

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Tiago Jorge Cipriano Mota

Aspirante a Oficial de Polícia

Trabalho de Projecto do Mestrado em Ciências Policiais

XXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

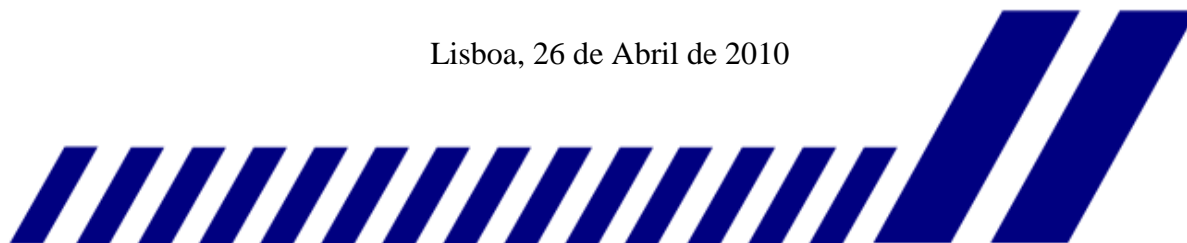
QUALIDADE DO SERVIÇO POLICIAL

INQUÉRITO DE OPINIÃO SOBRE A PSP

Orientador:

Subintendente Sérgio Felgueiras

Lisboa, 26 de Abril de 2010





Estabelecimento de ensino	<i>Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna</i>
Curso	<i>XXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia</i>
Orientador	<i>Subintendente Sérgio Felgueiras</i>
Título	<i>Qualidade do Serviço Policial - Inquérito de opinião sobre a PSP</i>
Autor	<i>Tiago Jorge Cipriano Mota - Aspirante a Oficial de Polícia</i>
Local de Edição	<i>Lisboa</i>
Data de Edição	<i>26 de Abril de 2010</i>



*Ao Antunes,
meu camarada e amigo,
de uma força inesgotável,
patriota, lutador e divertido,
nunca esquecerei o teu sorriso,
descansa em paz amigo*

Polícia

Somos dos quadrilheiros descendentes,
Asseguramos a Ordem e Liberdade,
Com a lei vencemos os delinquentes
Atestando o bem-estar da sociedade.

Não fazemos girar o mundo,
Mas ele gira do nosso fruto,
Fazemos da nossa vida o submundo,
E nosso trabalho, do alheio luto.

Para uns somos o reflexo do Bem
P'ra outros, piores que o Inferno,
Trabalhamos sem olhar a quem
Cuidando do Portugal Interno.

AGRADECIMENTOS

Concluída mais uma etapa desta escalada, começada há uns anos a esta parte, aquando da entrada no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, chega o momento de agradecer a todos os que me auxiliaram nesta longa e esforçada caminhada.

Ao Instituto pela formação académica de excelente qualidade e pelos doutos ensinamentos policiais, os quais espero que se possam reflectir no meu futuro como polícia.

Ao orientador Subintendente Sérgio Felgueiras, pelo incentivo, pela forma sábia como me ajudou e guiou nesta fase dos meus estudos.

À Professora Paula Espírito do Santo, pela disponibilidade, ensinamentos e explicações que me permitiram materializar este trabalho.

Aos meus colegas do XXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia, pelos momentos de alegria e camaradagem, pela troca de informações e conhecimentos, sem os quais teria sido impossível concretizar este sonho.

Aos meus amigos, em particular ao Machado, Maio, Dennis, Daniel Marques e Marco Pereira pela amizade, companheirismo e diversão, que foram fiéis parceiros durante estes 5 anos.

Aos meus pais, pela educação, compreensão e ajuda que me proporcionaram e, sobretudo, por estarem sempre do meu lado. A toda a minha família pelo apoio e paciência, pela força que sempre me deram e pelo carinho e amor que sempre me depositaram.

E a ti, Ana, pelas horas de paciência, pelo apoio que me deste, não apenas na parte académica mas em todos os momentos em que precisei, guiando-me sempre nos momentos difíceis e acompanhando-me nos momentos de alegria.

RESUMO

A qualidade nos serviços públicos é um elemento cada vez mais importante. Esta pode ser avaliada de várias formas; uma delas é a satisfação das pessoas que contactam com o serviço. Desta forma, torna-se necessário escutar os cidadãos, sendo os questionários uma das possibilidades de os auditar. Esta audição pode servir como meio de conhecer as suas necessidades e interesses ou como meio de avaliar o seu nível de satisfação. Assim, para realizar estas funções de audição, os questionários têm de ser construídos e aplicados com rigor científico, para que os seus resultados possam ser generalizados e sejam passíveis de ser comparados. Como tal, construiu-se um questionário e explorou-se minuciosamente o percurso metodológico adoptado. Relativamente aos inquiridos, apresentou-se os resultados obtidos mediante o inquérito, permitindo que se ficasse com o conhecimento de que metade dos inquiridos estão satisfeitos com a actuação da Polícia, a maioria confia na PSP e entendem que o nível de interacção entre PSP e comunidade é positivo. Apurou-se ainda que os questionários podem servir para o controlo da qualidade e conseguiu-se construir um questionário que pode vir a ser aplicado em todo o território nacional pela Polícia.

Palavras-chave: Polícia; Qualidade; Satisfação dos Cidadãos; Inquérito; Questionário;

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASPP-PSP – Associação Sindical dos Profissionais de Polícia

COMETLIS – Comando Metropolitano de Lisboa

CRP – Constituição da República Portuguesa

EFQM – European Foundation for Quality Management

EQOFAE – Equipa de Missão para a Organização e Funcionamento da Administração do Estado

GNR – Guarda Nacional Republicana

IPOPE – Instituto Português de Opinião Pública e de Estudos de Mercado

ISO – International Organization for Standardization

PIPP – Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

PJ- Polícia Judiciária

PSP – Polícia de Segurança Pública

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	I
AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	IV
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	V
LISTA DE FIGURAS	VIII
INTRODUÇÃO	1
1. Objectivos da investigação	2
2. Pertinência	3
3. Problemas de investigação.....	4
4. Metodologia	5
I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	6
1. Qualidade – conceito	6
2. Polícia e Administração Pública	9
3. Gestão da qualidade	10
4. Audição dos cidadãos	14
5. Instrumentos para a qualidade	15
6. Satisfação com o serviço policial.....	17
7. Inquéritos e sondagens	19
8. As etapas de um inquérito de opinião	22
9. Métodos de amostragem	23
9.1. Técnica de recolha de dados no terreno – <i>random routing</i>	23
9.2. Amostragem por quotas	24
10. Outros estudos de opinião	26
II - PERCURSO METODOLÓGICO	28

1. Instrumentos.....	28
2. Construção da amostra.....	29
3. Construção do questionário.....	31
4. Construção de variáveis.....	34
4.1. Variáveis dependentes.....	36
4.2. Variáveis independentes.....	36
4.3. Variáveis de atributo.....	37
5. Aplicação do questionário.....	37
6. Interpretação dos dados e análise estatística.....	38
III - APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	40
1. Características sócio-demográficas.....	41
2. Nível de confiança na PSP.....	42
3. A Polícia está atenta às necessidades da minha comunidade.....	44
4. A Polícia está envolvida nas actividades da minha comunidade.....	46
5. Melhorias para a PSP.....	47
6. Nível de satisfação em relação à actuação da PSP.....	49
7. Contacto com a Polícia.....	50
8. Fui tratado com justiça.....	51
9. O(s) agente(s) era(m) competente(s).....	52
10. O(s) agente(s) fez(fizeram) o que disse(ram) que iria(m) fazer.....	53
11. Eu sinto que as minhas circunstâncias pessoais foram tidas em conta.....	54
12. O agente fez-me sentir que a minha situação era importante para eles.....	55
13. Esperei um lapso de tempo aceitável na Esquadra da Polícia.....	56
CONCLUSÃO.....	58
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS.....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de excelência EFQM	8
Figura 2 - Idade dos respondentes.....	41
Figura 3 - Habilitações literárias dos respondentes.....	42
Figura 4 - Nível de confiança na PSP	43
Figura 5 - A Polícia está atenta às necessidades da comunidade	45
Figura 6 - A Polícia está envolvida nas actividades da comunidade	46
Figura 7 - Melhorias para a PSP (frequência).....	48
Figura 8 - Melhorias para a PSP (percentagem).....	48
Figura 9 - Nível de satisfação com a actuação da PSP	49
Figura 10 - Situação do contacto com a PSP.....	50
Figura 11 - Local do contacto com a PSP.....	51
Figura 12 - Fui tratado com justiça	52
Figura 13 – O(s) agente(s) era(m) competente(s)	53
Figura 14 – O(s) agente(s) fez(fizeram) o que disse(ram) que iria(m) fazer	54
Figura 15 – Eu sinto que as minhas circunstâncias pessoais foram tidas em conta	55
Figura 16 – O agente fez-me sentir que a minha situação era importante para eles.....	56
Figura 17 – Esperei um lapso de tempo aceitável na Esquadra da Polícia	57

INTRODUÇÃO

A Administração Pública tem como intuito satisfazer necessidades colectivas, as que são inerentes à própria vida em sociedade e, ainda, as que, apesar de serem de essência individual, devam ser satisfeitas através da organização social.

Segundo o artigo 267.º da CRP (Constituição da República Portuguesa) a Administração Pública deve ser estruturada de modo a evitar a burocratização e a aproximar os serviços das populações. Ambiciona-se, desta forma, uma administração ao serviço do público, o que implica uma audição constante do meio externo que a rodeia, de forma a adequar os serviços às necessidades e interesses dos cidadãos.

Cada vez mais, fruto das exigências das sociedades modernas e dos valores sociais que depositam um forte espírito crítico no ser humano, o Estado, na pele da Administração Pública, tem vindo a fortificar a sua preocupação no respeito das suas necessidades relativamente aos serviços públicos.¹

O serviço que é fornecido pela Administração Pública tem de estabelecer a missão em torno da qual esta se deve organizar, deixando de lado a visão excessivamente burocratizante, em que, não raras as vezes, o resultado final surge como o seu subproduto². Como tal, há que dar ao cidadão, o fiel cliente dos serviços da Administração Pública, a posição importante que merece, procurando, entre outras medidas, a auscultação das suas necessidades e legítimos interesses.

A qualidade é globalmente entendida e aceite como a satisfação do cliente a custos razoáveis e tornou-se um imperativo para todas as organizações públicas e privadas, face à crescente consciencialização que os consumidores e utentes de bens ou serviços possuem dos direitos que lhes estão atribuídos³.

Torna-se latente que a Administração Pública tem de consciencializar-se da necessidade de adequar as suas actividades de acordo com os interesses dos cidadãos, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

A qualidade é uma obrigação nos serviços públicos, porque por um lado as pessoas estão cada vez mais exigentes com a Administração Pública, por outro as instituições

¹ Cfr. Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

² *Idem.*

³ Cfr. Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 166-A/99, de 13 de Maio.

privadas competem entre si a um ritmo frenético, onde a qualidade há já alguns anos faz parte das suas orientações, não podendo o Estado descolar-se delas, oferecendo serviços desadequados e entediantes aos olhos dos cidadãos.

Deste modo, a Polícia de Segurança Pública (PSP), como braço da Administração Pública, tem por missão defender a legalidade democrática e os direitos dos cidadãos⁴. O Estado, além de consagrar o direito à segurança, contempla a promoção do bem-estar e da qualidade de vida das populações⁵.

Neste sentido, a Polícia, com a *recente* implementação do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) tem focalizado a sua atenção em “melhorar de uma forma efectiva a qualidade do serviço policial”, melhorar os níveis de satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado pela PSP e “promover a confiança e credibilidade junto do público com base num relacionamento saudável entre a Polícia e a comunidade”⁶.

É neste sentido que o trabalho aqui exposto traz bem assente a ideia de qualidade na actuação policial, que é de natureza pública. Não se debruça sobre a actuação propriamente dita, mas sobre a forma de a avaliar.

Se a PSP quer saber o que pensam, então pergunte. É neste campo de acção que o trabalho se enquadra, onde se transportam os inquéritos por questionário ao seio policial, visando avaliar a qualidade do serviço policial através do nível de satisfação dos cidadãos e compreendendo as suas necessidades. Ressalva-se que o tema do trabalho está limitado pela satisfação da população como meio de avaliar a qualidade, não se debruçando sobre os restantes itens que permitem, também, calculá-la.

1. OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

Pretende-se com este trabalho conseguir cumprir os seguintes objectivos:

1. Analisar as vertentes e a pertinência da realização de inquéritos por questionário aos cidadãos pela PSP;
2. Construir um questionário que possa ser aplicável à PSP em todas as valências e em toda a abrangência territorial;

⁴ Cfr. Art.º 272º, n.º1 da CRP.

⁵ Cfr. Art.º 9º al. d) da CRP.

⁶ Ver objectivos estratégicos do PIPP consagrados na Directiva Operacional n.º 10/06 da Direcção Nacional da PSP.

3. Traçar as regras e procedimentos metodológicos e científicos adoptados na construção e aplicação do questionário;
4. Cumprir os objectivos do questionário que, relativamente aos inquiridos, são:
 - Avaliar o seu nível de satisfação relativamente à actuação da PSP;
 - Avaliar o seu nível de confiança depositado na Polícia;
 - Avaliar o nível de interacção entre a Polícia e a comunidade;
 - Avaliar o nível de satisfação no último contacto entre a Polícia e o inquirido;
 - Identificar o que os inquiridos gostariam que melhorasse na PSP.

2. PERTINÊNCIA

Relativamente à pertinência do tema, aceita-se que ele se possa enquadrar numa perspectiva de aproximação da Polícia ao público, que é uma área relativamente emergente da Polícia, através do PIPP que, por sua vez, representa uma abordagem onde o Estado se aproxima dos seus cidadãos, criando uma nova cultura de relação entre eles.

Este trabalho visa valorizar a preocupação crescente que a Polícia tem de tomar com as necessidades dos cidadãos, procurando adaptar-se a eles. Assim sendo, acredita-se que a realização deste trabalho poderá resultar em melhorias, quer académicas quer profissionais a nível da PSP.

Por outro lado, cada vez mais, a participação da população na segurança interna tem de ser levada a sério, como tal, entendê-la seria um ponto de partida enriquecedor para um futuro onde “a segurança começa em cada um de nós”⁷. Esta dissertação também acresce o seu grau de importância numa altura em que as forças de segurança ajustam o sentido da sua acção, quer num plano cada vez mais preventivo, quer numa relação que se pretende que seja saudável com os cidadãos (Marçal, 2009). Para tal, será necessário entender o que as pessoas esperam da Polícia, permitindo a criação de um fluxo de informações benéfico para a actuação policial.

Trazer à PSP, conteúdo metodológico suficiente para existir a possibilidade da Polícia aplicar um questionário com rigor científico, considera-se que seja algo de positivo,

⁷ Slogan do PIPP da Divisão Policial de Vila Franca de Xira, do COMETLIS (Comando Metropolitano de Lisboa).

uma vez os resultados obtidos dessa forma poderem ser generalizados. Assim, torna-se realizável que a Polícia inicie com rigor metodológico o estudo das populações que serve.

Por último, mas não menos importante, conhecer o nível de satisfação, confiança, entre outros tópicos dos inquiridos, torna-se relevante para os elementos policiais, de toda a cadeia hierárquica, saberem qual o reflexo das suas actuações.

3. PROBLEMAS DE INVESTIGAÇÃO

Neste subcapítulo descrevem-se algumas das limitações desta investigação, deste modo, os leitores podem ter a perfeita consciência do resultado do trabalho e, ainda, permite que estes problemas encontrados possam servir de alicerce para outros trabalhos ou dissertações.

Em primeiro lugar importa referir que até à data poucos estudos sobre a avaliação da qualidade da segurança foram elaborados, quer pelas polícias quer por outras entidades ou instituições.

Como se utilizou um inquérito por questionário, relativamente ao método de amostragem, adoptou-se o método dos itinerários conjugado com o método de amostragem por quotas. Relativamente ao primeiro, à data da aplicação do questionário, quando uma pessoa não estava na habitação, passava-se para a casa seguinte, o que, por um lado, pode justificar-se por também a outra pessoa ter sido tirada à sorte, mas traz o problema de a amostra poder ser formada por pessoas que saem pouco de casa.

Ainda sobre a amostragem, esta não é representativa da população ou universo, apenas por não se ter atingido o número necessário de elementos da amostra, porque, no que diz respeito à forma como ela foi alcançada, foram aplicados métodos de amostragem com o devido rigor e fidelidade.

Relativamente ao questionário, o objecto de estudo é apenas sobre a PSP⁸, mas admite-se que alguns inquiridos possam ter confundido e avaliado alguma situação que ocorreu com outra força ou serviço de segurança que não a Polícia, apesar de terem sido convenientemente alertados sobre esse facto.

Existem os condicionamentos espaço-institucionais que resultam do autor do Trabalho de Projecto estar, quer durante a fase de estudos, quer na fase de estágio, num

⁸ Por esse motivo, em todo o trabalho quando se lê “Polícia” deve-se ler PSP.

seio policial, e ter anunciado sempre o seu posto de Aspirante a Oficial de Polícia, quando aplicou o inquérito. Tal facto, influi inadvertidamente nas opiniões dos inquiridos porque, tal como afirma Carmo e Ferreira (1998), o entrevistador possui um estatuto diferente do entrevistado, podendo limitar a comunicação, quer inibindo este último de colaborar abertamente, quer levando-o a responder às questões que lhe são postas de acordo com o que pensa que o entrevistador deseja que ele próprio responda.

4. METODOLOGIA

Acerca da metodologia adoptada neste trabalho, o grande foco foi dado a um inquérito de opinião por questionário. Contudo, não se descurou a pesquisa documental que elevou o enquadramento teórico e, também, se realizou uma entrevista ao Comandante da Divisão Policial de Vila Franca de Xira, o Subintendente Pedro Franco.

O trabalho ficou estruturado da seguinte forma:

- No primeiro capítulo – Enquadramento Teórico – delineou-se o conceito de qualidade, analisando a gestão de qualidade, a audição dos cidadãos e os instrumentos para a qualidade. Ainda se efectuou a ponte entre a qualidade e a satisfação da população, o que guiou o estudo para os inquéritos e as sondagens de opinião;
- No segundo capítulo – Percurso Metodológico – traçaram-se os passos elementares para a elaboração de um questionário, desde a construção da amostra, passando pela construção das variáveis, terminando na construção e aplicação do questionário e a interpretação dos dados;
- No terceiro capítulo – Apresentação e Interpretação dos resultados – pretendeu-se apresentar os resultados do inquérito e interpretá-los no sentido de alcançar os objectivos propostos.

I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. QUALIDADE – CONCEITO

Em sentido linguístico, qualidade deriva da palavra latina *qualitate* que significa “a coisa tal como ela é realmente”.⁹

Segundo Saraiva (1999 *cit. in* Portugal, 2001) o conceito de qualidade remonta aos tempos mais antigos, como os esquemas de planeamento e inspecção empregues na construção das pirâmides no Egipto o comprovam. No entanto, focando-nos apenas nos tempos mais recentes, início do séc. XX, a qualidade no fundo designava a inspecção do produto terminado, desviando-se assim da entrega do produto com defeitos ao cliente. Mais tarde, em meados dos anos 30, esta ideia torna-se insuficiente, originando a conjugação da inspecção com uma atitude de natureza mais preventiva. Começam a surgir novos conceitos como excelência e qualidade total, apresentados em 1956 por Feigenbaum (1991) nos seguintes termos: "sistema organizacional que integra o desenvolvimento, a manutenção e a melhoria da qualidade efectuados por diferentes grupos internos e externos à empresa com o objectivo de garantir que o projecto, o fabrico, a comercialização e o serviço pós-venda sejam efectuados ao menor custo, tendo no entanto como objectivo permanente a obtenção da total satisfação do cliente."

Ainda assim, nos anos setenta, a qualidade ainda não dava verdadeiros frutos, pois o que preocupava os empresários era produzir mais ao menor custo, uma época mais virada para a produtividade, os produtos de qualidade existiam ainda em poucas quantidades e acessíveis apenas a uma minoria¹⁰.

Com o tempo, os controlos de qualidade tornaram-se correntes e as empresas começaram a realizar controlos *a posteriori*, ou de produto final, que envolviam a devolução de produtos sem qualidade ou a reparação de erros de fabrico. Contudo este género de controlo acarretava elevados custos, além de influenciar uma imagem desprestigiante da empresa. Assim, foram-se implementando fiscalizações *a priori* e auto-

⁹ *Infopedia* da Porto Editora *in* <http://www.infopedia.pt> consultado no dia 12.02.2010.

¹⁰ Secretariado para a Modernização Administrativa (1995). *Administração Pública e Qualidade*, Lisboa.

controlo, com vista a uma prevenção activa dos erros e defeitos dos produtos, através de sistemas integrados de gestão da qualidade, procurando alcançar a qualidade total¹¹.

Segundo a publicação *Administração Pública e Qualidade* (1995) a “qualidade total tem tanto a ver com a empresa como com o produto: a qualidade deste resultará da qualidade total da empresa e de todos os seus sectores, desde os que estudam o mercado até aos que promovem a respectiva imagem, passando pelos sectores de fabricação, comerciais, administrativos, de aprovisionamento e pelos serviços de pós-venda. Fazer bem à primeira vez implica um empenhamento total dos quadros directivos e de todos os restantes trabalhadores, e exige um tipo de gestão participativa em que a prevenção do erro é mais importante do que o controlo”.

Hoje em dia, fruto da evolução tecnológica e da concorrência, a qualidade não é entendida apenas como mais um custo para a empresa, mas um investimento do qual pode depender a sobrevivência da própria empresa. Assim, a qualidade total surge como forma de satisfazer as necessidades dos seus clientes e diminuir os custos de produção¹².

No fundo, qualidade é o conjunto de propriedades e características de um produto¹³ que lhe confere aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas do cliente¹⁴. Segundo o Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América “qualidade é fazer bem a coisa certa à primeira vez, procurando sempre melhorar e satisfazer o cliente”. A Norma ISO (*International Organization for Standardization*) 9000:2005 define-a como o “grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características”. Segundo a empresa Procter & Gamble a qualidade é um esforço continuado de melhoria feito por todos os elementos de uma organização, no sentido de compreender, responder e superar as expectativas dos clientes¹⁵. Las Casas (1994) afirma que os serviços possuem duas componentes de qualidade: o serviço propriamente dito e a forma como este é entendido pelo cliente. Segundo o Decreto-Lei nº 166-A/99, que institui o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos, “a qualidade em serviços públicos é uma filosofia de gestão que permite

¹¹ Secretariado para a Modernização Administrativa (1995). *Administração Pública e Qualidade*, Lisboa.

¹² *Idem*.

¹³ Segundo a NP EN ISO 9000:2005 existem quatro categorias genéricas de produtos: serviços, software, hardware e materiais processados (ex. lubrificantes). Serviço é o resultado, geralmente intangível, de pelo menos uma actividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente. O fornecimento do serviço pode incluir, por exemplo: – uma actividade realizada num produto tangível disponibilizado pelo cliente; – uma actividade realizada num produto intangível disponibilizado pelo cliente; - a entrega de um produto; – a criação de bom ambiente para o cliente.

¹⁴ Conceito de Qualidade definido pela ISO – Organização Internacional de Normalização.

¹⁵ Cfr. Universidade de Aveiro DEGEI (2006). “Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança” in http://www2.egi.ua.pt/cursos/files/GQAS/GQ_Aula1_Parte1.pdf, consultado em Abril de 2010.

alcançar uma maior eficácia e eficiência¹⁶ dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos”. Todas estas definições têm algo em comum – a satisfação dos clientes/cidadãos. Não é por acaso que o actual modelo de excelência EFQM (European Foundation for Quality Management) atribui a maior fatia da pontuação à satisfação dos clientes, representando 20% da pontuação global conforme a figura 1, que quantifica o nível de excelência alcançado.

Neste trabalho, à semelhança do modelo de excelência da EFQM, considera-se que a qualidade tem duas vertentes: a interna e a externa¹⁷. A interna está relacionada com o estilo de liderança, a gestão do efectivo, a política e estratégia implementada, os recursos disponíveis e os processos utilizados. Por sua vez, a componente externa diz respeito ao *output* que a parte interna origina, ou seja, é aquilo que o cidadão comum aprecia do trabalho da Polícia, desde a satisfação, dos cidadãos e dos colaboradores¹⁸, o impacto que tem na sociedade e os resultados da actividade.

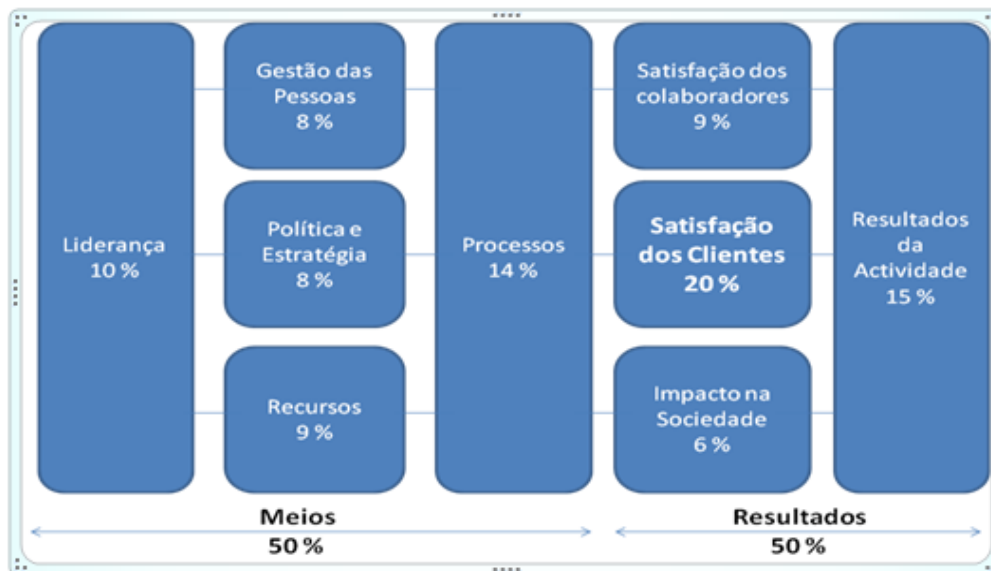


Figura 1 – Modelo de excelência EFQM¹⁹

¹⁶ Sobre estes conceitos a Norma ISO 9004:2004 define eficácia como sendo a que reflecte a qualidade e adaptabilidade dos produtos e serviços, ou ainda quão bem as expectativas do cliente são atendidas de acordo com os seus requisitos. A eficácia pode ser medida através dos resultados alcançados pela organização de acordo com os objectivos planeados. Por sua vez, a eficiência reflecte-se no desempenho interno da produtividade da organização e quão bem os recursos são utilizados. A eficiência pode ser medida pela relação entre os resultados alcançados e os recursos utilizados.

¹⁷ No modelo de excelência da EFQM as duas vertentes são designadas por meios e resultados.

¹⁸ Entende-se por colaboradores, por exemplo, as restantes forças e serviços de segurança, Câmaras Municipais, Governos civis, Juntas de Freguesia, entre outros.

¹⁹ In <http://ww1.efqm.org/en/> consultado no dia 20.03.2010.

O processo de melhoria contínua de qualidade tem como ponto de partida satisfazer o cliente, logo todas as grandes organizações estão interessadas em antecipar-se na satisfação do mesmo (Dale e Cooper, 1995). Defende-se, tal como Portugal (2001) que a qualidade e a satisfação são conceitos indissociáveis, contudo podem não ser coincidentes; mas certamente que a melhoria de qualidade acarreta mais satisfação dos clientes e a satisfação dos clientes é um medidor da qualidade dos serviços.

Assim, este estudo apenas vai direccionar a sua atenção no fenómeno da satisfação dos cidadãos, como sinal de um serviço policial de qualidade, não considerando os restantes elementos das componentes interna e externa da qualidade supracitados.

2. POLÍCIA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A PSP é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa²⁰. Relembrando Marcello Caetano (1990) a polícia é “um modo de actuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício de 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.” A sua missão é assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos²¹. Esta obrigação encontra-se também na CRP, no artigo 272.º, enquadrado no Título IX – Administração Pública.

A Administração Pública tem como alicerce a CRP, esta tende a aproximar os serviços das populações, tentando assegurar a participação dos interessados na sua gestão²². Os serviços e organismos públicos estão ao serviço do cidadão e, como tal, devem orientar a sua acção de acordo com os princípios da qualidade, da protecção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa²³. Os serviços públicos devem garantir que a sua acção se guia para a satisfação das necessidades dos cidadãos e seja assegurada a audição dos mesmos como forma de melhorar os métodos e procedimentos²⁴.

²⁰ Cfr. n.º 1 do Art. 1.º da Lei 53 de 2007, de 31 de Agosto

²¹ Cfr. n.º 2 do Art. 1.º da Lei n.º 53 de 2007, de 31 de Agosto

²² Cfr. n.º 1 do Art. 267.º da CRP

²³ Cfr. Art. 2.º do Decreto-lei n.º 135/99 de 22 de Abril

²⁴ Cfr. alínea a) do art. 2.º do Decreto-lei n.º 135/99 de 22 de Abril.

Os programas dos sucessivos governos constitucionais têm focalizado uma concepção de modernização administrativa²⁵ em que uma das ideias principais desta modernização é a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos²⁶. Para Max-Neef (2007) a modernização deveria sempre ser feita para as pessoas, baseando-se em três pilares essenciais: na satisfação das necessidades humanas fundamentais; na criação de níveis crescentes de auto dependência; e na articulação orgânica entre o homem, a natureza e a tecnologia.

No fundo, entende-se que assente na ideia de modernização está um pensamento na qualidade. Como tal, o próximo passo deste trabalho aborda a gestão da qualidade nos serviços públicos.

3. GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade diz respeito às “actividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade” (ISO 9000:2005). Esta não pode ser uma finalidade irrisória, ou apenas para algumas actividades administrativas, mas sim uma necessidade de todos.

Os serviços públicos ao implementarem sistemas de gestão da qualidade ficam dotados a produzirem actuações de qualidade e meios de avaliação da mesma garantindo, desta forma, a qualidade dos seus serviços (Madeira e Galego, 1994). Esta garantia é o “conjunto de todas as acções planeadas e sistemáticas necessárias para conferir a confiança adequada de que um produto ou serviço satisfará determinadas necessidades” (ISO 9000:2005). Os objectivos da gestão de qualidade nos serviços públicos são a satisfação dos clientes, a simplificação das formalidades, a redução dos custos e a motivação dos profissionais (Madeira e Galego, 1994).

Relativamente à importância de ter implementado um sistema de gestão da qualidade, Leão (2004) refere as seguintes vantagens para empresas de produção:

- Dá confiança aos clientes;
- Melhora a execução, coordenação, produtividade e a organização interna;
- Maior concentração nos objectivos da empresa e nas expectativas do cliente;

²⁵ Ver programas dos XVII e XVIII Governos Constitucionais.

²⁶ Presidência do Conselho de Ministros (2005). *Programa do XVII Governo Constitucional*, p. 39.

- Permite obter e manter a qualidade;
- Melhora a competitividade (com empresas de maior dimensão);
- Proporciona o levantamento e o tratamento de resultados;
- Contribui para melhorar as competências dos funcionários;
- Permite avaliar o cumprimento de expectativas;
- Aplica-se a todo o tipo de empresas e a todos os aspectos da gestão (Marketing, vendas, finanças, produção, logística);
- As Normas do Sistema de Qualidade são diferentes das dos produtos. Ambas, são meios de alcançar a satisfação dos clientes e aumentar a competitividade, e não se excluem mutuamente;
- É uma tarefa colectiva, transversal, e deve estar atenta às tecnologias de ponta;
- Permite o controlo, avaliação e optimização dos custos das falhas;
- Melhora a qualidade (além da mera função de controlo); e
- Responde às exigências de qualidade dos consumidores.

Segundo a Norma Internacional ISO 9001:2008 a adopção de um sistema de gestão da qualidade deverá constituir uma decisão estratégica da organização e a sua concepção e implementação são influenciadas:

- Pelo ambiente organizacional, por mudanças nesse ambiente e por riscos associados a esse ambiente;
- Por necessidades variáveis;
- Por objectivos particulares;
- Pelos produtos que proporciona;
- Pelos processos que utiliza; e
- Pela sua dimensão e estrutura organizacional.

Uma vez o sistema de gestão da qualidade ser influenciado por diversos factores, compreende-se que a sua uniformização por diferentes áreas e sectores da Administração Pública poderá não ser a mais correcta. Como tal, cada qual deverá encaixar-se naquele que melhor se direccionar para os seus objectivos.

Outro ponto interessante de analisar é a avaliação da qualidade produzida. Contudo este trabalho limita o seu estudo na satisfação dos cidadãos como medida de avaliação da qualidade dos serviços públicos. A alínea f) do art. 46.º do Decreto-Lei n.º 135/99 afirma

que os serviços devem melhorar o nível de receptividade aos seus utentes através da avaliação da qualidade e do impacto dos serviços prestados pelo serviço. Se a qualidade prestada não for avaliada pela satisfação dos clientes, os serviços prestados podem estar a ser aferidos através de valores pessoais, desagregados dos seus destinatários, os cidadãos, que são a causa da existência da Administração Pública e dos seus serviços (Madeira, 1995). Segundo Madeira e Galego (1994) o desenvolvimento de uma acção de melhoria da qualidade tem de assentar no “conhecimento preciso das necessidades do cliente” podendo para isso recorrer a inquéritos.

No caso da Polícia, e segundo Poncioni (2007), sem uma avaliação crítica da gestão da segurança pública na organização da actividade policial, esta “permanecerá sujeita ao imprevisto, à descontinuidade e às pressões de interesses particulares de diferentes grupos, sem uma tradução efectiva na qualidade do padrão de actuação da polícia para lidar com os graves problemas de segurança da sociedade”.

A ideia de qualidade nos serviços públicos torna-se crucial porque os cidadãos são cada vez mais exigentes em relação às obrigações que a Administração Pública lhes vem prestando, além disso, os serviços de natureza pública contêm na sua essência a missão de assistir os cidadãos e, estes sentem-nos como uma extensão do seu próprio património. Como tal, desejam um atendimento cordial, um envolvimento do serviço com o seu problema e que as pessoas que os integrem sejam competentes. Os próprios funcionários esperam que o seu trabalho seja mais gratificante, mais rico do seu ponto de vista funcional. Os custos, não só os económicos mas também os sociais, resultantes da falta de qualidade aumentam cada vez mais (Madeira, 1995). Por fim, não poderá existir um Portugal a duas velocidades, as empresas privadas e a Administração Pública, umas cada vez mais preocupadas com a qualidade dos produtos que vendem e outra muito formalista, desmotivada, burocratizada e pouco preocupada com a qualidade do serviço prestado²⁷.

O primeiro e mais fulcral dos pontos para existir um serviço público de qualidade é que os utentes dos serviços públicos e as suas necessidades têm de ser colocados no centro das preocupações da Administração Pública (Madeira, 1995). Segundo a Norma ISO 9004:2004, as organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, convém que compreendam as suas necessidades, actuais e futuras, satisfaçam os seus requisitos e se esforcem por exceder as suas expectativas. Assim, e tendo em conta o panorama da

²⁷ Secretariado para a Modernização Administrativa (1995). *Administração Pública e Qualidade*, Lisboa.

Polícia, uma actividade policial de qualidade deverá ter em conta a satisfação das necessidades dos cidadãos. A título de exemplo, a Brasal²⁸ antes de desenvolver uma acção, faz uma análise criteriosa das necessidades reais dos clientes, através de meios de audição dos compradores, de forma a poder satisfazê-los. Traça-se, sempre, um elo precioso entre as necessidades das pessoas e o lançamento de um novo produto.

O Programa do XVII Governo Constitucional considera que só é possível traçar uma política de segurança credível se esta responder às necessidades das pessoas. O cidadão é a figura central do sistema de segurança interna. Tendo em conta que a acção policial deve ser orientada para a satisfação das necessidades deste, conseguir-se-á uma redução do sentimento de insegurança e um aumento da confiança na PSP (Silva, 2005). Bayley (2001) sugere que se a polícia proteger as liberdades e direitos dos cidadãos e tornar prioritário o atendimento às necessidades destes, conseguirá aumentar a confiança do público. Com isto, a PSP obterá mais e melhores informações para a prevenção e repressão da criminalidade e poderá ser, por consequência, mais eficiente.

A qualidade do serviço prestado pela Polícia terá um nível variável. Segundo a apreciação de cada pessoa, cada qual valorizará os requisitos que lhe são mais apetecíveis, por exemplo, uns acharão que o tempo de espera para serem atendidos numa Esquadra é factor essencial para um serviço de qualidade, outros entenderão que a qualidade do serviço será verem o seu problema resolvido, enquanto outros, mais exigentes, procurarão todas estas e outras características sempre que utilizarem o serviço policial. Pode-se entender a qualidade total como sendo a que exige que todos os requisitos correspondam às necessidades do cidadão, requisitos esses não apenas directamente interligados com o problema que o cidadão exige ver resolvido, mas também, com a envolvência ou assistência continuada (Madeira, 1995). Por exemplo, imagine-se um cidadão que pretende efectuar uma denúncia na Esquadra de Polícia. Neste caso não contribuirá apenas a celeridade em que é atendido na Esquadra, a simpatia que o elemento policial que recebe a denúncia lhe deposita, mas também, factores como se a Esquadra a que se deslocou tem ou não boas instalações, se teve a privacidade necessária para apresentar a denúncia ou, se após ter saído da Esquadra ficou com a ideia que o seu problema cairá no esquecimento ou se, pelo contrário, os elementos policiais realmente se preocuparam consigo.

²⁸ Empresa que detém 75% de participação de share no mercado dos refrigerantes no Brasil Fonte: Fundação Nacional da Qualidade.

Já se entendeu anteriormente que a qualidade é algo vaga e subjectiva, derivando das necessidades de cada um, e estas podem alternar consoante o meio social, a idade ou o historial de interacções com o serviço (Madeira, 1995). Como tal, torna-se essencial auditar os cidadãos sobre as suas necessidades, interesses e preferências de forma a se conhecer o que exigem do serviço policial. Além da eficácia e funcionalidade, necessita-se saber o que pretendem dos factores envolventes da prestação do serviço, tais como os equipamentos, tempo de atendimento, cortesia, conforto ou comunicação eficaz, entre outros. Além disso, a PSP, como modelo da sociedade portuguesa, com os novos desafios decorrentes de contextos internacionais em mudança, vê-se obrigada a uma auscultação de todos os intervenientes da comunidade civil (Espírito do Santo, 2002). Esta análise, que deve assumir um carácter periódico, tem de ter em conta as necessidades das pessoas.

Quando se fala em necessidades, distinguem-se as necessidades determinantes das necessidades implícitas. As primeiras são, relativamente à polícia, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos. Quanto às necessidades implícitas são aquelas que permitem a plena satisfação das necessidades determinantes (Madeira, 1995). A forma adequada como a Polícia garante a segurança da população é uma necessidade implícita. Assim, torna-se decisivo que a Polícia conheça as necessidades dos cidadãos. Os meios ao dispor dos serviços para conhecer essas necessidades são, segundo Madeira (1995):

- Informação dos elementos que contactam directamente com o público;
- Opiniões e sugestões dos cidadãos;
- Livro de reclamações;
- Questionários; e
- Entrevistas.

4. AUDIÇÃO DOS CIDADÃOS

Entende-se por auditar os cidadãos a aplicação de métodos de recolha de informação sobre as necessidades dos destinatários dos produtos ou sobre o grau de satisfação proporcionado por estes (Madeira, 2005).

A audição do público é o pano de fundo de um sistema de gestão da qualidade, porque sem conhecermos as necessidades, interesses e preferências dos cidadãos torna-se

impossível fornecer um serviço policial que satisfaça essas necessidades, interesses e preferências. “Sempre que se mostrem úteis à melhoria da qualidade dos serviços prestados, podem ser criados, mediante despacho do dirigente máximo do serviço, mecanismos de audição dos utentes em serviços centrais ou desconcentrados cuja dimensão o justifique”²⁹.

Hoje em dia, o tema qualidade surge em vez do antiquado termo quantidade, não apenas na Polícia, mas em todas as entidades públicas e privadas. No entanto, não se pode julgar que a qualidade é uma moda, não irá passar esta moda se assim a quisermos retratar. Não passará porque o nível de exigência de cada cidadão tende a aumentar. O desenvolvimento social e a formação académica dos cidadãos tem aumentado nas últimas décadas, assim como os valores que pautam a sociedade apelam cada vez mais à exigência de bens e serviços de qualidade³⁰. Como tal, o que poderá ou não ser uma moda são as necessidades e exigências das pessoas, sendo que estas poderão ser mutantes, motivo pelo qual as audições deverão ser periódicas, para a polícia se ajustar à população e não suceder o contrário, existir cidadãos que não se encaixem na polícia.

5. INSTRUMENTOS PARA A QUALIDADE

Os instrumentos que permitem a PSP de conhecer as necessidades dos cidadãos, assim como, auditar os mesmos são os seguintes:

- Informação dos elementos policiais que contactam directamente com o público

Os elementos policiais que contactam directamente com os cidadãos são todos aqueles que, presencial ou telefonicamente, comunicam com o cidadão, desde o elemento que dá uma informação a uma pessoa, até ao polícia que contacta com o detido. Todas estas interações permitem conhecer opiniões, críticas e sugestões, sobre o uso de força da polícia, condições de atendimento, celeridades de processo e outros factores que considerem desajustados. Esta informação não acarreta qualquer custo para a Polícia, é no próprio trabalho diário policial que se colhem estas informações. A informação deverá ser canalizada para o superior hierárquico, o Graduado de serviço ou o Comandante de

²⁹ Cfr. art.º 6.º do Decreto-Lei n.º 129/91, de 2 de Abril.

³⁰ Secretariado para a Modernização Administrativa (1995). *Administração Pública e Qualidade*, Lisboa.

Esquadra. Para tal, propõe-se a existência de vários níveis de gestores de qualidade ao nível de Esquadra, de Divisão e de Comando;

- Opiniões e sugestões

Nas Esquadras de Polícia podem ser recolhidas opiniões, críticas e sugestões, sendo posteriormente efectuado o seu tratamento. Para tal, a Esquadra deve disponibilizar uma caixa para opiniões e sugestões junto do local do atendimento³¹. As opiniões são aquelas através das quais se quer conhecer o que o cidadão pensa da forma como foi atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe foi prestado³². As sugestões são aquelas por meio das quais se pretende que o utente faça propostas reais de melhoria a implementar no funcionamento dos serviços públicos³³. O cidadão ainda pode efectuar outros contributos onde conste o seu desacordo em relação à forma como foi atendido, como lhe foi prestado determinado serviço ou como a lei lhe obriga a formalidades desnecessárias;³⁴

- Livro de reclamações

O n.º 1 do Art. 38.º do Decreto-Lei 135/99 obriga os serviços e organismos da Administração Pública a adoptar o livro de reclamações. Este livro recolhe as reclamações dos utentes que as queiram apresentar e a sua existência deve ser divulgada aos utentes de forma visível³⁵. É da responsabilidade de cada serviço reclamado dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, assim como das medidas tomadas ou a tomar³⁶. Esta é, então, uma óptima ferramenta para aferir as críticas e preferências das pessoas que à Esquadra se dirigem;

- Questionários

Em primeiro lugar importa definir os objectivos, que podem ser, por exemplo, identificar a imagem global da Polícia, o grau de satisfação ou a preferência dos cidadãos. Os questionários podem ser elaborados por entidades externas bem como pela própria PSP, desde que em ambos os casos os dados sejam tratados de forma isenta. Estes estudos

³¹ Cfr. n.º 2 do art. 36.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³² Cfr. alínea a) do n.º 1 do art. 36.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³³ Cfr. alínea b) do n.º 1 do art. 36.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³⁴ Cfr. alínea c) do n.º 1 do art. 36.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³⁵ Cfr. n.º 1 do art. 38.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³⁶ Cfr. n.º 5 do art. 38.º do Decreto-lei n.º 135/99 de 22 de Abril.

apresentam-se como óptimos instrumentos de gestão: dão a conhecer o impacto dos serviços prestados e a apontam “áreas críticas onde se deverão concentrar investimentos para a melhoria da qualidade” (Madeira, 1995);

- Entrevistas

As entrevistas são bons meios de recolha de dados, uma vez que não impõem aos entrevistados respostas pré-definidas (Madeira, 1995). As entrevistas são igualmente úteis do ponto de vista que são mais adaptáveis do que os questionários (Chiglione e Matalon, 1992). As entrevistas têm as vantagens, em relação aos questionários, de ser possível obter um maior número de informações sobre um determinado tema, ou um maior detalhe sobre o assunto em estudo.

6. SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO POLICIAL

Como tem vindo a ficar perceptível ao longo do trabalho, uma das funções para que podem servir os questionários é para avaliar o nível de satisfação da população com o serviço policial. A satisfação não é mais do que um nível de aspiração de um dado indivíduo, ou seja, “este cria uma expectativa em relação a um produto, baseando-se em experiências passadas, ou em influências exteriores à compra do produto” (Portugal, 2001). Assim, um cidadão que contacte a Polícia, pode até estar satisfeito, no entanto, após uma série de experiências com a PSP em que não ficou satisfeito com a sua actuação, pode perder essa satisfação. Mas o contrário também é susceptível de acontecer, estar insatisfeito com a performance policial e ser surpreendido positivamente por uma experiência com a Polícia.

A satisfação está também intimamente ligada com a qualidade do serviço como já vimos. Lindon e Lendrevie (1999) afirmam que a qualidade de um determinado produto ou serviço deriva do grau de performance destes irem ou não de encontro às expectativas do cliente, sendo que qualquer falta de qualidade será sempre produtora de insatisfação. Como tal, torna-se indispensável que os serviços ofereçam aos clientes o nível de qualidade por eles esperado.

A qualidade pode ser verificada tanto através dos controlos de qualidade da própria empresa³⁷, como através de inquéritos de satisfação junto dos clientes (Portugal, 2001). No caso da Divisão Policial de Vila Franca de Xira do COMETLIS (Comando Metropolitano de Lisboa) aplicam-se questionários a fim de averiguar a satisfação dos cidadãos com o impacto dos serviços policiais desde o início de 2009³⁸.

Segundo Franco (2010) os questionários são importantes porque permitem que a PSP melhore a sua actuação, ajudam a identificar os problemas, a encontrar algumas propostas por parte dos cidadãos e “as pessoas sentem o interesse por parte da polícia. Acaba por fazer parte de uma estratégia de aproximação da polícia à comunidade”³⁹. No entanto, o mesmo entrevistado afirma que a grande maioria da população está satisfeita com a PSP, o que não lhe permite efectuar grandes melhorias em termos de actuação, exceptuando-se as críticas feitas pelos cidadãos relativamente às instalações da Polícia. Considera também importante que a Polícia saiba o que as pessoas pensam dela, da actuação, dos procedimentos, das instalações, dos comportamentos e do desempenho⁴⁰.

Porque motivo será tão importante para a Polícia saber o que a população pensa dela? Sobretudo para se avaliar o nível de satisfação dos cidadãos, porque um cidadão satisfeito com o serviço policial divulga uma imagem positiva do serviço, enquanto um cidadão insatisfeito também divulgará a imagem da PSP só que, neste caso, a imagem transmitida será negativa. Por outro lado, medir a satisfação do cidadão regularmente, quer através de inquéritos de satisfação quer estudando reclamações e sugestões, permitirá saber realmente se o serviço é de qualidade.

Relativamente aos sistemas de sugestões e reclamações, existem cada vez mais empresas que colocam folhetos onde é possível que os clientes façam uma sugestão do serviço que acabou de utilizar. Reproduzindo o mesmo nas Esquadras, permite receber várias sugestões e analisando-as é provável que se encontre mais facilmente o trilho que leva o serviço policial ao topo do serviço de qualidade.

Tal como se havia supramencionado, os questionários podem servir para a avaliação do nível de satisfação. Estes, na maioria dos casos, são utilizados nos inquéritos e nas sondagens. Como tal, no próximo momento do trabalho, seguir-se-á um trilho sobre a génese dos inquéritos e sondagens até aos conceitos intrínsecos aos mesmos.

³⁷ Como, por exemplo, certificar uma determinada empresa como empresa de qualidade.

³⁸ Cfr. Entrevista em anexo II.

³⁹ *Idem.*

⁴⁰ *Idem.*

7. INQUÉRITOS E SONDAGENS

A primeira sondagem, que remonta a 24 de Julho 1824, foi realizada pelo *The Harrisburg Pennsylvanian*, um jornal americano, através de inquéritos realizados aos leitores⁴¹.

A polémica relativamente às sondagens aconteceu nas eleições americanas de 1936, quando já se havia passado à fase dos inquéritos de opinião com regularidade. Nos inquéritos realizados pela *Literary Digest* o candidato Alfred M. Landon ganharia com 56% dos votos, no entanto, quem saiu vitorioso foi F. D. Roosevelt com cerca 61% dos votos dos eleitores⁴². Apesar da referida sondagem ter contemplado um elevado número de inquiridos, tal situação não impediu uma disparidade com a realidade que se veio a confirmar. Isto permitiu perceber que o rigor dos inquéritos ou sondagens não derivava da quantidade dos inquéritos mas de uma correcta selecção destes, assim, começou a ser importante a determinação da margem de erro.

Em Portugal, apenas em 1963 foi criada a sociedade de estudo para o desenvolvimento de empresas, mais conhecida por Norma, que mais tarde ficou conhecida pela realização de sondagens e, em 1967, a primeira empresa portuguesa a fim de realizar estudos de mercado designou-se por IPOPE, Instituto Português de Opinião Pública e de Estudos de Mercado (Espírito do Santo, 2002). Conforme a mesma autora, só em 1973 aconteceu a primeira publicação num órgão de comunicação social de uma sondagem eleitoral, tendo o primeiro número do semanário "Expresso" divulgado na primeira página "63 % dos portugueses nunca votaram". Esta sondagem foi da responsabilidade da sociedade de estudos de desenvolvimento de empresas.

No que toca às sondagens divulgadas na televisão, a mesma autora acrescenta que as primeiras projecções de sondagens políticas ocorreram na RTP1, relativamente às eleições intercalares de 2 de Dezembro de 1979 para a Assembleia da República.

Regressando aos inquéritos e às sondagens, literalmente, um inquérito é uma procura de informação, tal como se verifica, nos inquéritos policiais, jornalísticos ou parlamentares (Grosbras e Dussaix, 1998). Por sua vez, existem também os inquéritos estatísticos cujo objectivo é a recolha de dados quantitativos ou quantificáveis. As mesmas

⁴¹ Ver discurso de João Carlos Barros Caldeira, Juiz Conselheiro e Presidente da Comissão Nacional de Eleições, na Conferência *Sondagens: desafios e problemas de regulação*, realizada nos dias 14 e 15 de Novembro de 2007 - Museu das Comunicações - Lisboa

⁴² *Idem*.

autoras afirmam que a sondagem é uma técnica estatística que permite realizar determinadas investigações, sob condições controladas em subgrupos da população, chamadas amostras, e designados por acaso ou de acordo com características específicas.

A Lei n.º 10/2000, de 21 de Junho, regula realização e a publicação ou difusão pública de sondagens e inquéritos de opinião produzidos com a finalidade de divulgação pública, cujo objecto se relacione com órgãos constitucionais, referendos nacionais e associações ou partidos políticos. Ainda assim, encaminhou-se esta lei ao presente estudo de forma a ajudar na definição de alguns conceitos.

Entende-se através do artigo 2.º da Lei supracitada que um inquérito de opinião é a notação de fenómenos, “através de um mero processo de recolha de informação junto de todo ou de parte do universo estatístico”. Por sua vez, a sondagem de opinião é a notação de fenómenos, “cujo estudo se efectua através do método estatístico quando o número de casos observados não integra todo o universo estatístico, representando apenas uma amostra”. E a amostra define-se como sendo “o subconjunto da população inquirida através de uma técnica estatística que consiste em apresentar um universo estatístico por meio de uma operação de generalização quantitativa praticada sobre os fenómenos seleccionados”

Ainda a respeito do mesmo artigo, convém referir que sobre a noção de inquérito “este 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” (Espírito do Santo, 2006b). A autora acrescenta que na análise e interpretação dos resultados podem utilizar-se métodos estatísticos quer a um nível descritivo, com extrapolação de resultados de uma amostra para a população ou universo, quer procedimentos de estatística indutiva, com conclusões sobre a própria amostra, o que no caso das sondagens já não será tão útil e, no fundo, é o que as distingue dos inquéritos (Espírito do Santo, 2006b).

O inquérito por questionário de perspectiva sociológica diferencia-se da sondagem de opinião pelo facto de visar a verificação de hipóteses teóricas e a análise das correlações que essas hipóteses sugerem (Quivy e Campenhoudt, 1992). Segundo (Carmo e Ferreira, 1998) o inquérito em ciências sociais é um processo de recolha sistematizada, no terreno, de dados susceptíveis de ser comparados.

Se repararmos, a Lei que regula a publicação ou difusão de sondagens e inquéritos de opinião (Lei n.º 10/2000, de 21 de Junho) sustenta que a sondagem inclui “apenas uma

amostra”, enquanto o inquérito pode incluir o “todo ou parte do universo”. Em relação ao conceito de amostra e de recenseamento temos de nos lembrar que existem poucos estudos que utilizam a totalidade do universo como base de recolha de dados, sobretudo porque as bases de dados são vastas, requerem elevados custos e não são de fácil acesso (Espírito do Santo, 2006b). A mesma autora acrescenta que a amostra é “o subconjunto da população inquirido através de uma técnica estatística”.

Ao realizar-se um inquérito de opinião⁴³ devem observar-se as seguintes regras relativamente aos inquiridos⁴⁴:

- “a) Anuência prévia dos inquiridos;
- b) Os inquiridos devem ser informados de qual a entidade responsável pela realização da sondagem ou do inquérito;
- c) Deve ser preservado o anonimato das pessoas inquiridas, bem como o sentido das suas respostas;
- d) Entrevistas subsequentes com os mesmos inquiridos só podem ocorrer quando a sua anuência tenha sido previamente obtida.”

Relativamente às regras a observar na divulgação ou interpretação de inquéritos, segundo o artigo 8.º da Lei 10/2000, “os responsáveis pela publicação, difusão pública ou interpretação técnica de dados recolhidos por inquéritos de opinião devem assegurar que os resultados apresentados sejam insusceptíveis de ser tomados como representativos de um universo mais abrangente que o das pessoas questionadas”. Essa publicação, difusão pública ou interpretação técnica deverá “ser acompanhada de advertência expressa e claramente visível ou audível de que tais resultados não permitem, cientificamente, generalizações, representando, apenas, a opinião dos inquiridos”. E ainda, se a actualidade dos dados recolhidos por inquéritos de opinião não resulte evidente aquando da sua divulgação deve “ser acompanhada da indicação das datas em que foram realizados os respectivos trabalhos de recolha de informação”.

⁴³ Cujo objecto se relacione com órgãos constitucionais, referendos nacionais e associações ou partidos políticos.

⁴⁴ Cfr. n.º 1 do artigo 4.º da Lei n.º 10/2000, de 21 de Junho.

No entanto, a realização de um inquérito de opinião tem de seguir várias fases, até à conclusão do mesmo, como tal, o próximo ponto temático é precisamente sobre as etapas de um inquérito de opinião.

8. AS ETAPAS DE UM INQUÉRITO DE OPINIÃO

Normalmente, numa investigação realizada através de um inquérito à opinião pública são realizados os seguintes passos (Grosbras e Dussaix, 1998):

- a) *Design* geral do inquérito – Esta fase compreende a definição dos objectivos do inquérito, a população de estudo, a informação que é desejada e com que frequência. Nesta fase é essencial garantir que as informações que se quer obter não se conseguem de outra forma. De acordo com os pontos anteriores, os custos e os prazos do processo e o modelo de aplicação do inquérito também são aqui definidos. Como tal, escolhe-se uma técnica de recolha de dados e, simultaneamente, um método de amostragem. Determina-se também o tamanho da amostra, tendo em conta o orçamento disponível e, possivelmente, a representatividade desejada.
- b) Elaboração do questionário – A elaboração propriamente dita do questionário efectua-se em três etapas:
 - Primeira versão do questionário;
 - Pré-teste do questionário;
 - Elaboração definitiva do questionário, incluindo a codificação das questões e respostas a fim de facilitar a introdução de dados em formato digital.
- c) Administração do questionário – O “campo” é a fase de recolha de dados junto dos inquiridos. Começa-se com um *briefing* aos entrevistadores para ficarem cientes das instruções de amostragem e de recolha de dados. Isto serve para controlar a qualidade de trabalho dos investigadores. A administração do questionário pode ser feita pelo entrevistador, cara a cara ou por telefone, ou pode ser auto-administrada, quando o questionário é respondido sem a presença do entrevistador.

- d) Processamento e análise de dados – Esta última etapa consiste na verificação, codificação e entrada de dados informaticamente, normalmente através de software especializado para as investigações. Os resultados desses tratamentos são, então, sintetizados num relatório final.

9. MÉTODOS DE AMOSTRAGEM

Como na maioria dos estudos o universo é demasiado vasto para recolher os dados de todo o conjunto de pessoas, utiliza-se, em regra, um método de amostragem de forma a permitir extrapolar os resultados obtidos dos respondentes para a totalidade da população. Este ponto torna-se verdadeiramente relevante, até pelo exemplo que já se viu relativamente às eleições americanas de 1936⁴⁵. Assim, seguindo com rigor um método probabilístico de amostragem, torna-se possível calcular a margem de erro e, dessa forma, evitar trabalhar sobre resultados incorrectos.

Existem dois grandes tipos de técnicas de amostragem: a probabilística e a não probabilística (Carmo e Ferreira, 1998). Os mesmos autores acrescentam que as “amostras probabilísticas são seleccionadas de tal forma que cada um dos elementos da população tenha uma probabilidade real de ser incluído na amostra”. Por sua vez, as não probabilísticas são seleccionadas de acordo com um ou mais critérios julgados importantes pelo investigador tendo em conta os objectivos do trabalho e a investigação que está a realizar (Carmo e Ferreira, 1998).

De seguida explica-se, detalhadamente, a técnica utilizada na recolha da amostra do estudo quantitativo elaborado, que será alvo de leitura numa fase posterior, e uma pequena elucidação acerca da amostragem por quotas, também utilizada neste trabalho.

9.1. TÉCNICA DE RECOLHA DE DADOS NO TERRENO – *RANDOM ROUTING*

Esta técnica insere-se numa amostragem sistemática e probabilística, uma vez que aleatoriamente selecciona-se uma casa e seguidamente, com intervalos iguais, as restantes habitações (Carmo e Ferreira, 1998).

⁴⁵ Ver I - Enquadramento Teórico, Inquéritos e Sondagens, p. 19.

A qualidade do inquérito realizado com contacto pessoal entre o entrevistador e o entrevistado depende sobretudo da qualidade do trabalho do entrevistador, tendo em conta o respeito pelas instruções recebidas no *briefing*. A escolha dos inquiridos (no caso do método por quotas) e a taxa de aceitação obtida também condiciona a qualidade do inquérito (Grosbras e Dussaix, 1998). No entanto, as respostas ao questionário poderão ser afectadas pela relação entrevistador – entrevistado. O inquirido tem, por vezes, a tendência para modelar as suas respostas ao que pensa que o entrevistador espera. Este modo de inquérito permite uma grande flexibilidade na construção e tamanho do questionário (por exemplo, possibilita questões filtro).

Quando para a investigação interessa uma população restrita, pode-se construir uma amostra do conjunto da população, por sorteio ou por quota, e conservar aqueles que pertencem à categoria visada (Ghiglione e Matalon, 1985).

No método dos itinerários (*random route*) exige-se que o investigador tenha um ponto de partida de uma localidade e um caminho a seguir, com uma amostragem sistemática de domicílios onde ele irá realizar as entrevistas. Este método visa reproduzir uma selecção aleatória dos respondentes, explicitamente, sem distribuir os nomes e endereços onde o entrevistador conduzirá as entrevistas (Ghiglione e Matalon, 1985). Em cada domicílio selecciona-se um indivíduo, de acordo com características representativas da população, tais como o sexo e a idade, conforme os dados do recenseamento geral da população (Espírito do Santo, 2006a).

9.2. AMOSTRAGEM POR QUOTAS

Nesta técnica começa-se por se estabelecer um inventário das proporções estatísticas correspondentes à combinação de diferentes modalidades dos caracteres retidos (Carmo e Ferreira, 1998). Os mesmos autores afirmam que a população deve ser dividida em sub-grupos, por exemplo, grupos de homens e mulheres ou definição de escalões de idade. Segundo J. Desabie (1966) (*cit. in* Grosbras e Dussaix, 1998) as diferentes personagens que podem ser observadas numa população não são independentes umas das outras, uma amostra idêntica à população toma em conta algumas características importantes, como a idade ou o sexo, assim este método consiste em construir uma amostra que é uma maquete,

um modelo reduzido da população em estudo. Ainda acrescentam (Carmo e Ferreira, 1998) que tendo como base “as percentagens de indivíduos necessários para a amostra final, é indicada aos entrevistadores uma quota ou seja, o número de sujeitos pertencentes a cada sub-grupo que têm que seleccionar e entrevistar”.

Estas quotas são impostas aos entrevistadores que, para além desta obrigação e, eventualmente, de algumas outras relativas aos lugares e aos momentos dos inquéritos, são livres de escolher as pessoas a inquirir (Ghiglione e Matalon, 1985).

Relativamente às desvantagens deste método são, segundo Grosbras e Dussaix (1998):

- Existência de vícios que podem impedir que sejam seguidas fielmente as instruções dadas aos investigadores. Em particular, se o número de recusas que o investigador recebeu for alto, a representatividade poderá ser questionável. A qualidade dos inquéritos por quotas baseia-se sobretudo na qualidade do trabalho do investigador;
- Impossibilidade de calcular as margens de erro.

Quanto às vantagens do método por quotas, segundo os mesmos autores, são:

- Os menores custos e a maior facilidade no cumprimento de prazos, relativamente aos de um inquérito por amostragem aleatória;
- Os resultados podem ser descritos como fiéis.

No entanto, apesar de este tipo de amostragem não ser probabilístico, apresenta similaridades com as amostragens desse género (Carmo e Ferreira, 1998). A representatividade desta técnica é alvo de algumas divergências. Nos EUA é defendida a não aplicação de quotas em estudos por sondagem e inquérito, mas nas sondagens europeias é frequente a utilização do método por quotas (Espírito do Santo, 2006a). Noelle (1963) (*cit. in* Espírito do Santo, 2006a) defendeu a representatividade das quotas desde que fossem cumpridas algumas condições essenciais. Segundo a mesma autora estas seriam a existência de documentos estatísticos fidedignos para o cálculo da quota e a aplicação dos questionários ser feita no domicílio.

10. OUTROS ESTUDOS DE OPINIÃO

As sondagens e os inquéritos de opinião devem ser utilizados num plano de diagnóstico social em relação à segurança interna (Espírito do Santo, 2002). Como tal, traz-se agora um conjunto de estudos de opinião, onde foi possível averiguar o nível de satisfação dos cidadãos com a PSP, através de um inquérito de opinião.

Em 1998, a *Pro Teste* publicou o resultado de um inquérito sobre segurança que foi realizado durante o mês de Novembro de 1997, onde se enviaram 20.000 questionários por correio, de forma aleatória, onde foram recebidos 2.315 questionários respondidos, representativos da população. Neste estudo a Polícia aparecia em quarto lugar na classificação das instituições em quem os portugueses confiam, a seguir à Igreja, às Forças Armadas e à Comunicação Social. Ficando à frente do Parlamento, Sindicatos, Justiça, Organizações Patronais e Partidos Políticos. Relativamente à confiança nas forças e serviços de segurança, em primeiro lugar encontrava-se a PJ (Polícia Judiciária), no segundo posto, a PSP e a Polícia Marítima e, abaixo da linha positiva, a GNR (Guarda Nacional Republicana) e a Polícia Municipal. Quanto à satisfação que a população tinha face às Polícias, a PJ obteve a classificação de Médio/Bom, a PSP de Médio e a GNR de Médio/Medíocre.

Em 2001, a Equipa de Missão para a Organização e Funcionamento da Administração do Estado (EQOFAE) realizou um inquérito sobre a Imagem dos Serviços Públicos em Portugal. Nesse estudo, relativamente ao nível de satisfação com a Polícia, 78,6% dos inquiridos não teve necessidade de contactar com as forças de segurança e, dos que contactaram, a maioria mostrou-se muito satisfeita ou satisfeita (61,8% contra 38,2% nada satisfeitos)⁴⁶.

Em 2009, a ASPP-PSP (Associação Sindical dos Profissionais de Polícia) solicitou a Rui Maia⁴⁷ um relatório sobre as *Vivências e percepções sobre o trabalho e as condições de trabalho dos Agentes da PSP*. Este estudo foi realizado através de um total de 34 entrevistas e um inquérito, administrado entre os dias 1 de Janeiro e 15 de Fevereiro de 2009, onde se obtiveram 914 respostas válidas. No entanto, foi escolhida uma “amostra por conveniência, através da utilização de uma lista de 50.000 endereços electrónicos

⁴⁶ EQOFAE (2002). *Imagem dos Serviços Públicos em Portugal 2001*, Ministério da Reforma e da Administração Pública, Lisboa.

⁴⁷ Professor Associado da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa e Investigador do CECLICO – Centro de Estudos Culturais, da Linguagem e do Comportamento.

organizados por profissões e ocupações”. Assim, e talvez derivado ao meio de divulgação do inquérito, 74,7 % da amostra frequentaram ou detêm formação superior, o que pode indiciar um conjunto de respondentes com maior sentido crítico. Como tal, este método de amostragem não permite uma representatividade dos resultados.

Relativamente ao grau de satisfação com a actuação da PSP, 4,4% e 29,1% dos respondentes estão muito satisfeito ou satisfeito com a PSP, enquanto pouco satisfeito e insatisfeito, obtêm a adesão de 16,5% e 6,8% dos respondentes, respectivamente. Ainda assim, a maior parte, 29,8%, afirmou estar nem satisfeito nem insatisfeito e 13,4% não manifestaram a opinião. Curioso que a maior parte (36,7%) dos respondentes achou que a PSP deveria usar a força com maior regularidade, 24,1% têm uma posição neutra e não têm opinião 1,9%, 27,3% manifestam-se contra a intensificação da força pela PSP. No que concerne aos meios materiais, 56,2% acham que a PSP não tem os meios materiais de que necessita para exercer convenientemente as suas funções, contra os 12% que acham que têm. 22,1% das respostas são indefinidas e 9,4% não sabem.

II - PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo pretende-se analisar pressupostos, princípios e procedimentos lógicos que permitam delimitar o perfil científico do trabalho de investigação. O objectivo será o de comunicar aos leitores aquilo que se faz para resolver o problema ou responder às indagações da pesquisa. Nesta secção, os investigadores poderão também defender as suas decisões de carácter metodológico, articulando de maneira clara os seus motivos (Polit e Hungler, 1995). Assim, as partes inerentes a este capítulo serão os instrumentos, a construção da amostra, a construção do questionário, a aplicação do questionário, a construção de variáveis, interpretação dos dados e análise estatística.

Atendendo aos objectivos e visto que estabelecer-se-á uma relação entre variáveis, optou-se pela abordagem quantitativa porque há um controlo das variáveis, permitindo delimitar o problema que está a ser estudado. Neste caso, trata-se de um estudo descritivo, de um fenómeno relativo a uma população, no entanto, não se pretende extrapolar o resultado para a população, apenas se quer estabelecer as características da amostra utilizada.

1. INSTRUMENTOS

O tipo de estudo descreve a organização utilizada segundo a questão de investigação que procura descrever variáveis ou grupos de sujeitos, explorar ou examinar relações entre variáveis ou ainda verificar hipóteses de causalidade (Fortin, 1999). Assim, o tipo de estudo é necessário à descrição de um fenómeno em análise. Segundo Lakatos e Marconi (1999) “a escolha do método de pesquisa está directamente relacionada com o problema a ser estudado, com as hipóteses levantadas e que se queiram confirmar, assim como, com a população de acesso em estudo”. Deste modo e tendo em conta os objectivos da dissertação (esta procura conhecer, descrever e compreender uma realidade, representando o mais possível⁴⁸ a população em estudo), resolveu-se fazer uma abordagem quantitativa através da utilização de um inquérito por questionário. A escolha sobre o tipo de estudo deve-se à possibilidade de quantificar uma pluralidade de dados, ao facto da

⁴⁸ Não chegou à representatividade rigorosa, por serem necessários 377 eleitores na amostra para o estudo ser realmente representativo da população, no entanto, por falta de recursos definiu-se a amostra em 100 eleitores.

exigência de representatividade ser facilmente satisfeita através deste método (Quivy e Campenhoudt, 1992) e porque existe uma melhor sistematização dos resultados (Carmo e Ferreira, 1998).

2. CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA

Partindo de um universo demasiado vasto para recolher dados de cada um dos habitantes, e como a fiabilidade e validade dos resultados de um inquérito dependem da dimensão e qualidade da amostra, recorreu-se a um método formal de amostragem. Sendo esta uma investigação empírica tem, obviamente, recursos limitados, como tal fixou-se a amostra em 100 eleitores da freguesia de Alverca do Ribatejo. Como método para seleccionar a amostra, utilizou-se a técnica dos itinerários aleatórios, esta técnica pressupõe que todos os questionários devam ser respondidos no local de residência do inquirido, conjugada com a técnica da amostragem por quotas. Bardin (1977) considera que a regra da representatividade obriga a que a amostra seja representativa da população a estudar, além disso, tentou-se apurar a maior homogeneidade possível na recolha dos dados, utilizando para isso sempre o mesmo colector.

Para seleccionar a amostra, segundo Gil (2007), de forma a poder representar com fiabilidade o universo, a mesma tem de ser calculada com um número suficiente de casos, sendo que estes casos dependem de factores como:

- Extensão do universo;
- Nível de confiança estabelecido;
- Probabilidade em que o fenómeno se verifica;
- Erro máximo permitido.

Extensão do universo

O universo ou população é definido por Fortin (1999) como um conjunto de elementos ou de sujeitos, os quais têm em comum características semelhantes, definidas por uma colecção de critérios e sobre a qual assenta a investigação. Por sua vez, Quivy (1992) designa população, como sendo formada por um conjunto de indivíduos, representativo de um universo populacional, ao qual são colocadas uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional, ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude, perante questões humanas e sociais, às suas expectativas relacionadas com um

acontecimento ou problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto de interesse para os investigadores. O universo deste estudo é finito, constituído pelo conjunto dos habitantes recenseados na freguesia de Alverca do Ribatejo, do Concelho de Vila Franca de Xira, totalizando um número de 21.539 habitantes⁴⁹.

Nível de confiança estabelecido

Segundo Gil (2007) o nível de confiança da amostra tem em conta a curva normal, que se define a partir dos desvios padrão relativamente à sua média. Na selecção da amostra escolheu-se um nível de confiança de 95%.

Os valores de confiança mais utilizados são os seguintes (Levin, 1987):

<u>Grau de Confiança</u>	<u>Desvio-padrão</u>	<u>Valor Confiança Z</u>
• 90%	0,10	1,645
• 95%	0,05	1,96
• 99%	0,01	2,575

Probabilidade em que o fenómeno se verifica

A probabilidade que se estima que o fenómeno se verifique no universo foi de 0,5, tendo em conta o conhecimento das características particulares da população a inquirir.

Erro máximo permitido

Os resultados do questionário aplicado à amostra não são exactos em relação ao universo. O erro de amostragem calcula-se a partir da seguinte fórmula:

$$\varepsilon = z \sqrt{\frac{(N - n) \cdot pq}{N \cdot n}}$$

ε = Margem de erro	9,7 %
Z = Valor do grau de confiança	1,96 desvios padrão
N = Dimensão total da população ou universo	21539 pessoas
n = Dimensão total da amostra	100 pessoas
p = Probabilidade máxima de o acontecimento ocorrer	50 %
q = Probabilidade máxima de o acontecimento não ocorrer	50 %

⁴⁹ Instituto Nacional de Estatística (2001). *Censos 2001: Resultados definitivos*. Lisboa.

O erro máximo admissível situa-se entre os 3 e os 5 %, como tal, para essa margem de erro (5%) calculou-se o número mínimo da amostra, através da seguinte fórmula:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{p \cdot q \cdot Z^2 + (N - 1) \cdot \varepsilon^2} \ll==\gg n = \frac{21539 \times 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{0,5 \times 0,5 \times 1,96^2 + (21359 - 1) \times 0,05^2} \ll==\gg$$

$$\ll==\gg n = 377 \text{ eleitores}$$

Seriam necessários 377 eleitores para conseguir-se uma margem de erro de 5%, no entanto, devido à falta de recursos que é inerente a um trabalho desta índole, não foi possível inquirir 377 eleitores nas suas residências, pelo que fixou-se o número da amostra em 100 residentes recenseados na cidade de Alverca do Ribatejo. Para este número, calculou-se, ainda assim, a margem de erro da amostra:

$$\varepsilon = z \sqrt{\frac{(N - n) \cdot pq}{N \cdot n}} \ll==\gg \varepsilon = 1,96 \sqrt{\frac{(21539 - 100) \cdot 0,5 \times 0,5}{21539 \cdot 100}} \ll==\gg$$

$$\ll==\gg \varepsilon = 0,097 \ll==\gg \varepsilon = 9,7 \%$$

3. CONSTRUÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Segundo Fortin (1999): “um questionário é um dos métodos de colheita de dados que necessita das respostas escritas por parte dos sujeitos. É um instrumento de medida que traduz os objectivos de um estudo com variáveis mensuráveis. Ajuda a organizar, a normalizar e controlar os dados, para que as informações procuradas possam ser colhidas de uma forma rigorosa”. Assim sendo, como instrumento de recolha de dados utilizou-se o inquérito por questionário que, segundo Berthier (1998), permite: obter informações de um grande número de pessoas; abranger uma ampla área geográfica; e maior liberdade para expressar as opiniões.

Numa primeira etapa e com base nos objectivos previamente definidos, procedeu-se à listagem de todas as variáveis que seriam importantes para o estudo, obviamente sem

descurar o modelo de questão mais ajustado, a escala de medida correspondente, e os métodos correctos para analisar os dados (Hill e Hill, 2008).

O questionário foi elaborado para que a aparência estética fosse atraente, limpa e clara, no entanto, sendo o questionário preenchido pelo autor, dispensou-se uma pequena introdução escrita do questionário, contendo um pedido de cooperação e a razão da aplicação do questionário porque este conteúdo era transmitido na apresentação oral do colector de dados.

Reduziu-se ao número mínimo de folhas, conseguindo que o questionário tivesse apenas uma, viabilizando que um potencial respondente, ao aperceber-se que o questionário é apenas uma folha, se torne um real respondente (Hill e Hill; 2008). Neste sentido, optou-se por evitar uma linguagem de difícil compreensão, utilizaram-se termos simples e frase curtas. Como o questionário se fez em amostragem no local, estando o entrevistador e o entrevistado de pé, o tempo de entrevista foi curto.

O questionário foi construído para que todas as questões fossem pertinentes, com o objectivo que as mesmas remetessem às variáveis que se pretende estudar. Organizou-se o mesmo de forma a conseguir analisar cinco características inerentes à actividade da polícia, anunciadas aqui como os objectivos do questionário:

- Avaliar o nível de confiança que os inquiridos têm com a PSP;
- Avaliar o nível de percepção que os inquiridos têm da interacção entre a PSP e a comunidade;
- Conhecer quais as melhorias que os inquiridos acham necessárias para a PSP;
- Avaliar o nível de satisfação que os inquiridos têm com a PSP; e
- Avaliar o nível de satisfação no último contacto entre a Polícia e o inquirido.

Nível de confiança que os inquiridos têm com a PSP

Todos os inquiridos responderam a uma questão fechada sobre o seu nível de confiança na PSP, em que as respostas são qualitativas, escolhidas pelo respondente e estão escaladas em cinco níveis.

Nível de percepção que os inquiridos têm da interacção entre a PSP e a comunidade

Todos os inquiridos responderam a duas questões fechadas sobre a interacção entre a PSP e a comunidade, uma delas acerca da preocupação da PSP com as necessidades da

comunidade e outra acerca do envolvimento da PSP com a comunidade. Existem cinco respostas qualitativas para cada uma das questões e estão escaladas em cinco níveis.

As melhorias que os inquiridos acham necessárias para a PSP

Todos os inquiridos responderam a uma questão semi-aberta sobre as melhorias que acham necessárias para a PSP, em que as respostas são qualitativas, escolhidas pelo respondente e existem oito respostas alternativas.

Nível de satisfação que os inquiridos têm com a PSP

Todos os inquiridos responderam a uma questão fechada sobre o seu nível de satisfação com a PSP, em que as respostas são qualitativas, escolhidas pelo respondente e estão escaladas em cinco níveis.

Nível de satisfação no último contacto entre a Polícia e o inquirido

Apenas os inquiridos que tiveram algum contacto com a PSP nos últimos seis meses responderam a um conjunto de questões fechadas, seis no total, acerca da forma como foram tratados pelo elemento policial com quem contactaram.

A grande maioria das questões são do tipo fechadas, no entanto, surgem algumas semi-abertas. A opção das perguntas de resposta fechada deve-se à maior facilidade de trabalho estatístico, ainda assim, deixou-se a opção de resposta semi-aberta numa pergunta porque as respostas fechadas, por vezes, dão uma informação pouco enriquecedora (Hill e Hill, 2008). Ainda assim as mesmas autoras afirmam que com este tipo de respostas se consegue questionários mais curtos e, desta forma, possibilita uma maior adesão por parte dos inquiridos.

Uma vez as questões de resposta fechada terem uma panóplia de soluções alternativas, procedeu-se à codificação destas para poderem ser analisadas mais facilmente por procedimentos estatísticos.

As questões sócio-demográficas ficaram no fim do questionário, pois estas são melhor aceites quando está estabelecida uma relação entre o entrevistador e o entrevistado (Ghiglione e Matalon, 1985).

Segundo Fortin (1999) e Ghiglione e Matalon (1985), o instrumento de recolha de dados deve ser testado em sujeitos com as mesmas características da população alvo,

podendo o número de sujeitos variar entre 10 e 50, de forma a verificar a compreensão das questões colocadas. Como tal, após a redacção da primeira versão do questionário, realizou-se um pré-teste do mesmo a 10 pessoas, onde segundo Ghiglione e Matalon (1985), após a realização deste se deve interrogar sobre os diversos aspectos:

- Compreensão das questões;
- Questões demasiado difíceis;
- Listas de questões fechadas demasiado limitadas;
- Questões que originem recusas excessivas;
- Ordem incorrecta das questões;
- Inutilidade de alguma das questões; e
- Reacção das pessoas ao conjunto do questionário.

Findada a análise destes tópicos, percebeu-se que a questão número 4 tinha muitas possibilidades de resposta e que o entrevistado tinha dificuldade em assimilá-las todas, como tal, reproduziram-se as alternativas de resposta numa folha A4, com maior tamanho, que serviria para ser apresentada ao inquirido sempre que respondesse à questão.

4. CONSTRUÇÃO DE VARIÁVEIS

Como referem Polit e Hungler (1995), nas pesquisas científicas, os conceitos investigados são chamados de variáveis. Segundo as mesmas autoras (1995) “uma variável é toda a característica ou qualidade de uma pessoa, situação ou grupo que varia ou assume um valor diferente”. Para Fortin (1999) as variáveis são “qualidades, propriedades ou características de objectos, de pessoas ou de situações que são estudadas numa investigação”. Polit e Hungler (1995) referem que a “investigação é empreendida a fim de compreender como e porquê os valores de uma variável mudam, e como eles estão associadas aos diferentes valores de outras variáveis”. Neste sentido, o investigador deve definir com clareza as suas variáveis antes de prosseguir a sua pesquisa. É neste contexto que se apresentam e definem algumas das variáveis em estudo.

As perguntas n.º 1 até à n.º 14 classificam-se como perguntas de informação, pois visam colher dados sobre factos e opiniões do inquirido. As restantes (15, 16 e 17) são

questões de identificação, apesar de o questionário ser anónimo, servem para identificar o inquirido de acordo com o género, idade e habilitações académicas.

Relativamente à pergunta n.º 1, referente ao nível de confiança na Polícia, foi considerada importante de forma a perceber o quanto os inquiridos confiam/desconfiam da PSP. Esta variável foi também importante para cruzar com outras variáveis e perceber se o facto de confiarem ou não na Polícia pode ser uma característica que permita relacionar as diferentes percepções do serviço policial.

As questões n.º 2 e 3, relativas a uma interacção entre Polícia e Comunidade, permitem fornecer informações sobre a proximidade da PSP com os inquiridos, através da percepção que têm acerca da preocupação da Polícia com as necessidades destes e a envolvimento da PSP nas actividades dos mesmos.

A pergunta n.º 4, referente às melhorias necessárias para a PSP, foi interessante para observar que medidas os respondentes tomariam para melhorar a Polícia e conseqüentemente a sua própria segurança.

A pergunta n.º 5, atinente à satisfação com a actuação da PSP, permite perceber qual o nível de agrado ou descontentamento que os inquiridos têm com o trabalho policial.

As perguntas n.º 6, 7 e 8, respeitantes ao contacto com a PSP nos últimos seis meses foram consideradas importantes para saber se realmente tinham os inquiridos contactado com a Polícia e, em caso afirmativo, em que tipo de situação e local. Estas variáveis permitiram perceber a existência de diferenças significativas da satisfação com o atendimento policial.

As afirmações n.º 9, 10, 11, 12, 13 e 14, relativas à satisfação no contacto com a PSP nos últimos seis meses foram consideradas pertinentes por permitirem avaliar o nível de satisfação com o referido atendimento policial. Optou-se por excluir a afirmação n.º 13 das situações em que o último contacto com a Polícia foi referente a ocorrências de trânsito. Tal preferência foi tomada por se entender que a afirmação *O agente fez-me sentir que a minha situação era importante para eles* não se adequava a estes casos em particular. Quanto à afirmação n.º 14 apenas foi aplicada aos cidadãos que se deslocaram à Esquadra da Polícia por estar relacionada com o tempo de espera no departamento policial.

Na construção das variáveis houve a preocupação destas serem pertinentes, válidas e fiáveis. Como variáveis sócio-demográficas escolheram-se o sexo, idade e habilitações literárias. Estas, que formalizaram as perguntas 15, 16 e 17 do questionário, permitiram

fazer um cruzamento com as restantes variáveis, de forma a averiguar diferentes níveis de satisfação com base nas características individuais dos inquiridos.

4.1. VARIÁVEIS DEPENDENTES

As variáveis podem ser classificadas de diferentes maneiras, de acordo com a sua utilização num estudo. Para Polit e Hungler (1995) a variável dependente “é aquela que o pesquisador tem interesse em compreender, explicar ou prever”. Estas autoras referem ainda que esta variável “é formulada como uma hipótese para depender de outra variável (chamada de variável independente) ”.

As variáveis dependentes deste estudo são:

- Nível de confiança que os inquiridos têm na PSP;
- A Polícia está ou não atenta às necessidades da comunidade;
- A Polícia está ou não envolvida nas actividades da comunidade;
- As melhorias que os inquiridos acham necessárias para a PSP;
- Nível de satisfação dos inquiridos com a actuação da PSP;
- A Polícia tratou o inquirido com justiça;
- Os agentes policiais são competentes;
- Os agentes policiais fazem o que dizem que vão fazer;
- Os inquiridos sentem que as suas condições pessoais são tidas em conta;
- Os agentes policiais importam-se com as situações dos inquiridos; e
- O inquirido espera um lapso de tempo aceitável na Esquadra.

4.2. VARIÁVEIS INDEPENDENTES

As variáveis independentes são aquelas que influenciam a variável dependente. Segundo Polit e Hungler (1995) a variável independente é a que causa ou influencia a variável dependente, ou seja é a que é manipulada. Deste modo, segundo Polit e Hungler (1995), “dizer-se que uma variável é dependente ou independente constitui uma função do papel que essa variável desempenha, em determinada pesquisa”. A variável independente

é, para Fortin (1999), “a que o investigador manipula num estudo experimental para medir o seu efeito na variável dependente”.

Neste estudo existem as seguintes variáveis independentes:

- Ter contactado com a PSP há menos de seis meses – Esta variável serve, além de filtro para as questões posteriores, para se perceber se existem níveis significativamente diferentes de satisfação, confiança, envolvimento com a comunidade dos que contactaram com a PSP e dos que não tiveram qualquer contacto;
- Em que situação contactou ou foi contactado pela PSP – Esta variável serve para perceber se a situação que proporcionou o contacto terá influência na satisfação que o respondente obteve com o mesmo;
- O local em que contactou ou foi contactado pela PSP – Esta variável serve para perceber se o local em que se proporcionou o contacto tem ou não influência na satisfação que o inquirido obteve com o mesmo.

4.3. VARIÁVEIS DE ATRIBUTO

As variáveis de atributo, apesar de serem variáveis independentes, diferem por serem características inerentes aos indivíduos em estudo (Polit e Hungler, 1995). Estas servem para relacionar as restantes variáveis com as características pessoais dos inquiridos. Como variáveis de atributo definiram-se:

- Idade;
- Sexo;
- Habilitações literárias.

5. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Esta é uma etapa primordial deste estudo, na qual se procedeu à recolha de dados, realizada em três momentos, o primeiro foi nos dias 19 e 20 de Dezembro de 2009, o

segundo nos dias 9 e 10 de Janeiro de 2010 e o terceiro nos dias 30 e 31 de Janeiro de 2010.

A recolha de dados começou junto da 91.^a Esquadra de Polícia⁵⁰, fez-se a primeira abordagem à segunda casa do passeio do lado direito, sendo que, a partir daí, os questionários eram respondidos de seis em seis casas, ou seja, com um intervalo de cinco casas entre cada recolha de dados. De referir que não foram contabilizados os edifícios que não fossem residências. No caso de residências em que o morador não se encontrava ou se recusasse a responder passou-se à casa seguinte, ou ao piso seguinte, no caso de edifícios com mais do que um andar. Dentro de cada agregado familiar, a recolha foi feita a qualquer um dos membros da família (com excepção aos membros que não eram residentes na freguesia), de forma a respeitar as quotas de sexo e idades estabelecidas.⁵¹

Durante a entrevista, referiu-se sempre que o questionário tinha um carácter anónimo e confidencial, solicitando-se a colaboração dos inquiridos e explicando a importância da sua colaboração.

Nesta etapa, muitos foram os inquiridos que demonstraram grande interesse pelo trabalho que estava a ser efectuado, referindo mesmo preocupações, problemas e faltas de entendimento por alguns procedimentos policiais, permitindo ao entrevistador aperceber-se da falta de comunicação que por vezes ocorreu entre estes e a Polícia.

6. INTERPRETAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE ESTATÍSTICA

A interpretação dos dados e análise estatística reveste-se de extrema importância visto ser nesta fase que se procede à selecção dos instrumentos estatísticos que serão utilizados no sentido de dar resposta aos objectivos do questionário. Após a recolha dos dados foi fundamental proceder à sua organização, para que os mesmos pudessem ser tratados, através dos instrumentos estatísticos escolhidos, e posteriormente analisados. Com efeito, e segundo Polit e Hungler (1995), a estatística nesta etapa é indispensável,

⁵⁰ Esquadra de Alverca do Ribatejo situada na Rua do Brejo em Alverca do Ribatejo.

⁵¹ Quotas que foram seguidas: (Para uma amostra de 100 residentes) 7 homens na faixa etária dos 18 aos 24 anos, 33 homens na faixa etária dos 25 aos 64 anos e 10 homens com mais de 65 anos, 6 mulheres na faixa etária dos 18 aos 24 anos, 33 mulheres na faixa etária dos 25 aos 64 anos e 11 mulheres com mais de 65 anos, in Instituto Nacional de Estatística (2001). *Censos 2001: Resultados definitivos*, Lisboa.

uma vez que sem a ajuda da mesma, os dados quantitativos recolhidos num projecto de investigação constituiriam pouco mais do que uma panóplia caótica de números.

A estatística descritiva é utilizada no tratamento de dados neste estudo, a qual na perspectiva de Polit e Hungler (1995) descreve a realidade, reúne e sintetiza os dados quantitativos e de acordo com Harel (*cit. in* Fortin, 1999) permite “descrever as características da população na qual os dados foram colhidos e descrever os valores obtidos pela medida das variáveis”.

Para o tratamento da informação utilizaram-se técnicas de análise estatística através do programa informático *SPSS-Statistical Package for Social Sciences*.

Uma vez que a quantidade de dados obtidos foi grande, não se afigurou possível elaborar uma apresentação aprofundada de todas as frequências. Assim, optou-se por dar privilégio àquelas que maior implicância têm nos objectivos formulados inicialmente. A apresentação e descrição dos resultados foram, na totalidade dos casos, sustentados por quadros, alguns deles melhorados visualmente através do *Microsoft Office Excel 2007*.

III - APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo pretende-se apresentar os resultados do inquérito e interpretá-los no sentido de se alcançar os objectivos propostos. Na análise dos resultados entendeu-se iniciar a apresentação pelas características sócio-demográficas sendo que, nos restantes resultados, a opção de estruturação é a mesma que pautou a ordem das perguntas do questionário.

Dos cinco níveis de resposta estabelecidos, visando facilitar a compreensão na leitura dos resultados, optou-se, por vezes, em agrupar os mesmos em três novos níveis:

5 níveis	→	3 níveis
Concorda totalmente		Concorda
Concorda		
Não concorda nem discorda		Não concorda nem discorda
Discorda		
Discorda totalmente		Discorda

5 níveis	→	3 níveis
Confia totalmente		Confia
Confia		
Não confia nem desconfia		Não confia nem desconfia
Desconfia		
Desconfia totalmente		Desconfia

5 níveis	→	3 níveis
Muito satisfeito		Satisfeito
Satisfeito		
Nem satisfeito nem insatisfeito		Nem satisfeito nem insatisfeito
Insatisfeito		
Muito insatisfeito		Insatisfeito

1. CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS⁵²

Os respondentes do inquérito distribuem-se, equilibradamente, por seis grupos etários. Dos 18 aos 24 anos representam 13% da amostra, dos 25 aos 35 anos representam 28%, dos 36 aos 45 anos representam 8%, 46 aos 55 anos representam 23%, dos 56 aos 65 anos representam 7% e dos 65 anos ou mais representam 21%. Estes resultados são fruto do método de amostragem por quotas.

O número de respostas por género é paritário, ou seja, uma vez o método de amostragem inerente ao estudo ser o de quotas, estabeleceu-se a quota de 50 para cada um dos sexos, 50% para masculinos e 50% para femininos.

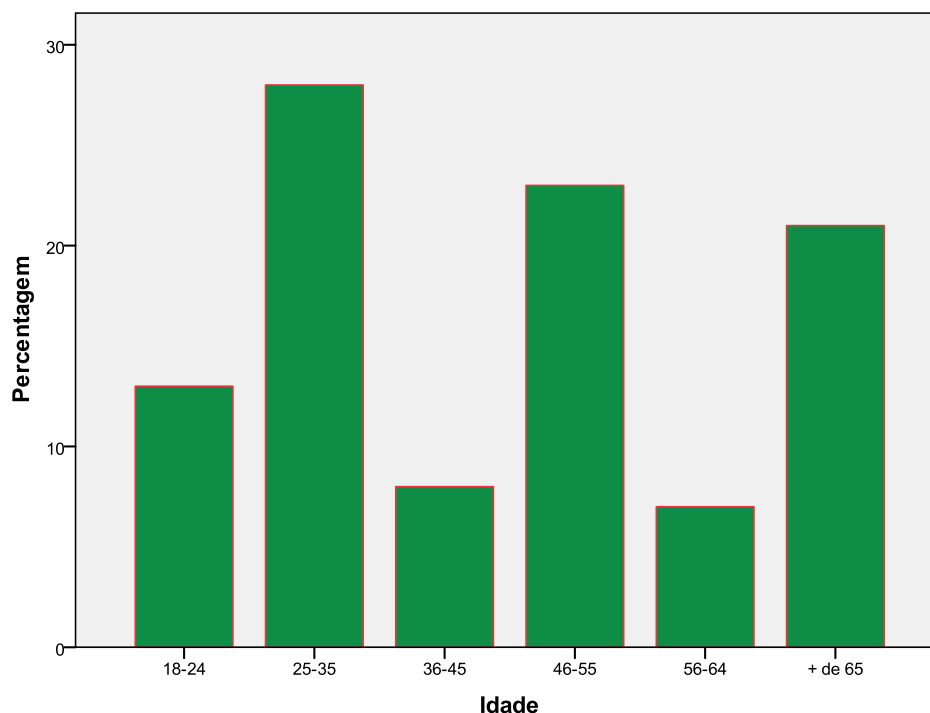


Figura 2 - Idade dos respondentes

Cerca de 27% dos respondentes têm formação ao nível do ensino secundário, 24% têm o 3.º Ciclo (9.º ano), 16% têm formação superior, 13% têm o 2.º Ciclo (6.º ano), 12% têm o 1.º Ciclo (4.º ano), 7% têm formação profissional e apenas 1% sabe ler e escrever mas não completou o 1.º Ciclo.

⁵² Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo III.

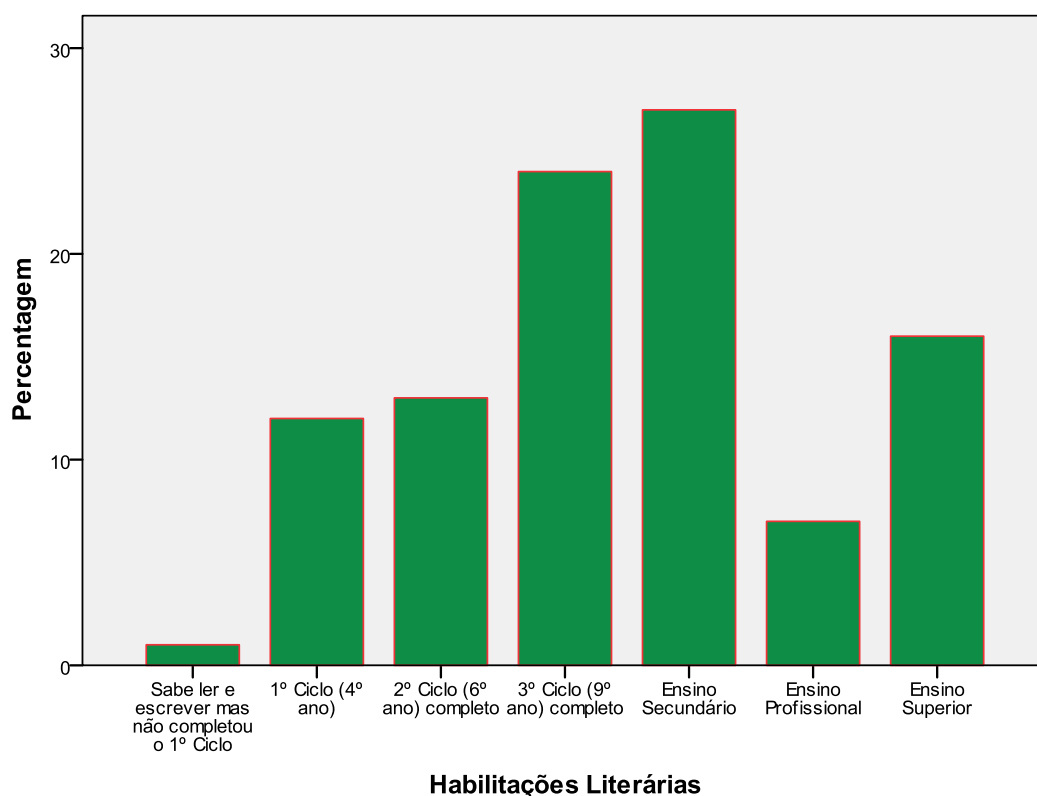


Figura 3 - Habilitações literárias dos respondentes

2. NÍVEL DE CONFIANÇA NA PSP⁵³

Uma das primeiras conclusões a retirar dos dados resultantes da aplicação do inquérito por questionário é que a maioria dos inquiridos confia na PSP: 70% afirmaram confiar na PSP, 29% não confiam nem desconfiam da Polícia e apenas 1% demonstrou desconfiança na Polícia.

Relativamente aos que não contactaram com a PSP há menos de 6 meses, 74,2% afirmaram confiar na PSP, sendo curioso que dos que tiveram contacto com a Polícia, apenas 61,7% afirmaram confiar na PSP.

⁵³ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo IV.

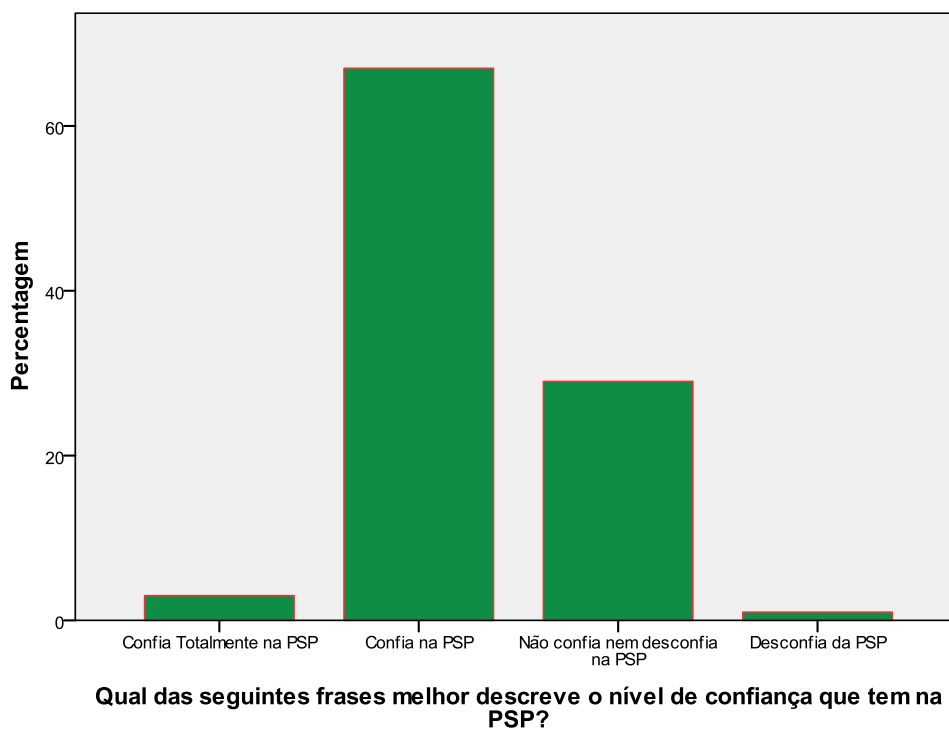


Figura 4 - Nível de confiança na PSP

Os inquiridos com uma idade superior a 46 anos demonstraram confiar mais na Polícia do que as faixas etárias inferiores. Exemplo disso é que 87% dos inquiridos com idades compreendidas entre os 46 e os 55 disseram confiar na Polícia, assim como todos os inquiridos com idades entre os 56 e os 64 anos e, dos que tinham idade superior a 65 anos, 85,8% também afirmaram confiar na PSP. Como tal, qualquer uma destas faixas etárias tem um nível de confiança superior à média dos inquiridos. As faixas etárias em que os inquiridos mostraram um nível de confiança menor na PSP foram entre os 36 e os 45 anos e entre os 18 e os 24 anos, onde as percentagens de confiança ficaram pelos 25% e 46,2%, respectivamente.

As mulheres inquiridas demonstraram um nível de confiança superior, mas pouco significativo⁵⁴, com um índice de confiança de 72% e os homens com 68%.

É interessante que todos os inquiridos que se mostraram muito insatisfeitos com a actuação da Polícia confiam na mesma. Ainda assim a maioria dos que confiam na PSP está satisfeito com ela, todos os que estão muito satisfeitos e 87,5% dos que estão apenas

⁵⁴ Quando as diferenças não superam os 5% não se consideram significativas, ou seja, a partir dos 5% consideram-se significativas estatisticamente.

satisfeitos, confiam na PSP. Ainda é de salientar que 55,6% dos que não estão satisfeitos nem insatisfeitos com o trabalho da Polícia confiam na mesma.

Acrescenta-se que 90,7% dos que concordam com a afirmação *a polícia está atenta às necessidades da minha comunidade* confiam na PSP. Todos os que concordam totalmente e 79,5% dos que somente concordam com a afirmação *a Polícia está atenta às necessidades da minha comunidade* confiam na PSP.

3. A POLÍCIA ESTÁ ATENTA ÀS NECESSIDADES DA MINHA COMUNIDADE⁵⁵

Relativamente à afirmação *A Polícia está atenta às necessidades da minha comunidade*, 46% dos inquiridos concordaram com a mesma, por sua vez 33% discordaram, enquanto 18% não concordaram nem discordaram e 3% disseram não saber. Estes resultados podem advir das iniciativas do PIPP, onde existe uma grande preocupação com as necessidades da comunidade, sobretudo as que conduzam a um sentimento de insegurança. No entanto, isto é apenas uma hipótese, uma vez não existir um estudo idêntico anterior à data da implementação do PIPP na área onde decorreu o inquérito, como tal não é possível saber se o resultado tem crescido ou diminuído por este factor.

Pouca diferença existe relativamente aos que tiveram ou não contacto com a Polícia: 47,9% dos que tiveram contacto e 44,1% dos que não tiveram concordam com a afirmação. As percentagens dos que discordam da afirmação são de 38,2% para os que tiveram contacto e 30,3% para os que não tiveram. Ainda assim, esta pequena diferença pode estar relacionada com o facto de os que tiveram contacto com a PSP há menos de seis meses serem pessoas que têm contactos regulares com a PSP, o que os faz ter uma opinião diversa dos restantes, ou apenas porque têm uma recordação recente em que entenderam que a Polícia estivesse atenta às necessidades da comunidade.

⁵⁵ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo V.

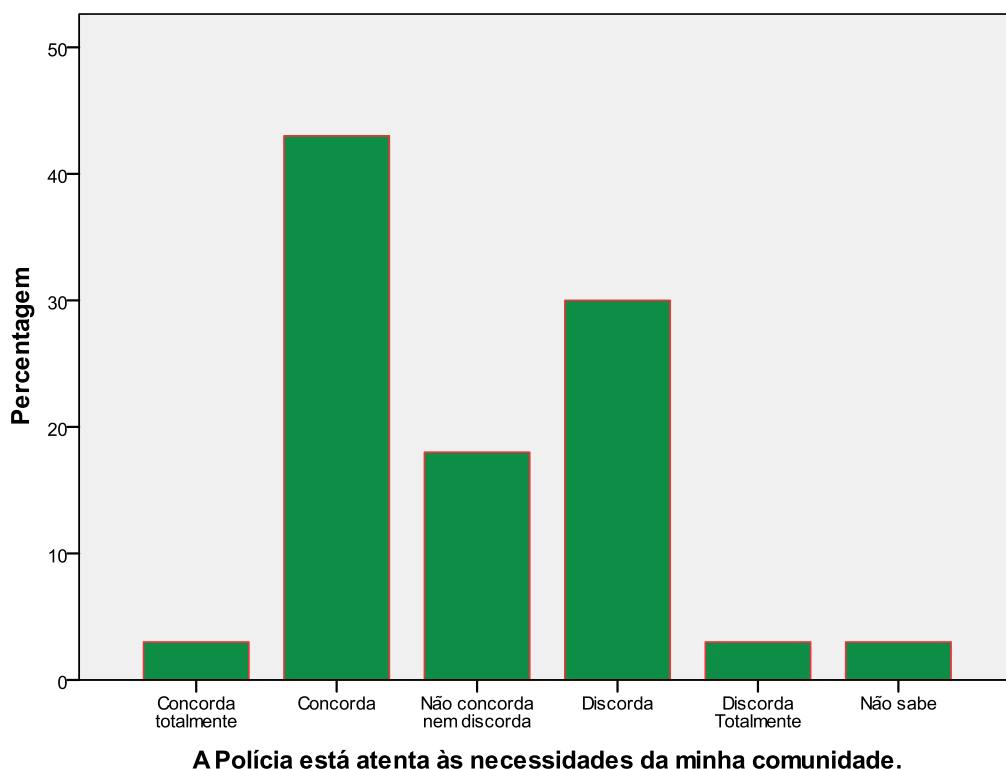


Figura 5 - A Polícia está atenta às necessidades da comunidade

Os inquiridos com idade entre os 56 e 64 anos acreditam com uma maior incidência que a *Polícia está atenta às necessidades da minha comunidade*, ou não fossem 85% dos mesmos concordar com a afirmação. Por sua vez, os inquiridos com idades compreendidas entre os 25 e os 35 anos são os que mais discordam que a Polícia esteja atenta às necessidades da comunidade, onde 42,9% dos mesmos discordaram da afirmação. Esta divergência pode estar relacionada com o facto de a grande maioria das acções realizadas pela Polícia, onde esta interage com a comunidade, como palestras ou eventos do PIPP onde se procura conhecer as necessidades da comunidade, serem executados durante o dia, quando os mais novos estão a trabalhar.

Dos inquiridos masculinos, 46% concordaram, assim como, dos femininos, 46% também fizeram o mesmo, no entanto 42% dos homens discordaram com a afirmação, enquanto do lado das inquiridas apenas 24% demonstraram a mesma opinião.

4. A POLÍCIA ESTÁ ENVOLVIDA NAS ACTIVIDADES DA MINHA COMUNIDADE⁵⁶

Quanto à afirmação *A Polícia está envolvida nas actividades da minha comunidade*, 42% dos inquiridos concordaram com a mesma, por sua vez, 21% discordaram, 28% não concordaram nem discordaram e 9% disseram que não sabiam.

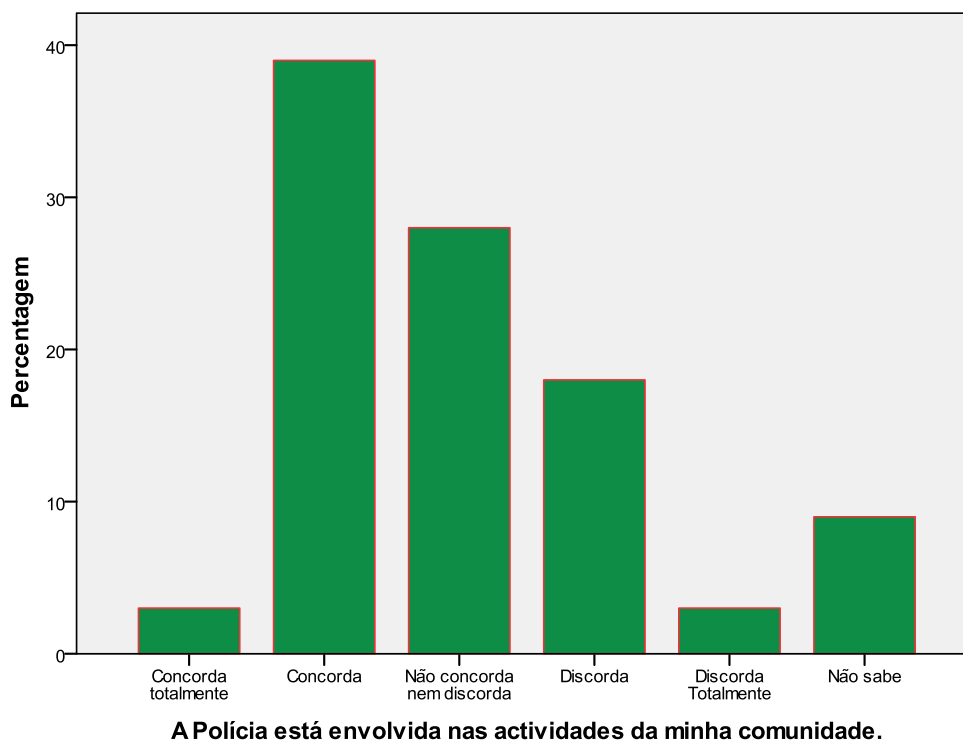


Figura 6 - A Polícia está envolvida nas actividades da comunidade

Os inquiridos que não tiveram qualquer contacto com a PSP, nos últimos seis meses, discordaram em maior número desta afirmação relativamente aos que tiveram algum tipo de contacto, 25,7% e 11,8%, respectivamente. Esta diferença pode estar relacionada com o facto dos que tiveram contacto com a PSP terem uma ideia recente de interacção com a mesma, onde a Polícia estava envolvida nas actividades da comunidade. Em relação aos que concordaram a diferença não é significativa: 42,4% dos que não tiveram contacto concordaram e 41,2% dos que tiveram contacto com a Polícia concordaram com a afirmação.

⁵⁶ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo VI.

5. MELHORIAS PARA A PSP⁵⁷

Quando questionados sobre quais as melhorias que achavam necessárias para a PSP, 64% dos inquiridos acharam que *a Polícia devia ter mais autoridade/poder sobre os criminosos*, seguindo-se a resposta *a Polícia devia ser mais rápida a dar respostas às ocorrências* escolhida em 54% dos casos, 41% responderam que *a Polícia necessita de mais agentes*, quase três dezenas de inquiridos em cem (29%) entenderam que *a Polícia devia melhorar as competências dos seus agentes*, 27% afirmaram que *a Polícia necessita de mais meios materiais*, 20% que *a Polícia devia ser mais pró-activa*, apenas 4% dos inquiridos indicaram que *a Polícia devia ser mais consistente no acompanhamento que dá às vítimas*, 2% responderam outra melhoria e o mesmo número de inquiridos respondeu que não sabia.

Estes resultados são curiosos pois, na Divisão Policial de Vila Franca de Xira o PIPP está implementado desde o início de 2008, onde uma das responsabilidades das Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) é acompanhamento pós-vitimação⁵⁸. No entanto, apenas uma minoria considera que *a Polícia devia ser mais consistente no acompanhamento que dá às vítimas*, o que pode ser um sinal de que o acompanhamento feito tem saciado as necessidades que os respondentes tinham dele ou, por outro lado, esta função das EPAV pode estar desadequada do que a grande maioria dos inquiridos desejam.

Relativamente à *Polícia ter mais autoridade/poder sobre os criminosos*, opção escolhida pela grande maioria dos inquiridos, pode estar relacionada com os recentes casos de criminalidade violenta, assim como a ideia de benevolência dos tribunais, que têm sido alvo de grande focagem pelos *media*. A segunda opção mais escolhida, *a Polícia devia ser mais rápida a dar respostas às ocorrências*, vem de encontro com um facto presenciado na 91.ª Esquadra, em Alverca do Ribatejo, onde cerca de 80% das reclamações⁵⁹ eram devido à demorada resposta por parte das autoridades.

⁵⁷ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo VII.

⁵⁸ Cfr. directiva Estratégica n.º 10/06, da Direcção Nacional da PSP.

⁵⁹ Dados recolhidos do Livro de Reclamações da Esquadra de Alverca do Ribatejo.

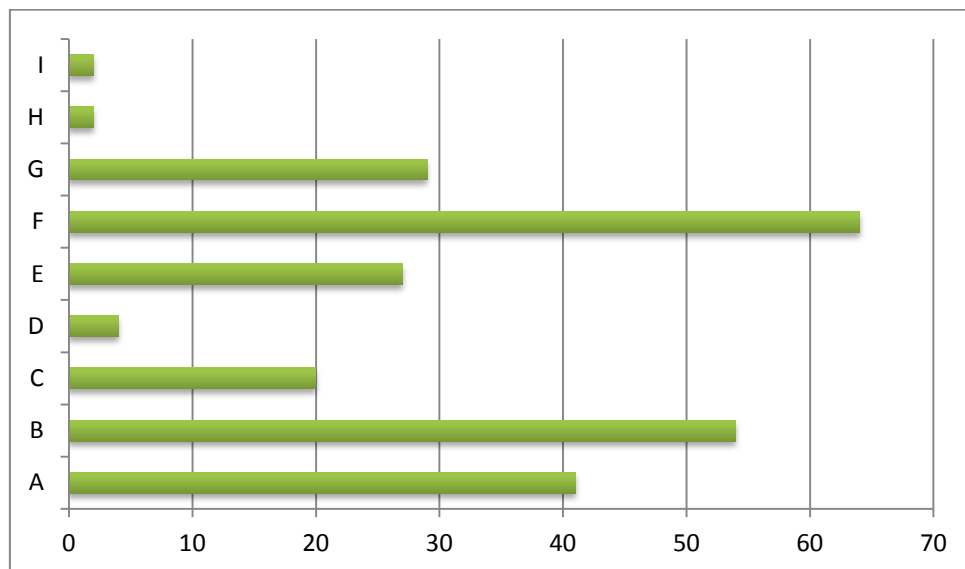


Figura 7 - Melhorias para a PSP (frequência)

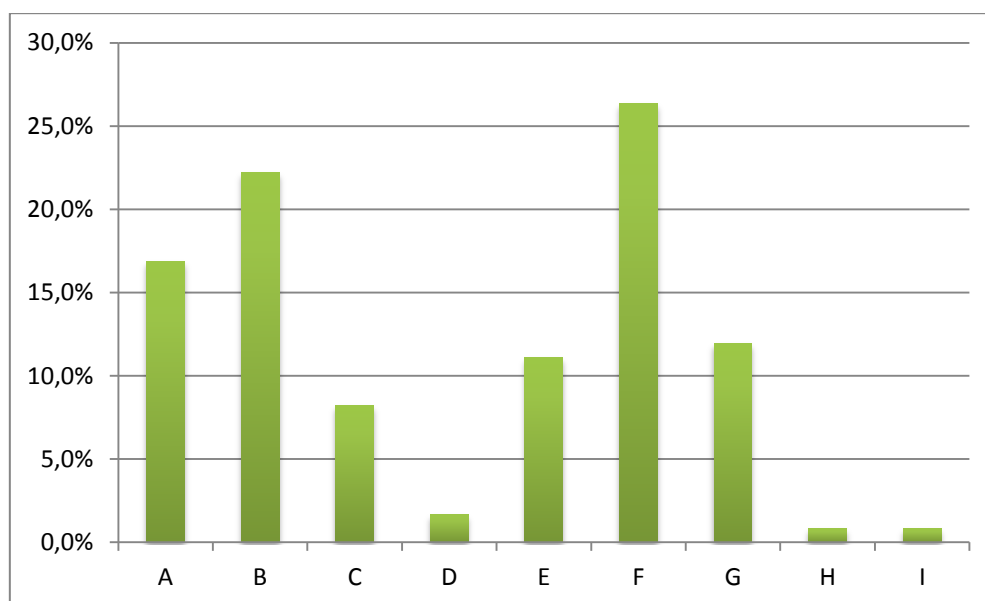


Figura 8 - Melhorias para a PSP (percentagem)

Legenda:

- A** – A Polícia necessita de mais agentes
- B** – A Polícia devia ser mais rápida a dar resposta às ocorrências
- C** – A Polícia devia ser mais pró-activa
- D** – A Polícia devia ser mais consistente no acompanhamento que dá às vítimas
- E** – A Polícia precisa de mais meios materiais
- F** – A Polícia devia ter mais autoridade/poder sobre os criminosos
- G** – A Polícia devia melhorar as competências dos seus agentes
- H** – Outra
- I** – Não sabe

6. NÍVEL DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À ACTUAÇÃO DA PSP⁶⁰

Relativamente ao nível de satisfação com a actuação da PSP, metade dos inquiridos mostrou-se muito satisfeito (2%) ou satisfeito (48%), 36% não estavam satisfeitos nem insatisfeitos, 10% mostraram-se insatisfeitos e 4% muito insatisfeitos. Estes números em comparação com o nível de confiança, demonstram que os inquiridos confiam mais na PSP do que propriamente estão satisfeitos com a actuação dela.

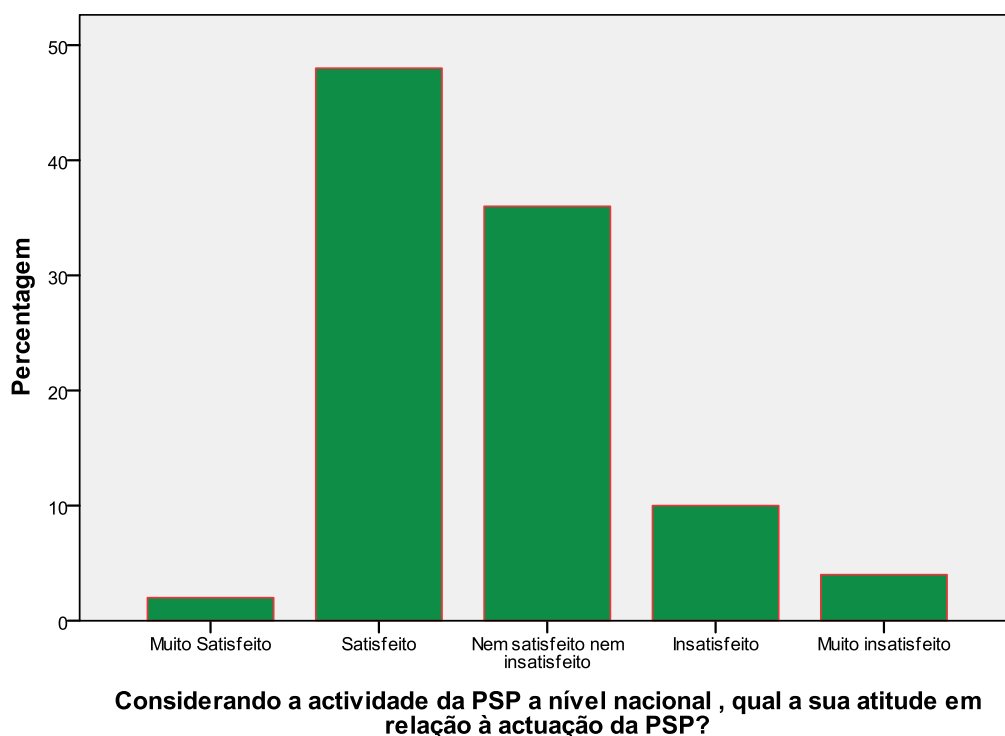


Figura 9 - Nível de satisfação com a actuação da PSP

Apesar de não existir uma diferença muito significativa, relativamente ao nível de insatisfação dos inquiridos que tiveram um contacto policial há menos de seis meses, dos que tiveram contacto, 17,6% mostraram-se insatisfeitos com a actuação que a Polícia vem desempenhando, por sua vez, dos que não tiveram contacto com a Polícia, apenas 12,2% mostraram-se insatisfeitos. De salientar que em termos de satisfação ambos os grupos de inquiridos tiveram o mesmo resultado (50%).

⁶⁰ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo VIII.

No que concerne à idade dos inquiridos, os mais idosos apresentaram níveis de satisfação superiores aos mais novos. Na faixa etária entre os 56 e os 64 anos, 71,4% mostraram-se satisfeitos e, a partir dos 65 anos, 71,5% dos inquiridos mostraram-se satisfeitos. Por sua vez, a faixa etária que apresenta níveis de satisfação inferiores é entre os 25 e os 35 anos, onde apenas 32,1% se mostraram satisfeitos. Relativamente à insatisfação os mais novos, na faixa etária dos 36 aos 45 anos, apresentam a maior percentagem de insatisfeitos (37,5%). Estas diferenças podem estar relacionadas com o maior grau académico da maioria dos mais jovens, ou talvez com um maior sentido crítico.

Os homens inquiridos demonstraram maiores índices de insatisfação comparativamente com as mulheres, onde 22% dos homens disseram estar insatisfeitos com a actuação da PSP, enquanto apenas 6% das mulheres afirmaram estar insatisfeitas.

7. CONTACTO COM A POLÍCIA⁶¹

Dos 100 inquiridos apenas 34 tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, sendo que em 52,9% dos casos esses contactos foram proporcionados por uma situação de trânsito, 20,6% para denunciar um crime, 8,8% para efectuar um pedido de informações e 17,6% por outros motivos.

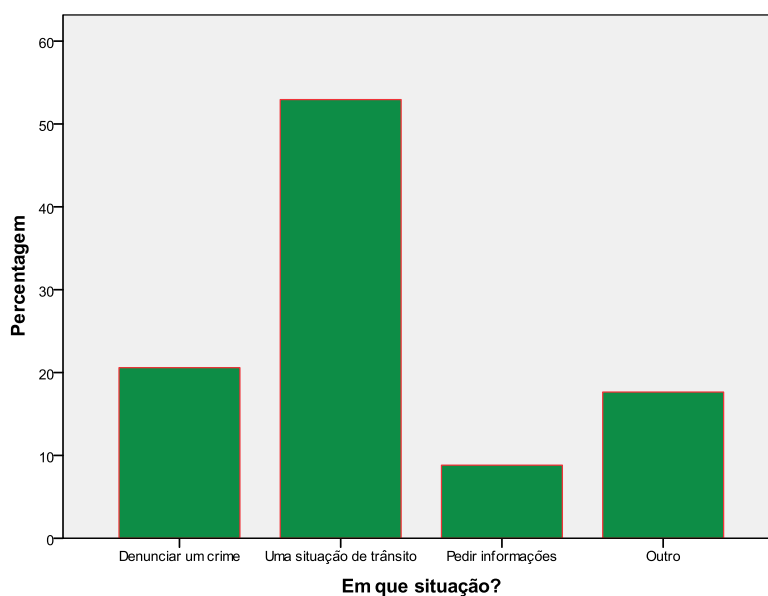


Figura 10 - Situação do contacto com a PSP

⁶¹ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo IX.

Relativamente ao local do contacto, em 64,7% dos casos este ocorreram no concelho de Vila Franca de Xira, em 20,6% no concelho de Lisboa, em 8,8% no concelho de Loures e em 5,8% noutra concelho. Não é de estranhar pois foi numa cidade do concelho de Vila Franca de Xira que decorreu a aplicação do questionário.

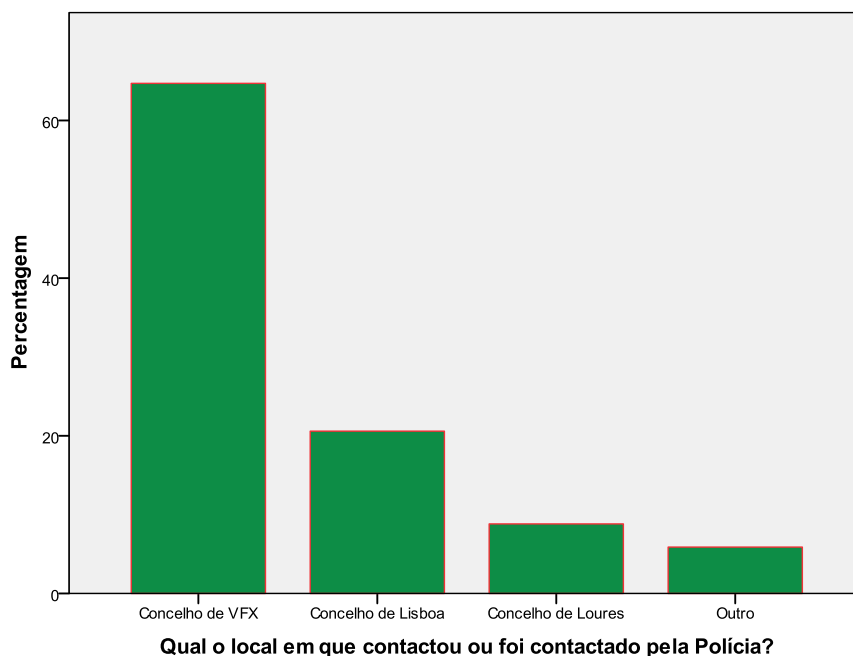


Figura 11 - Local do contacto com a PSP

8. FUI TRATADO COM JUSTIÇA⁶²

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, 85,3% concordaram com a afirmação *Fui tratado com justiça*, 5,9% não concordaram nem discordaram com a afirmação e 8,8% dos inquiridos acharam que não foram tratados com justiça⁶³. Curioso que de todos os que discordaram desta afirmação, o contacto com a PSP foi através de uma situação de trânsito. Isto pode ficar a dever-se à coercibilidade inerente à actividade da polícia de trânsito, numa fiscalização rodoviária, onde os cidadãos, em regra, não ficam muito satisfeitos por terem sido alvo de uma autuação.

⁶² Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo X.

⁶³ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

Neste ponto existe uma grande divergência entre homens e mulheres. Das inquiridas, nenhuma discordou com a afirmação, 91,3% concordaram que foram tratadas com justiça e apenas 8,7% não concordaram nem discordaram com a afirmação. Relativamente aos homens, 27,3% acharam que não foram tratados com justiça⁶⁴, enquanto 72,7% concordaram com a afirmação.

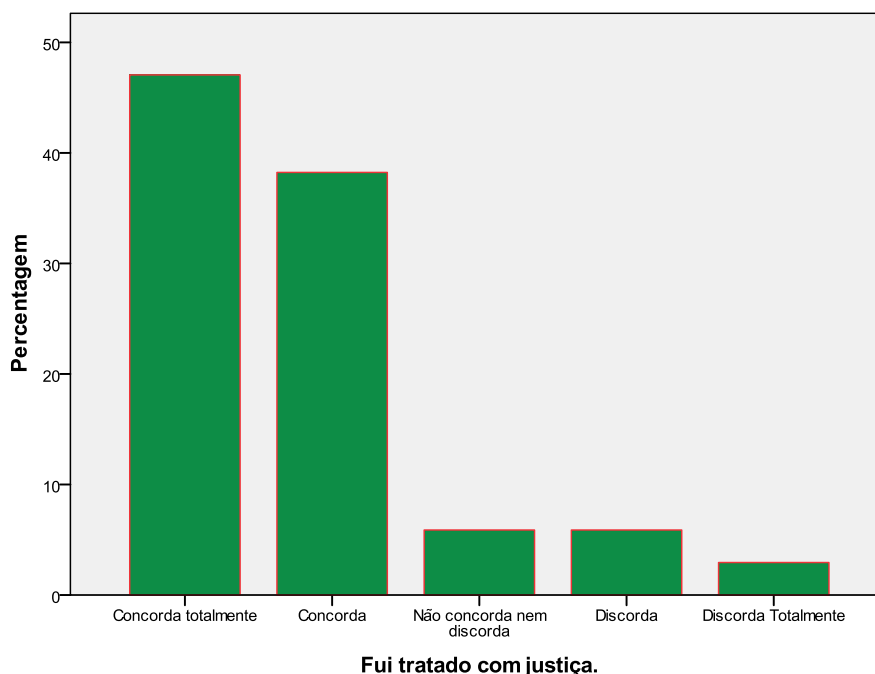


Figura 12 - Fui tratado com justiça

9. O(S) AGENTE(S) ERA(M) COMPETENTE(S)⁶⁵

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, 85,3% concordaram com a afirmação *O(s) agentes(s) era(m) competente(s)*, 5,9% não concordaram nem discordaram com a afirmação, 5,9% dos inquiridos acharam que o(s) agente(s) não foi(foram) competente(s)⁶⁶, enquanto 2,9% não sabiam. Neste caso, novamente, todos os que não concordaram com a afirmação tiveram o contacto com a PSP através de uma situação de trânsito.

⁶⁴ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

⁶⁵ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo XI.

⁶⁶ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

Nesta afirmação existe alguma diferença entre homens e mulheres. Das inquiridas, nenhuma discordou com a afirmação, 91,3% concordaram que o(s) agente(s) era(m) competente(s) e, apenas 8,7% não concordaram nem discordaram com a afirmação. Relativamente aos homens, 18,2% acharam que o(s) agente(s) não foi(foram) competente(s)⁶⁷, enquanto 72,7% concordaram com a afirmação, os restantes ou não sabiam ou não concordaram nem discordaram.

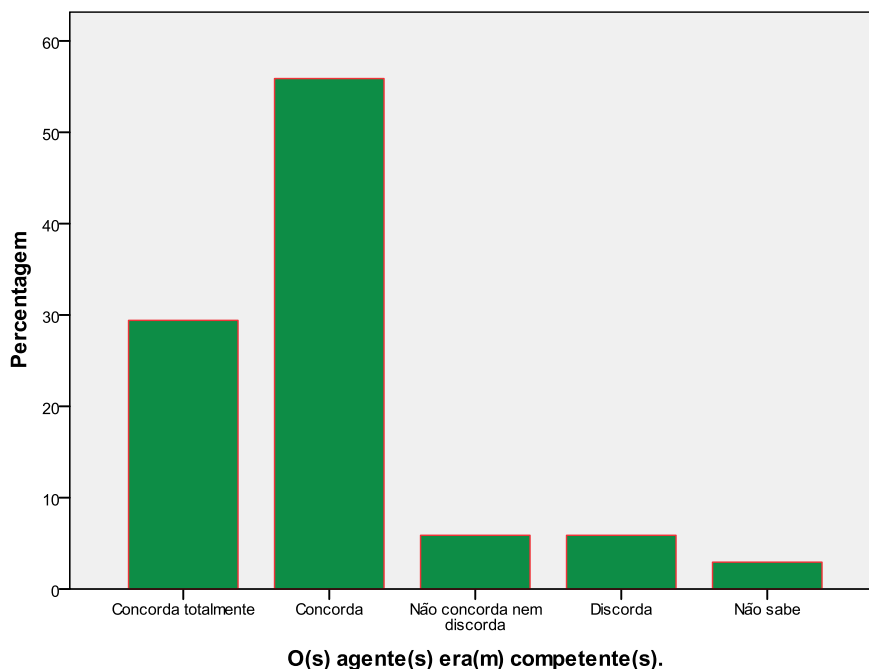


Figura 13 – O(s) agente(s) era(m) competente(s)

10. O(S) AGENTE(S) FEZ(FIZERAM) O QUE DISSE(RAM) QUE IRIA(M) FAZER⁶⁸

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, 82,4% concordaram com a afirmação *O(s) agente(s) fez(fizeram) o que disse(ram) que iria(m) fazer*, 8,8% não concordaram nem discordaram com a afirmação, 5,8% dos inquiridos

⁶⁷ Tomou-se em linha de conta todos os que concordaram ou concordaram totalmente da afirmação.

⁶⁸ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo XII.

acharam que o(s) agente(s) não *fez(fizeram) o que disse(ram) que iria(m) fazer*,⁶⁹ enquanto 2,9% não sabiam.

Pouca diferença existe entre os homens e mulheres inquiridos no que respeita esta afirmação, 81,8% dos homens concordaram, enquanto 82,6% das mulheres também fizeram o mesmo. Relativamente aos que discordaram, nos homens o índice é de 9,1% e, nas mulheres, de 5,8%.

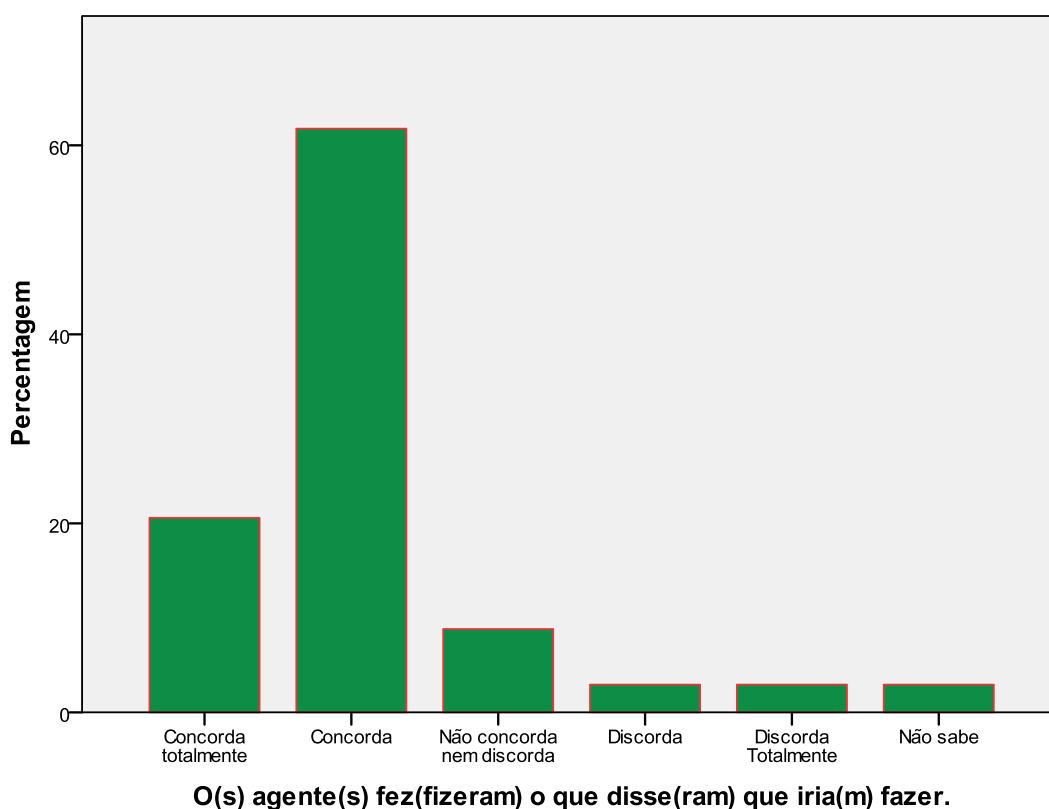


Figura 14 – O(s) agente(s) fez(fizeram) o que disse(ram) que iria(m) fazer

11. EU SINTO QUE AS MINHAS CIRCUNSTÂNCIAS PESSOAIS FORAM TIDAS EM CONTA⁷⁰

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, 67,6% concordaram com a afirmação *Eu sinto que as minhas circunstâncias pessoais foram tidas*

⁶⁹ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

⁷⁰ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo XIII.

em conta, 2,9% não concordaram nem discordaram com a afirmação, 29,5% dos inquiridos acharam que as suas circunstâncias pessoais não foram tidas em conta⁷¹. Deste número, todos foram relacionados com uma situação de trânsito. Novamente, tem-se em conta que os inquiridos que tiveram o contacto com a PSP por qualquer situação rodoviária mostram índices de descontentamento superiores aos restantes casos.

Os homens concordaram menos do que as mulheres nesta afirmação. 63,7% dos homens concordaram, enquanto nas mulheres a percentagem sobe para 69,5%. 36,4% dos homens discordaram e nas mulheres este índice é de apenas 26,1%.

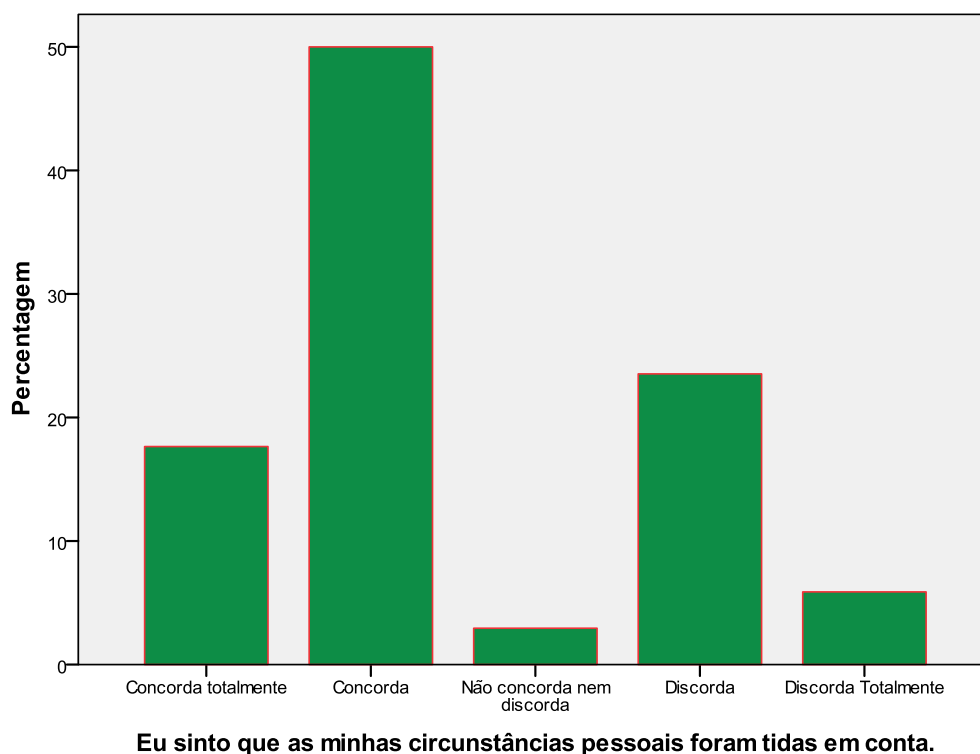


Figura 15 – Eu sinto que as minhas circunstâncias pessoais foram tidas em conta

12. O AGENTE FEZ-ME SENTIR QUE A MINHA SITUAÇÃO ERA IMPORTANTE PARA ELES⁷²

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses, exceptuando aqueles cujo contacto foi motivado por uma situação de trânsito, 56,3%

⁷¹ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

⁷² Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo XIV.

concordaram com a afirmação *O agente fez-me sentir que a minha situação era importante para eles*, 12,5% não concordaram nem discordaram com a afirmação, e em 31,3% dos casos o agente não fez o inquirido sentir que a sua situação fosse importante para os polícias⁷³.

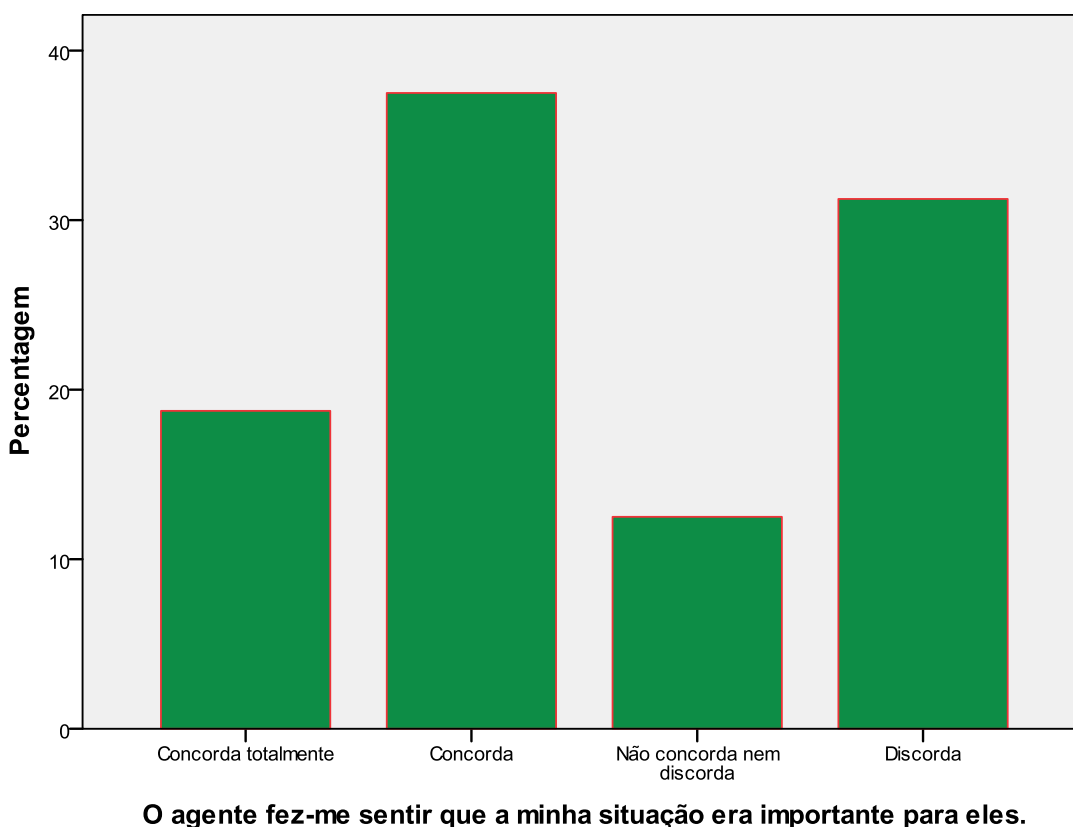


Figura 16 – O agente fez-me sentir que a minha situação era importante para eles

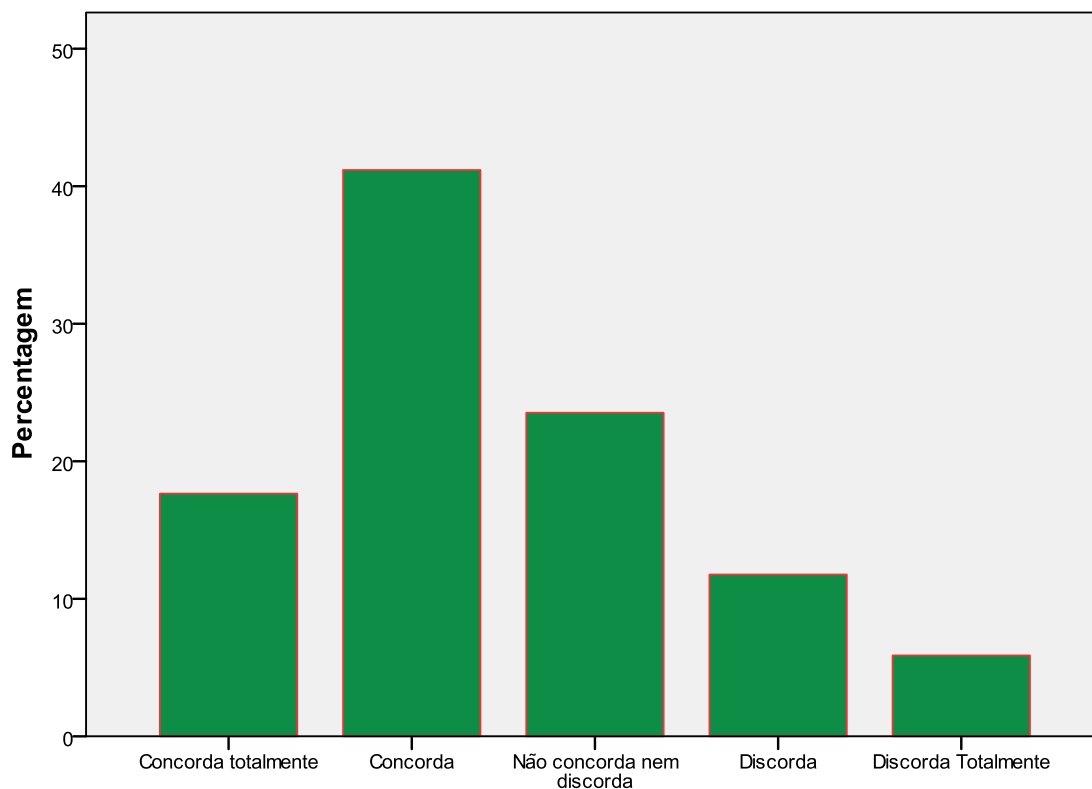
13. ESPEREI UM LAPSO DE TEMPO ACEITÁVEL NA ESQUADRA DA POLÍCIA⁷⁴

Dos inquiridos que tiveram contacto com a PSP nos últimos seis meses e que tiveram de se deslocar à Esquadra da Polícia, 58,8% concordaram com a afirmação *Esperei*

⁷³ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

⁷⁴ Ver quadros de referência aos resultados apresentados no Anexo XV.

um lapso de tempo aceitável na Esquadra da Polícia, 23,5% não concordaram nem discordaram com a afirmação, e em 17,6% dos casos o inquirido entenderam que o tempo de espera na Esquadra não foi aceitável⁷⁵.



Esperei um lapso de tempo aceitável na Esquadra da Polícia.

Figura 17 – Esperei um lapso de tempo aceitável na Esquadra da Polícia

⁷⁵ Tomou-se em linha de conta todos os que discordaram ou discordaram totalmente da afirmação.

CONCLUSÃO

Concluído que está o estudo, através da revisão literária, análise de outros estudos do género e da observação dos dados relacionados com o inquérito por questionário, é hora de relatar umas últimas considerações que são o fruto das reflexões que foram plantadas ao longo dos vários capítulos deste trabalho.

A qualidade tem vindo a apoderar-se dos produtos e serviços das últimas décadas, como tal, a Polícia tem de preocupar-se cada vez mais com a ideia de excelência na sua actuação. Defende-se que esta tem de ir ao encontro das necessidades dos cidadãos e, no fundo, além dos mecanismos de avaliação⁷⁶ da qualidade não abordados no trabalho, esta tem de ser avaliada com base na satisfação do público.

Para um cálculo científico dos níveis de contentamento da população, os questionários apresentam a vantagem de conseguir-se quantificar uma pluralidade de dados, pelo que se torna mais fácil a generalização e sistematização dos resultados.

Além disso, os inquéritos por questionário, aplicados pela PSP, têm várias vertentes onde podem ser úteis. Por um lado, podem servir como meio de avaliar a qualidade do serviço policial através do nível de satisfação das pessoas, por outro permite conhecer as necessidades, interesses e preferências dos cidadãos. No fundo, tratam-se de dois controlos de qualidade: o controlo de qualidade *a posteriori* e o controlo de qualidade *a priori*, respectivamente. Podem ser úteis em ambas as situações a fim de adequar procedimentos e ajustar acções policiais. O questionário elaborado neste estudo, pela sua vertente de análise da satisfação, funciona como um controlo de qualidade *a posteriori*.

No inquérito realizado neste trabalho, conclui-se que metade dos inquiridos tem uma visão positiva da actuação da PSP. O PIPP tem como um dos seus objectivos melhorar a imagem da Polícia na sociedade portuguesa⁷⁷, e a satisfação dos cidadãos é elemento relevante neste ponto. Se estes estiverem satisfeitos tendem a transmitir e difundir uma imagem positiva da PSP. Como tal, continua a ser importante conhecer para onde estes cidadãos querem que a autoridade se guie: os que estão insatisfeitos com a Polícia, para se

⁷⁶ Segundo o modelo da EFQM (adaptado) a avaliação da qualidade pressupõe os seguintes itens: Resultados da actividade policial, satisfação do efectivo, liderança, processos, impacto na sociedade, gestão do pessoal, recursos, política e estratégia e satisfação dos clientes.

⁷⁷ Cfr. Directiva Estratégica n.º 10/06, da Direcção Nacional da PSP.

conseguir que mudem de opinião e, os que estão satisfeitos, para que continuem com a boa imagem conseguida até agora.

O nível de interação entre a PSP e comunidade parece aceitável aos olhos dos respondentes. Ainda assim, 33% dos inquiridos tem uma visão negativa acerca da afirmação *A Polícia está atenta às necessidades da minha comunidade.*, ou seja, quase uma em cada três pessoas que caracteriza a amostra, não acha que a PSP esteja atenta às necessidades dos cidadãos. Novamente aqui, defende-se, tal como Franco⁷⁸, que os inquéritos de opinião servem, para além de recolher e analisar dados, para que a população sinta uma demonstração de interesse da Polícia relativamente às necessidades das pessoas.

Quanto aos níveis de confiança dos inquiridos, estes são altos (70% confiam ou confiam totalmente). Estudos realizados no Brasil em 2002 afirmam que as experiências passadas com a Polícia determinam a confiança que se deposita na mesma (Lima, 2003). A satisfação também está relacionada com essas experiências, no entanto, as pessoas inquiridas confiam mais na PSP do que estão satisfeitas com a actuação da mesma.

Não deixa de ser curioso que a maioria dos inquiridos gostaria que a Polícia tivesse mais autoridade sobre os criminosos, enquanto, por outro lado, poucos foram os que acharam que a Polícia devia ser mais consistente no acompanhamento que dá às vítimas, ou até que a PSP deveria ser mais pró-activa. Isto pode levar a algumas questões: *Será que esta é a Polícia que os cidadãos gostariam de ter? Será que este é o caminho que os cidadãos querem que a PSP siga?* Talvez estas perguntas fossem um bom ponto de partida para um futuro estudo deste género.

Ao nível da satisfação entre o último contacto entre a PSP e os inquiridos, a apreciação global é boa, ou seja, a maioria dos inquiridos avaliou positivamente as seguintes características:

- Tratamento com justiça;
- Competência do agente;
- O agente fez o que disse que iria fazer;
- Circunstâncias pessoais dos inquiridos terem sido tidas em conta;
- Percepção que o seu problema era importante para a Polícia; e
- Tempo de espera na Esquadra.

⁷⁸ Cfr. Entrevista no Anexo II.

Ainda assim, ressalva-se que a maioria dos que avaliaram negativamente estas características, excepto as duas últimas, foram inquiridos em que o contacto policial se deu através de uma situação de trânsito. Pode-se sugerir, da mesma forma, um estudo sobre a satisfação da população com as diversas valências da PSP, a fim de verificar se existem grandes diferenças a nível de satisfação ou confiança.

Durante a própria aplicação dos questionários, ao conversar com os respondentes, notou-se que muitos tinham necessidade de falar com a Polícia, pois ao se aperceberem que o entrevistador era Aspirante a Oficial de Polícia, os inquiridos expunham as suas preocupações, reclamações e interesses, relacionados com o serviço policial.

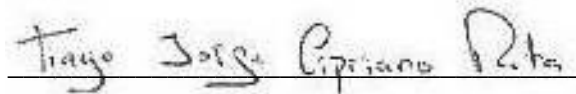
O questionário elaborado pode ser exportado para a PSP, visando avaliar o nível de satisfação dos cidadãos entre as diferentes valências da PSP e comparando com as diversas áreas territoriais. Como sugestão, este deve ser aplicado com o devido rigor científico de forma a fornecer um controlo de qualidade fiável.

Traçou-se e explicou-se um percurso metodológico possível para que uma futura aplicação do questionário fosse cientificamente confiável, ou seja, para que os resultados obtidos mediante o emprego do questionário, através de métodos científicos, fossem passíveis de ser generalizados. Desta forma é possível quantificar o grau de confiança dos resultados. Conseguindo resultados rigorosos é exequível que a PSP comece, de forma regular, a estudar as populações, avaliar os procedimentos implementados e antecipar-se aos problemas inerentes à insatisfação dos cidadãos.

Defende-se que os estudos sugeridos neste trabalho, não apenas se devam enquadrar num âmbito académico, tal como este, mas como procedimento profissional, periódico e habitual da PSP. Por exemplo, a comparação já mencionada, do nível de satisfação dos cidadãos das diversas valências da Polícia, deveria ser realizada de forma uniforme em todo o país, permitindo uma diferenciação das áreas territoriais, conseguindo assim uma melhor análise dos diversos factores em investigação. Deste modo, seria possível traçar distintas formas de actuação consoante as necessidades, interesses e preferências da população em causa.

Resta lembrar que pela escassez de meios, este estudo não pode ser extrapolado para a população recenseada em Alverca do Ribatejo. No entanto, pela rigorosa metodologia aplicada considera-se que este estudo pode levantar questões e fornecer orientações para futuras investigações, quer académicas, quer profissionais.

Lisboa, 26 de Abril de 2010

A handwritten signature in black ink, reading "Tiago Jorge Cipriano Mota", written over a horizontal line.

Tiago Jorge Cipriano Mota

Aspirante a Oficial de Polícia n.º 152255

BIBLIOGRAFIA

- Bardin, L.**(1995). *Análise de conteúdo*, Lisboa, edições 70.
- Bayley, David H.** (2001). *Padrões de policiamento: Uma análise comparativa internacional*, São Paulo, Editora da Universidade de São Paulo.
- Berthier, N.** (1998). *Les Techniques d'enquête*, Paris, Armand Colin.
- Caetano, Marcello** (1990). *Manual de Direito Administrativo*, revisto e actualizado pelo professor Doutor Diogo Freitas do Amaral, Coimbra, Livraria Almedina.
- Canotilho, J.J. Gomes e Moreira, Vital** (1993). *Constituição da República Portuguesa Anotada*, 3ª ed., Coimbra, Coimbra Editora.
- Carmo, Hermano e Ferreira, Manuela Malheiro** (1998). *Metodologia da Investigação – Guia prático para Auto-aprendizagem*, Lisboa, Universidade Aberta.
- De Bruyne, P., Herman, J. e Schoutheete** (1991). *Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais - os pólos da prática metodológica*, Rio de Janeiro, Francisco Alves.
- Dijk, Jan van; Manchin, Robert; Kesteren, John van; Nevala, Sami e Hideg, Gergely** (2005). *The Burden of Crime in the EU*, Comissão Europeia.
- Dussaix, A.M. e Grosbras, J.M.** (1996). *Les sondages : principes et méthodes*, Paris, Presse Universitaire de France.
- EQOFAE, Imagem dos Serviços Públicos em Portugal 2001** (2002). Ministério da Reforma e da Administração Pública, Lisboa.
- Espirito do Santo, Paula** (2002). *Sondagens à ordem pública e segurança: insuficientes para a democracia* in Silva, G. M. e Valente, M. M., (coord.) (2006). *Volume comemorativo dos 20 anos*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 289-310.
- Espirito do Santo, Paula** (2006a). *Sociologia Política e Eleitoral: Modelos e explicações de voto*, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.
- Espirito do Santo, Paula** (2006b). *Surgimento e Condicionamentos das Sondagens em Portugal* in Martins, Manuel Meirinho (coord.) (2006). *Comunicação e Marketing*

Político – Contributos Pedagógicos, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – Universidade Técnica de Lisboa, 113-138.

Feigenbaum, Armand (1991). *Total Quality Control*, Nova Iorque, McGraw-Hill.

Fortin, M., (1999). *O Processo de Investigação – Da Concepção à Realização*, Loures, Lusociência.

Ghiglione, Rodolphe e **Matalon**, Benjamin (1993). *O Inquérito - Teoria e Prática*, Oeiras, Celta Editora.

Gil, António Carlos (2007). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, São Paulo, Editora Atlas S.A.

Gravitas Research and Strategy Ltd (2009). *New Zealand Police – Citizen's satisfaction survey: Final Report For Year Two Results (July 2008 – June 2009)*, Gravitas.

Hill, M. M. e **Hill**, A. (2008). *Investigação por Questionário*, Lisboa, Edições Sílabo.

<http://paginas.ispgaya.pt/~cleao/GestaoQualidade.pps>, acessido em Janeiro de 2010.

Instituto Nacional de Estatística (2002). *Censos 2001: Resultados definitivos*, Lisboa Instituto Nacional de Estatística.

Kääriäinen, Juha (2008). *Why Do the Finns Trust the Police?* in *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 141 - 159.

Kääriäinen, Juha, (2007). *Trust in the Police in 16 European Countries - A Multilevel Analysis* in *European Journal of Criminology*, pp 409 - 435.

Kääriäinen, Juha, **Lintonen**, Tomi, **Laitinen**, Ahti e **Pollock**, Joycelyn (2008). *The 'Code of Silence': Are Self-Report Surveys a Viable Means for Studying Police Misconducts?* in *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 86 - 96.

Lakatos, E. e **Marconi**, M. (1999). *Técnicas de Pesquisa*, São Paulo, Atlas.

Las Casas, Alexandre Luzzi (1994). *Qualidade Total em Serviços, Conceitos, Exercícios, Casos Práticos*, São Paulo, Atlas.

Leão, Carlos Sousa (2004). “Gestão da Qualidade” in

Lendrevie, Jacques; **Lindon**, Denis; **Dionísio**, Pedro; **Rodrigues**, Vicente (2000). *Mercator 2000 – Teoria e Prática do Marketing*, Lisboa, Publicações D. Quixote.

- Levin**, Jack (1987). *Estatística Aplicada a Ciências Humanas*, São Paulo, Harbra.
- Lima**, Mírian Assumpção (2003). *Confiança na Polícia – Experiência, informação e reflexão como fatores intervenientes*, Belo Horizonte, Escola de Governo da Fundação João Pinheiro, Dissertação de Mestrado.
- Madeira**, Manuel Armando (1995). *Gestão da Qualidade: Qualidade em Serviços Públicos*, Lisboa, Secretariado para a Modernização Administrativa.
- Madeira**, Manuel Armando e **Galego**, Joaquim Martins (1994). *Indicadores e Padrões de Qualidade*, Lisboa, Secretariado para a Modernização Administrativa.
- Maia**, Rui Leandro Alves da Costa (2009). *Vivências e percepções sobre o trabalho e as condições de trabalho dos agentes da PSP*, Porto, Universidade Fernando Pessoa.
- Marçal**, Álvaro da Silva (2009). *Policciamento de Proximidade: Avaliação do Programa Escola Segura no concelho de Odivelas*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Dissertação de Mestrado.
- Max-Neef**, Manfred (2007). “O papel da liderança numa sociedade em transformação” in <http://www.fnq.org.br>, consultado no dia 25.02.2010.
- Polit**, D. e **Hungler** B. (1995). *Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem*, Portalegre, Artes Médicas.
- Poncioni**, Paula (2007). *Um olhar sobre a gestão da segurança pública através do processo de socialização profissional do futuro policial no Rio de Janeiro (Brasil) e em Toronto (Canadá)* in *Revista Brasileira de Segurança Pública*, Ano 1, Edição 1, 2007, pp 22 – 31.
- Portugal**, Catarina (2001). *Qualidade da organização face à satisfação do consumidor – As empresas de telecomunicações e o uso da certificação como vantagem competitiva*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – Universidade Técnica de Lisboa.
- Presidência do Conselho de Ministros** (2005). *Programa do XVII Governo Constitucional*, Lisboa, Presidência do Conselho de Ministros.
- Quivy**, Raymond e **Campenhoudt**, Luc Van (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*, Lisboa, Gradiva.

Secretariado para a Modernização Administrativa (1994), *Carta da Qualidade – Como pode ser feita?*, Lisboa, Secretariado para a Modernização Administrativa.

Secretariado para a Modernização Administrativa (1995), *Administração Pública e Qualidade*, Lisboa, Secretariado para a Modernização Administrativa.

Silva, A. M. Viola da (2005). *A Inovação na Gestão Operacional da PSP*, trabalho final do Curso de Direcção e Estratégia Policial, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Universidade de Aveiro DEGEI (2006). “Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança” in http://www2.egi.ua.pt/cursos/files/GQAS/GQ_Aula1_Parte1.pdf, acedido em Abril de 2010.

Wigerholt, Jennie e Irlander, Åsa (2009). *The Swedish Crime Survey 2008 - Victimization, fear of crime and public confidence in the criminal justice system*, Stockholm, The Swedish National Council for Crime Prevention.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Constituição da República Portuguesa

Código do Procedimento Administrativo

Lei n.º 10/2000, de 21 de Junho

Lei n.º 53/2007 de 31 de Agosto

Decreto-Lei n.º 129/91 de 2 de Abril

Decreto-Lei n.º 135/99 de 22 de Abril

Decreto-Lei n.º 166-A/99 de 13 de Maio

Directiva Estratégica n.º 10/06 da Direcção Nacional da PSP

NP EN ISO 9004:2004 – “Sistemas de gestão da qualidade – Linhas de orientação para melhoria do desempenho”

NP EN ISO 9000:2005 – “Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário”

NP EN ISO 9001:2008 – “Sistemas de gestão da qualidade”

NP EN ISO 10002:2007 “Gestão da Qualidade. Satisfação dos clientes. Linhas de orientação para o tratamento de reclamações nas organizações.”

INTERNET

<http://ww1.efqm.org/en/> (consultado no dia 20.03.2010)

<http://www.fnq.org.br> (consultado no dia 25.02.2010)

<http://www.infopedia.pt> (consultado no dia 12.02.2010)

<http://www.psp.pt> (consultado no dia 22.01.2010)

ANEXOS
