mais-valia. Por outro lado, temos também feito acções junto às escolas, quer de trânsito quer de algumas intervenções mais musculadas, no sentido de estar um grupo de alunos que nós achamos que podem traficar ou fumar, e então vamos junto deles e fazemos as revistas se for necessário, pelo que temos tido uma intervenção mais activa que tem resultado num aumento do sentimento de segurança junto desta comunidade... mais sentimento de segurança para alguns e mais sentimento de insegurança para outros, que é o que nós queremos, isto é, eles nunca sabem quando a polícia não vai aparecer para reprimir comportamentos desviantes, pelo que se sentem mais inseguros para praticar certo tipo de comportamentos. O feedback dos professores tem sido muito bom. Depois temos tido outros elogios... ainda agora no polo da Ajuda, que é um polo universitário onde a Escola Segura não vai, existiam muitos assaltos a viaturas e as pessoas eram interpeladas quando vinham da faculdade para os seus carros... Quando fomos conhecedores disso fizemos o tal redimensionamento do policiamento, no sentido de vez em quando abrangermos aquela área, principalmente naqueles períodos, e, de facto, os assaltos diminuíram, as pessoas sentem-se melhor e o próprio director do polo já nos agradeceu, dizendo que com a nossa ajuda as coisas tinham melhorado e os alunos já se sentiam mais seguros.

4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Na minha opinião melhoramos em três vertentes importantes. Em primeiro lugar melhorou a interligação entre a polícia e a comunidade local... penso que isso é importante, é um aspecto a que dou muito valor. As pessoas passaram a saber que se podem deslocar à polícia e serem atendidas. Inclusive, se quiserem falar com o comandante de Divisão podem-no fazer porque serão atendidas e são sempre tidas em boa conta as suas reclamações e até as suas sugestões. Pronto, penso que nesse aspecto as pessoas sentem-se um pouquinho mais acarinhadas e, às vezes, do que me tenho apercebido não só pela minha formação académica mas também pela experiência policial, as pessoas só querem ser ouvidas, não querem que façam nada... a pessoa sabe que se calhar aquela situação é de difícil resolução, mas só de saber que houve uma pessoa que a ouviu, que percebeu a sua dificuldade, isso acho que já é meio caminho andado para a satisfação do utente. Portanto, é esse caminho que tenho tentado percorrer ao longo da minha vida profissional, até

porque não faço nenhum esforço adicional com isso. Penso que deve ser desta maneira... posso estar errada, mas é a minha maneira de pensar. Penso que nesse aspecto começou a haver uma maior abertura, as pessoas sentem-se mais à vontade, temos feito muitos contactos com a população idosa... em todos estes anos que aqui estive, reunimos três vezes um número de idosos superior a 500 no mesmo espaço, onde juntámos três vertentes... a vertente da pedagogia; a vertente mais lúdica com o intuito de divertir as pessoas... inclusive proporcionámos a presença do coro de uma universidade sénior e de um grupo de ranchos com pessoas mais da terceira idade para que pudessem perceber que na idade deles também é possível fazer outras actividades... e, entre isso, expomos os nossos concelhos de segurança, falamos com as pessoas para as alertarmos acerca dos comportamentos de segurança que devem adoptar, os cuidados que não estão habituados a ter e que devem fazer parte do respectivo comportamento diário... lembro-me que nesta última acção falámos, com especial enfoque, das situações relacionadas com os aparelhos TDT, uma vez que as pessoas que lhes iam ver os aparelhos diziam que eram da EDP e dos Correios, etc... foram alertados para não o fazer e para em caso de dúvida contactarem, imediatamente, a polícia. Enfim, aproveitamos assim para dar conselhos de segurança às pessoas, colocando ao mesmo tempo uma parte mais simpática. Na última vez que reunimos pessoas, fizemo-lo na sala do Império do Cruzeiro... a sala encheu e tinha, seguramente, umas 800 pessoas idosas. Portanto, esse cuidado e essa abertura com as pessoas acho que se tem tornado positivo. Em segundo lugar, acho que também é positiva a nova forma de gestão interna. Houve um esforço para redimensionar os nossos efectivos internos de acordo com as nossas necessidades. Com muita calma e sem atritos, temos menos cerca de 40% do efectivo interno. Tínhamos uma série de elementos a trabalhar internamente que foram saindo e não foram substituídos ou foram canalizados para o serviço operacional, ou seja, conseguimos assegurar os mesmos serviços internamente e ainda por cima temos mais pessoal na rua em funções operacionais. Penso que isso foi positivo, já que considero que é mais prejudicial ter gente a mais do que ter gente a menos... quando temos a menos as pessoas esforçam-se para cobrir o lugar que ficou em aberto e quando temos a mais ninguém se esforça e ainda por cima acabam por ocupar o tempo disponível com discussões que acabam por prejudicar o próprio trabalho. Portanto, penso que essa alteração foi positiva, acabaram as discussões de corredor e os problemas que existiam, tudo graças a um trabalho minucioso porque é preciso tratar as pessoas com muito cuidado. Internamente, houve, então, este redimensionamento, houve algumas alterações em termos de gasto de papel ainda antes do Comando ter solicitado,

nomeadamente acabei com os arquivos na Divisão mantendo os arquivos na esquadra, e fui alterando pequenas coisas aqui dentro que considero que foram positivas. Em terceiro lugar, outro aspecto que considero positivo foi, também, não nos vocacionarmos apenas para a componente do Trânsito. Esta Divisão estava muito vocacionada para o Trânsito, até parecia que eramos a Divisão de Trânsito 2... Na minha opinião há uns anos atrás justificava-se que assim fosse, mais no sentido em que as pessoas bebiam muito, não estavam educadas neste sentido e era o caos... Neste momento já não é assim... felizmente já não faço tantas detenções o que é positivo e demonstrativo do bom trabalho dos meus antecessores e que tenho vindo a dar seguimento, no sentido que acho que é o importante, o da educação... As pessoas começaram a mudar os seus hábitos e é muito importante ver que às vezes vai um carro cheio de meninos completamente embriagados mas o condutor vai são... isto deixa-me extremamente contente... Às vezes o pessoal dizia-me “Já viu Comandante... fazíamos aqui 4 ou 5 detenções e agora não fazemos nenhuma” e eu digo “Não, ainda bem que não fazemos nenhuma”. Portanto, é bom porque naquele carro podiam estar os nossos filhos, os nossos irmãos, os nossos pais, e agora as pessoas vêm para se divertir mas já têm uma mentalidade mais positiva... fazemos menos detenções mas há menos acidentes, menos problemas e eu fico contente com isso. Portanto, acho que nesse aspecto também foi positivo verificarmos que do trabalho efectuado houve, também, um passo em frente na mentalidade das pessoas que leva à melhoria dos seus comportamentos. Não tenho dúvidas que este menor número de detenções de álcool se deve ao trabalho que os meus antecessores fizeram e, também, porque agora a Divisão se encontra mais limitada em termos de meios materiais... se antes a Divisão tinha um aparelho quantitativo de álcool agora já não tem nenhum, o que já deu origem à anulação de testes... não vale a pena ter 50 homens na rua se depois não temos equipamentos. Portanto, foi positivo redimensionar o nosso policiamento, deixando de dar tanto enfoque à componente do Trânsito para dar maior prioridade a outros policiamentos. Por exemplo, algo que fiz muitas vezes quando vim para cá, mesmo sem se elaborar relatórios, até porque mais do que os números o que me interessa é a qualidade do serviço prestado, foi uma maior intervenção junto das pessoas... fomos muitas vezes ali à rua Maria Pia e agora todas as pessoas são revistadas, vamos ao bairro 2 de Maio e as pessoas são revistadas, bem como um dos policiamentos de trânsito que agora passa a ser feito de dia numa dessas áreas... já sei que em termos de álcool não existirão muitas detenções, mas poderá haver em termos de carta, de armas... Mas ao mesmo tempo cria alguma instabilidade e permite perceber às pessoas daqueles bairros que a polícia também lá vai. Portanto, penso que essa parte

também foi positiva, não nos vocacionarmos só na componente do Trânsito, mas alargarmos um pouquinho para outras questões que também são importantes para as pessoas e que, de alguma forma, para elas serão até mais importantes. Para nós tudo tem importância, mas com as pessoas não acontece exactamente o mesmo.

5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

Não sei se está a correr pior do que aquilo que estava quando vim para cá, mas há coisas que eu gostaria de ver alteradas e não vejo, nomeadamente no que concerne aos furtos. Apesar de não termos muito furto de veículo, temos alguns no interior de veículo e temos alguns no interior de residências. Esta realidade deixa-me um bocadinho apreensiva e, apesar de ter tentado combater estas situações, ainda não obtive os resultados que pretendo. De vez em quando vamos apanhando mas é difícil, primeiro porque o nosso efectivo é pouco, depois porque carecia de um policiamento mais efectivo, não tanto patrulhamento auto, porque como sabes se eu for para roubar um carro e se vejo o carro da polícia espero um bocadinho e assalto depois... não sei, se calhar pode passar por mais elementos à civil, mais vigilância electrónica...portanto, eu sou a favor da vigilância electrónica, acho que o Estado não está em condições de ter um polícia para cada cidadão e para cada carro... mas em muitos sítios a vigilância electrónica seria uma mais-valia. Não havendo vigilância electrónica e não havendo mais elementos à civil, é difícil de evitar que este tipo de comportamentos aconteça. Eu sou a favor do policiamento à civil... como andam livres, como andam por onde querem, como podem fazer o que querem, podem meter o bico em todo o lado, também ao mesmo tempo maior possibilidade de efectuar bons serviços mas também de fazer asneiras... então para evitar as asneiras e só ficarmos com os bons serviços tem de haver uma boa supervisão. Acho que esses elementos bem escolhidos e com um bom trabalho de supervisão evitavam que houvesse tantos assaltos.

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?

Antes de mais não nos podemos esquecer que por de trás de um polícia temos uma pessoa. Os polícias enquanto pessoas também são diferentes. Então na nossa instituição também temos de tudo. Temos elementos aqui que são excelentes, que se preocupam de coração

com os problemas das pessoas, se calhar vão para casa a pensar “Resolvi assim, mas se calhar tinha sido melhor se tivesse resolvido de outra forma”. Não tenho dúvida que se preocupam mesmo, porque em muitos casos vem a assistente social, vem a protecção civil, vêm outras instituições, mas quando o caso é bicudo todos querem ir embora e deixar o caso nas mãos da polícia... portanto, em última instância, a polícia é a instituição que resolve e que se preocupa de facto. Mas, também temos elementos que pelo facto de vestirem uma farda e serem polícias pensam que também podem fazer tudo... Portanto, temos as duas vertentes. Agora, acho que ganham os que se preocupam. Acho que são mais os que se preocupam e que querem agir com profissionalismo do que aqueles que não são tão profissionais. De facto, há aqui muita gente boa mas também temos muitas pessoas que estão-se a marimbar, apenas querem que chegue o fim do mês, estão sempre do contra, nada para eles está bem, os ordenados estão mal, a vida está mal, acham sempre que estão ser a prejudicados na polícia, em vez de irem fazer o serviço de patrulha ficam nas esquadras, juntam-se uns com os outros, acham que devem almoçar e jantar na hora do serviço... enfim, não têm a noção do que é o trabalho em qualquer sítio. Como te disse, nos policiamentos é bem visível que existem elementos que estão lá de coração, de corpo e alma, enquanto que outros limitam-se a fazer figura de corpo presente, porque a seguir quem ir embora fazer outra coisa qualquer, porque encaram isto como um part-time. Mas é quase impossível acabar-se com isso. Enquanto que numa fábrica tu tens de fazer 500 peças, aqui os objectivos são mais subjectivos e mais difíceis de mensurar... qual é o bom polícia? O que faz muitas detenções ou o que as evita? É aquele que autua muitos carros ou aquele que não permite que se estacione na sua área de responsabilidade? Há comandantes que te diriam que é aquele que faz muitas autuações, eu, por exemplo, prefiro aqueles que evitam que situações más aconteçam na sua área de responsabilidade. Considero que na nossa vertente das esquadras o acento tónico deveria ser a prevenção, e talvez estejamos a fugir um pouquinho a isso... mas a prevenção deveria ser a nossa preocupação máxima, evitar que as coisas aconteçam às pessoas, depois de acontecerem qualquer remedeio já é mau. Por exemplo, tu consegues apanhar alguém que matou outra pessoa... mas não consegues evitar que a outra pessoa fosse, que alguém ficasse sem pai...

2. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.

Neste momento não te posso falar de formação porque já há muitos anos que não estou na EPP e, obviamente, que não tenho um conhecimento directo para te dizer com clareza se

será a formação mais conveniente para o desempenho da função. Mas, aquilo que eu penso é que é uma formação adequada. Pode sempre haver situações de melhoria, mas eu vejo por mim que já cá estou à 30 anos, também tive a formação na EPP e quando vim para a rua sentia-me preparada “q.b.”. Claro que quando alguém sai da EPP ou do Instituto ninguém está totalmente preparado, mas também é assim na vida, é geral. Quando alguém sai da faculdade, seja de que faculdade for, para o mundo de trabalho ninguém está preparado. Se calhar os nossos elementos que saem da EPP, os nossos elementos que saem do Instituto, estarão até mais preparados para ingressar no seu mercado de trabalho do que outros alunos de outras faculdades ou de outras escolas. Mas, também por isso é que há sempre uma componente teórica e depois a prática vai-nos ensinando. Por isso é que os novos quando vêm são sempre encaminhados, são sempre ajudados, andam com os mais antigos, para que possam aprender a dar os primeiros passos. Depois compete-nos esforçarmo-nos para colocar, da melhor maneira possível, em prática tudo aquilo que nós aprendemos. Ao longo do percurso profissional também se deve dar formação. Contudo, a polícia também não pode ter sempre os elementos em formação... porque se não, para que nos interessa ter os elementos formados se eles continuarem a estar em formação. Mas, sim, deve-se ir dando formação. Mas há duas vertentes na formação que são importantes. Primeiro, obviamente que há a formação contínua dada pelas instituições para onde nós trabalhamos e que é importante, se bem que só deve ser dada quando há alguma coisa de diferente... Mas também deve haver a vertente pessoal, isto é, os elementos devem esforçar-se por aprender... os médicos, os enfermeiros, também fazem um esforço próprio por se irem actualizando e não se limitam a que a instituição os chame no sentido de dar formação. Como tal, têm de se verificar as duas vertentes... a vertente que é a preocupação da instituição em proporcionar uma maior formação e, também, tem de haver a vertente do próprio elemento ter vontade de aprender quando vai aquela formação, ou seja, deve haver uma aposta na autoformação. No entanto, considero que há uma nova vertente na polícia que é a possibilidade de através da internet ter acesso a toda a documentação. Mesmo que não se tenha uma formação em recursos humanos, consegue-se ver o que se tem de fazer. Penso que esta ferramenta ajuda a tapar algumas lacunas que existiriam de uma forma mais efectiva se isso não estivesse ao alcance. Há uns anos atrás não tinhas nada acessível, tinhas era aquilo que tu sabias ou conseguias obter através dos teus próprios meios. Mas, mesmo assim, tem existido formação... ainda este ano temos tido sempre elementos em formação nesta Divisão e noutras Divisões, em vários cursos... a polícia vai sempre dando

formação. O que realmente se verifica é que há gente com formação e outros elementos que nunca receberam, e aí tem que haver um maior controlo.

3. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

A minha resposta imediata é que sim. Acho que sim. Depois verifica-se que há comportamentos desviantes em alguns casos. Por exemplo, há imensas coisas que me farto de chamar a atenção aos Agentes e eles continuam a insistir... nunca vão para uma acção ou operação a tratar as pessoas por tu, nem que elas sejam mais novas que nós, e isso é uma coisa que eu acho que ainda não está interiorizada... se não o fizerem correm o risco que uma pessoa também os trate de igual forma e, depois, nós ficamos ofendidos porquê? Porque estamos a receber o mesmo tratamento que demos à outra pessoa? Temos de engolir em seco mesmo que não se goste... Portanto, penso que nesse aspecto ainda falhamos um pouco. Falhamos também noutro aspecto que também acho importante que é avaliarmos as pessoas pela sua primeira aparência... eu sei que isso é humano, mas é preciso ter algum cuidado... posso ser um burlão e até me visto muito bem ou então ser um engenheiro e andar com as calças todas rotas porque estou de férias e ser a melhor pessoa do mundo.

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

1. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?

Em relação às incivildades eu acho que tem a ver um pouco com o barulho e com a falta de preocupação com o bem público. Por exemplo as pessoas passam por aí e acham piada fazer os “TAG’S”, conspurcar as ruas, comem e deixam as coisas no chão, se calhar é mais barato comprar bebida ali no minipreço e juntarem-se ali na rua do que irem para um bar e depois deixam ficar a porcaria no chão. Depois, as incivildades, na minha opinião, também têm a ver com o trânsito... as pessoas não respeitam ninguém, põem os carros em cima dos passeios, das passadeiras, por todo o lado... se pudessem estacionavam no interior do café para poderem tomar o pequeno-almoço dentro do carro... Ainda se nota este problema de falta de educação. Em qualquer sítio onde tu passes, que esteja mais escondido, é um cheiro a urina que não se pode... Isso demonstra que o país ainda está

muito longe dos níveis de civismo exigidos. Há uma parte das incivildades que parece que só me preocupa a mim e que se relaciona com os furtos do nosso património, nomeadamente dos azulejos. Aqui na nossa zona temos uma fonte do fim do século XVIII que tem azulejos e que infelizmente já começaram a ser furtados. Portanto, acho que isso é uma incivildade terrível e que me preocupa. Em termos de criminalidade, aquela que me preocupa mais são os furtos, são as agressões durante o período nocturno, não só os seguranças mas também entre gangs que se encontram nesta zona, e temos, também, uma zona propícia ao tráfico de estupefacientes.

2. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?

Acho que não tem sido uma prioridade. Basta ver pelas nossas operações, que são determinadas pelo Comando ou pela DN... não fazem parte dos nossos objectivos. Embora também haja partes de incivildades que são. Obviamente que a polícia em geral preocupa-se mais com as coisas que aparentemente são mais graves e essas são os crimes. Só que as incivildades também proporcionam saltos para outros patamares. Todas estas situações estão relacionadas umas com as outras.

3. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

Acima de tudo, acho que seria importante que as questões judiciais fossem rapidamente resolvidas. Por exemplo, se eu te agrido ou te roubo o carro, ainda que seja identificado, depois judicialmente estou sujeito a ser julgado só daqui por 5 ou 10 anos. Portanto, os processos judiciais deviam ser mais simples para possibilitar uma maior rapidez. Depois, por exemplo, os juízes para uma coisa simples têm de, obrigatoriamente, respeitar um relatório de procedimentos até que se chegue à decisão final, portanto, seria de todo conveniente tornar essa parte mais simples. Acontece que se alguém se queixa, e nós fazemos o auto, notificamos, mais rapidamente sai o indivíduo... quer dizer, tu sabes que aquele individuo te furtou mas passado uma hora tornas a vê-lo novamente na tua rua a rir-se para ti e tens medo. Não estou a dizer que depois o individuo não seja punido mas estamos a falar em sentimento de segurança... as pessoas depois dizem “Então mas a polícia não fez nada e o individuo já está aqui?”... A polícia fez tudo o que tinha de fazer, o tribunal também irá fazer tudo o que tem de fazer, no entanto, como a pessoa não percebe isso, para ela a questão ficou por resolver, porque o individuo continua ali. Às

vezes, o mesmo individuo faz as mesmas coisas 5 e 6 vezes e continua ali... a população descredita. Em relação ao sentimento de segurança devia-se começar por aí, por agilizar todos os procedimentos, desde que a pessoa apresenta queixa ou desde a constatação do facto pela autoridade policial até ao final. Os tempos de recurso também acho que estão errados. Considero, por outro lado, que o nosso Código Penal é muito bonito mas está todo virado para a defesa do arguido e não pensa nas vítimas. Claro que é necessário algum cuidado, porque mais vale que um culpado seja inocentado do que um inocente seja condenado. Mas, penso que também se tem de olhar para a parte das vítimas, dado que muitas vezes acabam por ser esquecidas. Criar mecanismos em que as vítimas também sejam consideradas e não só os arguidos, tem de haver um meio-termo que neste momento não há. Está tudo vocacionado para a defesa do arguido e nada para a defesa da vítima. Temos por outro lado a agressividade da comunicação social. Acho que a comunicação social é muito agressiva, não só pela forma como dá a notícia, mas também pela forma como repete essa mesma notícia. Hoje vejo o telejornal às 8 da noite e deu uma notícia... eu que tenho 70 ou 80 anos volto a ver aquela notícia amanhã e depois de amanhã... eu entendo aquilo como acções sucessivas... Tinha uma tia que a determinada altura me disse “Não volto a ir à rua pôr o lixo”... e eu perguntei qual era a razão...”Ah, porque houve um assalto ali e partir desse momento já houve mais três”... e eu disse “Não...é o mesmo!”. Portanto a pessoa fica assustada, porque lhe entra pela casa dentro a mesma acção, mas de forma repetida... muitas pessoas não conseguem verificar que aquilo não é assim e começam a ficar assustadas. Portanto, deveria de haver algum cuidado... não é não dar a notícia, mas a repetição sucessiva e sem nexos dessa notícia não faz sentido. Fala-se muito por aí que se deveria aumentar as penas mas eu não partilho dessa opinião. O que interessa é conseguir executar aquilo que já se encontra previsto. Não passa por criar penas maiores mas sim aplicar o que já existe, mas com maior celeridade. Mas, tal como te disse, a comunicação social também terá de alterar os seus procedimentos. Mas, atenção, a polícia também tem alguma culpa no que diz respeito ao comportamento dos órgãos de comunicação social. Virmos para a comunicação dizer que fizemos muitas detenções também é um pau de dois bicos... mostra a nossa actividade mas também mostra o nível de criminalidade. Nós, ao querermos transmitir que fizemos coisas boas também estamos a mostrar a outra parte. Por exemplo, o nosso Comando por diversas vezes costuma anunciar “Neste fim-de-semana fizemos 200 detenções”... as pessoas pensam “A polícia teve de fazer 200 detenções! Deve andar tudo a ferro e fogo!”. Lá está, acho que isto também tem alguma interferência para o sentimento de segurança das pessoas. Depois também tem a

ver como nós, polícia, conseguimos dar resposta às necessidades das pessoas. Se nós estivermos mais junto das pessoas, conseguirmos dar respostas mais rápidas e mais consentâneas com as suas necessidades, aumentamos o sentimento de segurança. Na parte policial, devemos criar mecanismos que nos levem a resolver melhor as questões junto da população e estar junto delas com visibilidade. Talvez começar a dar mais valor à prevenção, acho que é um aspecto muito importante. Por outro lado, deve haver um maior cuidado com o modo como a informação policial é transmitida para os órgãos de comunicação social.

Eficácia policial no concelho de Lisboa
--

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

Acho que podemos sempre melhorar e temos muita coisa para melhorar. Eu gostaria de apostar mais no contacto com as pessoas para além daquilo que já temos feito. Claro que este contacto com as pessoas teria de ser efectivado de forma trabalhada, não seria à toa. Este contacto permite-nos a recolha de informação, que é muito importante, para se transmitir ao escalão superior e permite às pessoas sentirem-se confortáveis e mais à vontade com a polícia, para depois nos poderem ajudar. Deve-se fazer mais parcerias com a comunidade, mas com algum cuidado. Nas últimas parcerias que se tem feito a ideia é sempre a mesma, as juntas servem para pagar e a polícia para trabalhar. As parcerias feitas têm sido quase sempre a nosso desfavor, isto é, fazemos parcerias mas o trabalho cai sempre em cima de nós. As parcerias têm de ser coisas muito bem pensadas, é preciso que cada parceiro tenha uma função e que a cumpra. Aí seria uma mais-valia termos parcerias e era, de facto, muito positivo para a população. Mas lá está, parcerias onde estejam bem delineadas as funções e onde cada um cumpra as suas funções. Depois acho que também seria importante apostar nos meios necessários. Não é pensar em comprar coisas, é pensar no que é necessário, o que se paga a si próprio e o que pode ser útil para ser utilizado de forma a dar uma imagem mais positiva da polícia. Eu, por exemplo, concordo que cada Divisão deveria ter um reboque, acho que se pagaria a si próprio ao fim de um ano. Por exemplo, se vem uma pessoa dizer que está um carro a obstruir a passagem do eléctrico e por esse motivo nem ela nem outros quinhentos conseguem passar, isso causa um transtorno imenso... Nós não estamos a valorizar isso, penso que era importante que se valorizasse e aí podíamos alterar. Se queremos apostar na prevenção da taxa de alcoolémia,

cada Divisão deveria ter dois alcoolímetros... mas eu já só pedia um, depois os outros que os fossemos gerindo entre Divisões. Mas, deveria haver um para fazer a prova e outro para fazer a contraprova. Estou a dar estes exemplos mas há mais... É preciso pensar bem os equipamentos que são essenciais aos nossos objectivos e pensar que muitos desses materiais se acabam por pagar a si próprios. Atenção que os equipamentos necessários para esta Divisão poderão não ser os mesmos do que para outra.

Anexo 13: Entrevista ao Comandante da 5.^a Divisão policial integrada do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP

As questões apresentadas têm por objectivo auscultar a opinião das autoridades policiais territorialmente competentes das Divisões integradas do COMETLIS em relação aos seguintes temas: actividade desenvolvida pela PSP no concelho de Lisboa; actuação dos Agentes da PSP no cumprimento da função; principais causas do sentimento de insegurança urbana; medidas tendentes a melhorar a eficácia policial.

Dados da Entrevista:

- **Data:** 22/02/2012
- **Hora:** 18H00
- **Entrevistado:** Subintendente João Amaral
- **Função institucional do entrevistado:** Comandante da 5.^a Divisão Integrada do COMETLIS
- **Tempo de serviço na função de Comandante da 5.^a Divisão:** 2 anos

A (in)segurança no concelho de Lisboa
--

1. Como classifica o nível de segurança na sua área de jurisdição? Justifique.

Desempenhamos todas as funções, enveredamos todos os esforços no sentido de prestarmos a melhor segurança possível ao cidadão de acordo com os meios que dispomos. Agora depende muito também do sentimento de segurança/insegurança que as pessoas têm... Quanto a nós, envidamos todos os esforços no sentido de prestarmos o melhor serviço possível aos nossos cidadãos. Mas, de uma forma geral, no âmbito das nossas funções, tentamos desenvolver todos os esforços para garantir a maior segurança possível aos nossos concidadãos e, como tal, penso que é uma zona que se pode classificar como segura.

E no que diz respeito ao concelho de Lisboa? Justifique.

A opinião que eu tenho é exactamente a mesma. Nós, polícia, com os meios que temos, e como sabe, Lisboa reflecte a nível nacional em termos de criminalidade à volta de 45%, nós prestamos a melhor segurança, não tenho dúvida... temos noção disso. Com os meios

que temos tudo fazemos para que o sentimento de insegurança por parte das pessoas seja minorado... agora, se me perguntar se prestávamos uma melhor segurança, e está tudo interligado, há um, dois anos atrás, esta era superior, não tenho dúvidas em afirmá-lo... Neste momento, com a crise socioeconómica, o nível de criminalidade aumentou, pelo que o sentimento de insegurança é maior e, se calhar, a prestação de segurança que nós estamos a desenvolver se calhar baixou... há uma consequência directa, há um aumento da criminalidade, nós temos que acompanhar mas nem sempre acompanhamos...

A actividade da Polícia (PSP) no concelho de Lisboa
--

1. Em termos de eficiência, como analisa o trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

No que diz respeito a chamadas de emergência, e que são controladas pela central rádio, temos um nível elevado de prontidão para as mesmas. O pessoal acorre às ocorrências a que são chamados com um elevado nível de prontidão. Também temos uma componente que é extremamente benéfica em Lisboa que são as Equipas de Intervenção Rápida, que não só desenvolvem a componente da prevenção e da repressão da criminalidade nas nossas áreas, como reforçam a qualquer momento o policiamento de qualquer outra área do Comando Metropolitano de Lisboa. Temos, também, dentro das nossas possibilidades o Policiamento de Proximidade... nesse policiamento integrado gostaríamos de ter mais gente empenhada nas Equipas do Programa da Escola Segura, bem como nas Equipas do Programa de Apoio à Vítima... porque os crimes dessas áreas, e estamos a falar também ao nível de escolas, no âmbito da violência doméstica, cada vez são em maior número. O patrulhamento que é desempenhado pelas EPAV'S ao nível do policiamento de proximidade, que é um patrulhamento de prevenção, tem sido desenvolvido com metade dos elementos necessários, e o nosso policiamento peca em Lisboa nesse âmbito... Quer dizer, podemos melhorar muito mais em termos preventivos o policiamento através dessas equipas junto das pessoas mais idosas em bairros com características muito específicas em termos de residência, onde as pessoas mais idosas são vítimas de muitos crimes, em virtude da sua fragilidade e. como tal, talvez não tenhamos até ao momento correspondido por falta de efectivo, no âmbito da prevenção nesses bairros, apesar da nossa preocupação em dirigir o policiamento por parte das Equipas de Intervenção Rápida... Mas, estas equipas nem sempre estão disponíveis porque têm muitas operações a fazer, muitos reforços a fazer noutras Divisões, e nós depois ficamos com pouca gente para fazer uma prevenção de

proximidade junto dessas vítimas, especialmente dos idosos que são a faixa etária mais fragilizada.

2. Qual a sua opinião relativamente à eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na sua área de jurisdição?

Penso que sim, de uma maneira geral sim. Tal como lhe disse há um elevado nível de prontidão por parte dos nossos Agentes, dos carros patrulha, não só pelo profissionalismo dos mesmos, mas também pelo enquadramento, que é fundamental, a que os mesmos estão sujeitos. Esse enquadramento é feito não só pelos supervisores operacionais das Divisões, mas também, ou pelos Oficiais Operacionais durante o dia ou pelo Oficial ou Chefe de Serviço durante o período nocturno. Sem dúvida que nesse âmbito não há grandes problemas a salientar, existe um grande profissionalismo, há um elevado estado de prontidão. Onde pecamos mais até ao momento é no aspecto preventivo.

3. Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de jurisdição?

Algumas vezes não conseguimos transmitir essa tal imagem de segurança... em determinadas artérias não. E eu tenho noção disso porque me chega o feedback através de algumas reclamações... Obviamente que sou obrigado a dar a mão à palmatória porque nem sempre, devido a diversos factores, fazemos o patrulhamento devido, a tal prevenção devida em determinadas artérias da nossa área. A título de exemplo, nós temos uma artéria aqui na Divisão que tem cerca de 500 metros e, então, por causa das divisórias das áreas das esquadras que estão relacionadas com as áreas das freguesias, acontece que a parte sul daquela rua é patrulhada pela esquadra de Arroios e a área norte é patrulhada aqui pela esquadra da sede da Divisão... Devido às características da rua, que tem um só sentido e na qual parece que nada se passa, afinal até se passa... tem havido alguns furtos, alguns roubos, alguns problemas que embora não tenham grande gravidade não deixam de criar alguma insegurança nas pessoas residentes. E eu tenho que reconhecer que não temos tido a melhor atenção em termos de policiamento naquela artéria, e depois lembrar-me-á de outras situações, de outras artérias... e quando tive conhecimento disso, o que determinei a todos os comandantes de esquadra é que não esquecessem a mais pequenina rua e que, independentemente destas divisórias, não há qualquer discriminação positiva ou negativa em relação a esta ou aquela zona, que devem ser patrulhadas por ambas as esquadras, por ambos os carros patrulha, pelos chamados visíveis que são aqueles patrulheiros que não

estão à ordem do centro de comando e controlo, mas que têm por missão sobretudo a prevenção, e para que incidissem o respectivo policiamento também nestas artérias e não só nas artérias principais, como se calhar tinha vindo a ser feito ou como existe tendência para fazer... Existe a propensão para pensar “esta artéria tem muito comércio, tem muitas pessoas”, e depois menosprezamos artérias de residentes onde, hoje em dia, outro tipo de criminalidade está a surgir, que são os assaltos a residências e os roubos a pessoas idosas, que começam a ser uma realidade cada vez mais presente. Se há uns tempos atrás, nessas artérias não se passava nada e as coisas passavam-se sobretudo nas zonas movimentadas, hoje em dia, estão-se a passar em zonas residenciais menos movimentadas, onde as pessoas estão mais isoladas e, como tal, temos de direccionar, também, o policiamento para esses locais.

4. Na sua opinião, o que é que nota que melhorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área de jurisdição?

Não duvido que melhorou com o meu sentido de profissionalismo, com os meus 29 anos efectivos de polícia, a prestação do nosso pessoal em termos preventivos e em termos repressivos, sobretudo com um maior empenho e com um elevado grau de prontidão, que isso é que é o fundamental. Se as pessoas telefonam para a polícia é porque a querem o mais rapidamente possível no local, e nós sabemos que, muitas vezes, para essas pessoas um minuto num estado de emergência parece que dura bastante mais... Também na componente da prevenção e da repressão temos feito imensas operações, com um maior número de detenções a todos os níveis e, como tal, não tenho dúvidas que melhorámos muito o serviço e a imagem da polícia aqui nesta área.

5. No seu entender, o que é que nota que piorou, nos últimos anos, no trabalho da PSP na sua área jurisdição?

O que correu menos bem é o que está a correr menos bem em todo o lado... tem a ver com o aumento da criminalidade, sobretudo, da criminalidade violenta. No que diz respeito a roubos, há assaltos e violência a estabelecimentos comerciais e isso tem-se verificado um pouco por todo o país, por toda a cidade de Lisboa. Em termos de meios humanos e materiais não me posso queixar... um Comandante é um gestor de meios e eu tento gerir da melhor forma, e foi isso que aprendi ao longo da minha vida profissional, tento gerir da melhor forma e tirar o máximo proveito deles... Quando ouço e leio muitas vezes sindicatos policiais e entidades externas a dizer que a polícia tem poucos meios, eu

costumo contrariar essa ideia... é preferível sermos poucos mas sermos bons. Eu tento inculcar profissionalismo nos nossos homens, tento motivá-los, porque se nós estivermos motivados para trabalhar... um homem motivado a trabalhar representa vários numa profissão destas.

Actuação dos elementos policiais (PSP) no concelho de Lisboa

1. Que opinião tem acerca do modo como os Agentes da PSP tentam resolver os problemas das pessoas?

De uma maneira geral resolvem bem os problemas das pessoas. Mas tal como em todas as empresas particulares e públicas também existem algumas “ovelhas ranhosas”... temos algumas pessoas que têm falta de profissionalismo e que se calhar não estão na profissão certa, e a esses tentamos corrigi-los, tentamentos através de um melhor enquadramento... enquadramento este que eu prezo muito, quer seja de dia ou de noite, através de Oficiais ou, se não for possível, através de Chefes... é por isso que eu dou muito valor ao Oficial/Chefe de serviço das 17 às 9 da manhã... Durante o período diurno, também eu acompanho as comunicações rádio, apesar do imenso trabalho de gabinete que tenho, porque entendo que um comandante para decidir tem de estar devidamente informado e até para dar as directrizes aos meus mais directos colaboradores. É fundamental que os comandantes andem no terreno para dar apoio, monitorizem e, também, que supervisionem... o nosso pessoal precisa de ser fiscalizado no desempenho da sua função, porque em todas as profissões há necessidade de fiscalizar o desempenho. É fundamental que os nossos oficiais supervisionem o desempenho no terreno dos vários elementos que estão a exercer a respectiva função. Depois caberá ao comandante coordenar tudo isto, toda esta acção, corrigir aqui e corrigir acolá, e por esta razão é que o comandante está no topo da árvore.

2. Qual a sua opinião quanto à formação ministrada aos Agentes da PSP para o desempenho da função? Justifique.

Penso que neste momento é suficiente. Não tenho notado qualquer lapso grave por parte do nosso pessoal. Mas, também é um facto que o enquadramento é fundamental... porque se houver alguém a proceder mal é fundamental que seja imediatamente corrigido e que lhe seja ensinado o caminho correcto. Eu já tive um conhecimento perfeito da formação que era dada na Escola Prática de Polícia, porque estive lá durante algum anos a dar formação,

não como formador mas como coordenador, e posso-lhe dizer que demos um passo de gigante no que diz respeito à formação do nosso pessoal... e isso tem-se constatado, depois, na efectividade de funções. Mais uma vez saliento a necessidade de ter o pessoal devidamente enquadrado, porque uma coisa é a teoria e outra é a teoria aplicada na prática... na nossa profissão de polícia é fundamental, eu tenho dito e escrito que é fundamental o enquadramento. No que diz respeito à formação posterior à que é dada na EPP, se calhar temos estado um pouco aquém das expectativas do que seria desejável. O nosso pessoal sai de lá com todos os conhecimentos que se acha que são os mais apropriados para o desempenho da função no terreno, só que depois, a partir daí acaba, à excepção da formação SEI e da certificação anual de tiro. Temos, portanto, esta lacuna que é fornecer aos elementos mais formação ao longo do seu percurso profissional, mas isso deve-se, com toda a certeza, à falta de efectivos para colmatar as ausências de quem vai para a formação e, também, devido aos custos inerentes a essa formação. Dois factores, então, que explicam essa falta de “reciclagem”: a falta de substitutos de quem vai para a formação, isto é, não se pode retirar o pessoal das funções operacionais e, depois, os custos que é preciso suportar.

3. Na sua opinião, os Agentes da PSP, ao contactarem com a população, actuam de acordo com os princípios da actividade policial?

Admito que ainda se possam verificar alguns casos de actuação policial desadequada ou desproporcionada. Todos nós somos seres humanos, e só nos lembramos desse aspecto quando falhamos... e como seres humanos falhamos, erramos. Devidamente a outros factores também como o stress, o cansaço, que nos afecta e de que maneira. Em qualquer intervenção podemos ir mais além do que aquilo que desejaríamos, do que aquilo que a lei nos permite... Muitas vezes também somos provocados... hoje em dia é muito difícil ser-se polícia, desempenhar-se esta função... é preciso ter-se um grande sangue frio para enfrentar o cidadão, porque há cidadãos que ainda estão mais stressados e cansados do que nós e que têm mais problemas do que nós... e muitas das vezes, qualquer intervenção da nossa parte, e, sobretudo naquelas intervenções no âmbito do trânsito, em que estão sujeitas a pagar uma coima e a ficar mais pobres, entram num estado de exaltação e de provocação em que, ou o polícia está muito bem preparado para enfrentar isso e para não responder à letra, ou então entra-se em conflito que poderá desencadear reacções que não sabemos muito bem onde poderão finalizar. Temos situações em que muitas vezes os nossos polícias são acusados, fruto das reclamações que nos chegam pela via do livro

amarelo ou por outra via, às quais temos de responder e às quais mando averiguar e até seguir para instauração de processo disciplinar, se para tal houver motivo... mas, muitas delas não têm cabimento algum... as pessoas são livres de ter a respectiva opinião sobre os factos ...mas, eu tenho de ponderar tudo isso, no que diz respeito aos estados de alma e às provas apresentadas... Mas, mesmo assim, se quer que lhe diga, ainda vão surgindo diversas reclamações de cidadãos em relação à actuação do nosso pessoal... algumas delas, tal como lhe disse, sem nexos absolutamente nenhuns... e até lhe posso adiantar mais, completamente absurdas.

Sentimento de insegurança urbana no concelho de Lisboa

1. Tendo em consideração o crime e as incivildades presentes em espaços urbanos, quais são os principais problemas geradores de insegurança na sua área de jurisdição?

De uma maneira geral é mais o crime. Em termos de incivildades não tenho grandes situações a salientar. Por exemplo, não considero que os arrumadores de carros sejam geradores de insegurança...lá existe uma situação pontual... Em termos de prostituição temos a área do Instituto Superior Técnico, onde nós incidimos com bastante frequência em acções de fiscalização... mas, geradoras de insegurança é sobretudo a criminalidade. Destaco, efectivamente, o crime misto que é o roubo, que é ao mesmo tempo um crime contra o património e, também, contra as pessoas.

2. Na sua opinião, a intervenção policial sobre as incivildades é uma prioridade para a polícia? E acha que deve ser ou não?

Não, a minha opinião, tal como já lhe disse, é sobretudo a prevenção. O melhor meio que eu tenho hoje para efectivar a prevenção são as Equipas de Intervenção Rápida. Isto acontece porque os carros patrulha estão à ordem da Central de Comando e Controlo e, como tal, funcionam como uma espécie de bombeiros para responder às ocorrências na área da esquadra e, como tal, essa tripulação permanentemente, ao longo do turno de serviço, está à ordem da Central de Comando e Controlo e por esta razão dificilmente fazem a tal prevenção... para além de irem à ocorrência ainda têm de elaborar o respectivo expediente. Depois restam-nos as EPES e as EPAV'S que ao fazerem um policiamento de proximidade vão dissuadindo certos tipos de comportamentos, mas, como é óbvio, mais focalizadas para determinados espaços de acção. Restam-nos, então, as Equipas de

Intervenção Rápida que são aquelas equipas que para além das operações de fiscalização e interpelação de suspeitos no âmbito do art. 250.º do CPP, as denominadas antigamente por rusgas... são a elas que eu recorro para efectuar um policiamento de cariz preventivo, para saturar um policiamento preventivo numa determinada área, em determinadas horas. Nesta zona, mais no período nocturno existe uma certa actividade prostitutiva e, então, utilizamos as EIR'S, e não as EPAV'S que têm um horário sobretudo mais diurno e um contacto porta-a-porta, pelo que utilizamos mais as EIR'S para efectuar algumas operações. Hoje em dia, verifica-se que a prostituição de rua é praticada mais por pessoas de nacionalidade estrangeira, que podem ser de países da comunidade europeia ou de países que não são da comunidade europeia.

3. Quais as medidas que considera mais importantes para diminuir o sentimento de insegurança?

A primeira medida, e estamos a falar a nível geral, penso que se deveria apostar mais na videovigilância em determinadas zonas das cidades, nas zonas urbanas... essa seria uma óptima medida, desde que devidamente controlada e monitorizada. Em segundo lugar, um policiamento mais preventivo e menos reactivo, julgo que seria fundamental. Nestes últimos tempos, este tipo de policiamento não se tem verificado, e pelo contrário, tem persistido uma política mais de prevenção-reacção, um patrulhamento mais preventivo-reactivo, visando sobretudo um maior número de operações, trabalhando mais para a estatística... É muito bonito sair nos órgãos de comunicação social que se fizeram não sei quantas operações durante a semana, ou durante o mês, ou durante o ano e que culminou com não sei quantas detenções, por isto ou por aquilo, etc., e menosprezou-se muito o aspecto preventivo que é a principal missão da Polícia de Segurança Pública, e que muita gente se esquece... Cria-se um sentimento de insegurança porque as pessoas depois reclamam-nos que “na minha rua há muito tempo que eu não vejo passar Polícia, nem de carro”. Nesta área as operações realizadas têm sido fundamentais... não só porta a porta, nos estabelecimentos, na rua, na fiscalização no âmbito do trânsito, em que se tem detectado, também, muitas situações de cidadãos estrangeiros que estão cá, em território nacional, ilegalmente. Mas, atenção... há um aspecto que é fundamental, grande parte da criminalidade que hoje em dia é praticada em Portugal é cometida por estrangeiros, nomeadamente por pessoas de países da comunidade europeia... aí terá de haver um maior enfoque não só no âmbito da prevenção do dia-a-dia, mas também a investigação criminal terá de desempenhar um papel fundamental neste aspecto... tem tido um bom desempenho,

mas aí é a outra parte que não me diz respeito, porque a investigação criminal não está na minha dependência.

Eficácia policial no concelho de Lisboa
--

1. Na sua opinião, quais são as medidas que considera mais importantes para melhorar a eficácia da PSP na sua área de jurisdição?

É extremamente difícil numa cidade como a de Lisboa implementar-se um policiamento de proximidade no âmbito da colaboração polícia-cidadão versus polícia-cidadão... isso é mais fácil, e eu já tentei fazer a nível de alguns Comandos onde resultou parcialmente, sobretudo em Comandos mais pequenos, onde fui 2.º Comandante em Castelo Branco e Viana do Castelo. Mas, não nos podemos esquecer de uma coisa... eu recorro a uma frase do actual presidente da câmara de Santarém, que foi inspector da Polícia Judiciária há uns anos atrás, numa altura em que ele ainda pertencia à Polícia Judiciária... ele escreveu um artigo, que eu ainda me recorro, em que ele diz: “Não peçam à Polícia para se aproximar do cidadão porque os cidadãos não se querem aproximar da polícia”... ora bem, eu rejeito a primeira parte porque nós devemos envidar todos os esforços no sentido de nos aproximarmos dos cidadãos, porque os cidadãos são os destinatários dos nossos serviços, nós existimos em função dos cidadãos... se eles não existissem a polícia também não existia. Obviamente que nós quereríamos os cidadãos em troca de informações, porque são os taxistas na noite ou no dia que se apercebem dos crimes, que se apercebem de muitos esquemas criminosos e que nos podiam, muitas vezes, levar à descoberta de muitos criminosos e de muitos crimes... São as pessoas que residem em prédios e que sabem que os seus vizinhos têm comportamentos criminosos ou comportamentos minimamente suspeitos, e que denunciados podiam levar a polícia a descobrir e a combater mais a criminalidade. Só que nós não nos podemos esquecer que as pessoas... para já, muitos dos nossos concidadãos ainda vêm do período em que foram subjugadas por uma polícia política e, como tal, existe, ainda, um certo estigma... Por outro lado, há um sentimento de indiferença por parte do cidadãos em relação uns aos outros... enquanto a situação não bater à porta o problema não é deles e não se querem chatear... a questão é se o problema lhe bate à porta e se o contagia... Portanto, nesse aspecto, penso que devemos continuar a desenvolver esse grande trabalho no âmbito do policiamento de proximidade, aproximando-nos sempre mais dos cidadãos, não só através das parcerias com as mais diversas instituições, nomeadamente as autarquias locais e instituições públicas e privadas,

mas também no âmbito do comércio seguro e no contacto diário com as pessoas, com os residentes. Tudo isto poderá aumentar a eficácia do nosso trabalho porque as pessoas, quer queiramos ou não, sempre vão confidenciando ao polícia determinadas informações que acabam por contribuir para uma maior eficácia da nossa parte.

Anexo 14: Análise de conteúdo das entrevistas

Categoria A – Percepção da segurança no concelho de Lisboa.
--

Subcategoria A1 - “Segurança na área de jurisdição.”

(A1/D1) - “Acho que é uma área em termos de segurança relativamente segura.”; (A1/D2) - “Obviamente que não há segurança absoluta em lado nenhum.”; (A1/D3) - “ (...) mas em termos de segurança objectiva não há problemas significativos.”; (A1/D4) - “Mas penso que é melhor, há mais segurança do que nos arredores de Lisboa.”; (A1/D5) - “Tem um ambiente nocturno e nesse contexto há desacatos (...) ”; (A1/D6) - “Apesar de os roubos também acontecerem, não surgem com a dimensão com que acontece para lá dos limites do concelho de Lisboa.”; (A2/D1) - “Bem, esta é uma área muito heterogénea.”; (A2/D2) - “Se é bem verdade que temos uma zona “IN” como é o Parque das Nações, não é menos verdade que temos a Zona J de Chelas, onde temos variadíssimos problemas, (...) ”; (A2/D3) - “De forma que em termos de criminalidade, o que te posso dizer é que não é das piores zonas de Lisboa (...) ”; (A3/D1) - “Não é muito preocupante o nível de criminalidade na área.”; (A3/D2) - “ (...) acho que podemos considerar o nível de segurança da Divisão razoavelmente bom.”; (A3/D3) - “ (...) comparativamente com outras não se pode dizer que tenha um índice de criminalidade muito elevado.”; (A3/D4) - “Mas tem, os números, a estatística provam-no que o tem.”; (A4/D1) - “Acho que é uma área com uma segurança média.”; (A4/D2) - “ (...) mas há segurança.”; (A4/D3) - “(...)penso que há segurança (...)”; (A4/D4) - “ (...) aqui nesta área ainda existe...felizmente.”; (A4/D5) - “Como é óbvio não é uma área totalmente segura (...) ”; (A5/D1) - “ (...) penso que é uma zona que se pode classificar como segura.”; (A5/D2) - “ (...) os crimes dessas áreas, e estamos a falar também ao nível de escolas, no âmbito da violência doméstica, cada vez são em maior número.”; (A5/D3) - “onde as pessoas mais idosas são vítimas de muitos crimes (...) ”; (A5/D4) - “ (...) são os assaltos a residências, os roubos a pessoas idosas começam a ser uma realidade cada vez mais presente.”; (A5/D5) - “Se há uns tempos atrás, nessas artérias não se passava nada e as coisas passavam-se sobretudo nas zonas movimentadas, hoje em dia estão se a passar em zonas residenciais menos movimentadas, (...) ”.

Subcategoria A2 - “Segurança no concelho de Lisboa.”

(A1/D7) - “ (...) é uma zona complexa em termos de segurança.”; (A1/D8) - “É óbvio que sim, não podemos escamotear isso.”; (A1/D9) - “Não vamos comparar a zona de Lisboa com Coimbra ou com outras cidades de pequena e média dimensão.”; (A1/D10) - “É uma zona que atrai muita gente, para além daquela que aqui reside, e obviamente que traz problemas de segurança”; (A1/D11) - “ (...) daí que não se possa afirmar que seja uma zona totalmente segura.”; (A1/D12) - “Contudo, se o compararmos a nível internacional, com certeza que é segura.”; (A2/D4) - “ (...) zona que também integra uma população flutuante que potencia a criminalidade.”; (A2/D5) - “ (...) o que lhe diria é que há focos que têm de ser atacados”; (A2/D6) - “ (...) visitei Barcelona durante 10 dias, e apesar de não ter tido nenhum amargo de boca, apercebi-me de coisas que em Lisboa não existem.”; (A2/D7) - “ (...) à excepção de Oeiras e Cascais que serão melhores do que Lisboa”; (A2/D8) - “ (...) o concelho de Lisboa é um concelho muito melhor do que um concelho como o da Amadora, claramente melhor que um concelho de Sintra, do que o de Loures também...”; (A2/D9) - “ (...) fazendo uma proporcionalidade directa, tenho para mim que o concelho de Lisboa é uma cidade segura.”; (A3/D5) - “este Comando tem à volta de 45% da criminalidade de todo o país...”; (A3/D6) - “ (...) ainda ontem no briefing que se faz a nível nacional, o Comando de Lisboa teve mais de 50% das detenções a nível nacional, o que demonstra a grandeza e a eficiência do Comando.”; (A3/D7) - “ (...) a cidade de Lisboa é considerada das cidades mais seguras do mundo, portanto, eu acho que isto diz tudo.”; (A3/D8) - “Não tem nada de preocupante ou de muito preocupante.”; (A4/D6) - “De uma forma geral, considero Lisboa uma cidade segura.”; (A4/D7) - “Mas, como estamos a falar só das Divisões integradas, penso que Lisboa é uma cidade segura...”; (A4/D8) - “ (...) mas nas Divisões integradas não assume a mesma proporção quando comparada com o que se verifica nas Divisões destacadas do COMETLIS.”; (A4/D9) - “Pode-se dizer que aqui também há criminalidade, (...) ”; (A4/D10) - “tem os seus problemas como qualquer grande cidade, é uma capital...”; (A4/D11) - “Mas por aquilo que eu conheço, penso que ainda é uma das cidades mais seguras da Europa.”; (A4/D12) - “ (...) considero que Lisboa ainda é uma cidade bastante segura.”; (A4/D13) - “ (...) vejo mapas de criminalidade de outros países e, de facto, não se comparam com o nosso...”; (A5/D6) - “A opinião que eu tenho é exactamente a mesma.”; (A5/D7) - “ (...) Lisboa reflecte a nível nacional em termos de criminalidade à volta de 45%, (...) ”.

Categoria B – Percepção da actividade da PSP na área de jurisdição.
--

Subcategoria B1 - “Eficiência do trabalho policial.”

(A1/D13) - “ (...) acho que o posso classifica-lo bom, ou bastante bom, muito bom até.”; (A1/D14) - “ (...) e como tal tenho de classificá-lo muito bom.”; (A1/D15) - “tenho de classificar como muito bom o trabalho do pessoal que está aqui na 1.^a Divisão.”; (A1/D16) - “O trabalho é produtivo.”; (A1/D17) - “ (...) em termos de detenções efectuadas, temos aumentado de ano para ano o número de detenções.”; (A2/D10) - “Acho que o trabalho é bom.”; (A2/D11) - “Acho que o trabalho é bom (...) ”; (A3/D9) - “Tendo em conta os meios ao dispor acho que se desenvolve um trabalho muito positivo.”; (A3/D10) - “ (...) conseguimos ser eficientes.”; (A3/D11) - “Temos feito aí alguns trabalhos de relevo, que demonstram uma coordenação e eficiência da parte do efectivo.”; (A3/D12) - “ (...) o nosso carro demorou 3 minutos a chegar lá (...) ”; (A3/D13) - “A polícia demorou 2 a 3 minutos a chegar ao local, (...) ”; (A3/D14) - “ (...) não há milagres, apesar de eu achar que às vezes fazemos alguns.”; (A4/D14) - “Acho que é muito eficiente.”; (A4/D15) - “ (...) acho que se tem alcançado bons níveis de eficiência.”; (A4/D16) - “Em termos de patrulhamento auto e apeado não posso dizer que haja uma eficiência a 100%...”; (A4/D17) - “ (...) nesse aspecto considero que não seja tão eficiente...”. (A4/D18) - “ (...) mas regra geral temos enfrentado as situações com o pessoal da Divisão, (...) ”; (A4/D19) - “ (...) portanto considero que temos sido eficientes.”; (A4/D20) - “Temos correspondido de forma bastante satisfatória a todos os grandes eventos que têm existido, muitas vezes sem recorrer a qualquer tipo de apoio de outras Divisões, (...) ”; (A4/D21) - “ (...) e nós recorrendo aos elementos impedidos e fazendo uma gestão do efectivo de todas as esquadras, conseguimos sempre ter um policiamento (...) ”; (A4/D22) - “ (...) vamos conseguindo gerir estas situações.”; (A4/D23) - “ (...) mesmo que recorrendo aos impedidos que acabam por ir para a rua bem como solicitando ao pessoal para que faça um turno e mais uns períodos extras.”; (A4/D24) - “ (...) em termos de Escola Segura, ultimamente também temos sido bastante eficientes...”; (A5/D8) - “ (...) temos um nível elevado de prontidão para as mesmas.”; (A5/D9) - “O pessoal acorre às ocorrências a que são chamados com um elevado nível de prontidão.”.

Subcategoria B2 - “Eficácia do trabalho policial.”

(A2/D12) - “Acho que conseguir até conseguem mas podiam ser mais rápidos...”;
(A2/D13) - “ (...) e está-se a perder tempo.”; (A2/D14) - “Este tempo, naturalmente que

atrasa a capacidade de resposta.”; **(A2/D15)** - “ (...) quando calha nos vagabundos fardados naturalmente que vem estragar a nossa capacidade de resposta (...) ”; **(A2/D16)** - “ (...) até porque temos tido boas respostas...”; **(A2/D17)** - “ (...) mas quando calha numa equipa que é efectivamente eficiente, proactiva...”; **(A3/D15)** - “Acho que o pessoal tudo faz para conseguir dar resposta às solicitações dos cidadãos.”; **(A4/D25)** - “ (...) apesar de tentarmos, não conseguimos dar resposta a todas as solicitações.”; **(A4/D26)** - “Ainda assim, naquilo que nós temos competência, nem sempre conseguimos resolver.”; **(A4/D27)** - “ (...) A parte mais visível daquilo que nós temos competência e que nem sempre conseguimos resolver relaciona-se com vertente do Trânsito.”; **(A4/D28)** - “De vez em quando vamos apanhando mas é difícil, (...) ”; **(A4/D29)** - “É uma vertente que depende de nós directamente e acontece muitas vezes a solicitação de alguém que está, por exemplo, barrada à entrada da sua garagem e fica horas à espera, às vezes fica o dia inteiro, e nós não conseguimos ter meios para dar a devida resposta.”; **(A4/D30)** - “Fazemos a solicitação para vir um reboque e o Trânsito não tem... infelizmente não conseguimos dar resposta.”; **(A4/D31)** - “ (...) um carro a obstruir a passagem do eléctrico e por esse motivo nem ela nem outros quinhentos conseguem passar, isso causa um transtorno imenso...”; **(A4/D32)** - “os policiamentos de proximidade também têm resultado de forma muito positiva, falando apenas a título desta Divisão.”; **(A4/D33)** - “ (...) creio que o balanço é claramente positivo.”; **(A4/D34)** - “ (...) a única coisa que ainda não se conseguiu fazer com 100% de eficácia é esta vertente do patrulhamento.”; **(A4/D35)** - “ (...) as coisas têm corrido sempre bem...”; **(A4/D36)** - “ (...) até hoje, não tenho conhecimento que tenha acontecido algum problema...”; **(A4/D37)** - “ (...) ainda que para isso nós tenhamos que ficar mais horas ou o pessoal não ir de folga como já aconteceu...”; **(A4/D38)** - “Eu acho que tem resultado (...) ”; **(A4/D39)** - “ (...) não vejo que a polícia se tenha de envergonhar com o trabalho efectuado nessa vertente (...) ”; **(A4/D40)** - “ (...) conseguimos dar resposta directa e imediata.”; **(A4/D41)** - “ (...) felizmente já não faço tantas detenções o que é positivo e demonstrativo do bom trabalho dos meus antecessores e que tenho vindo a dar seguimento (...) ”; **(A4/D42)** - “ (...) as pessoas começaram a mudar os seus hábitos (...) ”; **(A4/D43)** - “ (...) é muito importante ver que às vezes vai um carro cheio de meninos completamente embriagados mas o condutor vai são...isto deixa-me extremamente contente...”; **(A4/D44)** - “fazemos menos detenções mas há menos acidentes, menos problemas e eu fico contente com isso.”; **(A4/D45)** - “ (...) foi positivo verificarmos que do trabalho efectuado houve, também, um passo em frente na mentalidade das pessoas que leva à melhoria dos seus comportamentos.”; **(A4/D46)** - “Não

tenho dúvidas que este menor número de detenções de álcool se deve ao trabalho que os meus antecessores fizeram (...) ”; **(A4/D47)** - “ (...) em última instância, a polícia é a instituição que resolve e que se preocupa de facto.”; **(A5/D10)** - “ (...) nós prestamos a melhor segurança, não tenho dúvidas...tenho noção disso.”; **(A5/D11)** - “Penso que sim, de uma maneira geral sim.”; “ (...) há um elevado nível de prontidão por parte dos nossos Agentes, dos carros patrulha”; **(A5/D12)** - “ (...) não há grandes problemas a salientar (...) ”; **(A5/D13)** - “ (...) existe um grande profissionalismo, há um elevado estado de prontidão.”.

Subcategoria B3 - “Desempenho policial.”

(A1/D18) - “ (...) a Polícia não tem os mecanismos adequados para poder resolver isso.”; **(A1/D19)** - “Como é que a Polícia pode acabar com o ruído...”; **(A1/D20)** - “Isso teria de haver intervenção as autoridades administrativas que fazem o licenciamento, outros horários (...) ”; **(A1/D21)** - “Mas são situações que não dependem da Polícia.”; **(A1/D22)** - “Na sua maior percentagem não é a Polícia que pode resolver este tipo de problemas.”; **(A1/D23)** - “ (...) há muitas questões que não são resolúveis pela Polícia.”; **(A1/D24)** - “ (...) na zona do Intendente as reclamações que vêm nos últimos anos são muito inferiores ao que havia.”; **(A1/D25)** - “No próprio Bairro Alto já houve mais contestação.”; **(A1/D26)** - “Mas no geral, na restante área penso que a segurança melhorou e isso é notório pelas reclamações que eu recebo.”; **(A1/D27)** - “Infelizmente tenho menos meios do que tinha nos primeiros anos que estava a comandar a Divisão.”; **(A1/D28)** - “Em termos de recursos humanos e até materiais tenho menos.”; **(A1/D29)** - “Nessa perspectiva, claro que prejudica.”; **(A1/D30)** - “Actualmente, há talvez menos 100 Agentes do que já houve e isso é significativo.”; **(A1/D31)** - “E para isso é preciso haver pessoal e não ser retirado para essas grandes operações.”; **(A1/D32)** - “ (...) temos os meios que temos e quanto a isso não há superação possível.”; **(A1/D33)** - “Gostaria de ter mais.”; **(A2/D18)** - “ (...) portanto, isto a propósito de direccionarmos o policiamento, e tem-nos dado bons resultados.”; **(A2/D19)** - “ (...) baixamos a criminalidade nestes últimos tempos na zona da Encarnação na casa dos 70%, o que foi muito bom.”; **(A2/D20)** - “ (...) penso que melhorou sobretudo a componente da disciplina...”; **(A2/D21)** - “Isto leva a que a disciplina tenha aumentado grandemente nesta Divisão...”; **(A2/D22)** - “Creio, como tal, que a disciplina melhorou...”; **(A2/D23)** - “ (...) tenho a certeza que em vários domínios melhorou (...) ”; **(A2/D24)** - “ (...) a estatística feita comparativamente dá que houve uma quebra acentuada em termos de criminalidade”; **(A2/D25)** - “ (...) deu para ver que baixamos a

criminalidade.”; **(A2/D26)** - “ (...) porque tinha aqui montes de acidentes e acabei com isso também...”; **(A2/D27)** - “ (...) reduzi os acidentes e viaturas avariadas, nesta Divisão, ao longo destes dois últimos anos em 70%... portanto, estou satisfeitiíssimo nesse domínio.”; **(A2/D28)** - “Piorado, piorado não vejo...”; **(A2/D29)** - “ (...) preocupação dominante os tempos de resposta às chamadas, que não tendo piorado também não melhorou...”; **(A2/D30)** - “ (...) os serviços remunerados, que são uma pecha dentro desta organização.”; **(A2/D31)** - “ (...) isto reflecte-se na tua capacidade de resposta no serviço de remunerado em si.”; **(A2/D32)** - “ (...) este tipo de serviço não piorou mas já estava muito mau e, apesar de estarmos a ver se melhoramos, a resposta não tem sido consentânea.”; **(A2/D33)** - “ (...) neste domínio dos remunerados acho que não tendo piorado também não melhorou”; **(A2/D34)** - “ (...) Até as faltas a este tipo de serviço tem sido um problema (...) ”; **(A2/D35)** - “ (...) faltando ao remunerado depois para resolver este problema temos de ir buscar pessoal que estava na operacionalidade para dar resposta na esquadra...”; **(A2/D36)** - “Nesse aspecto o serviço não está melhor, manteve-se.”; **(A2/D37)** - “ (...) acho, sobretudo, que os meios são suficientes.”; **(A2/D38)** - “Portanto, o que eu preciso é de qualidade e não de quantidade, claramente.”; **(A2/D39)** - “ (...) acho efectivamente que nós na polícia temos bom material para trabalharmos com eficiência, com eficácia e eficiência.”; **(A2/D40)** - “Acho que um dos problemas que a Polícia tem é que se desgasta com guerras intestinas (...) ”; **(A2/D41)** - “ (...) uma grande parte dos problemas que nós temos não nos são criados por uma população externa, mas sim por uma população interna (...) ”; **(A2/D42)** - “ (...) eu, enquanto comandante, e tal como o comandante da esquadra, passo grande parte do tempo a dar despacho a requerimentos e reclamações de pessoal que tenho.”; **(A2/D43)** - “ (...) desde que para a polícia veio o sindicalismo a polícia tem-se desgastado...”; **(A2/D44)** - “ (...) o sindicalismo veio desgastar a polícia com guerras intestinas e com guerras nos pés...”; **(A2/D45)** - “ (...) e é neste domínio que eu preferiria ter metade do efectivo daquele que tenho”; **(A3/D16)** - “As pessoas junto de algumas instituições, que seriam aquelas que estão direccionadas para a resolução dos seus problemas, muitas vezes não dão resposta e então a única solução que elas têm é dirigirem-se à Polícia.”; **(A3/D17)** - “ (...) não tem o discernimento suficiente para entender que a Polícia não é uma instituição de solidariedade social.”; **(A3/D18)** - “ (...) a maior parte desses problemas que os leva a solicitar a ajuda da Polícia tem muito a ver com questões sociais, não propriamente com questões criminais.”; **(A3/D19)** - “Penso que muitas vezes não conseguimos resolver os problemas porque não estamos direccionados, nem é essa a nossa função, até porque directamente não temos uma função

social...”; **(A3/D20)** - “ (...) procuramos encaminhar as pessoas para as melhores soluções, (...) ”; **(A3/D21)** - “ (...) contactar as instituições que têm de resolver o problema em concreto que o cidadão nos apresenta.”; **(A3/D22)** - “ (...) tem também a ver com os conhecimentos que os comandantes de esquadra vão adquirindo na sua área de jurisdição, com a dinâmica que tentam incutir.”; **(A3/D23)** - “Penso que temos aumentado a eficácia, a coordenação e os níveis de eficiência são muito bons.”; **(A3/D24)** - “Temos tido bons resultados, temos feito bons trabalhos ultimamente, elogiados até pelo próprio Comando.”; **(A3/D25)** - “Esta Divisão pela sua dimensão e pelo número de elementos que tem, nos momentos de transferências acaba por sofrer com um grande número de saídas em termos de efectivo.”; **(A3/D26)** - “A nível interno, não posso dizer que a nossa forma de trabalhar tenha piorado.”; **(A3/D27)** - “O que posso dizer é que de facto a criminalidade, nomeadamente a violenta, tem aumentado um pouco.”; **(A3/D28)** - “ (...) os meios, tanto humanos como materiais... e estamos a atravessar uma fase também nesse aspecto de crise, que é pouca gente...”; **(A3/D29)** - “O certo é que o número de elementos é manifestamente reduzido para a área da Divisão e para as subunidades que tem, (...) ”; **(A3/D30)** - “(...) o número de elementos, à volta de 640, que actualmente tem é manifestamente pouco para a área que tem e para as responsabilidades e tarefas que tem de desempenhar.”; **(A3/D31)** - “Em termos de meios materiais, estamos a atravessar uma crise enorme...”; **(A3/D32)** - “ (...) dos 43 tenho neste momento 28 a 30 carros patrulha parados por avaria e, algumas, quase que diria avarias irrisórias...”; **(A3/D33)** - “ (...) não é possível arranjar as viaturas e, então, encontram-se paradas.”; **(A3/D34)** - “ (...) acho que com os poucos meios que temos (...) ”; **(A3/D35)** - “ (...), com certeza, que com outros meios seríamos mais eficazes.”; **(A3/D36)** - “ (...) quase todas as esquadras, nomeadamente as que têm uma área de jurisdição maior e com maior volume de trabalho, têm já equipas à civil e que têm feito belíssimos serviços.”; **(A4/D48)** - “ (...) não por culpa da vertente polícia, mas sim por não termos tantos meios como desejaríamos.”; **(A4/D49)** - “Muitas das solicitações e queixas que nos são feitas também não são da nossa responsabilidade, não são do nosso foro.”; **(A4/D50)** - “ (...) nem sempre somos a entidade gestora daquela situação.”; **(A4/D51)** - “Não tendo competência, temos de encaminhar.”; **(A4/D52)** - “É uma questão difícil de resolver porque é quase impossível para o Agente que está na rua evite que os carros circulem...”; **(A4/D53)** - “Agora é impossível evitar que as pessoas saiam das discotecas a falar, que as motas circulem.”; **(A4/D54)** - “ (...) outra coisa é o ruído de vizinhança que tem a ver com circulação de pessoas e que, de facto, é muito difícil de acabar e que as pessoas não compreendem.”; **(A4/D55)** - “ (...) alterei a

nossa postura de estar nas escolas que era sobretudo numa perspectiva mais passiva para fazermos também algumas acções no exterior das escolas e depois também no interior.”; **(A4/D56)** - “Foi determinado por mim este ano que se fizesse um planeamento das acções que se poderiam dar em cada escola e em que meses”; **(A4/D57)** - “ (...) temos sempre uma equipa que está a dar a palestra e uma outra que está na rua de modo a não se descurar o patrulhamento.”; **(A4/D58)** - “Esta foi uma alteração que eu acho que foi muito significativa e que nos trouxe uma mais-valia.”; **(A4/D59)** - “ (...) fizemos o tal redimensionamento do policiamento no sentido de vez em quando abrangermos aquela área, principalmente naqueles períodos, e de facto os assaltos diminuíram (...) ”; **(A4/D60)** - “ (...) melhoramos em três vertentes importantes.”; **(A4/D61)** - “ (...) melhorou a interligação entre a polícia e a comunidade local...”; **(A4/D62)** - “As pessoas passaram a saber que se podem deslocar à polícia e serem atendidas.”; **(A4/D63)** - “ (...) se quiserem falar com o comandante de Divisão podem-no fazer porque serão atendidas e são sempre tidas em boa conta as suas reclamações e até as suas sugestões”; **(A4/D64)** - “ (...) penso que nesse aspecto as pessoas sentem-se um pouquinho mais acarinhadas”; **(A4/D65)** - “Penso que nesse aspecto começou a haver uma maior abertura, as pessoas sentem-se mais à vontade, (...) ”; **(A4/D66)** - “ (...) esse cuidado e essa abertura com as pessoas acho que se tem tornado positivo.”; **(A4/D67)** - “ (...) acho que também é positiva a nova forma de gestão interna.”; **(A4/D68)** - “ (...) Houve um esforço para redimensionar os nossos efectivos internos de acordo com as nossas necessidades.” **(A4/D69)** - “ (...) temos menos cerca de 40% do efectivo interno.”; **(A4/D70)** - “Tínhamos uma série de elementos a trabalhar internamente que foram saindo e não foram substituídos ou foram canalizados para o serviço operacional (...) ”; **(A4/D71)** - “ (...) conseguimos assegurar os mesmos serviços internamente e ainda por cima temos mais pessoal na rua em funções operacionais.”; **(A4/D72)** - “Penso que isso foi positivo já que considero que é mais prejudicial ter gente a mais do que ter gente a menos...”; **(A4/D73)** - “ (...) penso que essa alteração foi positiva, acabaram as discussões de corredor e os problemas que existiam, (...) ”; **(A4/D74)** - “Internamente houve, então, este redimensionamento”; **(A4/D75)** - “ (...) houve algumas alterações em termos de gasto de papel ainda antes do Comando ter solicitado”; **(A4/D76)** - “ (...) acabei com os arquivos na Divisão mantendo os arquivos na esquadra”; **(A4/D77)** - “ (...) fui alterando pequenas coisas aqui dentro que considero que foram positivas.”; **(A4/D78)** - “ (...) outro aspecto que considero positivo foi, também, não nos vocacionarmos apenas para a componente do Trânsito.”; **(A4/D79)** - “ (...) foi uma maior intervenção junto das pessoas...”; **(A4/D80)** - “ (...) fomos muitas vezes ali à rua

Maria Pia e agora todas as pessoas são revistadas, vamos ao bairro 2 de Maio e as pessoas são revistadas”; (A4/D81) - “ (...) bem como um dos policiamentos de trânsito que agora passa a ser feito de dia numa dessas áreas...” (A4/D82) - “ (...) cria alguma instabilidade e permite perceber às pessoas daqueles bairros que a polícia também lá vai.”; (A4/D83) - “ (...) penso que essa parte também foi positiva, não nos vocacionarmos só na componente do Trânsito mas alargarmos um pouquinho para outras questões que também são importantes para as pessoas (...) ”; (A4/D84) - “ (...) há coisas que eu gostaria de ver alteradas e não vejo, nomeadamente no que concerne aos furtos.”; (A4/D85) - “Quando a Escola Segura estava colocada nas esquadras existiam algumas contrapartidas...a informação não circulava bem, as equipas estavam desfasadas e não falavam umas com as outras, (...) ”; (A4/D86) - “Esta Divisão estava muito vocacionada para o Trânsito, até parecia que eramos a Divisão de Trânsito 2...”; (A4/D87) - “ (...) apesar de ter tentado combater estas situações ainda não obtive os resultados que pretendo.”; (A4/D88) - “carecia de um policiamento mais efectivo, não tanto patrulhamento auto (...) ”; (A4/D89) - “ (...) é difícil de evitar que este tipo de comportamentos aconteça.”; (A4/D90) - “Os meios humanos que nós temos aqui nesta Divisão, como em qualquer outra, são manifestamente insuficientes (...) ”; (A4/D91) - “ (...) à semelhança do que acontece em relação aos meios materiais.”; (A4/D92) - ““Quando se puxa de um lado destapa-se do outro””; (A4/D93) - “ (...) às vezes pouco mais temos do que o carro patrulha (...) ”; (A4/D94) - “ (...) temos de deslocar as pessoas em função das necessidades.”; (A4/D95) - “Temos, frequentemente, de retirar pessoal da patrulha para as operações STOP, para as operações especiais de prevenção, para os patrulhamentos às altas entidades (...) ”; (A4/D96) - “ (...) a Divisão se encontra mais limitada em termos de meios materiais...”; (A4/D97) - “ (...) se antes a Divisão tinha um aparelho quantitativo de álcool agora já não tem nenhum (...) ”; (A4/D98) - “não vale a pena ter 50 homens na rua se depois não temos equipamentos.”; (A4/D99) - “ (...) o nosso efectivo é pouco (...) ”; (A4/D100) - “ (...) algumas operações especiais de prevenção onde se têm alcançado bons resultados.”; (A4/D101) - “ (...) temos também feito acções junto às escolas, quer de trânsito quer de algumas intervenções mais musculadas (...) ”; (A4/D102) - “ (...) temos tido uma intervenção mais activa (...) ”; (A4/D103) - “ (...) temos feito muitos contactos com a população idosa...”; (A4/D104) - “em todos estes anos que aqui estive reunimos três vezes um número de idosos superior a 500 no mesmo espaço, (...) ”; (A5/D14) - “ (...) a prestação do nosso pessoal em termos preventivos e em termos repressivos, sobretudo com um maior empenho e com um elevado grau de prontidão”; (A5/D15) - “ (...) na

componente da prevenção e da repressão temos feito imensas operações (...) ”; **(A5/D16)** - “ (...) um maior número de detenções a todos os níveis, (...) ”; **(A5/D17)** - “ (...) não tenho dúvidas que melhorámos muito o serviço e a imagem da polícia aqui nesta área.”; **(A5/D18)** - “ (...) se me perguntar se prestávamos uma melhor segurança, e está tudo interligado, há um, dois anos atrás, esta era superior, não tenho dúvidas em afirmá-lo... ”; **(A5/D19)** - “ (...) se calhar, a prestação de segurança que nós estamos a desenvolver, se calhar baixou... ”; **(A5/D20)** - “ (...) há uma consequência directa, há um aumento da criminalidade ”; **(A5/D21)** - “ (...) nós temos que acompanhar mas nem sempre acompanhamos... ”; **(A5/D22)** - “O que correu menos bem é o que está a correr menos bem em todo o lado... ”; **(A5/D23)** - “ (...) aumento da criminalidade, sobretudo, da criminalidade violenta. ”; **(A5/D24)** - “No que diz respeito a roubos, há assaltos e violência a estabelecimentos comerciais e isso tem-se verificado um pouco por todo o país, por toda a cidade de Lisboa. ”; **(A5/D25)** - “Onde pecamos mais até ao momento é no aspecto preventivo. ”; **(A5/D26)** - “ (...) com se calhar tinha vindo a ser feito ou como existe tendência para fazer... ”; **(A5/D27)** - “ (...) existe a propensão para pensar “esta artéria tem muito comércio, tem muitas pessoas”, e depois menosprezamos artérias de residentes onde, hoje em dia, outro tipo de criminalidade que está a surgir (...) ”; **(A5/D28)** - “Nós, polícia, com os meios que temos (...) ”; **(A5/D29)** - “Com os meios que temos tudo fazemos para que o sentimento de insegurança por parte das pessoas seja minorado... ”; **(A5/D30)** - “ (...) gostaríamos de ter mais gente empenhada nas Equipas do Programa da Escola Segura bem como nas Equipas do Programa de Apoio à Vítima ”; **(A5/D31)** - “ (...) que é um patrulhamento de prevenção tem sido desenvolvido com metade dos elementos necessários, e o nosso policiamento peca em Lisboa nesse âmbito... ”; **(A5/D32)** - “ (...) talvez não tenhamos até ao momento correspondido por falta de efectivo ”; **(A5/D33)** - “ (...) estas equipas nem sempre estão disponíveis porque têm muitas operações a fazer (...) ”; **(A5/D34)** - “Em termos de meios humanos e materiais não me posso queixar... ”; **(A5/D35)** - “Quando ouço e leio muitas vezes sindicatos policiais e entidades externas a dizer que a polícia tem poucos meios, eu costumo contrariar essa ideia... ”; **(A5/D36)** - “ (...) é preferível sermos poucos mas sermos bons. ”; **(A5/D37)** - “se nós estivermos motivados para trabalhar...um homem motivado a trabalhar representa várias numa profissão destas. ” **(A5/D38)** - “Esse enquadramento é feito não só pelos supervisores operacionais das Divisões, mas também, ou pelos Oficiais Operacionais durante o dia ou pelo Oficial ou Chefe de Serviço durante o período nocturno. ”; **(A5/D39)** - “Nesta área as operações realizadas têm sido fundamentais... ”; **(A5/D40)** - “ (...) não só porta a porta,

nos estabelecimentos, na rua, na fiscalização no âmbito do trânsito, em que se tem detectado, também, muitas situações de cidadãos estrangeiros que estão cá em território nacional ilegalmente.”.

Subcategoria B4 - “Imagem de segurança transmitida.”

(A1/D34) - “Acho que a Polícia transmite uma imagem positiva.”; (A1/D35) - “Existem indicadores, nomeadamente através das juntas de freguesia, de comerciantes e de muitas áreas de actividade que manifestam apreço pelo trabalho da Polícia.”; (A2/D46) - “ (...) aquilo que me tem chegado é que estamos a desenvolver um bom trabalho e com boas respostas, quer pelas juntas quer sobretudo por outras entidades privadas também...”; (A2/D47) - “ (...) essas próprias entidades fazem-nos chegar esse feedback que damos respostas muito positivas, muito aceitáveis e consentâneas com aquilo que se espera da polícia.”; (A2/D48) - “ (...) bem como a imagem.”; (A2/D49) - “ (...) Sendo uma zona tão heterogénea, como eu falei, casos há em que transmitimos.”; (A2/D50) - “Nas zonas urbanas sensíveis não há só gentilha, também tem gente...naturalmente que esta gente sente-se insegura...”; (A2/D51) - “ (...) naturalmente que nessas zonas sentirão uma maior insegurança.”; (A3/D37) - “Acho que é uma imagem positiva.”; (A3/D38) - “Cada vez mais, ao longo dos anos, a imagem da Polícia junto do cidadão tem vindo a melhorar.”; (A3/D39) - “Penso que para o cidadão comum, para aquele que é isento na análise do serviço policial, penso que a Polícia lhe transmite segurança.”; (A3/D40) - “A polícia evoluiu muito no aspecto da presença, da formação (...) ”; (A4/D105) - “ (...) temos conseguido dar uma imagem positiva do nosso país.”; (A4/D106) - “Com as pessoas que eu falo, que são os Presidentes de Junta, eles sentem-se agradados com a forma como nós estamos a redimensionar o nosso policiamento.”; (A4/D107) - “ (...) o feedback dos Presidentes de Junta, até porque temos uma relação óptima, é bom.”; (A4/D108) - “Temos também um feedback positivo das escolas (...)”; (A4/D109) - “O feedback dos professores tem sido muito bom.”; (A4/D110) - “Depois temos tido outros elogios...”; (A4/D111) - “ (...) as pessoas sentem-se melhor e o próprio Director do polo já nos agradeceu, dizendo que com a nossa ajuda as coisas tinham melhorado e os alunos já se sentiam mais seguros.”; (A4/D112) - “ (...) tem resultado num aumento do sentimento de segurança junto desta comunidade...”; (A4/D113) - “ (...) mais sentimento de segurança para alguns e mais sentimento de insegurança para outros, que é o que nós queremos (...) ”; (A4/D114) - “ (...) penso que aí as pessoas sentem-se um bocadinho defraudadas”; (A4/D115) - “ (...) acham que ao irem á polícia e aquilo ser da sua competência, esta instituição devia agir

imediatamente, e quando isso não acontece as pessoas não percebem... mas de facto é impossível.”; (A4/D116) - “Em relação às pessoas acham sempre que a polícia faz de menos e querem sempre mais.”; (A5/D41) - “Algumas vezes não conseguimos transmitir essa tal imagem de segurança...”; (A5/D42) - “Cria-se um sentimento de insegurança porque as pessoas depois reclamam-nos que na minha rua há muito tempo que eu não vejo passar Polícia, nem de carro.”; (A5/D43) - “em determinadas artérias não.”; (A5/D44) - “ (...) tenho noção disso porque me chega o feedback através de algumas reclamações...”; (A5/D45) - “ (...) sou obrigado a dar a mão á palmatória porque nem sempre, devido a diversos factores, fazemos o patrulhamento devido, a tal prevenção devida, em determinadas artérias da nossa área.”; (A5/D46) - “ (...) devido às características da rua, que tem um só sentido e na qual parece que nada se passa...afinal até se passa (...) ”; (A5/D47) - “ (...) tem havido alguns furtos, alguns roubos, alguns problemas que embora não tenham grande gravidade não deixam de criar alguma insegurança nas pessoas residentes.”; (A5/D48) - “ (...) não temos tido a melhor atenção em termos de policiamento naquela artéria”; (A5/D49) - “ (...) depois lembrar-me-á de outras situações, de outras artérias...”.

Categoria C – Percepção acerca da capacidade dos Agentes da PSP para o cumprimento da função.
--

Subcategoria C1 - “Resposta dos Agentes policiais às solicitações dos cidadãos.”

(A1/D36) - “Faço uma avaliação positiva da actuação dos Agentes (...) ”; (A1/D37) - “ (...) penso que os Agentes são dedicados”; (A1/D38) - “Desempenham acções de apoio às pessoas, inclusivamente, até quando a lei, em muitos casos, não o obriga.”; (A1/D39) - “Claro que há sempre excepções que não podem ser generalizadas, mas a grande maioria creio que são dedicados e fazem o melhor possível, (...) ”; (A1/D40) - “Claro que pontualmente surgem alguns casos de abuso e esses nós não toleramos...”; (A1/D41) - “Mas é claro que são casos reduzidos e de uma maneira geral respeitam as pessoas”; (A1/D42) - “ (...) actuam dentro das normas legais e dos princípios definidos.”; (A1/D43) - “Limitam-se a cumprir a lei e a respeitar as pessoas para além do que a lei exige.”; (A2/D52) - “ (...) se tens indivíduos em que carregas no botão e eles estão lá...tens depois meia dúzia deles que primeiro que vão ao local da ocorrência demoram muito tempo a reagir.”; (A2/D53) - “ (...) tal como a zona heterogénea, e não creio que seja diferente na

polícia a nível nacional, nesta Divisão também os polícias fazem jus à zona”; **(A2/D54)** - “Pode-se verificar um caso ou outro desadequado, mas mais já potenciado pela outra parte”; **(A2/D55)** - “ (...) verifica-se um caso ou outro a descambar, mas muito, muito curto...”; **(A2/D56)** - “A maior parte das vezes, respeitando o princípio da oportunidade, da proporcionalidade e da necessidade...”; **(A2/D57)** - “ (...) estes três princípios são respeitados, e como são respeitados (...) ”; **(A2/D58)** - “De um modo geral penso que actuam de forma satisfatória.”; **(A2/D59)** - “Regra geral a intervenção é uma intervenção adequada.”; **(A2/D60)** - “ (...) mas a maior parte sabe perfeitamente o modo como tem de agir e, como tal, dá respostas adequadas.”; **(A2/D61)** - “Alguns elementos demoram muito tempo a responder aos problemas das pessoas...”; **(A3/D41)** - “Mas de uma forma geral conseguem resolver os problemas das pessoas...”; **(A3/D42)** - “ (...) numa casa tão grande e com tantos elementos haverá sempre os melhores e uma faixa muito residual de elementos menos bons, menos interessados no serviço.”; **(A3/D43)** - “Mas de uma forma geral, os nossos Agentes trabalham sempre dentro dos limites da acção policial.”; **(A3/D44)** - “Os menos bons profissionais, com dolo ou sem dolo, às vezes fazem as coisas de uma forma algo consciente de que estão a praticar infracções disciplinares...”; **(A4/D117)** - “ (...) que se preocupam de coração com os problemas das pessoas (...) ”; **(A4/D118)** - “Não tenho dúvidas que se preocupam (...) ”; **(A4/D119)** - “Agora, acho que ganham os que se preocupam”; **(A4/D120)** - “Acho que são mais os que se preocupam e que querem agir com profissionalismo do que aqueles que não são tão profissionais.”; **(A4/D121)** - “há aqui muita gente boa mas também temos muitas pessoas que estão-se a marimbar”; **(A4/D122)** - “Depois verifica-se que há comportamentos desviantes em alguns casos.”; **(A4/D123)** - “A minha resposta imediata é que sim.”; **(A4/D124)** - “Acho que sim.”; **(A5/D50)** - “De uma maneira geral resolvem bem os problemas das pessoas.”; **(A5/D51)** - “Admito que ainda se possam verificar alguns casos de actuação policial desadequada ou desproporcionada...”; **(A5/D52)** - “Devido a outros factores também como o stress, o cansaço, que nos afecta e de que maneira.”; **(A5/D53)** - “Em qualquer intervenção podemos ir mais além do que aquilo que desejaríamos, do que aquilo que a lei nos permite...”; **(A5/D54)** - “Temos situações em que muitas vezes os nossos polícias são acusados, fruto das reclamações que nos chegam pela via do livro amarelo ou por outra via (...) ”; **(A5/D55)** - “ (...) ainda vão surgindo diversas reclamações de cidadãos em relação à actuação do nosso pessoal...”.

Subcategoria C2 - “Competência dos Agentes policiais para a função.”

(A1/D44) - “O pessoal é empenhado, esforça-se, enfim, perde muito tempo, dedica-se muito, (...)”; (A1/D45) - “Isso também é sinónimo de dedicação e de trabalho.”; (A1/D46) - “ (...) têm feito um trabalho muito bom.”; (A2/D62) - “ (...) tens alguns deles que estão no local da ocorrência e estão a falar ao telemóvel...”; (A2/D63) - “ (...) muito menos um telemóvel quando se está 6 ou 8 horas de serviço e mais quando se vê um individuo com os pés nos estribos encostado à parede e ao telemóvel...”; (A2/D64) - “ (...) e quantos é que tu não vês assim...”; (A2/D65) - “ (...) quando há uma exigência ele nem sequer ouviu o rádio porque estava a ouvir o telemóvel...”; (A2/D66) - “ (...) chama-se duas ou três vezes e ele nem ouviu o rádio (...)”; (A2/D67) - “ (...) mais grave, operacionalidade zero...”; (A2/D68) - “ (...) alguns deles são uns coirões autênticos, só querem é dinheiro...”; (A2/D69) - “ (...) eu com metade do efectivo dava respostas mais capazes se não tivesse a outra metade mais preocupada com eles próprios, com tantas outras situações e a causar problemas à Divisão.”; (A2/D70) - “ (...) tens indivíduos que envergam a farda da polícia em que é notório que são vagabundos...”; (A2/D71) - “Eu não posso ter numa Divisão como é a minha, com quase 400 elementos, em que a média de idade ronda os 35 anos, num ano 4600 dias de baixa.”; (A2/D72) - “Isto equivale a dizer que, durante 10 anos um elemento está a ser pago pelo erário público e nunca está aqui.”; (A2/D73) - “ (...) porque se eu depois falar nas licenças sindicais, paternidade, estatuto trabalhador-estudante, não há organização ou instituição que aguento uma coisa destas...”; (A2/D74) - “ Estes, eu dispensava-os todos (...) ”; (A2/D75) - “ (...) os vagabundos fardados de polícia, naturalmente, que estavam bem era fora daqui...”; (A2/D76) - “Quanto aos outros, espectáculo, tenho excelentes Agentes, onde me chegam aqui os maiores encómios (...)”; (A2/D77) - “ (...) outros, excelente.”; (A2/D78) - “ (...) pessoal das esquipas de proximidade que têm feito um trabalho de excelência”; (A4/D125) - “ (...) há imensas coisas que me farto de chamar a atenção aos Agentes e eles continuam a insistir...”; (A4/D126) - “nunca vão para uma acção ou operação a tratar as pessoas por tu, nem que elas sejam mais novas que nós, e isso é uma coisa que eu acho que ainda não está interiorizada...”; (A4/D127) - “Porque estamos a receber o mesmo tratamento que demos à outra pessoa?”; (A4/D128) - “ (...) penso que nesse aspecto ainda falhamos um pouco.”; (A4/D129) - “Falhamos, também, noutro aspecto que também acho importante que é avaliarmos as pessoas pela sua primeira aparência...”; (A4/D130) - “Mas também temos elementos que pelo facto de vestirem uma farda e serem polícias pensam que também

podem fazer tudo...”; (A4/D131) - “ (...) apenas querem que chegue o fim do mês, estão sempre do contra, nada para eles está bem, os ordenados estão mal, a vida está mal, acham sempre que estão ser prejudicados na polícia, em vez de irem fazer o serviço de patrulha ficam nas esquadras, juntam-se uns com os outros, acham que devem almoçar e jantar na hora do serviço...”; (A4/D132) - “ (...) não têm a noção do que é o trabalho em qualquer sítio.”; (A4/D133) - “ (...) outros limitam-se a fazer figura de corpo presente porque a seguir quem ir embora fazer outra coisa qualquer porque encaram isto como um part-time.”; (A4/D134) - “Temos elementos aqui que são excelentes (...)”; (A4/D135) - “ (...) se calhar vão para casa a pensar “Resolvi assim, mas se calhar tinha sido melhor se tivesse resolvido de outra forma”.” (A4/D136) - “ (...) nos policiamentos é bem visível que existem elementos que estão lá de coração, de corpo e alma”; (A4/D137) - “ (...) mas também não se queixam (...) ”. (A5/D56) - “ (...) não só pelo profissionalismo dos mesmos (...) ”; (A5/D57) - “ (...) temos algumas pessoas que têm falta de profissionalismo e que se calhar não estão na profissão certa”; (A5/D58) - “Mas tal como em todas as empresas particulares e públicas também existem algumas “ovelhas ranhosas”...”.

Categoria D – Percepção acerca da formação ministrada aos Agentes da PSP.
--

Subcategoria D1 - “Formação inicial.”

(A1/D47) - “Como é óbvio a formação nunca é suficiente, quanto mais a melhor...”; (A1/D48) - “Se é a mais adequada não tenho dados para me pronunciar em concreto porque não tenho estado em Torres Novas a acompanhar a formação que é dada.”; (A1/D49) - “Agora o que posso garantir é que há muita diferença entre a formação em termos formais e depois a prática.”; (A2/D79) - “Penso que não é suficiente (...) ”; (A2/D80) - “Pelo que é claramente insuficiente a formação a montante.”; (A2/D81) - “ (...) não é a mais adequada.”; (A2/D82) - “ (...) não pode a polícia cair na asneira, e ainda a última escola assim foi, mandar para lá indivíduos acabados de serem promovidos dar aulas sem terem um bocadinho de experiência policial...”; (A3/D45) - “Não estou muito por dentro da formação ministrada na EPP, (...) ”; (A3/D46) - “ (...) eles têm de evoluir e de perceber essencialmente que a prática é, muitas vezes, quase que 180 graus de diferença em relação à teoria.”; (A3/D47) - “o que sei por experiência própria é que tem muito a ver com a qualidade individual não só dos instruendos, dos formandos mas também dos próprios formadores.”; (A3/D48) - “ (...) parece-me que este sistema leva a que os

formadores fujam um bocadinho da realidade policial, da realidade prática.”; **(A3/D49)** - “ (...) penso que vêm bem preparados (...) ”; **(A3/D50)** - “ (...) penso que eles vêm bem preparados (...) ”; **(A4/D138)** - “Neste momento não te posso falar de formação porque já há muitos anos que não estou na EPP (...) ”; **(A4/D139)** - “ (...) não tenho um conhecimento directo para te dizer com clareza se será a formação mais conveniente para o desempenho da função.”; **(A4/D140)** - “Mas, também por isso é que há sempre uma componente teórica e depois a prática vai-nos ensinando.”; **(A4/D141)** - “ (...) estarão até mais preparados para ingressar no seu mercado de trabalho do que outros alunos de outras faculdades ou de outras escolas.”; **(A4/D142)** - “Mas aquilo que eu penso é que é uma formação adequada.”; **(A5/D59)** - “ (...) uma coisa é a teoria e outra é a teoria aplicada na prática...”; **(A5/D60)** - “ (...) posso-lhe dizer que demos um passo de gigante no que diz respeito à formação do nosso pessoal...”; **(A5/D61)** - “ (...) e isso tem-se constatado, depois, na efectividade de funções.”; **(A5/D62)** - “Não tenho notado qualquer lapso grave por parte do nosso pessoal.”; **(A5/D63)** - “O nosso pessoal sai de lá com todos os conhecimentos que se acha que são os mais apropriados para o desempenho da função no terreno (...) ”; **(A5/D64)** - “Penso que neste momento é suficiente.”.

Subcategoria D2 - “Formação subsequente.”

(A1/D50) - “ (...) nós proporcionamos imediatamente formação nesses Agentes.”; **(A1/D51)** - “Isso é imediato, já está automatizado.”; **(A1/D52)** - “Sempre que aqui chegam os novos Agentes ou outros que venham de outras áreas, são logo programadas acções de formação no âmbito SEI, no âmbito de atendimento às pessoas, (...) ”; **(A1/D53)** - “ (...) isso é proporcionado para terem um melhor atendimento, mais valências, mais capacidade.”; **(A1/D54)** - “E nós preocupamo-nos em apoiá-los e dar-lhes a formação, (...) ”; **(A1/D55)** - “Acho que deveria haver uma preocupação em termos de lhes dar algumas directrizes além da formação geral, mais para os locais para onde vão trabalhar.”; **(A1/D56)** - “Há uns anos atrás havia um período de adaptação quando se apresentavam numa determinada Divisão e que ultimamente não tem sido proporcionado...”; **(A2/D83)** - “Eu diria que há um défice de formação subsequente.”; **(A2/D84)** - “ (...) coloquei o Chefe a acumular funções com o Gabinete de Apoio que me propõe diversas formações e que as damos...”; **(A2/D85)** - “ (...) incidimos em matérias como as técnicas de serviço policial...”; **(A2/D86)** - “ (...) no Campus de Justiça que é uma esquadra muito específica, como não existe outra em qualquer parte do país e onde tenho cerca de 60 elementos, naturalmente que tinham de ter uma formação específica”; **(A2/D87)** - “ (...) e, então,

demos-lhes formação.”; **(A2/D88)** - “ (...) esta Divisão, e digo-o claramente, é indutora para o Comando na área da formação...”; **(A3/D51)** - “ (...) era conveniente que ao longo do percurso profissional dos elementos houvesse uma maior disponibilidade para se poderem efectuar acções de “reciclagem.”; **(A3/D52)** - “Apenas existem novas formações, quando também se deveria reavivar certos conteúdos anteriormente aprendidos.”; **(A4/D143)** - “ (...) os novos quando vêm são sempre encaminhados, são sempre ajudados, andam com os mais antigos, para que possam aprender a dar os primeiros passos.”; **(A4/D144)** - “ainda este ano temos tido sempre elementos em formação nesta Divisão e noutras Divisões, em vários cursos, (...) ”; **(A4/D145)** - “Ao longo do percurso profissional também se deve dar formação.”; **(A4/D146)** - “ (...) também deve haver a vertente pessoal, isto é, os elementos devem esforçar-se por aprender...”; **(A4/D147)** - “ (...) também tem de haver a vertente do próprio elemento ter vontade de aprender quando vai aquela formação (...) ”; **(A4/D148)** - “ (...) deve haver uma aposta na autoformação.”; **(A4/D149)** - “Mas mesmo assim tem existido formação...”; **(A4/D150)** - “ (...) a polícia vai sempre dando formação.”; **(A4/D151)** - “O que realmente se verifica é que há gente com formação e outros elementos que nunca receberam (...) ”; **(A4/D152)** - “ (...) aí tem que haver um maior controlo.”; **(A5/D65)** - “No que diz respeito à formação posterior à que é dada na EPP se calhar temos estado um pouco aquém das expectativas do que seria desejável.”; **(A5/D66)** - “ (...) só que depois, a partir daí acaba, à excepção da formação SEI e da certificação anual de tiro.”; **(A5/D67)** - “Temos, portanto, esta lacuna que é fornecer aos elementos mais formação ao longo do seu percurso profissional (...) ”; **(A5/D68)** - “ (...) deve-se, com toda a certeza, à falta de efectivos para colmatar as ausências de quem vai para a formação e, também, devido aos custos inerentes a essa formação.”; **(A5/D69)** - “Dois factores, então, que explicam essa falta de “reciclagem””; **(A5/D70)** - “ (...) falta de substitutos de quem vai para a formação (...)”; **(A5/D71)** - “ (...) os custos que é preciso suportar.”.

Categoria E – Problemas geradores de insegurança na área de jurisdição.
--

Subcategoria E1 - “Criminalidade.”

(A1/D57) - “Apesar de haver crime, como é óbvio...”; **(A1/D58)** - “ (...) numa área com tanta gente, com tantos turistas, com tanta diversão nocturna há crime.”; **(A1/D59)** - “ (...) pequeno furto, com os carteiristas”; **(A1/D60)** - “ (...) também há grupos que tenham

aproveitar para o furto quando as pessoas estão menos atentas (...) ”; **(A1/D61)** – “ (...) e não propriamente roubos violentos (...) ”; **(A1/D62)** – “ (...) mas o maior flagelo é a venda ambulante... ”; **(A1/D63)** – “ Ainda na componente da venda ambulante, há muitas reclamações, também, que andam a vender estupefaciente, que na maior parte dos casos não o é... ”; **(A1/D64)** – “ (...) vendem é louro prensado, vendem ervas aromáticas, enganam os mais ingénuos a vender esse produto... ”; **(A1/D65)** – “ (...) e nós chegávamos a elaborar autos e era apreendido esse produto que não era droga e mandávamos analisá-lo e dava produto indeterminado... ”; **(A1/D66)** – “ (...) Começámos a optar por levantar autos de venda ambulante por venda desses produtos (...) ”; **(A2/D89)** - “ O que mais me preocupa nesta área é, claramente, o crime. ”; **(A2/D90)** - “ (...) a maior parte tem a ver, exactamente, com a criminalidade (...) ”; **(A2/D91)** - “ (...) sobretudo crimes contra o património. ”; **(A2/D92)** - “ Contra o património, muito furto no interior de veículo (...) ”; **(A2/D93)** - “ (...) furto no interior de estabelecimentos ”; **(A2/D94)** - “ (...) criminalidade violenta também não temos muita, mas tem aparecido ultimamente (...) ”; **(A2/D95)** - “ temos tido alguns casos, mas como digo são residuais. ”; **(A2/D96)** - “ Contrás as pessoas temos, naturalmente, aqui também uma franja, mas que eu diria reduzida, poucos esticções... ”; **(A2/D97)** - “ (...) neste momento, felizmente, poucos esticções... ”; **(A2/D98)** - “ (...) grupos organizados que actuam de uma forma violenta contra uma pessoa ou outra para tirar um fio de ouro, às vezes a porcaria de uns 20 euros... ”; **(A3/D53)** - “ É mais a parte criminal. ”; **(A3/D54)** - “ É uma Divisão com um índice criminal relativamente elevado, (...) ”; **(A4/D153)** - “ (...) temos alguns no interior de veículo e temos alguns no interior de residências. ”; **(A4/D154)** - “ Em termos de criminalidade, aquela que me preocupa mais são os furtos ”; **(A4/D155)** - “ (...) agressões durante o período nocturno (...) ”; **(A4/D156)** - “ (...) não só os seguranças mas também entre gangs que se encontram nesta zona (...) ”; **(A4/D157)** - “ (...) temos, também, uma zona propícia ao tráfico de estupefacientes. ”; **(A5/D72)** - “ De uma maneira geral é mais o crime. ”; **(A5/D73)** - “ (...) mas, geradora de insegurança é sobretudo a criminalidade. ”; **(A5/D74)** - “ Destaco, efectivamente, o crime misto que é o roubo, que é ao mesmo tempo um crime contra o património e também contra as pessoas. ”; **(A5/D75)** - “ (...) grande parte da criminalidade que hoje em dia é praticada em Portugal é cometida por estrangeiros, nomeadamente por pessoas de países da comunidade europeia... ”;

Subcategoria E2 - “Incivilidades.”

(A1/D67) - “São mais as incivilidades (...) ”; (A1/D68) - “ (...) enfim, esse tipo de variantes (...) ”; (A1/D69) - “Penso que os maiores problemas estão relacionados mais com as incivilidades do que propriamente com o crime.”; (A1/D70) - “Mas o que é mais reclamado talvez seja a incivilidade (...) ”; (A1/D71) - “ (...) abusam de bebidas alcoólicas”; (A1/D72) - “ (...) tudo isso é uma bola em crescendo”; (A1/D73) - “O ruído, (...)”; (A1/D74) - “Quanto ao ruído, existem muitos bares nas zonas de diversão nocturna, como no Bairro Alto, Cais do Sodré, (...) ”; (A1/D75) - “ (...) e o ruído.”; (A1/D76) - “ (...) a propósito do ruído nocturno, existem muitos estabelecimentos a trabalhar toda a noite e há milhares e milhares de pessoas...”; (A1/D77) - “ (...) o ambiente nocturno, o ruído, ou seja, mais o incómodo (...) ”; (A1/D78) - “ (...) incomodam as pessoas, estão sempre a pedir a moeda...”; (A2/D99) - “ (...) juventude em pracetas onde parte garrafas, onde faz barulho, não deixa sossegar as pessoas, (...) ”; (A2/D100) - “ (...) em alguns casos temos uma juventude mal educada (...) ”; (A2/D101) - “ (...) estamos a falar de má formação e de má educação...”; (A2/D102) - “Temos uma franja curta de incivilidades (...) ”; (A2/D103) - “ (...) portanto, uma pequena franja.”; (A2/D104) - “ (...) causa alguma insegurança esta incivilidade, porque se a pessoa chama a atenção sofre retaliações no seu património, no seu carro, ou na porta da rua, ou qualquer coisa...”; (A2/D105) - “ (...) gera alguma intranquilidade...pode não gerar insegurança, mas intranquilidade gera de certeza.”; (A3/D55) - “Mas com certeza que haverá muitas incivilidades, (...) ”; (A3/D56) - “para cima de 80% das chamadas dos carros patrulha são para incivilidades, não para crime...”; (A3/D57) - “ (...) nomeadamente praticadas pela faixa etária juvenil.”; (A3/D58) - “Os jovens, por vezes, cometem crimes, mas, essencialmente, cometem muitas incivilidades.”; (A3/D59) - “As incivilidades são muitas vezes praticadas por menores...”; (A3/D60) - “ (...) há muita delinquência juvenil...aqui a área do colombo atrai muitos jovens (...) ”; (A3/D61) - “os pais não os conseguem controlar, estão no trabalho, é complicado...”; (A3/D62) - “Aqui a zona à volta do Colombo tem também alguns arrumadores que de vez em quando vão causando alguns problemas...”; (A3/D63) - “ (...) mas já esteve pior...”; (A4/D158) - “É uma área onde existem muitos bares e essa intersecção entre a parte nocturna e área habitacional cria alguns problemas às pessoas, (...) ”; (A4/D159) - “ (...) as pessoas não gostam de ver pessoas com mau comportamento junto das suas casas”; (A4/D160) - “ (...) com a falta de preocupação com o bem público.”; (A4/D161) - “ (...) as pessoas passam por aí e acham piada fazer os “TAG’S” (...) ”; (A4/D162) - “conspurar as ruas (...)”; (A4/D163) - “ (...) comem e deixam as

coisas no chão (...)”; (A4/D164) - “ (...) deixam ficar a porcaria no chão.”; (A4/D165) - “ (...) também têm a ver com o trânsito, as pessoas não respeitam ninguém, põe os carros em cima dos passeios, das passeadeiras, por todo o lado...”; (A4/D166) - “Ainda se nota este problema de falta de educação.”; (A4/D167) - “Em qualquer sítio onde tu passes, que esteja mais escondido, é um cheiro a urina que não se pode...”; (A4/D168) - “ (...) furtos do nosso património, nomeadamente dos azulejos.”; (A4/D169) - “Aqui na nossa zona temos uma fonte do fim do século XVIII que tem azulejos e que infelizmente já começaram a ser furtados.”; (A4/D170) - “ (...) acho que isso é uma incivilidade terrível e que me preocupa.”; (A4/D171) - “Outro aspecto que as pessoas aqui na área da 4.ª Divisão se queixam muito é o ruído.”; (A4/D172) - “ (...) tem a ver um pouco com o barulho”; (A5/D76) - “Em termos de incivildades não tenho grandes situações a salientar.”; (A5/D77) - “ (...) não considero que os arrumadores de carros sejam geradores de insegurança... lá existe uma situação pontual...”; (A5/D78) - “Em termos de prostituição temos a área do Instituto Superior Técnico onde nós incidimos com bastante frequência em acções de fiscalização...”; (A5/D79) - “Nesta zona, mais no período nocturno existe uma certa actividade prostitutiva (...)”; (A5/D80) - “verifica-se que a prostituição de rua é praticada mais por pessoas de nacionalidade estrangeira, que podem ser de países da comunidade europeia ou de países que não são da comunidade europeia”.

Subcategoria E3 - “Conjuntura económico-social.”

(A3/D64) - “ (...) parece-me que o ambiente social do país, a crise... essencialmente a crise social, muito desemprego, estão a contribuir para aumentar os níveis de criminalidade e com certeza que vão aumentar mais.”; (A5/D81) - “ (...) com a crise socioeconómica, o nível de criminalidade aumentou, pelo que o sentimento de insegurança é maior (...) ”.

Categoria F – As incivildades e o desenvolvimento da actividade policial.
--

Subcategoria F1 - “Actuação policial face às incivildades.”

(A1/D79) – “Nós enquanto Polícia damos-lhe a atenção possível com as limitações que sentimos...”; (A1/D80) – “porque sentimo-nos muito limitados em termos de mecanismos de intervenção...”; (A1/D81) – “ (...) é difícil.”; (A1/D82) – “ Mas, sem dúvida que a Polícia deve ter uma especial atenção sobre este tipo de incivildades.”; (A2/D106) - (...) não haverá grande possibilidade de haver respostas adequadas por parte da polícia;

(A3/D65) - “Nós não temos forma legal de actuar sobre incivildades...a incivildade não é um crime.”; (A3/D66) - “O que é que um Polícia pode fazer quando encontra alguém a urinar na rua? A dar um pontapé num caixote do lixo? Coisas assim do género que não são crime, são incivildades...”; (A3/D67) - “A polícia aí pouco pode fazer.”; (A3/D68) - “Nós nunca poderemos entender que as incivildades é uma prioridade para a polícia...”; (A3/D69) - “prioridade, prioridade para a polícia é combater a criminalidade... isso é que é uma prioridade.”; (A4/D173) - “Acho que não tem sido uma prioridade.”; (A4/D174) - “Basta ver pelas nossas operações, que são determinadas pelo Comando ou pela DN...não fazem parte dos nossos objectivos.”; (A4/D175) - “ (...) a polícia em geral preocupa-se mais com as coisas que aparentemente são mais graves e essas são os crimes.”; (A4/D176) - “ (...) as incivildades também proporcionam saltos para outros patamares.”; (A4/D177) - “Todas estas situações estão relacionadas umas com as outras.”; (A5/D82) - “ (...) restam-nos as EPES e as EPAV’S que ao fazerem um policiamento de proximidade vão dissuadindo certos tipos de comportamentos (...) ”; (A5/D83) - “ (...) utilizamos mais as EIR’S para efectuar algumas operações.”; (A5/D84) - “Não, (...) ”.

Subcategoria F2 - “Papel da sociedade.”

(A1/D83) – “Mas não depende só da Polícia...”; (A1/D84) – “Aliás, pode-se até referenciar uma acção que nós tivemos sobre a câmara...”; (A1/D85) – “ (...) a câmara reduziu o horário com pressão nossa...”; (A1/D86) – “foi uma acção de pressão da nossa parte para isso ser alterado...”; (A2/D107) - “Acho que é uma prioridade para a sociedade, em primeiro lugar.”; (A2/D108) - “A incivildade, tal como a criminalidade, tem de ser combatida por todos.”; (A2/D109) - “Enquanto a sociedade em geral não tiver o conceito de cidadania apurada, em que possamos contribuir para melhorar a tal incivildade, a falta de respeito, a indisciplina (...) ”; (A2/D110) - “ (...) outras instituições com responsabilidades como a família, a escola e como é depois a própria sociedade em geral de chamar à responsabilidade as pessoas que as cometem...”; (A3/D70) - “Isto tem a ver com a sociedade em geral...”; (A3/D71) - “Para nós a resolução das incivildades passaria pelo cidadão, aquele que pratica as incivildades, seja ele maior ou menor.”; (A3/D72) - “Ao avistar um polícia tivesse alguma retracção, algum respeito...o que não acontece.”; (A3/D73) - “ (...) é uma questão de formação, de cultura, é uma questão das pessoas terem a noção de que não devem fazer.”; (A3/D74) - “Se fosse mais respeitada, se tivesse mais autoridade, com certeza que as pessoas teriam mais receio de fazer.”;

Categoria G – Medidas para a diminuição do sentimento de insegurança.
--

Subcategoria G1 - “Reinserção social dos jovens.”

(A1/D87) – “Acho fundamental melhorar a reinserção social dos jovens (...)”; (A3/D75) – “ (...) considero que se deveria apostar numa melhor reinserção social dos jovens.”; (A3/D76) – “ (...) quase que tenho a certeza que essa filosofia e essa forma de actuar não tem apresentado resultados, e aqui na Divisão verifica-se isso.”; (A3/D77) – “Terão forçosamente de serem tomadas outro tipo de medidas.”; (A3/D78) – “Também compreendo que o regime fechado se assemelha a um tipo de cadeia e com certeza que as pessoas não se vão reinserir socialmente dentro de uma cadeia...”; (A3/D79) – “Mas o que é certo, também, é que os regimes abertos não têm resultado.”; (A3/D80) – “Da parte dos tribunais, das comissões tem de haver relatórios e uma análise mais aprofundada, mais rápida, mais sistémica do comportamento dos jovens sinalizados no sentido de mais rapidamente se tomarem medidas, mais duras em relação a eles.”; (A3/D81) – “A primeira medida é entregar os jovens aos pais, mas em muitos casos pertencem a famílias totalmente desenraizadas, pais divorciados e, portanto, não é no seio da família que vão conseguir recuperar.”; (A3/D82) – “Confesso-lhe que também não tenho a certeza de que será nestes colégios que se conseguirão reintegrar.”; (A3/D83) – “A maior parte dos que vão para estes colégios abertos ou semiabertos acaba por reincidir e quando atingem a maioria acabam por ficar definitivamente privados de liberdade.”.

Subcategoria G2 - “Alterações ao nível da justiça.”

(A1/D88) – “ (...) a pequena criminalidade em algumas variáveis devia ser mais penalizada, porque o sentimento de nada acontecer leva à continuidade daqueles pequenos delitos...”; (A1/D89) – “ isso é notório...”; (A1/D90) – “ (...) às vezes, traz, até, desmotivação para os Agentes...”; (A1/D91) – “porque pequenos actos, pequenos furtos, pequenas quantidades de estupefaciente, furto de carteiras, furto por esticão na maior parte dos casos não são penalizados como deviam...”; (A1/D92) – “ (...) se fossem talvez se evita-se a continuidade desses actos.”; (A1/D93) – “ (...) mas na pequena criminalidade acho que sim.”; (A1/D94) – “ (...) o problema é a aplicação da medida da pena...”; (A2/D111) – “ (...) a moldura penal tem de ser alterada, claramente.”; (A2/D112) – “ (...) agilizar os processos para não haver aquilo a que se chama o sentimento de impunidade (...)”; (A3/D84) – “ (...) não acho necessário baixar a idade de imputação criminal até porque a lei tutelar educativa até se encontra ajustada”; (A3/D85) – “Eventualmente, a

medida que lhe é aplicada é que terá de ser mais dura.”; **(A4/D178)** - “Fala-se muito por aí que se deveria aumentar as penas mas eu não partilho dessa opinião.”; **(A4/D179)** - “ (...) seria importante que as questões judiciais fossem rapidamente resolvidas.”; **(A4/D180)** - “ (...) ainda que seja identificado, depois judicialmente estou sujeito a ser julgado só daqui por 5 ou 6 anos”; **(A4/D181)** - “ (...) os processos judiciais deviam ser mais simples para possibilitar uma maior rapidez.”; **(A4/D182)** - “ (...) os juízes para uma coisa simples têm de, obrigatoriamente, respeitar um relambório de procedimentos até que se chegue à decisão final”; **(A4/D183)** - “ (...) seria de todo conveniente tornar essa parte mais simples.”; **(A4/D184)** - “Acontece que se alguém se queixa, e nós fazemos o auto, notificamos, mais rapidamente sai o indivíduo...”; **(A4/D185)** - “ (...) tu sabes que aquele individuo te furtou mas passado uma hora tornas a vê-lo novamente na tua rua a rir-se para ti e tens medo.”; **(A4/D186)** - “Às vezes o mesmo individuo faz as mesmas coisas 5 e 6 vezes e continua ali...”; **(A4/D187)** - “ (...) agilizar todos os procedimentos desde que a pessoa apresenta queixa ou desde a constatação do facto pela autoridade policial até ao final.”; **(A4/D188)** - “Os tempos de recurso também acho que estão errados.”; **(A4/D189)** - “O que interessa é conseguir executar aquilo que já se encontra previsto.”; **(A4/D190)** - “Não passa por criar penas maiores mas sim aplicar o que já existe, mas com maior celeridade.”; **(A4/D191)** - “ (...) o nosso Código Penal é muito bonito mas está todo virado para a defesa do arguido e não pensa nas vítimas.”; **(A4/D192)** - “ (...) penso que também se tem de olhar para a parte das vítimas, dado que muitas vezes acabam por ser esquecidas.”; **(A4/D193)** - “Criar mecanismos em que as vítimas também sejam consideradas e não só os arguidos (...) ”; **(A4/D194)** - “Está tudo vocacionado para a defesa do arguido e nada para a defesa da vítima.”.

Subcategoria G3 - “Colaboração / responsabilização de outras entidades.”

(A2/D113) - “ (...) um maior profissionalismo das próprias instituições (...) ”; **(A2/D114)** - “ (...) não só a polícia mas todas as instituições que têm de dar respostas, quer a incivildades quer a criminalidade, têm de ser mais profissionais, deontologicamente mais perfeitas...”.

Subcategoria G4 - “Vigilância electrónica.”

(A4/D195) - “ (...) mais vigilância electrónica...”; **(A4/D196)** - “ (...) eu sou a favor da vigilância electrónica”; **(A4/D197)** - “ (...) em muitos sítios a vigilância electrónica seria uma mais-valia.”; **(A4/D198)** - “Não havendo vigilância electrónica (...)”; **(A5/D85)** - “

(...) penso que se deveria apostar mais na videovigilância em determinadas zonas das cidades, nas zonas urbanas...” (A5/D86) - “essa seria uma ótima medida, desde que devidamente controlada e monitorizada.”.

Subcategoria G5 - “Alteração de procedimentos na comunicação social.”

(A4/D199) - “Temos por outro lado a agressividade da comunicação social.”; (A4/D200) - “Acho que a comunicação social é muito agressiva, (...)”; (A4/D201) - “ (...) não só pela forma como dá a notícia mas também pela forma como repete essa mesma notícia.”; (A4/D202) - “ (...) eu entendo aquilo como acções sucessivas...”; (A4/D203) - “Portanto a pessoa fica assustada, porque lhe entra pela casa dentro a mesma acção mas de forma repetida...”; (A4/D204) - “ (...) muitas pessoas não conseguem verificar que aquilo não é assim e começam a ficar assustadas.”; (A4/D205) - “ (...) deveria de haver algum cuidado...”; (A4/D206) - “ (...) não é não dar a notícia, mas a repetição sucessiva e sem nexos dessa notícia não faz sentido.”; (A4/D207) - “ (...) a comunicação social também terá de alterar os seus procedimentos.”; (A4/D208) - “ (...) a polícia também tem alguma culpa no que diz respeito ao comportamento dos órgãos de comunicação social.”; (A4/D209) - “Virmos para a comunicação dizer que fizemos muitas detenções também é um pau de dois bicos...”; (A4/D210) - “mostra a nossa actividade mas também mostra o nível de criminalidade.”; (A4/D211) - “Nós ao querermos transmitir que fizemos coisas boas também estamos a mostrar a outra parte.”; (A4/D212) - ““Neste fim-de-semana fizemos 200 detenções”...as pessoas pensam “A polícia teve de fazer 200 detenções! Deve andar tudo a ferro e fogo!”.”; (A4/D213) - “ (...) acho que isto também tem alguma interferência para o sentimento de segurança das pessoas.”; “ (...) deve haver um maior cuidado com o modo como a informação policial é transmitida para os órgãos de comunicação social.”.

Subcategoria G6 - “Alteração de procedimentos policiais.”

(A4/D214) - “Se nós estivermos mais juntos das pessoas, conseguirmos dar respostas mais rápidas e mais consentâneas com as suas necessidades e aumentamos o sentimento de segurança.”; (A4/D215) - “ (...) devemos criar mecanismos que nos levem a resolver melhor as questões junto da população e estar junto delas com visibilidade.”.

Categoria H – Medidas para a melhoria da eficácia da PSP na área de jurisdição.
--

Subcategoria H1 - “Meios humanos e materiais.”

(A1/D95) – “A existência de pessoal na via pública é fundamental...”; (A1/D96) – “Fundamentalmente mais efectivos.”; (A1/D97) – “ (...) então a única alternativa é andar pessoal em policiamento posicionado, a pé...e não havendo torna-se mais difícil...”; (A1/D98) – “Era adequado e era necessário que houvessem mais meios para isso.”; (A1/D99) – “ (...) porque são alocados meios.”; (A1/D100) – “Quando há parcerias são alocados efectivos para essa parceria...”; (A1/D101) – “ (...) mas o fundamental e o básico e o que vale 80 ou 90 por cento é a alocação dos meios para essas parcerias.”; (A1/D102) – “Não havendo alocação de meios a sua valoração é reduzida.”; (A3/D86) - “ (...) maiores meios humanos;”; (A3/D87) - “Tendo em conta só a área de jurisdição da 3.^a Divisão, com certeza que esta seria mais eficaz se tivesse mais meios...de certeza...isso é essencial.”; (A3/D88) - “Nós não podemos combater o crime quando numa área de 5 Km² temos uma ou duas patrulhas dobradas...”; (A3/D89) - “ (...) maiores meios materiais”; (A3/D90) - “Nós pela falta de meios (...) ”; (A3/D91) - “Nós temos muita falta de meios, (...) ”; (A3/D92) - “ (...) havendo um aumento de meios humanos e materiais”; (A4/D216) - “ (...) também seria importante apostar nos meios necessários.”; (A4/D217) - “ (...) é pensar no que é necessário, o que se paga a si próprio e o que pode ser útil para ser utilizado de forma a dar uma imagem mais positiva da polícia.”; “ (A4/D218) - (...) concordo que cada Divisão deveria ter um reboque, acho que se pagaria a si próprio ao fim de um ano.”; (A4/D219) - “ (...) cada Divisão deveria ter dois alcoolímetros...”; (A4/D220) - “eu já só pedia um, depois os outros que os fossemos gerindo entre Divisões.”; (A4/D221) - “ (...) deveria de haver um para fazer a prova e outro para fazer o contra prova.”; (A4/D222) - “ (...) pensar bem nos equipamentos que são essenciais aos nossos objectivos e pensar que muitos desses materiais se acabam por pagar a si próprios.”; (A4/D223) - “ (...) os equipamentos necessários para esta Divisão poderão não ser os mesmos do que para outra.”.

Subcategoria H2 - “Colaboração entre o cidadão e a polícia.”

(A1/D103) – “ (...) e para isso muito contribui essa direcção de relacionamento com as pessoas, e por isso, acho muito útil que a polícia enverede por essa solução.”; (A1/D104) – “A polícia deve ser um parceiro, auxiliar das pessoas (...) ”; (A3/D93) - “Quando o

cidadão nos consegue transmitir informação, nós muitas vezes conseguimos chegar aos autores desses crimes.”; **(A3/D94)** - “Ainda não está muito enraizado no pensamento das pessoas que é importante transmitir informação à Polícia...”; **(A3/D95)** - “às vezes as pessoas desvalorizam...”oh, vou ali e não vale de nada comunicar à Polícia”, “é uma perda de tempo”, “depois vou lá uma, vou lá duas, vou lá três vezes”.”; **(A3/D96)** - “Não deve ser o próprio cidadão a fazer a triagem da informação, à que debitar essa informação para a Polícia que depois trabalha com outras informações que tem e, muitas vezes, é assim que se chega a resultados positivos...”; **(A3/D97)** - “ (...) aparentemente as pessoas até pensam que não resulta, mas muitas vezes resulta.”; **(A3/D98)** - “Não posso dizer que sou um crítico do PIPP, mas também confesso que não sou um grande amante.”; **(A3/D99)** - “ (...) eventualmente dá para recolher informação se o pessoal tiver alguma astúcia policial, se o cidadão colaborar com a polícia...”; **(A3/D100)** - “O PIPP trabalha mais com uma faixa etária para cima dos 50 anos, mais virado para os idosos, porque são os idosos que mais sentem necessidade de apoio da polícia.”; **(A3/D101)** - “As pessoas idosas pela sua solidão, pela sua vulnerabilidade, então têm necessidade de se aproximar da polícia e, portanto, lá está a tal vertente social.”; **(A3/D102)** - “Estando nós a colocar os elementos no PIPP, as pessoas, a hierarquia e até, eventualmente, o poder político têm a ideia que o polícia desempenha um grande papel, transmitindo maior proximidade...”; **(A3/D103)** - “ (...) e eles gostam muito do PIPP, de ver ali o polícia a falar com as pessoas...”; **(A3/D104)** - “Quando nós estamos a desenvolver esta tarefa de acção social, não estamos a combater o crime...desviamos-mos do crime.”; **(A3/D105)** - “ (...) mas estão próximos do cidadão que não é criminoso e que não pratica incivildades...”; **(A3/D106)** - “ (...) quem é criminoso e quem pratica incivildades não se aproxima da polícia.”; **(A4/D224)** - “Gostaria de apostar mais no contacto com as pessoas para além daquilo que já temos feito.”; **(A4/D225)** - “ (...) este contacto com as pessoas teria de ser efectivado de forma trabalhada, não seria à toa.”; **(A4/D226)** - “Este contacto permite-nos a recolha de informação, que é muito importante, para se transmitir ao escalão superior e permite às pessoas sentirem-se confortáveis e mais à vontade com a polícia para poderem depois nos ajudar.”; **(A5/D87)** - “ (...) nós devemos envidar todos os esforços no sentido de nos aproximarmos dos cidadãos (...) ”; **(A5/D88)** - “ (...) porque os cidadãos são os destinatários dos nossos serviços, (...) ”; **(A5/D89)** - “(...) nós existimos em função dos cidadãos...”; **(A5/D90)** - “ (...) nós quereríamos os cidadãos em troca de informações (...) ”; **(A5/D91)** - “ (...) são os taxistas na noite ou no dia que se apercebem dos crimes, que se apercebem de muitos esquemas criminosos e que nos podiam, muitas vezes, levar à

descoberta de muitos criminosos e de muitos crimes...”; (A5/D92) - “São as pessoas que residem em prédios e que sabem que os seus vizinhos têm comportamentos criminosos ou comportamentos minimamente suspeitos (...) ”; (A5/D93) - “ (...) e que denunciados podiam levar a Polícia a descobrir e a combater mais a criminalidade.”; (A5/D94) - “ (...) muitos dos nossos concidadãos ainda vêm do período em que foram subjugadas por uma Polícia política (...)”; (A5/D95) - “ (...) existe, ainda, um certo estigma...”; (A5/D96) - “ (...) há um sentimento de indiferença por parte dos cidadãos em relação uns aos outros...”; (A5/D97) - “enquanto a situação não bater à porta o problema não é deles e não se querem chatear...”; (A5/D98) - “ (...) penso que devemos continuar a desenvolver esse grande trabalho no âmbito do policiamento de proximidade, aproximando-nos sempre mais dos cidadãos, (...) ”; (A5/D99) - “ (...) contacto diário com as pessoas, com os residentes.”; (A5/D100) - “Tudo isto poderá aumentar a eficácia do nosso trabalho (...) ”; (A5/D101) - “ (...) porque as pessoas, quer queiramos ou não, sempre vão confidenciando ao Polícia determinadas informações que acabam por contribuir para uma maior eficácia da nossa parte.”.

Subcategoria H3 - “Colaboração com/de outras entidades.”

(A1/D105) – “ (...) a aplicação das coimas depois é, portanto, muito reduzida.”; (A1/D106) – “Daí ser difícil esse combate...da nossa parte o trabalho é feito...”; (A1/D107) – “ (...) a organização do processo e a aplicação da coima por exercício da venda ambulante ilegal é que deixa muito a desejar...”; (A1/D108) – “Aliás, isso até já foi manifestado ao presidente da Câmara...”; (A1/D109) – “Aqui está um exemplo, quer num âmbito quer no outro das limitações da actuação da Polícia (...) ”; (A1/D110) – “ (...) não há eficácia e isso é desgastante e é desmotivante.”; (A3/D107) - “ (...) uma melhor coordenação.”; (A3/D108) - “Lá está, as instituições de solidariedade social não estão a fazer o seu trabalho, não sinalizam, não acompanham...”; (A3/D109) - “ (...) claro que algumas fazem um trabalho extraordinário, andam aí no dia-a-dia, dia e noite no apoio...”; (A3/D110) - “ (...) mas os meios deles também são muito escassos e não conseguem acorrer a todas as situações.”; (A3/D111) - “Temos aí uma nova parceria onde a polícia se limita a acompanhar os membros da junta de freguesia a acompanhar casos que já se encontram sinalizados.”; (A3/D112) - “Nós fazemos parte dessa parceria porque as pessoas ainda vão abrindo a porta à polícia, mas não abrem a porta aos elementos da junta de freguesia ou a elemento da associação de moradores, o que demonstra alguma aceitação pelo trabalho da polícia.”; (A3/D113) - “ (...) com uma melhor coordenação”; (A4/D227) -

“Deve-se fazer mais parcerias com a comunidade, mas com algum cuidado.”; **(A4/D228)** - “Nas últimas parcerias que se tem feito a ideia é sempre a mesma, as Juntas servem para pagar e a polícia para trabalhar.”; **(A4/D229)** - “As parcerias feitas têm sido quase sempre a nosso desfavor, isto é, fazemos parcerias mas o trabalho cai sempre em cima de nós.”; **(A4/D230)** - “As parcerias têm de ser coisas muito bem pensadas, é preciso que cada parceiro tenha uma função e que a cumpra.”; “Aí seria uma mais-valia termos parcerias e era, de facto, muito positivo para a população.”; **(A4/D231)** - “Mas lá está, parcerias onde estejam bem delineadas as funções e onde cada um cumpra as suas funções.”; **(A5/D102)** - “ (...) parcerias com as mais diversas instituições, nomeadamente as autarquias locais e instituições públicas e privadas, mas também no que diz respeito no âmbito do comércio seguro”.

Subcategoria H4 - “Prevenção.”

(A1/D111) - “Também a prevenção é fundamental...”; **(A1/D112)** - “ (...) a prevenção é sempre fundamental na acção da Polícia...”; **(A1/D113)** - “ (...) porque se houver prevenção já não acontece e até reduz a estatística criminal.”; **(A1/D114)** - “ Caso contrário a Polícia até pode ir actuar, mas já aconteceu.”; **(A3/D114)** - “ (...) os carros patrulha que andam a rodar, na esmagadora maioria do tempo limitam-se a responder às chamadas...os carros só reagem.”; **(A3/D115)** - “ (...) temos uma grande problema que é a falta de pro-actividade.”; **(A3/D116)** - “Nós, neste momento, trabalhamos reactivamente.”; **(A4/D232)** - “ (...) prefiro aqueles que evitam que situações más aconteçam na sua área de responsabilidade.”; **(A4/D233)** - “Considero que na nossa vertente das esquadras o acento tónico deveria ser a prevenção (...) ”; **(A4/D234)** - “mas a prevenção deveria ser a nossa preocupação máxima (...) ”; **(A4/D235)** - “ (...) evitar que as coisas aconteçam às pessoas, depois de acontecerem qualquer remedeio já é mau.”; **(A4/D236)** - “Talvez começar a dar mais valor à prevenção, acho que é um aspecto muito importante.”; **(A4/D237)** - “ (...) podemos melhorar muito mais em termos preventivos o policiamento (...) ”; **(A5/D103)** - “ (...) no âmbito da prevenção nesses bairros (...) ”; **(A5/D104)** - “ (...) ficamos com pouca gente para fazer uma prevenção de proximidade junto dessas vítimas (...) ”; **(A5/D105)** - “ (...) um policiamento mais preventivo e menos reactivo, julgo que seria fundamental...”; **(A5/D106)** - “Nestes últimos tempos, este tipo de policiamento não se tem verificado (...) ”; **(A5/D107)** - “ (...) pelo contrário tem persistido uma política mais de prevenção-reacção, um patrulhamento mais preventivo-reactivo, visando sobretudo um maior número de operações (...) ”; **(A5/D108)** - “ (...) menosprezou-se muito o aspecto preventivo que é

a principal missão da Polícia de Segurança Pública (...) ”; **(A5/D109)** - “ (...) terá de haver um maior enfoque não só no âmbito da prevenção do dia-a-dia (...) ”; **(A5/D110)** - “É extremamente difícil numa cidade como a de Lisboa implementar-se um policiamento de proximidade no âmbito da colaboração polícia-cidadão (...) ”; **(A5/D111)** - “ (...) é mais fácil, e eu já tentei fazer a nível de alguns Comandos onde resultou parcialmente, (...) ”.

Subcategoria H5 - “Medidas de protecção pessoal.”

(A3/D117) - “ (...) nós como lidamos muito com os idosos, fazemos muitas acções a aconselha-los para a melhor forma de procederem, como devem actuar, como devem andar na rua, que medidas de segurança devem tomar.”; **(A3/D118)** - “As pessoas têm de ser polícias de si próprias... nós ensinamos os idosos a ter cuidado com a sua própria segurança.”; **(A3/D119)** - “ (...) não tomam os devidos cuidados com a sua própria segurança.”; **(A4/D238)** - “ (...) expormos os nossos concelhos de segurança, (...) ”; **(A4/D239)** - “ (...) falarmos com as pessoas para as alertarmos acerca dos comportamentos de segurança que devem adoptar (...)”; **(A4/D240)** - “ (...) os cuidados que não estão habituados a ter e que devem fazer parte do respectivo comportamento diário...”; **(A4/D241)** - “ (...) foram alertados para não o fazer e para em caso de dúvida contactarem, imediatamente, a polícia.”; **(A4/D242)** - “ (...) aproveitamos assim para dar conselhos de segurança às pessoas (...) ”.

Subcategoria H6 - “Alterações procedimentais/estruturais na PSP.”

(A1/D115) - “ (...) ao contrário do que muitas vezes a Polícia faz crer, não são as grandes operações, no meu ponto de vista, que melhoram a segurança...”; **(A2/D115)** - “Agora era bom que fossem criados mecanismos para correr com meia dúzia de vagabundos fardados de polícia (...) ”; **(A2/D116)** - “ (...) e temos que os cá ter porque não há mecanismos legais para os por lá fora.”; **(A2/D117)** - “ Tem de haver, tal como está a ser criado para a função pública, uma avaliação mais rigorosa (...) ”; **(A2/D118)** - “ (...) a polícia em Lisboa não pode ter tantas esquadras...”; **(A2/D119)** - “ (...) eu não posso ter numa zona de Chelas três esquadras...”; **(A2/D120)** - “ (...) quando só uma dessas esquadras é que está potenciada para me dar respostas operacionais (...) ”; **(A2/D121)** - “ (...) o efectivo não é suficiente para dotar todas as esquadras para respostas operacionais (...) ”; **(A2/D122)** - “ (...) isto até acaba por frustrar as expectativas da população (...) ”; **(A2/D123)** - “ (...) depois as pessoas dizem que existe uma esquadra mesmo ali ao pé e, mesmo assim, a polícia demora muito tempo a chegar...”; **(A2/D124)** - “ (...) Se estas duas esquadras

estivessem fechadas ganhava 24 elementos.”; **(A2/D125)** - “Com estes 24 elementos eu iria ter em cada turno mais 4 ou 5 elementos, o que me permitiria ter mais dois carros patrulha pelo menos a cobrir a área...”; **(A2/D126)** - “ (...) isto iria permitir que quando alguém telefonasse para a polícia era quase como carrega no botão”; **(A2/D127)** - “ (...) a reacção era imediata porque tinha o carro na proximidade e teria o pessoal na resposta operacional...e não pessoal empenhado administrativamente.”; **(A2/D128)** - “ (...) veria com bons olhos que as valências policiais, e vamos á nossa instituição, tivessem uma interacção muito maior...”; **(A2/D129)** - “falo em excessos de valências que potenciam uma coisa que se chama de “Quintinhas” ou “Capelas”...”; **(A2/D130)** - “ (...) pudesse haver uma interacção, que eu não tivesse em minha casa como tenho uma esquadra de investigação criminal e não tenho nada a ver com eles...”; **(A2/D131)** - “não posso ter na minha zona elementos de uma Divisão de Trânsito a fazer operações de trânsito sem que eu tenha conhecimento.”; **(A2/D32)** - “Interactividade, conexão, muitas das valências deveriam ser colocadas sob a mesma alçada...”; **(A2/D133)** - “nós não fizemos instituições, fizemos valências...uma EIFP, uma EIC, depois as EIR’S (...) ”; **(A2/D134)** - “ (...) em vez de haver tantas chefias...”; **(A2/D135)** - “ (...) depois é só especialistas e como começa a haver prémios para uns que não têm maior risco do que aquele que tu tens...isto desmotiva-te a ti, desmotiva o outro, etc. etc.”; **(A3/D120)** - “Infelizmente com a criação da área da investigação criminal, o pessoal à civil que é a melhor forma de combater esse tipo de crime não tem podido actuar como seria desejável.”; **(A3/D121)** - “ (...) cada vez mais cada um de nós tem de trabalhar mais analisando...”; **(A3/D122)** - “ Foi para ali porque fez uma análise sistemática e científica da criminalidade”; **(A3/D123)** - “Ainda hoje se trabalha muito empiricamente...já há outro tipo de meios para analisar, mas eu ainda trabalho muito empiricamente.”; **(A3/D124)** - “Muitas vezes é analisar para ver como se pode dar a volta...”; **(A3/D125)** - “ (...) tem de haver uma adequação da intervenção policial à realidade existente...”; **(A3/D126)** - “ (...) a forma de actuar dos Agentes numa área urbana, numa classe média-alta, não pode ser a mesma forma de actuar numa área urbana, numa classe média-baixa, porque os comportamentos, as reacções, a forma de encarar a polícia é muito diferente.”; **(A4/D243)** - “ (...) se calhar pode passar por mais elementos à civil, (...) ”; **(A4/D244)** - “ (...) não havendo mais elementos à civil”; **(A4/D245)** - “Eu sou a favor do policiamento à civil...”; **(A4/D246)** - “ (...) como andam livres, como andam por onde querem, como podem fazer o que querem, podem meter o bico em todo o lado, e também ao mesmo tempo maior possibilidade de efectuar bons serviços (...) ”; **(A4/D247)** - “(...) esses elementos bem escolhidos e com um bom

trabalho de supervisão evitavam que houvesse tantos assaltos.”; **(A5/D112)** - “ (...) também a investigação criminal terá de desempenhar um papel fundamental neste aspecto...”; **(A5/D113)** - “ (...) tem tido um bom desempenho, mas aí é a outra parte que não me diz respeito porque a investigação criminal não está na minha dependência.”; **(A5/D114)** - “ (...) determinei a todos os comandantes de esquadra é que não esquecessem a mais pequenina rua (...) ”; **(A5/D115)** - “ (...) independentemente destas divisórias que não há qualquer discriminação positiva ou negativa em relação a esta ou aquela zona (...) ”; **(A5/D116)** - “devem ser patrulhadas por ambas as esquadras, por ambos os carros patrulha, pelos chamados visíveis (...) ”; **(A5/D117)** - “ (...) e para que incidissem o respectivo policiamento também nestas artérias e não só nas artérias principais (...) ”; **(A5/D118)** - “ (...) temos de direccionar, também, o policiamento para esses locais.”.

Anexo 15: Quadro dos resultados obtidos

Categorias	Subcategorias/indicadores		Autoridades Policiais					Σ de u.r.	Σcategorias
			1.ª DIV.	2.ª DIV.	3.ª DIV.	4.ª DIV.	5.ª DIV.		
Categoria A – Percepção da segurança no concelho de Lisboa	A1	Segurança na área de jurisdição	6	2	4	5	5	22	45
	A2	Segurança no concelho de Lisboa	6	5	3	7	2	23	
Categoria B – Percepção da actividade da PSP na área de jurisdição	B1	Eficiência do trabalho policial	5	2	6	11	2	26	239
	B2	Eficácia do trabalho policial	0	6	1	20	4	31	
	B3	Desempenho policial	16	28	21	57	27	149	
	B4	Imagem de segurança transmitida	2	6	4	12	9	33	
Categoria C – Percepção acerca da capacidade dos Agentes da PSP para o cumprimento da função	C1	Resposta dos Agentes policiais às solicitações dos cidadãos	8	10	4	8	6	36	72
	C2	Competência dos Agentes policiais para a função	3	17	0	13	3	36	
Categoria D – Percepção acerca da formação ministrada aos Agentes da PSP	D1	Formação inicial	3	4	6	5	6	24	56
	D2	Formação subsequente	7	6	2	10	7	32	
Categoria E – Problemas geradores de insegurança na área de jurisdição	E1	Criminalidade	10	10	2	5	4	31	112
	E2	Incivilidades	12	7	9	15	5	48	
	E3	Conjuntura económico-social	0	0	1	0	1	2	
Categoria F – As incivilidades e o desenvolvimento da actividade policial	F1	Actuação policial face às incivilidades	4	1	5	5	3	18	13
	F2	Papel da sociedade	4	4	5	0	0	13	
Categoria G – Medidas para a diminuição do sentimento de insegurança	G1	Reinserção social dos jovens	1	0	9	0	0	10	63
	G2	Alterações ao nível da justiça	7	2	2	17	0	28	
	G3	Colaboração / responsabilização de outras entidades	0	2	0	0	0	2	
	G4	Vigilância electrónica	0	0	0	4	2	6	
	G5	Alteração de procedimentos na comunicação social	0	0	0	15	0	15	
	G6	Alteração de procedimentos policiais	0	0	0	2	0	2	
Categoria H – Medidas para a melhoria da eficácia da PSP na área de jurisdição	H1	Meios humanos e materiais	8	0	7	8	0	23	147
	H2	Colaboração entre o cidadão e a polícia	2	0	14	3	15	34	
	H3	Colaboração com outras entidades	6	0	7	5	1	19	
	H4	Prevenção	4	0	3	6	9	22	
	H5	Medidas de protecção pessoal	0	0	3	5	0	8	
	H6	Alterações procedimentais/estruturais na PSP	1	21	7	5	7	41	
Total			115	133	125	243	118	734	1468

Anexo 16: Quadro do número de eleitores por freguesia no concelho de Lisboa

		1.ª classe	2.ª classe	3.ª classe	4.ª classe	5.ª classe	6.ª classe
		30000 e mais	20001 a 30000	10001 a 20000	5001 a 10000	1001 a 5000	201 a 1000
1	Ajuda			14991			
2	Alcântara			13268			
3	Alto Pina				9922		
4	Alvalade				8746		
5	Ameixoeira			10471			
6	Anjos				8882		
7	Beato			11750			
8	Benfica	35634					
9	Campo Grande				9831		
10	Campolide			13913			
11	Carnide			16359			
12	Castelo						396
13	Charneca				7761		
14	Coração de Jesus					4210	
15	Encarnação					2838	
16	Graça				5435		
17	Lapa				8336		
18	Lumiar	36279					
19	Madalena						455
20	Mártires						357
21	Marvila	36307					
22	Mercês					4435	
23	N. Sra. Fátima			15372			
24	Pena					4482	
25	Penha de França			11871			
26	Prazeres				6452		
27	Sacramento						854
28	Sta Catarina					3639	
29	Sta Engrácia					4792	
30	Sta Isabel				6492		
31	Sta Justa						852
32	Sta Maria de Belém				8281		
33	Sta M. Olivais	44569					
34	Santiago						727
35	Sto Condestável			15437			
36	Sto Estevão					1811	
37	Santos-o-Velho					3894	
38	S. Cris.S.Lourenço					1363	
39	S.Dom.Benfica	30370					
40	S.Fr. Xavier				6870		
41	S. João			14556			
42	S. João de Brito			11757			
43	S. João de Deus			10602			
44	S. Jorge Arroios			17448			
45	S. José					3051	
46	São Mamede				5236		
47	São Miguel					1500	
48	São Nicolau					1082	
49	São Paulo					2740	
50	S. Seb. Pedreira				6667		
51	S. Vic. Fora					3371	
52	Sé						999
53	Socorro					2870	
Total cada classe		183159	0	177795	98911	46078	4640
Total eleitores concelho de Lisboa		510583					

Anexo 17: Quadro de freguesias adstritas à 1.ª Divisão do COMETLIS

		1.ª classe 30000 e mais	2.ª classe 20001 a 30000	3.ª classe 10001 a 20000	4.ª classe 5001 a 10000	5.ª classe 1001 a 5000	6.ª classe 201 a 1000
1	Anjos				8882		
2	Castelo						396
3	Coração de Jesus					4210	
4	Encarnação					2838	
5	Madalena						455
6	Mártires						357
7	Mercês					4435	
8	Pena					4482	
9	Sacramento						854
10	Santa Catarina					3639	
11	Santa Isabel				6492		
12	Santa Justa						852
13	Santiago						727
14	São Cristovão-São Lourenço					1363	
15	São José					3051	
16	São Mamede				5236		
17	São Nicolau					1082	
18	São Paulo					2740	
19	Sé						999
20	Socorro					2870	
Total cada classe		0	0	0	20610	30710	4640
Total eleitores na 1.ª Divisão		55960					

Anexo 18: Quadro de freguesias adstritas à 2.ª Divisão do COMETLIS

		1.ª classe 30000 e mais	2.ª classe 20001 a 30000	3.ª classe 10001 a 20000	4.ª classe 5001 a 10000	5.ª classe 1001 a 5000	6.ª classe 201 a 1000
21	Marvila	36307					
22	Santa Maria dos Olivais	44569					
Total cada classe		80876	0	0	0	0	0
Total eleitores na 1.ª Divisão		80876					

Anexo 19: Quadro de freguesias adstritas à 3.ª Divisão do COMETLIS

		1.ª classe 30000 e mais	2.ª classe 20001 a 30000	3.ª classe 10001 a 20000	4.ª classe 5001 a 10000	5.ª classe 1001 a 5000	6.ª classe 201 a 1000
23	Alvalade				8746		
24	Ameixoeira			10471			
25	Benfica	35634					
26	Campolide			13913			
27	Campo Grande				9831		
28	Carnide			16359			
29	Charneca				7761		
30	Lumiar	36279					
31	Nossa Senhora de Fátima			15372			
32	São Domingos de Benfica	30370					
33	São João de Brito			11757			
34	São Sebastião da Pedreira				6667		
Total cada classe		102283	0	67872	33005	0	0
Total eleitores na 1.ª Divisão		203160					

Anexo 20: Quadro de freguesias à 4.ª Divisão do COMETLIS

		1.ª classe 30000 e mais	2.ª classe 20001 a 30000	3.ª classe 10001 a 20000	4.ª classe 5001 a 10000	5.ª classe 1001 a 5000	6.ª classe 201 a 1000
35	Ajuda			14991			
36	Alcântara			13268			
37	Lapa				8336		
38	Prazeres				6452		
39	Santa Maria de Belém				8281		
40	Santo Condestável			15437			
41	Santos-o-Velho					3894	
42	São Francisco Xavier				6870		
Total cada classe		0	0	43696	29939	3894	0
Total eleitores na 1.ª Divisão		77529					

Anexo 21: Quadro de freguesias adstritas à 5.ª Divisão do COMETLIS

		1.ª classe 30000 e mais	2.ª classe 20001 a 30000	3.ª classe 10001 a 20000	4.ª classe 5001 a 10000	5.ª classe 1001 a 5000	6.ª classe 201 a 1000
43	Alto do Pina				9922		
44	Beato			11750			
45	Graça				5435		
46	Penha de França			11871			
47	Santa Engrácia					4792	
48	Santo Estevão					1811	
49	São João			14556			
50	São João de Deus			10602			
51	São Jorge de Arroios			17448			
52	São Miguel					1500	
53	São Vicente de Fora					3371	
Total cada classe		0	0	66227	15357	11474	0
Total eleitores na 1.ª Divisão		93058					

Anexo 22: Quadro do cálculo da amostra

Divisão Policial	Universo	Amostra
1.ª Divisão	55960	16
2.ª Divisão	80876	24
3.ª Divisão	203160	60
4.ª Divisão	77529	23
5.ª Divisão	93058	27
Total	510583	150

Anexo 23: Quadro de amostragem

Divisão Policial	Freguesias	N.º Questionários	Numeração dos Questionários
1.ª Divisão	São Mamede	6	001 - 006
1.ª Divisão	São Cristovão-São Lourenço	10	007 - 016
2.ª Divisão	Marvila	11	017 - 027
2.ª Divisão	Santa Maria dos Olivais	13	028 - 040
3.ª Divisão	São Domingos de Benfica	15	041 - 055
3.ª Divisão	Lumiar	15	056 - 070
3.ª Divisão	São João de Brito	20	071 - 090
3.ª Divisão	Charneca	10	091 - 100
4.ª Divisão	Ajuda	13	101 - 113
4.ª Divisão	Belém	10	114 - 123
5.ª Divisão	São João	19	124 - 142
5.ª Divisão	São Miguel	8	143 - 150
Total		150	001 - 150

Anexo 24: Tabelas de análise estatística

Tabela 1 – Idade

Statistics			Idade			
Idade				Frequency	Percent	Cumulative Percent
N	Valid	150	Valid 18-24	21	14,0	14,0
	Missing	0	25-29	19	12,7	26,7
Mean			30-34	30	20,0	46,7
Median			35-64	49	32,7	79,3
Mode			65+	31	20,7	100,0
			Total	150	100,0	100,0

Tabela 2 – Género

Statistics			Género			
Género				Frequency	Percent	Cumulative Percent
N	Valid	150	Valid Masculino	73	48,7	48,7
	Missing	0	Feminino	77	51,3	100,0
Mean			Total	150	100,0	100,0
Median						
Mode						

Tabela 3 – Habilitações literárias

Statistics			Habilitações Literárias (completas)			
Habilitações Literárias (completas)				Frequency	Percent	Cumulative Percent
N	Valid	150	Valid 1.º ciclo - 4.ºano	17	11,3	11,3
	Missing	0	2.º ciclo - 6.ºano	11	7,3	18,7
Mean			3.º ciclo - 9.ºano	24	16,0	34,7
Median			Ensino secundário	43	28,7	63,3
Mode			Ensino superior	55	36,7	100,0
			Total	150	100,0	100,0

Tabela 4 – Ocupação

Statistics			Ocupação					
Ocupação				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
N	Valid	150	Valid	Trabalhador por conta própria	26	17,3	17,3	17,3
	Missing	0		Trabalhador por conta de outrém	65	43,3	43,3	60,7
Mean		3,13		Reformado/pensionista	28	18,7	18,7	79,3
Median		2,00		Estudante	11	7,3	7,3	86,7
Mode		2		Trabalhador/Estudante	6	4,0	4,0	90,7
				Domestica	4	2,7	2,7	93,3
				Desempregada	7	4,7	4,7	98,0
				Procura 1º emprego	3	2,0	2,0	100,0
				Total	150	100,0	100,0	

Tabela 5 – Estado civil

Statistics		
Estado Cível		
N	Valid	150
	Missing	0
Mean		1,82
Median		2,00
Mode		2

Estado Cível					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteiro	56	37,3	37,3	37,3
	Casado / União de facto	77	51,3	51,3	88,7
	Divorciado / Separado	5	3,3	3,3	92,0
	Viúvo	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Tabela 6 – Remuneração mensal

Statistics			Remuneração Mensal					
Remuneração Mensal				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
N	Valid	150	Valid	Não tem remuneração	17	11,3	11,3	11,3
	Missing	0		Até 374.70 euros	21	14,0	14,0	25,3
Mean		3,70		Entre 374.71 a 749.40 euros	42	28,0	28,0	53,3
Median		3,00		Entre 749.41 a 1124.10 euros	23	15,3	15,3	68,7
Mode		3		Entre 1124.11 a 1498.89 euros	16	10,7	10,7	79,3
				Superior a 1498.90	19	12,7	12,7	92,0
				N/R	12	8,0	8,0	100,0
				Total	150	100,0	100,0	

Tabela 7 – Nível de segurança no concelho de Lisboa por Divisão

Quanto à segurança, como classifica o concelho de Lisboa? * Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a	2. ^a	3. ^a	4. ^a	5. ^a	
			Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	
Quanto à segurança, como classifica o concelho de Lisboa?	Totalmente seguro	Count	1	0	1	1	0	3
		% within Divisão	6,3%	,0%	1,7%	4,3%	,0%	2,0%
	Bastante seguro	Count	2	2	7	2	3	16
		% within Divisão	12,5%	8,3%	11,7%	8,7%	11,1%	10,7%
	Mais ou menos seguro	Count	9	17	35	15	16	92
		% within Divisão	56,3%	70,8%	58,3%	65,2%	59,3%	61,3%
	Pouco seguro	Count	3	4	13	5	8	33
		% within Divisão	18,8%	16,7%	21,7%	21,7%	29,6%	22,0%
	Nada seguro	Count	1	1	4	0	0	6
		% within Divisão	6,3%	4,2%	6,7%	,0%	,0%	4,0%
Total	Count	16	24	60	23	27	150	
	% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Quanto à segurança, como classifica o concelho de Lisboa? * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Tabela 8 – Nível de segurança na área de residência por Divisão

Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência? * Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a	2. ^a	3. ^a	4. ^a	5. ^a	
			Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	
Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	Totalmente seguro	Count	1	0	2	2	1	6
		% within	6,3%	,0%	3,3%	8,7%	3,7%	4,0%
		Divisão						
	Bastante seguro	Count	5	4	14	5	5	33
		% within	31,3%	16,7%	23,3%	21,7%	18,5%	22,0%
		Divisão						
	Mais ou menos seguro	Count	6	13	31	11	19	80
		% within	37,5%	54,2%	51,7%	47,8%	70,4%	53,3%
		Divisão						
	Pouco seguro	Count	2	5	13	5	2	27
		% within	12,5%	20,8%	21,7%	21,7%	7,4%	18,0%
		Divisão						
	Nada seguro	Count	2	2	0	0	0	4
		% within	12,5%	8,3%	,0%	,0%	,0%	2,7%
		Divisão						
Total	Count	16	24	60	23	27	150	
	% within	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Divisão							

Case Processing Summary							
				Cases			
				Valid		Missing	
				N	Percent	N	Percent
Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência? * Divisão				150	100,0%	0	,0%
				150	100,0%		

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência? *	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%
Divisão						

			Divisão					Total	
			1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª		
			Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	Divisão		
Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	Muito eficiente	Count	0	0	1	0	0	1	
		% within	,0%	,0%	1,7%	,0%	,0%	,7%	
		Divisão							
	Eficiente	Count	5	8	20	10	5	48	
		% within	31,3%	33,3%	33,3%	43,5%	18,5%	32,0%	
		Divisão							
	Mais ou menos eficiente	Count	7	12	31	5	14	69	
		% within	43,8%	50,0%	51,7%	21,7%	51,9%	46,0%	
		Divisão							
	Pouco eficiente	Count	2	4	7	8	8	29	
		% within	12,5%	16,7%	11,7%	34,8%	29,6%	19,3%	
		Divisão							
		% of Total	1,3%	2,7%	4,7%	5,3%	5,3%	19,3%	
		Nada eficiente	Count	2	0	1	0	0	3
			% within	12,5%	,0%	1,7%	,0%	,0%	2,0%
Divisão									
Total	Count	16	24	60	23	27	150		
	% within	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
	Divisão								

Tabela 10 – Eficácia da PSP às solicitações dos cidadãos por Divisão

Case Processing Summary						
			Cases			
			Valid		Missing	Total
			N	Percent	N	Percent
Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência? * Divisão			150	100,0%	0	,0%
			150	100,0%		

Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência? * Divisão

Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a	2. ^a	3. ^a	4. ^a	5. ^a	
			Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	
Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência?	Totalmente eficaz	Count	0	0	0	1	0	1
		% within Divisão	,0%	,0%	,0%	4,3%	,0%	,7%
	Bastante eficaz	Count	1	6	18	4	0	29
		% within Divisão	6,3%	25,0%	30,0%	17,4%	,0%	19,3%
	Mais ou menos eficaz	Count	11	14	25	10	18	78
		% within Divisão	68,8%	58,3%	41,7%	43,5%	66,7%	52,0%
	Pouco eficaz	Count	1	4	12	5	3	25
		% within Divisão	6,3%	16,7%	20,0%	21,7%	11,1%	16,7%
	Nada eficaz	Count	1	0	1	0	0	2
		% within Divisão	6,3%	,0%	1,7%	,0%	,0%	1,3%
	N/S	Count	2	0	4	3	6	15
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 11 – Imagem de segurança transmitida pela PSP por Divisão

Case Processing Summary						
		Cases				
		Valid		Missing		Total
		N	Percent	N	Percent	N Percent
Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência? * Divisão		150	100,0%	0	,0%	150 100,0%

Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência? * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a	2. ^a	3. ^a	4. ^a	5. ^a	
			Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	Divisão	
Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência?	Total	Count	0	1	0	2	0	3
	segurança	% within	,0%	4,2%	,0%	8,7%	,0%	2,0%
		Divisão						
	Bastante	Count	1	3	13	6	4	27
	segurança	% within	6,3%	12,5%	21,7%	26,1%	14,8%	18,0%
		Divisão						
	Mais ou	Count	9	17	38	10	12	86
	menos	% within	56,3%	70,8%	63,3%	43,5%	44,4%	57,3%
	segurança	Divisão						
	Pouca	Count	4	2	9	5	11	31
	segurança	% within	25,0%	8,3%	15,0%	21,7%	40,7%	20,7%
		Divisão						
	Nenhuma	Count	2	1	0	0	0	3
	segurança	% within	12,5%	4,2%	,0%	,0%	,0%	2,0%
		Divisão						
Total		Count	16	24	60	23	27	150
		% within	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		Divisão						

Tabela 12 – Segurança na área de residência versus Actuação da PSP na área de residência

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62,057 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	57,493	16	,000
Linear-by-Linear Association	34,689	1	,000
N of Valid Cases	150		

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência? * Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência? Crosstabulation

			Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?					Total
			Muito eficiente	Eficiente	Mais ou menos eficiente	Pouco eficiente	Nada eficiente	
Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	Totalmente seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	4 66,7%	1 16,7%	1 16,7%	0 ,0%	6 100,0%
	Bastante seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	1 3,0%	22 66,7%	6 18,2%	4 12,1%	0 ,0%	33 100,0%
	Mais ou menos seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	21 26,3%	47 58,8%	12 15,0%	0 ,0%	80 100,0%
	Pouco seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	1 3,7%	14 51,9%	10 37,0%	2 7,4%	27 100,0%
	Nada seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	2 50,0%	1 25,0%	4 100,0%
Total		Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	1 ,7%	48 32,0%	69 46,0%	29 19,3%	3 2,0%	150 100,0%

Tabela 13 – Segurança na área de residência versus Eficácia da PSP a responder às solicitações do cidadão na área de residência

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	60,303 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	43,560	20	,002
Linear-by-Linear Association	7,575	1	,006
N of Valid Cases	150		

a. 21 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência? * Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência? Crosstabulation

			Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência?						Total
			Totalmente eficaz	Bastante eficaz	Mais ou menos eficaz	Pouco eficaz	Nada eficaz	N/S	
Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	Totalmente seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	1 16,7%	2 33,3%	3 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	6 100,0%
	Bastante seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	9 27,3%	16 48,5%	5 15,2%	0 ,0%	3 9,1%	33 100,0%
	Mais ou menos seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	16 20,0%	45 56,3%	9 11,3%	0 ,0%	10 12,5%	80 100,0%
	Pouco seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	1 3,7%	14 51,9%	10 37,0%	2 7,4%	0 ,0%	27 100,0%
	Nada seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	1 25,0%	0 ,0%	1 25,0%	0 ,0%	2 50,0%	4 100,0%
Total		Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	1 ,7%	29 19,3%	78 52,0%	25 16,7%	2 1,3%	15 10,0%	150 100,0%

Tabela 14 – Segurança na área de residência versus Imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	114,383 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	59,061	16	,000
Linear-by-Linear Association	42,671	1	,000
N of Valid Cases	150		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência? * Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência? Crosstabulation

			Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência?					Total
			Total segurança	Bastante segurança	Mais ou menos segurança	Pouca segurança	Nenhuma segurança	
Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	Totalmente seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	2 33,3%	2 33,3%	2 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	6 100,0%
	Bastante seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	1 3,0%	15 45,5%	14 42,4%	3 9,1%	0 ,0%	33 100,0%
	Mais ou menos seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	9 11,3%	55 68,8%	16 20,0%	0 ,0%	80 100,0%
	Pouco seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	1 3,7%	14 51,9%	11 40,7%	1 3,7%	27 100,0%
	Nada seguro	Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	1 25,0%	2 50,0%	4 100,0%
Total		Count % within Quanto à segurança, como classifica a sua área de residência?	3 2,0%	27 18,0%	86 57,3%	31 20,7%	3 2,0%	150 100,0%

Tabela 15 – Actuação da PSP na área de residência versus Imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	136,575 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	82,967	16	,000
Linear-by-Linear Association	56,702	1	,000
N of Valid Cases	150		

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência? * Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência? Crosstabulation

			Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência?					Total
			Total segurança	Bastante segurança	Mais ou menos segurança	Pouca segurança	Nenhuma segurança	
Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	Muito eficiente	Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	0 ,0%	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
	Eficiente	Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	3 6,3%	21 43,8%	21 43,8%	3 6,3%	0 ,0%	48 100,0%
	Mais ou menos eficiente	Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	0 ,0%	4 5,8%	54 78,3%	11 15,9%	0 ,0%	69 100,0%
	Pouco eficiente	Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	0 ,0%	1 3,4%	11 37,9%	16 55,2%	1 3,4%	29 100,0%
	Nada eficiente	Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 33,3%	2 66,7%	3 100,0%
Total		Count % within Qual a sua opinião sobre a actuação da Polícia (PSP) na sua área de residência?	3 2,0%	27 18,0%	86 57,3%	31 20,7%	3 2,0%	150 100,0%

Tabela 16 – Eficácia da PSP a responder às solicitações na área de residência versus Imagem de segurança transmitida pela PSP na área de residência

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	116,383 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	57,351	20	,000
Linear-by-Linear Association	20,275	1	,000
N of Valid Cases	150		

a. 21 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência? * Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência? Crosstabulation

			Qual a sua opinião quanto à imagem de segurança transmitida pela PSP na sua área de residência?					Total
			Total segurança	Bastante segurança	Mais ou menos segurança	Pouca segurança	Nenhuma segurança	
Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações dos cidadãos na sua área de residência?	Totalmente eficaz	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	1 100,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 100,0%
	Bastante eficaz	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	2 6,9%	13 44,8%	13 44,8%	1 3,4%	0 ,0%	29 100,0%
	Mais ou menos eficaz	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	0 ,0%	10 12,8%	54 69,2%	14 17,9%	0 ,0%	78 100,0%
	Pouco eficaz	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	0 ,0%	2 8,0%	10 40,0%	12 48,0%	1 4,0%	25 100,0%
	Nada eficaz	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
	N/S	Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	0 ,0%	2 13,3%	9 60,0%	3 20,0%	1 6,7%	15 100,0%
Total		Count % within Qual a sua opinião acerca da eficácia da PSP a responder às solicitações?	3 2,0%	27 18,0%	86 57,3%	31 20,7%	3 2,0%	150 100,0%

Tabela 17 – O que melhorou no trabalho da PSP a nível de Divisão

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p6*Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

\$p6*Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Melhorias no trabalho da PSP ^a	Vêm-se mais polícias nas ruas da minha zona	Count % within Divisão	2 12,5%	3 12,5%	15 25,0%	5 21,7%	2 7,4%	27
	Os polícias são mais simpáticos e cordiais	Count % within Divisão	7 43,8%	12 50,0%	22 36,7%	8 34,8%	5 18,5%	54
	Os polícias respeitam os direitos das pessoas	Count % within Divisão	1 6,3%	8 33,3%	13 21,7%	5 21,7%	9 33,3%	36
	Os polícias não abusam da autoridade	Count % within Divisão	4 25,0%	5 20,8%	11 18,3%	0 ,0%	3 11,1%	23
	Os polícias actuam mais eficazmente	Count % within Divisão	1 6,3%	2 8,3%	14 23,3%	2 8,7%	3 11,1%	22
	A polícia tem mais meios	Count % within Divisão	1 6,3%	0 ,0%	4 6,7%	2 8,7%	1 3,7%	8
	A polícia recebe melhor formação	Count % within Divisão	2 12,5%	6 25,0%	15 25,0%	2 8,7%	4 14,8%	29
	Nada melhorou	Count % within Divisão	5 31,3%	3 12,5%	4 6,7%	7 30,4%	12 44,4%	31
Total		Count % of Total	16 10,7%	24 16,0%	60 40,0%	23 15,3%	27 18,0%	150 100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Tabela 18 – O que piorou no trabalho da PSP a nível de Divisão

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p7*Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

\$p7*Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Piorou no trabalho da PSP ^a	Vêm-se menos polícias nas ruas da minha zona	Count % within Divisão	6 37,5%	12 50,0%	30 50,0%	12 52,2%	12 44,4%	72
	Os polícias são menos simpáticos e cordiais	Count % within Divisão	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,3%	2 7,4%	3
	Os polícias não respeitam os direitos das pessoas	Count % within Divisão	0 ,0%	1 4,2%	1 1,7%	0 ,0%	2 7,4%	4
	Os polícias abusam da autoridade	Count % within Divisão	3 18,8%	1 4,2%	4 6,7%	1 4,3%	1 3,7%	10
	Os polícias actuam menos eficazmente	Count % within Divisão	1 6,3%	2 8,3%	5 8,3%	2 8,7%	1 3,7%	11
	A polícia tem menos meios	Count % within Divisão	8 50,0%	9 37,5%	28 46,7%	4 17,4%	10 37,0%	59
	Nada piorou	Count % within Divisão	1 6,3%	6 25,0%	7 11,7%	8 34,8%	11 40,7%	33
	Outro	Count % within Divisão	0 ,0%	0 ,0%	1 1,7%	0 ,0%	0 ,0%	1
Total		Count % of Total	16 10,7%	24 16,0%	60 40,0%	23 15,3%	27 18,0%	150 100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Tabela 19 – Recurso aos serviços da PSP ao nível de Divisão

Case Processing Summary							
		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Já alguma vez necessitou de recorrer aos serviços prestados pela PSP por um motivo relacionado com a segurança? * Divisão		150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Já alguma vez necessitou de recorrer aos serviços prestados pela PSP por um motivo relacionado com a segurança? * Divisão Crosstabulation							
			Divisão				
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão
Já alguma vez necessitou de recorrer aos serviços prestados pela PSP por um motivo relacionado com a segurança?	Sim	Count % within Divisão	4 25,0%	9 37,5%	21 35,0%	13 56,5%	9 33,3%
	Nao	Count % within Divisão	12 75,0%	15 62,5%	39 65,0%	10 43,5%	18 66,7%
Total		Count % within Divisão	16 100,0%	24 100,0%	60 100,0%	23 100,0%	27 100,0%

Tabela 20 – Atendimentos dos Agentes da PSP ao nível de Divisão

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p9*Divisão	56	37,3%	94	62,7%	150	100,0%

\$p9*Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Actuação dos Agentes ^a	Muito profissionais	Count % within Divisão	1 25,0%	3 33,3%	5 23,8%	4 30,8%	0 ,0%	13
	Muito interessados	Count % within Divisão	0 ,0%	2 22,2%	6 28,6%	0 ,0%	2 22,2%	10
	Prestáveis	Count % within Divisão	2 50,0%	6 66,7%	10 47,6%	9 69,2%	4 44,4%	31
	Pouco profissionais	Count % within Divisão	0 ,0%	0 ,0%	2 9,5%	0 ,0%	1 11,1%	3
	Pouco interessados	Count % within Divisão	1 25,0%	0 ,0%	2 9,5%	3 23,1%	3 33,3%	9
Total		Count % of Total	4 7,1%	9 16,1%	21 37,5%	13 23,2%	9 16,1%	56 100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Tabela 21 – Tempo gasto pelos Agentes ao nível de Divisão

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
De uma forma geral, qual a sua opinião acerca do tempo gasto pelos Agentes policiais para resolver as solicitações dos cidadãos? * Divisão	56	37,3%	94	62,7%	150	100,0%

De uma forma geral, qual a sua opinião acerca do tempo gasto pelos Agentes policiais para resolver as solicitações dos cidadãos? * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
De uma forma geral, qual a sua opinião acerca do tempo gasto pelos Agentes policiais para resolver as solicitações dos cidadãos?	Rápido	Count	1	2	7	1	0	11
		% within Divisão	25,0%	22,2%	33,3%	7,7%	,0%	19,6%
	Mediano	Count	1	6	10	10	8	35
		% within Divisão	25,0%	66,7%	47,6%	76,9%	88,9%	62,5%
	Lento	Count	2	1	4	2	1	10
		% within Divisão	50,0%	11,1%	19,0%	15,4%	11,1%	17,9%
Total	Count	4	9	21	13	9	56	
	% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tabela 22 – Sentimento após contactar com os Agentes da PSP ao nível de Divisão

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
De uma forma geral, como se sente após contactar directamente com os Agente policiais?	56	37,3%	94	62,7%	150	100,0%
* Divisão						

De uma forma geral, como se sente após contactar directamente com os Agentes policiais? * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
De uma forma geral, como se sente após contactar directamente com os Agente policiais?	Mais seguro	Count	1	6	13	5	2	27
		% within Divisão	25,0%	66,7%	61,9%	38,5%	22,2%	48,2%
	Na mesma	Count	3	3	8	8	7	29
		% within Divisão	75,0%	33,3%	38,1%	61,5%	77,8%	51,8%
		% of Total	5,4%	5,4%	14,3%	14,3%	12,5%	51,8%
Total		Count	4	9	21	13	9	56
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 23 – Formação dos Agentes policiais ao nível de Divisão

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Qual a sua opinião relativamente à formação dos Agentes policiais? * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Qual a sua opinião relativamente à formação dos Agentes policiais? * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Qual a sua opinião relativamente à formação dos Agentes policiais?	Muita formacao	Count	0	0	3	0	0	3
		% within Divisão	,0%	,0%	5,0%	,0%	,0%	2,0%
	Formacao adequada	Count	2	7	19	7	5	40
		% within Divisão	12,5%	29,2%	31,7%	30,4%	18,5%	26,7%
	Formacao suficiente	Count	8	9	20	5	16	58
		% within Divisão	50,0%	37,5%	33,3%	21,7%	59,3%	38,7%
	Formacao desadequada	Count	1	1	6	0	0	8
		% within Divisão	6,3%	4,2%	10,0%	,0%	,0%	5,3%
Pouca formacao		Count	2	0	3	3	4	12
		% within Divisão	12,5%	,0%	5,0%	13,0%	14,8%	8,0%
N/S		Count	3	7	9	8	2	29
		% within Divisão	18,8%	29,2%	15,0%	34,8%	7,4%	19,3%
Total		Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 24 – Princípios policiais ao nível de Divisão

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Desproporcional * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Desproporcional * Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Desproporcional	Discordo totalmente	Count	1	3	3	1	0	8
		% within Divisão	6,3%	12,5%	5,0%	4,3%	,0%	5,3%
	Discordo	Count	6	8	26	9	7	56
		% within Divisão	37,5%	33,3%	43,3%	39,1%	25,9%	37,3%
	Indeciso	Count	5	11	22	10	13	61
		% within Divisão	31,3%	45,8%	36,7%	43,5%	48,1%	40,7%
	Concordo	Count	4	2	7	2	3	18
		% within Divisão	25,0%	8,3%	11,7%	8,7%	11,1%	12,0%
	Concordo totalmente	Count	0	0	2	1	4	7
		% within Divisão	,0%	,0%	3,3%	4,3%	14,8%	4,7%
Total	Count	16	24	60	23	27	150	
	% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Autoritária * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Autoritária * Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1.ª Divisão	2.ª Divisão	3.ª Divisão	4.ª Divisão	5.ª Divisão	
Autoritária	Discordo totalmente	Count	0	5	4	1	1	11
		% within Divisão	,0%	20,8%	6,7%	4,3%	3,7%	7,3%
	Discordo	Count	9	10	25	7	13	64
		% within Divisão	56,3%	41,7%	41,7%	30,4%	48,1%	42,7%
	Indeciso	Count	3	4	9	8	1	25
		% within Divisão	18,8%	16,7%	15,0%	34,8%	3,7%	16,7%
	Concordo	Count	4	4	21	7	11	47
		% within Divisão	25,0%	16,7%	35,0%	30,4%	40,7%	31,3%
	Concordo totalmente	Count	0	1	1	0	1	3
		% within Autoritária	,0%	33,3%	33,3%	,0%	33,3%	100,0%
% within Divisão		,0%	4,2%	1,7%	,0%	3,7%	2,0%	
Total	Count	16	24	60	23	27	150	
	% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Excessiva * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Excessiva * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1.ª Divisão	2.ª Divisão	3.ª Divisão	4.ª Divisão	5.ª Divisão	
Excessiva	Discordo totalmente	Count	2	3	7	0	5	17
		% within Divisão	12,5%	12,5%	11,7%	,0%	18,5%	11,3%
	Discordo	Count	8	14	29	11	10	72
		% within Divisão	50,0%	58,3%	48,3%	47,8%	37,0%	48,0%
	Indeciso	Count	3	4	17	10	9	43
		% within Divisão	18,8%	16,7%	28,3%	43,5%	33,3%	28,7%
	Concordo	Count	3	3	6	1	3	16
		% within Divisão	18,8%	12,5%	10,0%	4,3%	11,1%	10,7%
	Concordo totalmente	Count	0	0	1	1	0	2
		% within Divisão	,0%	,0%	1,7%	4,3%	,0%	1,3%
	Total	Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Adequada * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Adequada * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1.ª Divisão	2.ª Divisão	3.ª Divisão	4.ª Divisão	5.ª Divisão	
Adequada	Discordo	Count	2	1	4	3	3	13
		% within Divisão	12,5%	4,2%	6,7%	13,0%	11,1%	8,7%
	Indeciso	Count	5	1	11	2	5	24
		% within Divisão	31,3%	4,2%	18,3%	8,7%	18,5%	16,0%
	Concordo	Count	9	19	37	15	17	97
		% within Divisão	56,3%	79,2%	61,7%	65,2%	63,0%	64,7%
	Concordo totalmente	Count	0	3	8	3	2	16
		% within Divisão	,0%	12,5%	13,3%	13,0%	7,4%	10,7%
		% of Total	,0%	2,0%	5,3%	2,0%	1,3%	10,7%
		Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Compreensiva * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Compreensiva * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1.ª Divisão	2.ª Divisão	3.ª Divisão	4.ª Divisão	5.ª Divisão	
Compreensiva	Discordo totalmente	Count	0	0	1	0	1	2
		% within Divisão	,0%	,0%	1,7%	,0%	3,7%	1,3%
	Discordo	Count	2	3	6	2	7	20
		% within Divisão	12,5%	12,5%	10,0%	8,7%	25,9%	13,3%
	Indeciso	Count	4	2	12	5	5	28
		% within Divisão	25,0%	8,3%	20,0%	21,7%	18,5%	18,7%
	Concordo	Count	10	16	37	15	12	90
		% within Divisão	62,5%	66,7%	61,7%	65,2%	44,4%	60,0%
	Concordo totalmente	Count	0	3	4	1	2	10
		% within Divisão	,0%	12,5%	6,7%	4,3%	7,4%	6,7%
	Total	Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Inoportuna * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Inoportuna * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1.ª Divisão	2.ª Divisão	3.ª Divisão	4.ª Divisão	5.ª Divisão	
Inoportuna	Discordo totalmente	Count	0	2	6	0	2	10
		% within Divisão	,0%	8,3%	10,0%	,0%	7,4%	6,7%
	Discordo	Count	10	7	29	13	18	77
		% within Divisão	62,5%	29,2%	48,3%	56,5%	66,7%	51,3%
	Indeciso	Count	4	11	17	8	3	43
		% within Divisão	25,0%	45,8%	28,3%	34,8%	11,1%	28,7%
	Concordo	Count	2	4	7	2	4	19
		% within Divisão	12,5%	16,7%	11,7%	8,7%	14,8%	12,7%
	Concordo totalmente	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Divisão	,0%	,0%	1,7%	,0%	,0%	,7%
	Total	Count	16	24	60	23	27	150
		% within Divisão	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Infundada / Ilegal * Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

Infundada / Ilegal * Divisão Crosstabulation

			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Infundada / Ilegal	Discordo totalmente	Count % within Divisão	5 31,3%	10 41,7%	26 43,3%	5 21,7%	7 25,9%	53 35,3%
	Discordo	Count % within Divisão	8 50,0%	9 37,5%	24 40,0%	14 60,9%	14 51,9%	69 46,0%
	Indeciso	Count % within Divisão	1 6,3%	5 20,8%	7 11,7%	2 8,7%	5 18,5%	20 13,3%
	Concordo	Count % within Divisão	1 6,3%	0 ,0%	3 5,0%	2 8,7%	1 3,7%	7 4,7%
	Concordo totalmente	Count % within Divisão	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 ,7%
Total		Count % within Divisão	16 100,0%	24 100,0%	60 100,0%	23 100,0%	27 100,0%	150 100,0%

Tabela 25 – Principais problemas de insegurança na área de residência ao nível de Divisão

Case Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p14*Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

\$p14*Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Problemas de insegurança na área resid ^a	Crimes contra o património (furtos, roubos, etc)	Count % within Divisão	10 62,5%	20 83,3%	51 85,0%	20 87,0%	19 70,4%	120
	Crimes contra as pessoas (agressões, violações, etc)	Count % within Divisão	3 18,8%	15 62,5%	33 55,0%	11 47,8%	14 51,9%	76
	Consumo e tráfico de estupefacientes	Count % within Divisão	8 50,0%	13 54,2%	11 18,3%	11 47,8%	7 25,9%	50
	Prostituição	Count % within Divisão	0 ,0%	0 ,0%	2 3,3%	2 8,7%	1 3,7%	5
	Pobreza	Count % within Divisão	5 31,3%	5 20,8%	3 5,0%	4 17,4%	6 22,2%	23
	Desemprego	Count % within Divisão	4 25,0%	6 25,0%	7 11,7%	3 13,0%	6 22,2%	26
	Imigração ilegal	Count % within Divisão	2 12,5%	4 16,7%	9 15,0%	8 34,8%	16 59,3%	39
	Gangs juvenis	Count % within Divisão	4 25,0%	8 33,3%	20 33,3%	9 39,1%	13 48,1%	54
	Presença dos sem-abrigo	Count % within Divisão	3 18,8%	0 ,0%	2 3,3%	4 17,4%	4 14,8%	13
	Arrumadores de carros	Count % within Divisão	3 18,8%	2 8,3%	13 21,7%	6 26,1%	6 22,2%	30
Total		Count % of Total	16 10,7%	24 16,0%	60 40,0%	23 15,3%	27 18,0%	150 100,0%

Percentages and totals are based on respondents.
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Tabela 26 – Medidas para diminuir o sentimento de insegurança ao nível de Divisão

Case Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p15*Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

\$p15*Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Medidas para diminuir sentimento insegur ^a	Maior combate ao consumo / tráfico de estupefacientes	Count % within Divisão	10 62,5%	14 58,3%	17 28,3%	15 65,2%	10 37,0%	66
	Maior combate à imigração ilegal	Count % within Divisão	2 12,5%	9 37,5%	6 10,0%	14 60,9%	13 48,1%	44
	Diminuir o desemprego	Count % within Divisão	8 50,0%	6 25,0%	17 28,3%	8 34,8%	9 33,3%	48
	Mais agentes na via pública	Count % within Divisão	11 68,8%	17 70,8%	44 73,3%	15 65,2%	18 66,7%	105
	Aumentar o número de esquadras	Count % within Divisão	3 18,8%	10 41,7%	12 20,0%	2 8,7%	8 29,6%	35
	Aumentar o número de campanhas preventivas de criminalidade	Count % within Divisão	3 18,8%	2 8,3%	9 15,0%	2 8,7%	5 18,5%	21
	Melhorar a reinserção social dos jovens	Count % within Divisão	7 43,8%	8 33,3%	18 30,0%	10 43,5%	15 55,6%	58
	Proibir os arrumadores de carros	Count % within Divisão	1 6,3%	1 4,2%	13 21,7%	4 17,4%	6 22,2%	25
	Proibir a prostituição	Count % within Divisão	0 ,0%	0 ,0%	2 3,3%	1 4,3%	2 7,4%	5
	Aumentar as penas para todos os crimes praticados	Count % within Divisão	5 31,3%	12 50,0%	19 31,7%	11 47,8%	11 40,7%	58
	Outro	Count % within Divisão	1 6,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1
Total			Count % of Total	24 16,0%	60 40,0%	23 15,3%	27 18,0%	150 100,0%

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

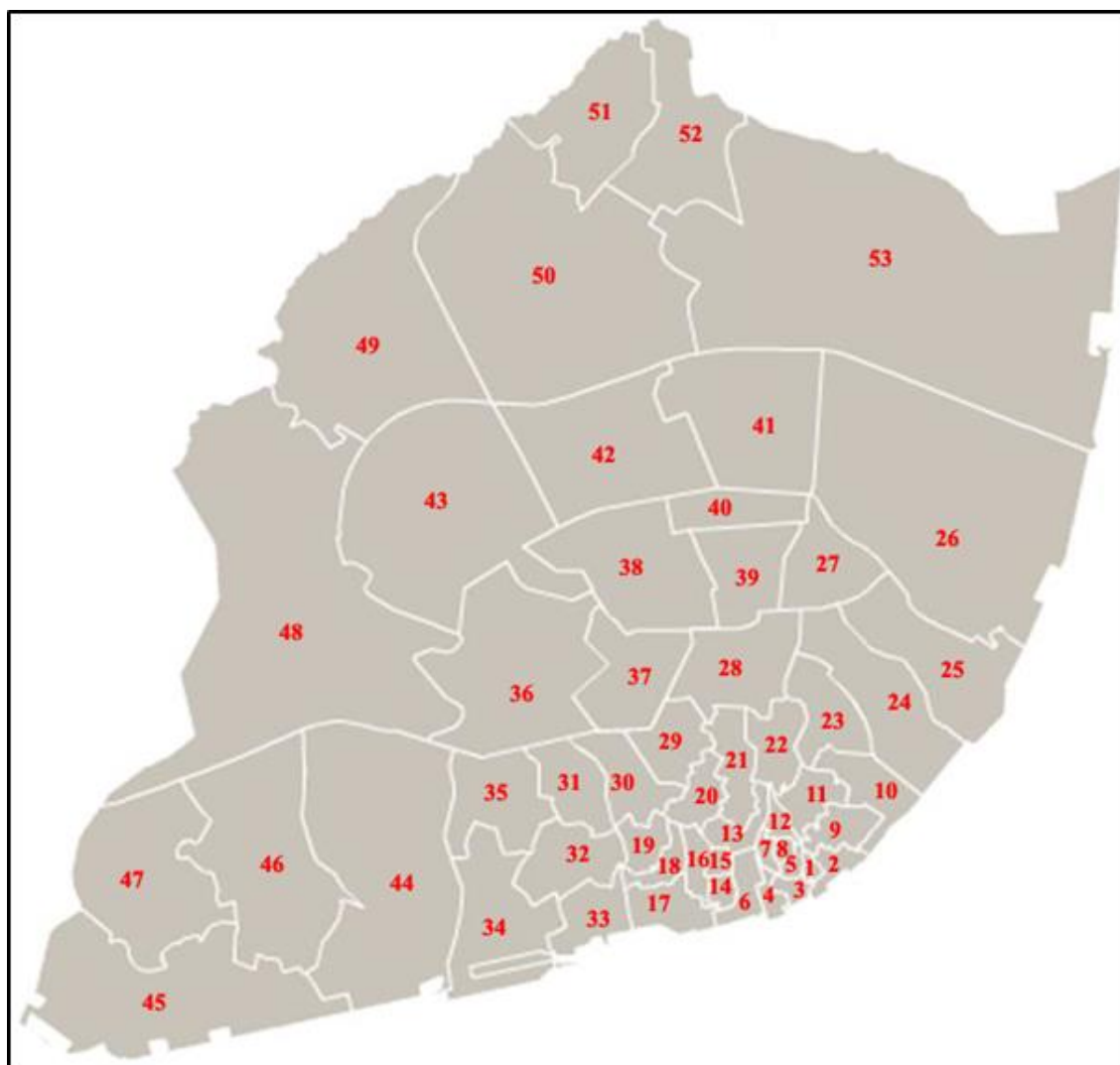
Tabela 27 – Medidas para melhorar a eficácia da PSP na área de residência ao nível de Divisão

Case Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
\$p16*Divisão	150	100,0%	0	,0%	150	100,0%

\$p16*Divisão Crosstabulation								
			Divisão					Total
			1. ^a Divisão	2. ^a Divisão	3. ^a Divisão	4. ^a Divisão	5. ^a Divisão	
Medidas melhorar eficácia da PSP área re ^a	Maior número de polícias	Count	9	17	41	15	23	105
		% within Divisão	56,3%	70,8%	68,3%	65,2%	85,2%	
	Dar à polícia mais meios técnicos (viaturas, equipamentos, armas, etc)	Count	7	18	39	13	15	92
		% within Divisão	43,8%	75,0%	65,0%	56,5%	55,6%	
	Dar à polícia mais competências legais (mais poderes)	Count	1	11	22	7	5	46
		% within Divisão	6,3%	45,8%	36,7%	30,4%	18,5%	
	Incluir nos quadros da PSP elementos mais experientes	Count	3	1	4	1	2	11
		% within Divisão	18,8%	4,2%	6,7%	4,3%	7,4%	
	Melhorar a actuação policial em termos de educação e civismo dos seus Agentes	Count	4	0	10	6	6	26
		% within Divisão	25,0%	,0%	16,7%	26,1%	22,2%	
Total	Melhorar a formação dos Agentes policiais	Count	3	0	11	4	4	22
		% within Divisão	18,8%	,0%	18,3%	17,4%	14,8%	
	Motivar os Agentes a trabalhar mais (pagando melhor, melhores instalações, melhores meios)	Count	8	13	16	7	11	55
		% within Divisão	50,0%	54,2%	26,7%	30,4%	40,7%	
	Maior colaboração entre os cidadãos e a polícia	Count	7	10	16	5	6	44
		% within Divisão	43,8%	41,7%	26,7%	21,7%	22,2%	
	Mais parcerias entre a polícia e a comunidade	Count	6	8	10	5	12	41
		% within Divisão	37,5%	33,3%	16,7%	21,7%	44,4%	
	Maior aposta na prevenção	Count	5	8	20	5	9	47
		% within Divisão	31,3%	33,3%	33,3%	21,7%	33,3%	
		Count	16	24	60	23	27	150
		% of Total	10,7%	16,0%	40,0%	15,3%	18,0%	100,0%

Percentages and totals are based on respondents.
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

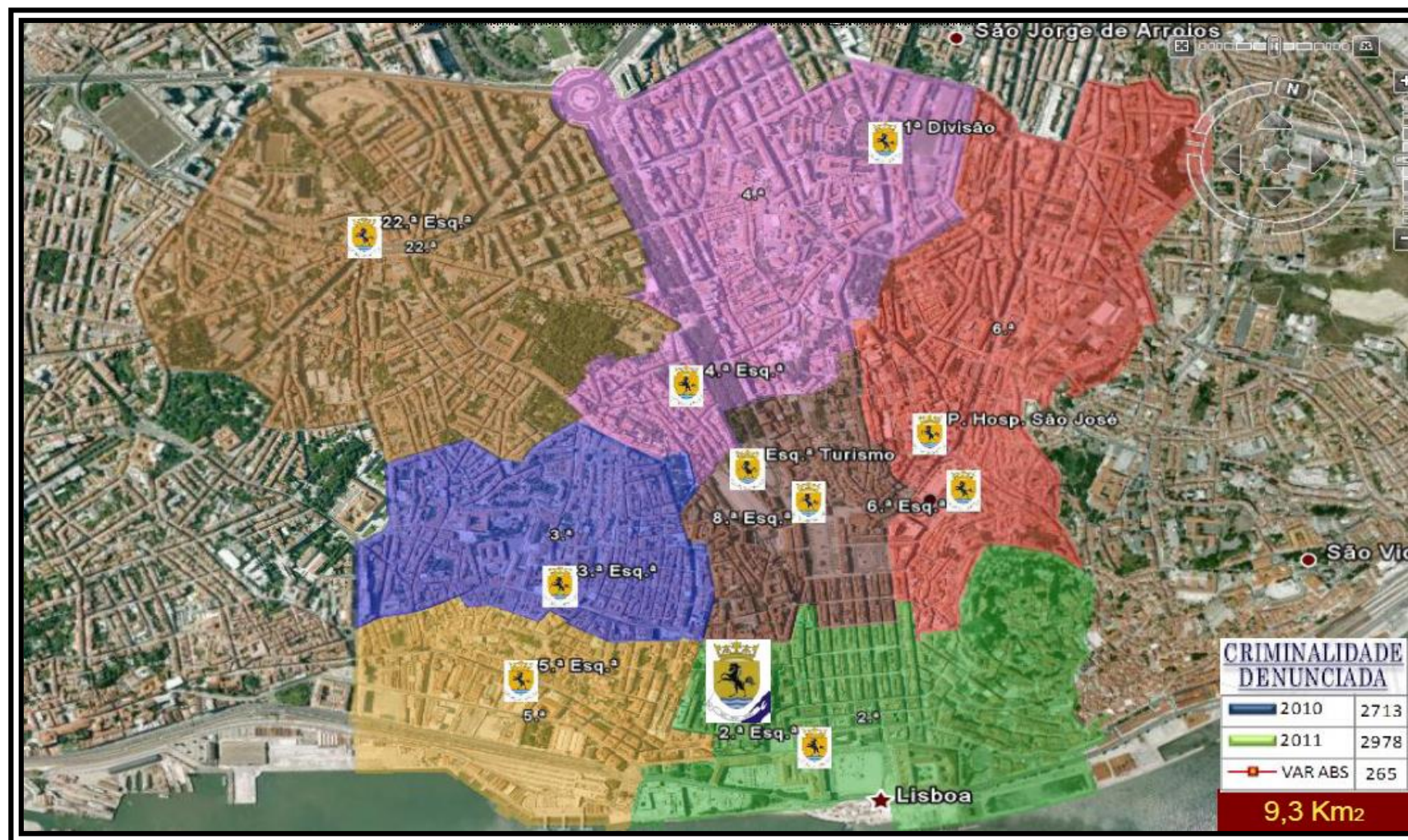
Anexo 25: Mapa da localização das freguesias do concelho de Lisboa



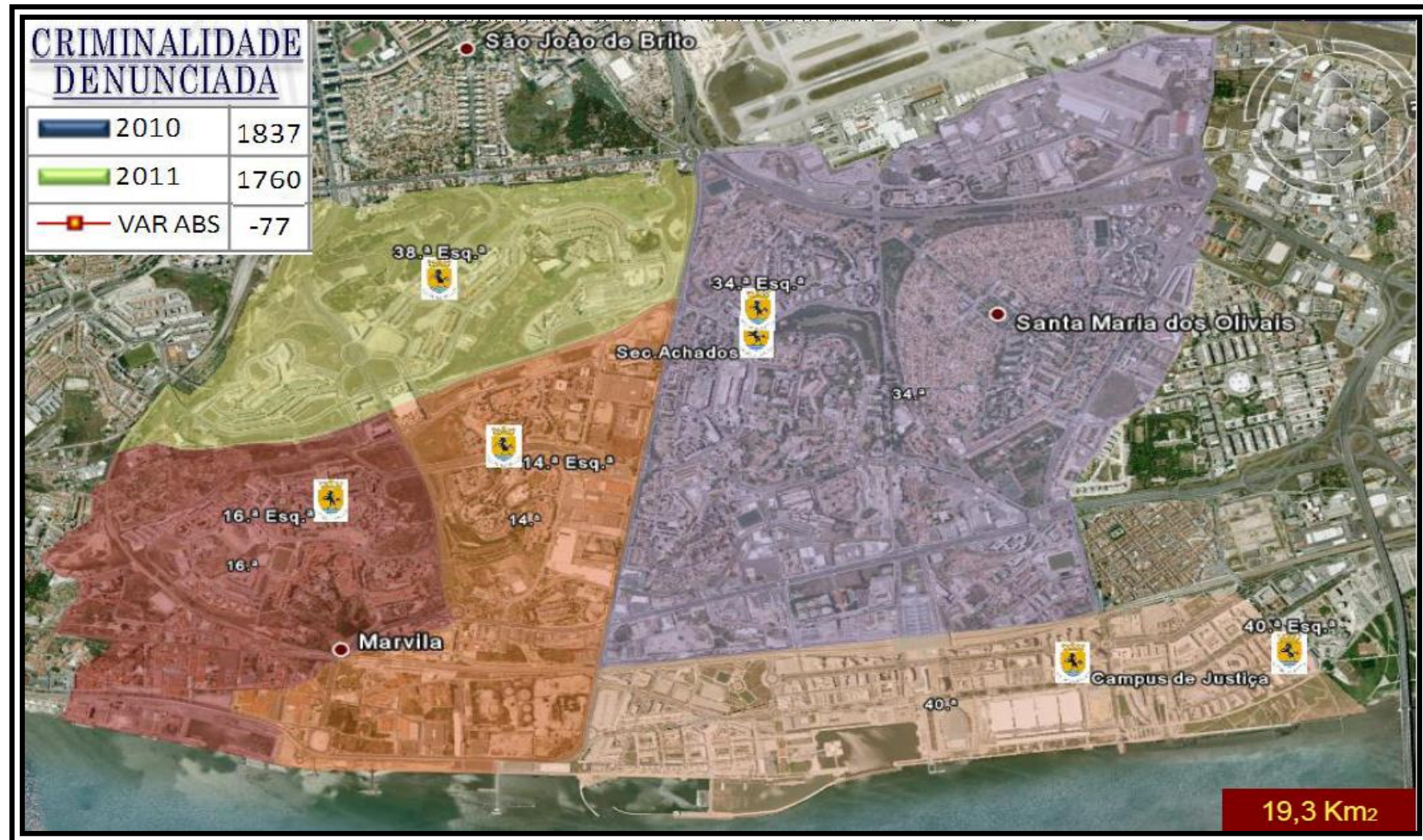
1 – São Miguel; 2 – Sto. Estevão; 3 – Sé; 4 – Madalena; 5 – Santiago; 6 – São Nicolau; 7 – São Cristóvão e São Lourenço; 8 – Castelo; 9 – São Vicente de Fora; 10 – Sta. Engrácia; 11 – Graça; 12 – Socorro; 13 – Santa Justa; 14 – Mártires; 15 – Sacramento; 16 – Encarnação; 17 – São Paulo; 18 – Santa Catarina; 19 – Mercês; 20 – São José; 21 – Pena; 22 – Anjos; 23 - Penha de França; 24 - São João; 25 – Beato; 26 – Marvila; 27 - Alto do Pina; 28 - São Jorge de Arroios; 29 - Coração de Jesus; 30 - São Mamede; 31 - Santa Isabel; 32 - Lapa; 33 - Santos-o-Velho; 34 - Prazeres; 35 – Lapa; 36 - Campolide; 37 - São Sebastião da Pedreira; 38 - Nossa Senhora de Fátima; 39 - São João de Deus; 40 – Alvalade; 41 - São João de Brito; 42 - Campo Grande; 43 - S. Domingos de Benfica; 44 - Alcântara; 45 - Santa Maria de Belém; 46 - Ajuda; 47 - São Francisco Xavier; 48 – Benfica; 49 – Carnide; 50 – Lumiar; 51 - Ameixoeira; 52 - Charneca; 53 – Santa Maria dos Olivais

Fonte: <http://static.publico.pt/homepage/infografia/local/FreguesiasLisboaJulho/>

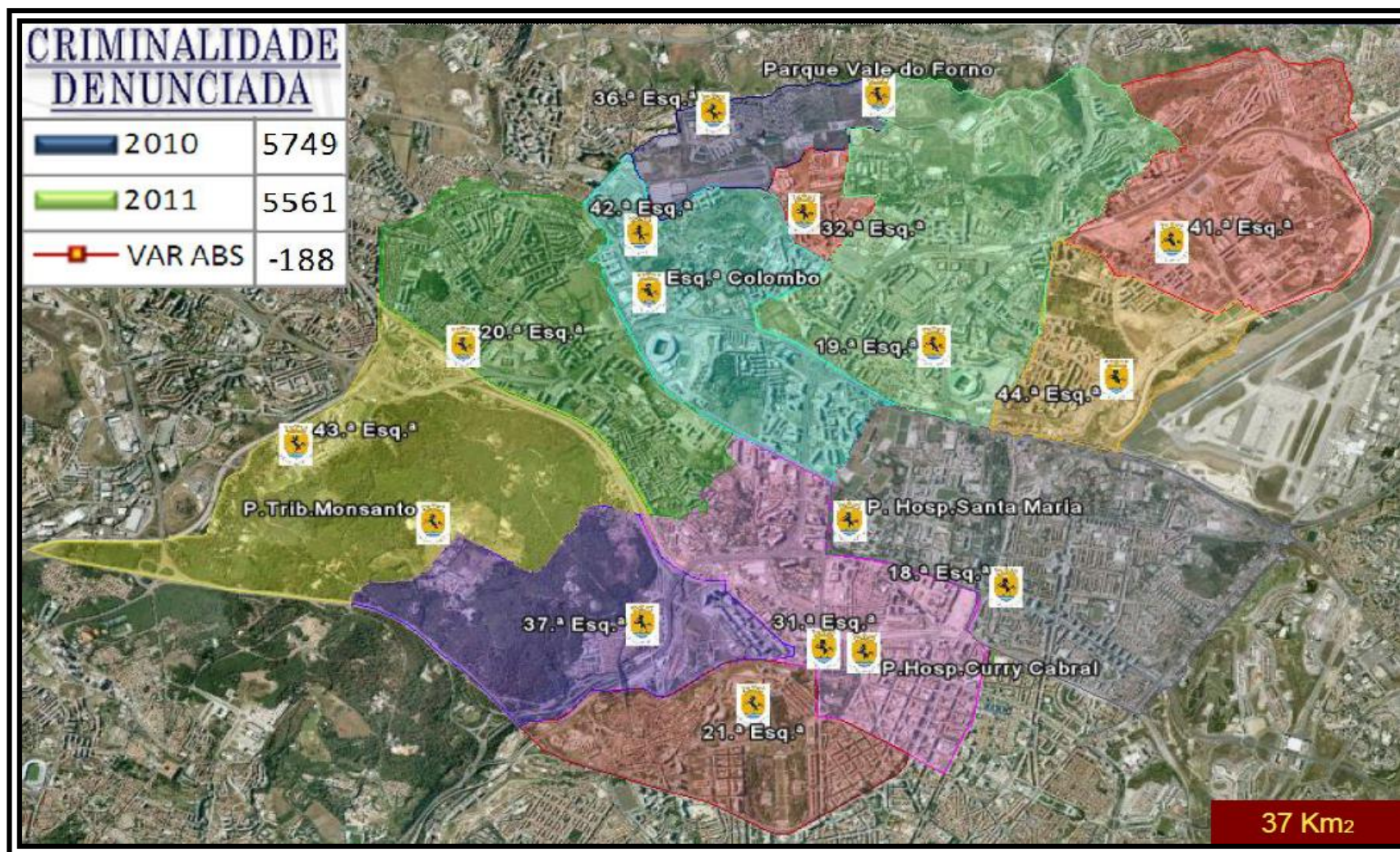
Anexo 26: Mapa da área de jurisdição da 1.^a Divisão integrada do COMETLIS



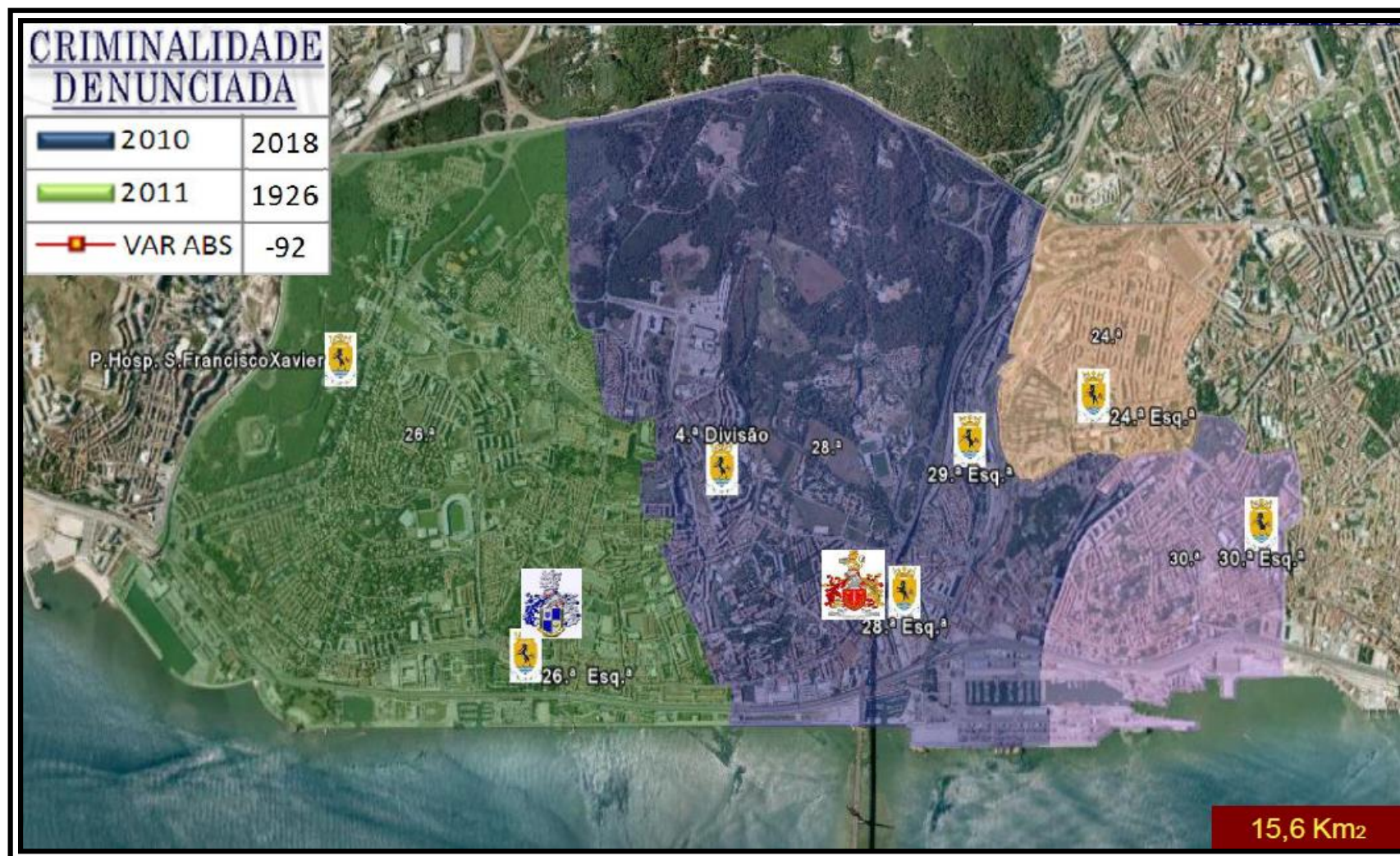
Anexo 27: Mapa da área de jurisdição da 2.ª Divisão integrada do COMETLIS



Anexo 28: Mapa da área de jurisdição da 3.ª Divisão integrada do COMETLIS



Anexo 29: Mapa da área de jurisdição da 4.^a Divisão integrada do COMETLIS



Anexo 30: Mapa da área de jurisdição da 5.ª Divisão integrada do COMETLIS

