

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



RICARDO FILIPE RODRIGUES SANTOS
Aspirante a Oficial de Polícia

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

Dialogue policing:
uma nova abordagem à gestão de multidões

Orientador

INTENDENTE, PROF. DOUTOR SÉRGIO FELGUEIRAS

Co-orientadora

PROF.^a DOUTORA LÚCIA G. PAIS

Lisboa, 24 de Abril, 2015



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



RICARDO FILIPE RODRIGUES SANTOS

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

Dialogue policing:
uma nova abordagem à gestão de multidões

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob orientação do Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras e da Professora Doutora Lúcia G. Pais.

*À minha mãe,
por tudo.*

AGRADECIMENTOS

O culminar deste trabalho representa o final de uma etapa árdua e trabalhosa. Contudo, esta passagem pelo Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna representa muito mais do que uma simples etapa académica. Por se constituir uma academia especial, que exige mais dos seus estudantes do que qualquer outra, o Instituto cria e incute nos seus alunos um espírito de grupo muito particular, que é igualmente partilhado com os docentes e todo o quadro orgânico que presta serviço nesta nobre casa. Assim, gostaria de agradecer a todas as pessoas que partilharam e sentiram comigo todas as vivências e experiências ao longo destes cinco anos e que tornaram possível o presente trabalho.

Em primeiro lugar, agradeço ao Senhor Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras e à Professora Doutora Lúcia Pais pela disponibilidade, empenho, rigor e paciência que demonstraram em ajudar-me na elaboração deste trabalho, sem os quais o mesmo não seria possível.

A todos os entrevistados pelo importante contributo.

À minha família pelo apoio, pelo amor e pela educação que me deram, que tornaram possível o ingresso e a conclusão do presente curso. A vossa presença constante fez com que a distância, embora nem sempre fácil de suportar, se tornasse apenas um pequeno pormenor ao longo desta caminhada. Por tudo, o meu muito obrigado.

À Andreia, por tudo aquilo que partilhámos e vivemos ao longo dos últimos nove anos das nossas vidas. Pela pessoa maravilhosa que és. Não há muito mais que possa dizer por palavras, tu sabes tudo aquilo que representas para mim. Por tudo, o meu profundo agradecimento.

Ao XXVII CFOP, pelas alegrias, tristezas e lições que passei e aprendi convosco ao longo dos últimos cinco anos da minha vida.

Ao ISCP SI, enquanto escola mãe, que me recebeu, educou e formou ao longo dos últimos anos, bem como a todas as pessoas aqui presentes que me fizeram sentir em casa e que concorreram directa ou indirectamente para o meu sucesso.

Por último e não menos importante, agradeço aos Senhores Oficiais Carlos Pinto, Miguel Maio, André Antunes, Fábio Coelho e José Rocha por, em alturas e circunstâncias

diferentes, constituírem para mim as maiores referências dentro desta grande instituição que é a Polícia de Segurança Pública. Foram pessoas que, cada um à sua maneira, me marcaram e contribuíram para a minha formação profissional e pessoal. A vós o meu profundo agradecimento.

RESUMO

Foram vários os olhares lançados ao comportamento colectivo com o passar dos anos. Com o desacreditar da tese que defendeu a irracionalidade das multidões ao longo da primeira metade do século XX, a perspectiva de análise desta temática alterou-se completamente. Concluiu-se que afinal as multidões são racionais, possuidoras de uma identidade que as caracteriza e a sua acção está sujeita a vários constrangimentos e oportunidades. Por outro lado, para legitimar a sua acção e potenciar o sucesso dos seus policiamentos, a polícia deve adoptar uma postura dinâmica e interactiva, esforçando-se por promover o diálogo com os demais parceiros. Com base nesta premissa, e após vários episódios de confrontação violenta em policiamentos mal sucedidos, vários países do norte da Europa optaram por desenvolver um modelo designado de *Dialogue policing*, que tem por base uma abordagem *low-profile* e *no surprises*, com vista à redução do conflito em grandes eventos com recurso ao diálogo e a estratégias de facilitação. Assim, num estudo que se afigura de natureza exploratória e de índole qualitativa, estudou-se a referida filosofia de policiamento e analisou-se as semelhanças e diferenças entre a actuação da Polícia de Segurança Pública e a mesma. Os resultados evidenciam a necessidade e as vantagens de uma eventual replicação do conceito de *spotting* desportivo aos demais eventos colectivos por parte da Polícia de Segurança Pública.

Palavras chave: comportamento colectivo; identidade social; polícia; diálogo, facilitação.

ABSTRACT

There were several glances at the collective behavior over the years. With the discredit of the thesis that defended the irrationality of crowds during the first half of the twentieth century, the analytical perspective of this issue has changed completely. It was concluded that after all the crowds are rational, that they possess an identity that characterizes them and their action is subjected to various constraints and opportunities. On the other hand, in order to legitimize their policing and increase the success of their actions, the police must adopt a dynamic and interactive approach, make efforts to promote dialogue with their partners. Based on this premise, and after several episodes of violent confrontation in unsuccessful policing, several northern European countries have chosen to develop a model named Dialogue policing, which relies on a low-profile and no surprises approach, which aims to reduce the conflict in major events making use of dialogue and facilitation strategies. Thus, through a qualitative and exploratory approach, we studied the policing philosophy that we referred and analyzed the similarities and differences of the performance of *Polícia de Segurança Pública* with it. The results show the need and the benefits of a possible replication of the concept of sports spotting to the other collective events by the *Polícia de Segurança Pública*.

Key-words: collective action; social identity; police; dialogue, facilitation.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
1. Acção Colectiva.....	4
1.1. Teorias clássicas da Acção Colectiva	4
1.2. Teorias contemporâneas da Acção Colectiva	9
2. <i>Dialogue policing</i>	14
2.1. Evolução do policiamento de multidões	14
2.2. O diálogo e a comunicação na gestão de multidões.....	16
2.2.1. Modelo ESIM	16
2.2.2. Uma novidade.....	19
2.2.3. Princípios	21
2.2.3.1. Educação	21
2.2.3.2. Facilitação	22
2.2.3.3. Comunicação.....	24
2.2.3.4. Diferenciação	25
2.2.4. Acções a desenvolver antes, durante e após os eventos	26
2.2.5. O aparecimento e expansão do diálogo policial na Europa.....	29
2.3. O sucesso do Euro 2004	32
2.4. Projecto GODIAC	34
3. Formulação do Problema	35

CAPÍTULO II: MÉTODO	38
1. Abordagem qualitativa.....	38
2. <i>Corpus</i>	40
3. Participantes.....	40
4. Instrumento de recolha - Entrevista	41
5. Instrumento de análise - Análise de conteúdo	43
6. Procedimento	45
CAPÍTULO III: APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS. 48	48
1. Primeiro estudo: O <i>Dialogue policing</i> no norte da Europa	48
2. Segundo estudo: O policiamento de Grandes Eventos em Portugal.....	52
CAPÍTULO IV: CONCLUSÕES.....	55
REFERÊNCIAS	59
ANEXOS	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A - Exemplo de pedido de autorização para entrevista	68
Anexo B - Termo de consentimento informado.....	69
Anexo C - Exemplo de perguntas relativas ao primeiro guião de entrevista	70
Anexo D - Exemplo de perguntas relativas ao segundo guião de entrevista	71
Anexo E - Exemplo de respostas ao primeiro guião de entrevista.....	72
Anexo F - Exemplo de respostas ao segundo guião de entrevista	73
Anexo G - Quadro categorial relativo ao primeiro estudo com exemplos.....	74
Anexo H - Quadro categorial relativo ao segundo estudo com exemplos	77
Anexo I - Grelha categorial com exemplo de codificação do primeiro estudo.....	79
Anexo J - Grelha categorial com exemplo de codificação do segundo estudo.....	83

INTRODUÇÃO

Se olharmos ao nosso redor, verificamos que as sociedades contemporâneas são possuidoras de uma dinâmica evolutiva maior do que a verificada há alguns anos atrás (Giddens, 2006). Segundo Castells (2007), o período de transformação que atravessamos é consequência do desenvolvimento vertiginoso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Ao contrário da aristocracia elitista de outros tempos, em que informação e poder eram privilégios apenas de uma minoria, a sociedade em rede em que vivemos (Castells, 2007) fez com que a informação passasse a ser não só da elite mas de todos os que quisessem aceder e dispor da mesma. Em 1930, referia Ortega y Gasset (2007) que o mundo que rodeia o homem novo não o leva a limitar-se em nenhum sentido, antes pelo contrário, estimula os seus apetites, o que tornou possível que a história, pela primeira vez, ficasse "entregue à decisão do homem vulgar enquanto tal. Ou dito na voz activa: o homem vulgar, antes dirigido, resolveu governar o mundo" (Ortega y Gasset, 2007, p. 102).

A entrada na era digital, possível através do rápido avanço da tecnologia e consequente banalização de alguns dispositivos electrónicos, como, por exemplo, *smartphones*, *tablets* e computadores portáteis, actualmente ao alcance de um número elevado de pessoas, permitiu o surgimento de novas formas de comunicação, de associação e de difusão de informação entre as pessoas. Através de ferramentas como são actualmente as redes sociais, a sociedade acabou por se tornar num "menino mimado" (Ortega y Gasset, 2007, p. 74), no sentido em que, segundo o mesmo autor, as multidões tornaram-se cada vez mais visíveis e ocupam, hodiernamente, os primeiros lugares na plateia da vida pública, julgando ter o direito de "impor e dar força de lei aos seus tópicos de café" (Ortega y Gasset, 2007, p. 44).

Este processo evolutivo tem tido sérias repercussões na vivência quotidiana das pessoas. Ao contrário do que se passou em regimes opressivos, a democracia em que hoje vivemos possibilita que as pessoas estejam mais informadas e conscientes dos seus direitos, o que potencia a deslocação das mesmas para a praça pública com o intuito de expressar as suas ideias e opiniões sobre os diversos assuntos que as envolvem. Isto fez com que o Estado, enquanto prestador de bem-estar aos cidadãos, também se visse cotejado com uma grande multiplicidade de tarefas e obrigações (Sampaio, 2006). Com o passar do tempo, como instituição constitucionalmente reconhecida para o garante da segurança, também a polícia passou por várias metamorfoses resultantes das mudanças

estruturais ocorridas na sociedade. Particularizando, no que ao policiamento de grandes eventos diz respeito, a crise financeira em que nos encontramos tem sido, de igual modo, uma das razões a contribuir para o maior número de manifestações políticas ocorridas em Portugal nos últimos anos. Assim sendo, confrontada mais frequentemente com a gestão de grandes multidões, a polícia deverá criar e desenvolver as suas estratégias e modelos de policiamento, sob pena de ser ultrapassada pelos fenómenos que a rodeiam (Reicher, 1996).

Nesta senda, com a intensificação do protesto político na Europa, alguns países do norte do continente optaram por alterar radicalmente a sua visão e o seu conceito sobre o policiamento de grandes eventos, modernizando-o com a criação e adopção de novas abordagens e filosofias de actuação perante a multidão com base no diálogo e na facilitação, deixando para trás o clássico modelo de escalada dos níveis de força (McPhail, Schewngruber, & McCarthy, 1998). Neste âmbito, nomeadamente no policiamento feito ao Campeonato Europeu de Futebol de 2004, também a Polícia de Segurança Pública (PSP) optou por um policiamento diferente do utilizado até então, adoptando uma postura *low-profile*, amigável e facilitadora para com os adeptos dos diferentes países participantes. Ao longo de um mês no qual se realizaram diversos jogos de risco elevado, a competição terminou e relevou-se um sucesso, não só desportivo mas também policial (Conceição, 2014; Stott, Adang, Livingstone, & Schreiber, 2006; Waddington, 2007). A postura adoptada pela PSP foi largamente elogiada por toda a comunidade científica e policial internacional e, ainda hoje em dia, o policiamento levado a cabo naquele evento é visto como um exemplo de bem policiar (Waddington, 2007).

Passados 11 anos, e tendo em conta que a PSP é uma força policial que já deu boas referências e indicadores no policiamento de grandes eventos, é objectivo deste trabalho verificar em que ponto esta se encontra face a outras polícias do norte da Europa que utilizam técnicas de diálogo e de comunicação como instrumentos de policiamento.

Para a prossecução deste objectivo, optámos por dividir este trabalho em quatro capítulos distintos: Enquadramento teórico, Método, Apresentação e discussão de resultados e Conclusões. Iniciamos o nosso capítulo I com uma abordagem às teorias clássicas do comportamento colectivo, explorando as diferentes perspectivas que lhe foram sendo feitas (Freud, 1921; Le Bon, 1896; McDougall, 1920; Tarde, 1903; Turner & Killian, 1957). Contudo, verificámos que as debilidades apresentadas pelas mesmas levaram a que outros autores alterassem radicalmente a forma de analisar esta temática,

procedendo à sua recontextualização. Assim sendo, continuámos a estudá-lo mas desta vez concentrámos os nossos esforços nas teorias contemporâneas. Relativamente a estas, destacámos a Teoria das Oportunidades Políticas (Eisinger, 1972; Tilly, 1978), a Teoria da Mobilização de Recursos (McCarthy & Zald, 1977; Tilly, 1978), a Teoria do Enquadramento Cultural (della Porta & Diani, 2006; Goodwin, Jasper, & Polletta, 2001) e, finalmente, a Teoria da Identidade Social (Tajfel, 1978; Tajfel, 1982; Tajfel & Turner, 1986). Feito isto, aprofundámos o conceito de identidade social com uma revisão ao *Elaborated Social Identity Model* (modelo ESIM) (Reicher, 1984, 1996) e finalizámos o presente capítulo dissecando o conceito de *Dialogue policing*.

Visto ser uma abordagem policial relativamente recente ao policiamento de grandes eventos, foi nosso objectivo fazer um levantamento da investigação científica feita pelos escassos autores que, até à data, discorreram sobre a mesma. Abordámos, desta forma, os princípios que estão na sua génese e explorámos o seu aparecimento, expansão e funcionamento em alguns países do norte da Europa.

Seguidamente, na segunda parte do nosso trabalho, ilustrámos a metodologia adoptada para a prossecução dos nossos objectivos, nomeadamente no que concerne aos participantes, ao *corpus*, aos instrumentos de recolha e análise de dados, bem como ao procedimento que conduziu à concretização deste estudo. Por fim, fizemos a apresentação e discussão dos resultados, bem como algumas reflexões/conclusões com base nos dados obtidos.

O presente estudo encontra-se redigido ao abrigo do antigo acordo ortográfico.

CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Tendo em conta a frequência com que nos deparamos com cenários de comportamento colectivo no panorama de crise política e financeira actual, o estudo desta temática torna-se premente nos dias que correm. Assim, o presente capítulo tem como objectivo fazer uma análise das abordagens feitas ao mesmo com o passar dos anos. É nossa intenção apresentar as principais teorias sobre o tema, classificando-as, quanto à sua temporalidade, em clássicas e contemporâneas.

Após discorrermos sobre as teorias da acção colectiva, pretendemos abordar a filosofia de gestão de multidões mais recente no mundo policial: o *Dialogue policing*.

1. ACÇÃO COLECTIVA

1.1. Teorias clássicas da Acção Colectiva

Apesar de, como veremos adiante, as teorias relativas à acção colectiva nem sempre terem sido consonantes e, por vezes, até paradoxais, é consensual que a ascensão das classes populares à vida política e a sua transformação progressiva em classes dirigentes é uma das particularidades que melhor retrata as mudanças operadas nas sociedades modernas (Le Bon, 1896). Ainda no século XX, Durkheim (1953) alertou para o facto de que a compreensão da sociedade devia passar, cada vez mais, pela interpretação dos fenómenos colectivos exteriores aos indivíduos, uma vez que, ao contrário do que ocorreu ao longo de grande parte da história, nos últimos anos o caminho percorrido pela sociedade tem sido alheio às vontades e motivações de cada indivíduo.

Não obstante ter ocorrido uma mudança significativa de ideais na passagem do século XIX para o século XX, o percurso trilhado nesses últimos anos não deixava dúvidas quanto à emergência de "uma nova potência, última soberana da idade moderna: a potência das multidões" (Le Bon, 1986, p. 13), que tinha vindo para ficar e que merecia particular atenção do mundo académico, fazendo com que inúmeras pessoas começassem a dedicar o seu tempo ao estudo da acção colectiva. Desta forma, podemos afirmar que o interesse e o estudo dos fenómenos de grupo, como percutores dessas mudanças estruturais, embora continue a ser um assunto na ordem do dia em várias áreas do conhecimento científico, não

é recente. Segundo Le Bon (1896), a proliferação do poder das multidões deveu-se ao facto de as pessoas se terem apercebido que o facto de se associarem aumentava a força e a credibilidade das suas concepções perante os órgãos de poder. De repente, as multidões deixaram de ser invisíveis e começaram a ver-se por toda a parte (Ortega y Gasset, 2007).

Os autores que inicialmente lhes tentaram fornecer uma abordagem científica realçaram e ficaram particularmente surpresos com a influência que as multidões exerciam no indivíduo, alterando o seu comportamento. Este facto começou a levantar algumas questões e a despertar bastante curiosidade no seio dos teóricos da época: afinal, o que é uma multidão? Como é que a multidão exerce uma influência tão decisiva sobre o indivíduo? Qual é a natureza dessa alteração mental?

Foram várias as respostas apresentadas e as explicações avançadas no sentido de tentar desvendar as mecânicas por detrás do funcionamento quer da multidão enquanto conjunto organizado de pessoas, quer do comportamento do próprio indivíduo enquanto membro desse colectivo. Como é característico em todas as áreas do conhecimento, também o avanço no estudo da acção colectiva fez com que fossem surgindo diferentes abordagens ao fenómeno e que, com o passar do tempo, os ideais defendidos nestes últimos anos divergissem e, por vezes, fossem mesmo contra aquilo que era defendido pelos pioneiros da matéria, pelo que se revela essencial analisar todo esse percurso de forma a melhor compreender as ideias que vigoram actualmente.

Taine foi pioneiro na tentativa de fornecer uma abordagem moderna e científica ao comportamento das multidões. De igual modo, foi também o primeiro a declarar a inferioridade intelectual das mesmas, sugerindo que estas eram irracionais, bárbaras e facilmente influenciáveis por ideais criminosos, destacando a necessidade de se proteger a ordem social e o ambiente político desta patologia. Pese embora o contributo dado por Taine, foi Gustave Le Bon (1896) que, recapitulando e aprimorando as ideias do seu antecessor, ficou conhecido como o embaixador da psicologia das multidões. Na sua perspectiva, a principal causa que determinava a transformação dos indivíduos inseridos na multidão e a sua descida em vários graus na escala da civilização, residia no facto de os mesmos, quando se encontravam em grupo, adquirirem, pelo elevado número que constituíam, um sentimento de invencibilidade que os fazia ceder a instintos que, se estivessem sozinhos, teriam forçosamente reprimido (Le Bon, 1896). O desaparecimento da personalidade, o desvanecimento da distintividade e conseqüente anonimato, fazia com que os indivíduos perdessem a necessidade e a capacidade de reter a sua natureza

desordeira. Le Bon (1896, p. 24) afirmava ainda que o indivíduo em grupo funcionava como o hipnotizado, "sem consciência dos seus actos. Nele, tal como no hipnotismo, ao mesmo tempo que certas faculdades são destruídas, outras podem ser levadas a um grau de extrema exaltação". O grupo é, desta forma, possuidor de uma consciência colectiva, agindo como se só de uma mente se tratasse (Durkheim, 1953). A esta alma colectiva McDougall (1920) atribui o nome de *groupmind*, estado em que a multidão pensa e sente a um nível inferior à do seu membro médio, que se degrada ao juntar-se com os seus semelhantes.

Quanto ao porquê de os indivíduos assumirem estes comportamentos, as ideias dos autores supracitados, à medida que as suas obras foram surgindo, complementaram-se umas às outras. Na sua obra *The crowd a study of the popular mind* (1896), Le Bon refere que a perda da personalidade consciente se verifica porque ocorre um fenómeno designado de contágio, que faz com que o indivíduo abandone a sua natureza egoísta em prol de uma alma colectiva (Le Bon, 1896). Segundo o mesmo autor, este contágio explica o que há de mais impressionante numa multidão, uma vez que quaisquer que sejam os indivíduos que as compõem, independentemente das semelhanças ou diferenças no seu modo de vida, nas suas ocupações, no seu carácter ou na sua inteligência, o simples facto de se enquadrarem numa multidão faz com que estes sintam, pensem e ajam de forma diferente do que fariam se estivessem isolados (Le Bon, 1896).

Floyd Allport (1924), embora partilhe com Le Bon (1896) a premissa de insanidade das multidões, ao contrário do autor francês, rejeita a ocorrência de qualquer tipo de transformação dos indivíduos na massa. Negando a existência daquilo que muitos autores designaram de *groupmind*, Allport (1924) afirma que não é a massa que altera a natureza pacífica dos indivíduos, mas sim que estes são, só por si, violentos e que os fenómenos de grupo apenas criam as condições ideais para que estes possam exprimir impunemente a sua verdadeira natureza.

Por seu turno, Tarde (1903) procurou explicar o comportamento dos grupos através de um fenómeno amplamente estudado na Psicologia designado por *imitação*. Segundo este, quando aludimos às multidões, a imitação constitui um factor de análise essencial às relações interpessoais. Tarde (1903) defende que a consciência colectiva dos grupos surge fruto da influência mútua que é exercida entre os indivíduos através de um processo de imitação, sugerindo que estes, quando imersos na multidão, tendem a despersonalizar-se e replicar inconscientemente as acções uns dos outros.

Quanto a McDougall (1920) e Freud (1921), também eles deram um importante contributo para a explicação do comportamento colectivo. O primeiro autor tinha por base a ideia da sugestão entre os participantes do grupo, enquanto o segundo elaborou uma teoria explicativa enquadrada dentro da sua área de especialidade: a psicanálise. A sugestionabilidade para McDougall explica o comportamento dos indivíduos dentro das multidões, na medida em que o mesmo acreditava que a acção de determinado indivíduo imerso no grupo despertaria instintivamente a mesma emoção nos outros participantes, fazendo-os a agir em conformidade com a acção observada. A sugestão para McDougall (1920) não é mais do que aquilo a que na gíria se designa de "acção por simpatia".

Por sua vez, a teoria freudiana tem como premissa a identificação com o líder. Segundo Freud (1921), da mesma forma que determinado indivíduo se identifica com a sua família, também o participante de determinado grupo se identifica com o seu líder, que pode ser real ou imaginário. De acordo com este autor, cada uma das pessoas que integra a multidão cria como que uma ligação instintiva com essa figura e com os demais membros do grupo, fazendo com que aja em conformidade com os mesmos. No fundo, esta figura de líder opera na multidão como se de uma carga eléctrica se tratasse, transmitindo impulsos emocionais que despertam nos outros um cariz afectivo que os leva a agir, a pensar e a sentir em harmonia com o mesmo.

Na essência, foram estes os principais autores e as principais ideias desenvolvidas neste lapso temporal (finais do século XIX e primeira metade do século XX). Destacando características nas multidões como a orientação fixa das ideias e dos sentimentos nos indivíduos que as compõem, o apagamento da sua personalidade, o predomínio da irresponsabilidade, invencibilidade, do inconsciente, a diminuição da inteligência e transformação completa dos sentimentos (Le Bon, 1896), todos estes autores apresentaram as suas próprias ideias, de acordo com a área de estudo em que se inseriam, na tentativa de explicar o comportamento colectivo.

Contudo, os factos que evidenciámos não seriam verdades absolutas por muito tempo. Fruto das transformações ocorridas na sociedade, surgiram novos estudiosos com ideias inovadoras em relação aos fenómenos de grupo, marcando um período de ruptura e colocando em causa a validade científica de toda a literatura que havia sido produzida na era psicológica das multidões (Chazel, 1995).

Iniciando este período de quebra, Turner e Killian (1957) foram os primeiros a rejeitar o axioma de irracionalidade das multidões. Desmentindo, tal como havia feito Allport (1924), a existência de uma alma colectiva, estes autores argumentaram que é uma ilusão pensar que existe homogeneidade nas mesmas. Segundo estes, o *groupmind* não tem existência e, em vez disso, as multidões caracterizam-se pela existência de um conjunto de pessoas que expressam os seus sentimentos, enquanto outras não (Turner & Killian, 1957). Antes do início da acção da multidão existe um período durante o qual as pessoas trocam ideias mutuamente, transmitindo a sua própria perspectiva da realidade. Existem pessoas que, de acordo com a sua personalidade e com a sua opinião sobre os diversos assuntos, se revelam proeminentes entre os seus pares, designados *keynoters* (Turner & Killian, 1957). A dominância destes indivíduos faz com que outras posições se desvançam no seio da multidão e que cresça a ilusão de unanimidade e de homogeneidade entre os diversos membros que a compõem, alimentando a realização de uma só profecia.

Embora tenha, indubitavelmente, constituído uma ruptura com as teorias clássicas, tendo em conta que o seu surgimento foi um importante passo para a compreensão dos processos sociais inerentes ao funcionamento das multidões, a Teoria da Norma Emergente de Turner e Killian (1957), como ficou conhecida, pecou pelo facto de se limitar a explicar a vertente micro-social da acção colectiva, ignorando os aspectos mais amplos da realidade social, que ultrapassam as simples ligações entre os diferentes indivíduos do grupo. Além do divórcio entre micro e macro níveis de análise, esta teoria também não deixa claro qual o período exacto em que o processo de interacção social que dá lugar à emersão da norma dominante tem lugar (Wright, 1978), constituindo assim outras das lacunas da mesma.

Começava assim a importar, mais do que responder ao porquê e ao como do surgimento dos fenómenos de grupo, procurar soluções no sentido de saber como lidar com as multidões, tendo em conta a sua linha de acção. No próximo ponto, discorreremos sobre estes novos estudos da acção colectiva.

1.2. Teorias contemporâneas da Acção Colectiva

Como nos apercebemos ao abordar a Teoria da Norma Emergente (Turner & Killian, 1957), com o passar do tempo, a ideia de que o grupo surgia como uma força que se sobrepunha à vontade do indivíduo, alterando as suas atitudes, foi-se mitigando e dando lugar a outro tipo de perspectivas.

Segundo Gohn (1997) e Reicher (1986), as primeiras teorias relativas ao comportamento colectivo possuíam, desde logo, um *handicap* que está na origem de todas as críticas que lhes foram feitas na posteridade: as circunstâncias e a data da sua criação. De acordo com estes autores, o facto de não terem nascido numa época democrática, fez com que pioneiros e aristocratas como Gustave Le Bon (1896), por exemplo, não estivessem preparados para admitir que a proliferação do fenómeno multidão tinha surgido em resposta à forte opressão e às notáveis desigualdades existentes entre classes sociais à época. Assim, Le Bon (1896) e todos os autores que seguiram a sua ideologia e caracterizaram as multidões como irracionais, inconscientes, bárbaras e destruidoras, pecaram por ter ignorado por completo o contexto dos fenómenos que estudaram, tornando assim as suas conclusões bastante e limitadas em termos de alcance.

Ao terem divorciado as multidões do seu contexto social e assumirem nas suas teorias que o acto de participar nelas extingue as nossas capacidades intelectuais, conduzindo-nos a um estado primitivo que se encontra em repouso no nosso inconsciente (Drury & Reicher, 2000), foram alvo de diversas críticas. Em primeiro lugar, ao falar de desindividualização, a literatura, além de, como dissemos, ignorar o contexto do comportamento, não consegue distinguir a natureza violenta do indivíduo em grupo e quando isolado (Reicher, 1996); em segundo lugar, existiam já à época evidências que as pessoas em grupo nem sempre se comportavam de forma anti-social, apenas mostravam uma maior adesão às normas do grupo (Reicher, 1982); por último, falharam ao apresentar processos que expliquem o porquê de as características das multidões, independentemente das pessoas que as compunham, fossem invariavelmente as mesmas (Reicher, 1996).

Foi pelo facto de estas e muitas outras dúvidas terem ficado por esclarecer que foram surgindo, entretanto, outras teorias que lhes procuraram dar resposta. A isto acresce o facto de a Europa ter sido palco de duas Grandes Guerras Mundiais e de outros protestos revolucionários nas décadas de 1960 e 1970 que alteraram o paradigma existente,

potenciando novas formas de acção distintas das conhecidas até então (della Porta & Diani, 2006) e alterando o referencial adoptado na análise do comportamento colectivo (Conceição, 2014). Quando surgiram, estas novas formas de acção distinguiram-se das suas predecessoras afastando-se da lógica da luta de classes, uma vez que, pela primeira vez, não havia qualquer padrão quanto à classe social das pessoas que compunham tais multidões e a sua acção não tinha como objectivo único a tentativa de subverter o poder estadual. Ao invés, a título de exemplo, foram características como a etnia (Movimento pelos direitos civis), o género (Movimento feminista), ou a classe profissional (Maio de 1968), as causas que passaram a estar na origem dos ajuntamentos de pessoas. Este tipo de movimentos não se enquadrava, portanto, em nenhum dos tipos que até agora estudámos, uma vez que a mobilização não ocorreria apenas como um surto de irracionalidade, ou como uma explosão reactiva de frustrações individuais (Smelser, 1962). Começou então a falar-se de movimentos sociais.

A Teoria da Mobilização de Recursos (McCarthy & Zald, 1977; Olson, 1965; Tilly, 1978) continuou a separação do "teor de irracionalidade que outrora caracterizara as multidões" (Conceição, 2014, p. 7), exaltando o extremo oposto: a sua racionalidade. Com o argumento que descontentamentos, sejam eles fruto de privações de direitos ou de interesses de classe, existem sempre, tornando-os necessários mas insuficientes para explicar a mobilização colectiva, estes autores desenvolveram esforços no sentido de imprimir uma nova perspectiva ao estudo do comportamento colectivo. A Teoria da Mobilização de Recursos parte da premissa que os movimentos sociais actuam numa lógica de eficiência (McCarthy & Zald, 1977; Olson, 1965). Dotando-os das mesmas características que, por exemplo, têm os partidos políticos, estes autores afirmam que os movimentos sociais não são mais do que uma institucionalização temporária de pessoas que tem em vista a obtenção de uma recompensa ou a concretização de determinado interesse que é comum aos seus membros (McCarthy & Zald, 1977; Tilly, 1978). Assim, a sua longevidade será tanto maior quanto mais demorada for a concretização dos seus objectivos (Tilly, 1978). Para concretizarem os seus fins de forma mais eficaz, McCarthy e Zald, (1977) defendem que os indivíduos estabelecem estratégias de natureza diversa, que podem passar pelo estabelecimento de parcerias e de ligações, com o objectivo de facilitar a sua acção, ou pela eliminação de ameaças que atentem contra os seus propósitos.

Contrariando também as ideias apresentadas pelas teorias clássicas, Olson (1965) referiu que mesmo que todos os indivíduos de determinado grupo sejam racionais e

centrados nos seus próprios interesses, e que saiam ganhando se, como grupo, agirem para atingir os seus objectivos comuns, ainda assim estes não agirão voluntariamente para promover esses interesses grupais. Porque actuam com base numa lógica custo-benefício, a satisfação do interesse grupal é apenas uma consequência da estratégia de concretização dos interesses pessoais, da mesma forma que o grupo constitui apenas um meio ou instrumento para a concretização desses mesmos interesses (Olson, 1965). O processo de mobilização surge assim como um meio para produzir os resultados pretendidos (McCarthy & Zald, 1977). Melucci (1996) criticou a Teoria da Mobilização de Recursos argumentando que os defensores deste modelo analisaram o processo de mobilização atendendo apenas às suas dimensões externas, ao rácio entre oportunidades e ameaças, como se de um campo de batalha se tratasse, ignorando os processos internos relativos ao funcionamento dos grupos, deixando esta teoria aquém das expectativas.

Pela mesma altura, em estreita ligação com a teoria anterior, surge a Teoria das Oportunidades Políticas (Eisinger, 1972; McAdam, McCarthy, & Zald, 1996; Tilly, 1978). Reconhecendo que os fenómenos colectivos há muito haviam ultrapassado a dimensão social e que eram, cada vez mais, um fenómeno de natureza política (Marks & McAdam, 1996; Tilly, 1978), esta teoria defende não só que o sucesso dos movimentos sociais depende dos recursos de que estes dispõem, mas também do contexto e da permeabilidade que as instituições políticas apresentam às suas reivindicações (Eisinger, 1972). Por outras palavras, a alteração produzida por cada movimento social no ambiente político será tanto maior quanto mais favorável lhe for o contexto. Ou seja, as suas acções só conseguirão abertura do ambiente político e, por consequência, configurar e alterar a política pública quando se revelarem pertinentes e de interesse para este (Marks & McAdam, 1996). Segundo Eisinger (1972, p. 2), há todo um leque de factores dos quais a permeabilidade das acções desenvolvidas pelos grupos depende, tais como a "natureza do chefe de estado, o tipo de eleições, a distribuição de competências e de *status*, o grau de desintegração social, quer individual quer colectivo, que obstruem ou facilitam a actividade dos cidadãos no alcance dos seus objectivos políticos".

Contrariamente às anteriores, esta foi uma teoria que diminuiu a ênfase utilitária que os primeiros autores imprimiram aos fenómenos de colectivos, conferindo-lhe uma carga ideológica de maior dimensão, materializada através do afastamento da luta de classes (McAdam et al., 1996). Todavia, à semelhança da sua antecessora, foi criticada pelo facto de ter demonstrado algum descrédito face aos factores sociais que estão na base

do processo de mobilização, restringindo "a acção dos movimentos sociais, unicamente, às oportunidades concedidas pelos actores políticos, evidenciando uma descrença pela capacidade de acção dos primeiros, nomeadamente no que concerne à sua afirmação, desenvolvimento e mobilização de recursos" (Conceição, 2014, p. 8).

Nesta senda de crítica, surge a Teoria do Enquadramento Cultural (della Porta & Diani, 2006; Goodwin et al., 2001; Melucci, 1989) com vista a fazer face e a preencher as lacunas apresentadas pelas suas predecessoras. Perscrutando pela primeira vez o conceito de identidade social e aprofundando a discussão sobre a importância que a cultura exerce no aparecimento dos diferentes movimentos sociais, esta teoria defende que a adesão a um determinado grupo pressupõe a identificação e a aceitação de um conjunto de valores, de crenças e de objectivos comuns (Snow, Soule, & Kriesi, 2004). A cultura surge como o factor que define o posicionamento de cada indivíduo na malha social. Sabendo onde pertence, de acordo com esta teoria, o indivíduo consegue facilmente transformar os seus interesses individuais em interesses colectivos, através da identificação de elementos comuns e de convergência com os demais actores sociais, solidarizando-se e unindo-se com aqueles que partilham o mesmo código de conduta (della Porta & Diani, 2006; Melucci, 1989).

De acordo esta teoria, o surgimento da acção colectiva deriva da identificação dos diferentes actores sociais com determinados princípios fundamentais, que os caracterizam, definem enquanto grupo e orientam a sua acção no espaço onde a mesma toma lugar (della Porta & Diani, 2006). A construção da identidade social constitui, desta forma, um importante factor de análise da acção colectiva. Segundo della Porta e Diani (2006), a identificação de qualquer indivíduo com um grupo define-se como um processo de auto-categorização, na medida em que o actor social adere ao grupo que, segundo a sua análise, melhor reflecte aquela que é a sua visão do mundo e dos problemas. Essa auto-categorização consiste no acto ou habilidade de cada actor social se definir a si e de se situar em relação aos seus semelhantes. Este processo de enquadramento cultural tem como objectivo "alcançar a definição comum de um problema social e uma prescrição comum para solucioná-lo" (Goodwin et al., 2001, p. 6).

Assim, esta construção de identidade tem duas implicações, uma positiva e uma negativa. Positiva no sentido em que define os princípios e valores por trás daqueles que participam em determinado grupo ou movimento social, negativa na medida em que também caracteriza, de certa forma, os que não só estão excluídos desse grupo mas

também aqueles que possam activamente estar contra o mesmo (Melucci, 1996; Tilly, 2004). Esta foi uma teoria que se demarcou das restantes porque, pela primeira vez, o processo de identificação assume uma dimensão essencialmente simbólica, uma vez que a pertença a determinado grupo tem fundamentos culturais e não implica necessariamente igualdade de género ou de etnia, por exemplo (della Porta & Diani, 2006).

O conceito de identidade social de que temos vindo a discutir foi aprofundado pela primeira vez por Tajfel (1982) quando estudava os processos envolvidos nas relações intergrupais. Do seu estudo resultou aquela que ficaria conhecida como a Teoria da Identidade Social (Tajfel & Turner, 1986). Fazendo a distinção entre identidade pessoal, considerando que a mesma diz respeito ao conjunto de características de cada indivíduo, e identidade social, ou seja, a forma como determinado indivíduo se percebe como membro de determinada categoria social (Tajfel, 1978; Turner & Giles, 1981), esta teoria sustenta que o indivíduo não pode ser desligado da sociedade. Aversa a qualquer espécie de individualismo, esta teoria consagra "que a relação dos indivíduos é medida pelo processo de categorização social, o qual produz percepções estereotípicas, ou seja, a percepção que todos os membros de uma categoria social ou grupo partilham características que os diferenciam de outras categorias" (Cameira, 1997, p. 8).

Segundo Tajfel (1978), cada indivíduo faz uma avaliação da sua identidade pessoal e, de acordo com os vários grupos existentes na sociedade, tende a orientar a sua procura do grupo de pertença para aquele que melhor se identifica com as suas características, tendo em conta o contexto social em que se insere. A este processo de comparação social, Tajfel (1978) designou de processo de auto-categorização, posteriormente aprofundado (Turner, Hogg, Oakes, Reicher, & Wetherell, 1987). Na óptica de Tajfel (1978) o processo de inclusão grupal comporta três componentes: a cognitiva, que diz respeito à forma racional como cada indivíduo apreende a realidade; a avaliativa, que consiste na discriminação positiva ou negativa que faz dos diferentes grupos que o envolvem; e a emocional, relativa às emoções que sempre acompanham e condicionam as duas anteriores. Na mesma senda, Turner (1982) defende que a identificação social de um indivíduo com um grupo é condição necessária e suficiente para explicar a influência social que opera nos membros de uma multidão. Na óptica deste autor o número de indivíduos a replicar certo comportamento será tanto maior quanto maior for o seu respeito e identificação com os atributos que definem a sua identificação social (Turner, 1982).

Desta forma, a pertença a uma categoria social constitui uma condição e um guia de acção para o comportamento grupal (Turner, 1982; Turner et al., 1987).

2. DIALOGUE POLICING

2.1. A evolução do policiamento de multidões

Foram muitas as estratégias de policiamento de grandes eventos observadas ao longo das últimas décadas. O modelo de escalada dos meios coercivos, caracterizado por uma visão extremamente negativa da multidão, pela inexistência de comunicação e por uma escalada dos níveis de força igual para todos, foi o mais comumente observado ao longo dos anos (GODIAC, and Swedish National Police Board 2013a). Contudo, percebendo-se que esta forma de actuação não resolvia os problemas de forma conveniente, e que, não poucas vezes, era ela própria instigadora de mais violência, algumas forças policiais começaram, entre 1980 e 1990, a adoptar modelos de policiamento baseados na cooperação, na negociação e no estabelecimento de acordos com os manifestantes, sendo que a força passou a ser utilizada só em último recurso (McPhail et al., 1998).

Não obstante, nesta onda de evolução e de mudança no policiamento de grandes eventos, Noakes e Gillham (2006) denotaram que certas forças policiais deixaram de seguir o modelo de gestão negociada de multidões e, com o fundamento que os seus membros se tinham tornado cada vez menos previsíveis e acessíveis, começaram a utilizar táticas paramilitares de forma a manter a ordem pública nos eventos colectivos (Björk & Peterson, 2006; Vitale, 2005). Segundo Noakes e Gillham (2006), a maior parte das polícias começaram a separar os "bons" dos "maus" manifestantes, com o objectivo de isolar e de conter os segundos, tática à qual atribuíram o nome de "incapacitação estratégica".

De forma resumida, têm sido estas as estratégias, táticas e filosofias de policiamento adoptadas ao longo dos últimos anos pela maior parte das polícias europeias e mundiais (Noakes & Gillham, 2006). Assim sendo, verificámos que no desempenho das suas funções de ordem pública, ainda existem pelo mundo fora algumas forças policiais que cujos modelos de policiamento resultam, com alguma frequência, no uso excessivo da

força. Ao depositarem as causas da violência na multidão, e nunca na sua relação com os demais intervenientes, estas forças policiais não demonstram preocupação com as consequências e os efeitos que as suas acções podem surtir nos grupos com os quais se relacionam (Reicher, Stott, Drury, Adang, Cronin, & Livingstone, 2007)

Estas abordagens têm, desde logo, dois problemas. Em primeiro lugar, quando, desde início e sem qualquer fundamento, começamos a actuar e a interagir com alguém que não conhecemos de uma forma facilmente perceptível como hostil, haverá, obviamente, a tendência para essas pessoas se comportarem em consonância com a forma como são tratadas. O segundo problema resulta de uma interpretação *a contrario sensu*, que origina a seguinte questão: se a polícia pode interagir com os membros de uma multidão com posturas que tendem a degradar a relação existente entre as duas partes, porque não aceitar o desafio de desenvolver estratégias que lhes permitam fazer o inverso (Reicher et al., 2007; Stott, 2009; Stott et al., 2006; Waddington, 2007).

Chegou-se à conclusão que partir do pressuposto que a violência pode emergir a qualquer momento, mesmo que a multidão não dê razões para pensar dessa forma, e assumir uma postura rígida e de desconfiança perante os membros da mesma é algo obsoleto e que não traz vantagens a nenhuma das partes (della Porta & Reiter, 2006). Segundo os mesmos autores, mais do que olhar para a multidão como um grande aglomerado físico de pessoas que lhes quer dificultar a missão, hoje o desafio das polícias do mundo moderno passa pelo desenvolvimento de estratégias que lhes possibilitem conhecer os diferentes grupos de pessoas dentro dessa multidão e estabelecer contactos e parcerias com os mesmos, de forma a enriquecer e a facilitar a actividade policial na gestão de multidões (Reicher et al., 2007).

A polícia deve assumir-se como o principal actor dos eventos colectivos, construindo bases que lhe permita agir com legitimidade tal que desperte nos membros da multidão a vontade de eles próprios se conterem uns aos outros - autopolicimento (Drury & Reicher, 1999, 2000, 2005). De acordo com Reicher et al. (2007), tratar os membros da multidão de forma igual e impor um destino comum a todos eles, adoptando acções que vão contra as suas concepções, tem sido uma das principais causas de violência nos eventos colectivos.

Por este motivo, e partindo do princípio que as causas da violência não residem apenas na multidão e que, por vezes, a mesma toma lugar em virtude de actuações policiais

desinformadas e ineficazes (Wahlström, 2011), têm proliferado no seio da comunidade científica internacional investigações cujo objectivo tem sido o de demonstrar como esta nova perspectiva imprimida à acção colectiva pode ser utilizada para construir e desenvolver modelos de policiamento que promovam a conciliação entre as forças policiais e os demais intervenientes nos fenómenos grupais (Waddington, 2007). Isto porque, hodiernamente, "as multidões e os eventos de natureza colectiva não podem ser somente vistos como um problema ou ameaça, mas também, e sobretudo, como uma oportunidade" (Reicher et al., 2007, p. 10).

Por esta razão, tem havido um esforço de mudança, particularmente no cenário europeu, com o intuito de adequar o policiamento a este novo olhar sobre as multidões e de, por consequência, abandonar a postura eminentemente reactiva e repressiva - modelo de escalada dos meios coercivos -, adoptando um policiamento com base numa abordagem de gestão dos níveis da violência (Felgueiras, 2009a), de comunicação, de diálogo e de facilitação, tendo como objectivo a diferenciação entre os diversos grupos, de forma a legitimar e criar consenso em torno da gestão policial de multidões (McPhail et al., 1998; Wahlström, 2011).

2.2. O diálogo e a comunicação na gestão de multidões

2.2.1. Modelo ESIM

O conceito de identidade social desenvolvido por Tajfel e Turner (1986) revelou-se essencial para a criação do modelo de Reicher (1984, 1996), que ficou conhecido por *Elaborated Social Identity Model* e que veio, nos anos subsequentes à sua criação, a revelar-se de extrema importância para o desenvolvimento de estratégias modernas de policiamento. Este modelo ESIM parte da premissa que uma multidão não é, ao contrário do que foi maioritariamente afirmado até então, um todo. Em vez disso, uma multidão consiste num aglomerado físico de pessoas que, embora partilhem o mesmo espaço físico, regem-se por normas e por valores diferentes e, como tal, não podem nem devem ser tratadas da mesma forma (Havelund, Jensen, Joern, Nielsen, & Rasmussen, 2013).

Uma das proposições do ESIM é que a justificação para o comportamento social nos eventos de natureza colectiva deriva da associação psicológica que cada indivíduo faz de determinadas categorias sociais para a construção do seu auto-conceito (Stott, 2009). Isto quer dizer que, embora no nosso quotidiano pensemos em nós próprios em termos de identidade pessoal, ou seja, naquilo que somos e que nos torna diferentes dos nossos semelhantes, quando confrontados com eventos de natureza colectiva, a nossa vontade de pertencer a determinado grupo tem origem na comparação que fazemos entre as nossas características pessoais e as diferentes categorias sociais presentes (Reicher, 1984, 1996).

Assim, de forma a tentar explicar o comportamento colectivo, este modelo parte de dois princípios (Reicher, 1984). O primeiro é que o processo de influência social entre os diversos membros que compõem uma multidão, que teorias abordadas anteriormente procuraram explicar, pressupõe a existência de identificação social de cada indivíduo com o grupo. Por outras palavras, só se o indivíduo se identificar com os valores, com as crenças e com os objectivos que determinado grupo promove é que se deixa influenciar pelo efeito e pelos comportamentos do mesmo. Por sua vez, o segundo princípio consagra que é essa identidade social que orienta as formas de acção adoptadas por determinado grupo tendo em conta a particularidade dos contextos, visto que é a mesma que dita a possibilidade e a legitimidade das suas acções (Stott, 2009). Ainda no que concerne à identidade grupal, segundo Reicher (1984), devem ser tidos em conta para a caracterização da identidade social do grupo os comportamentos levados a cabo pela totalidade dos membros do grupo. É a existência de homogeneidade na multidão que dá ao cientista a certeza do tipo de comportamentos susceptíveis de serem válidos para aferir a categoria social de determinado grupo (Reicher, 1984). Daqui podemos retirar duas conclusões: não só o comportamento colectivo é moldado pela identidade grupal, mas também o contrário se passa (Reicher, 1996).

Assim, os membros de determinado grupo não vão seguir qualquer comportamento, apenas aqueles que se adequam e vão ao encontro daquela que é a sua categoria social. Também não replicarão nenhum comportamento a não ser aqueles adoptados pelos membros cuja categoria social é semelhante à sua (Reicher, 1996). É esta a base que serve de fundamento à aferição da identidade social de determinado grupo através da conduta dos seus membros, tendo em conta que a identidade social constitui o principal limite à acção dos mesmos (Reicher, 1987).

Tendo isto em conta, Cronin e Reicher (2006) referem que cada evento consiste num encontro intergruppal, que ocorre normalmente entre a Polícia e vários grupos possuidores de identidades sociais distintas, e que, tendo isso em consideração, a acção policial tem um impacto crucial no desfecho dos acontecimentos. Como já referimos, a identidade social de cada grupo resulta da compreensão do seu posicionamento dentro de um vasto conjunto de relações sociais (Stott, Drury, & Reicher, 2012). Em termos práticos, isto significa que, como afirmam Cronin e Reicher (2006), quando a acção da polícia, como *outgroup*, é percebida pela multidão como ilegítima, a probabilidade de confronto aumenta, resultante da alteração de identidade social operada através de actuações desinformadas por parte da polícia (Cronin & Reicher, 2006).

Assumindo que percepções reprovadoras da acção policial afectam negativamente as dinâmicas da multidão, o ESIM defende que a postura policial é, assim, determinante na modelação e remodelação do comportamento colectivo, uma vez que uma abordagem quando é percebida como correcta e legítima pode fazer a diferença entre a existência ou inexistência de conflitos (Stott, 2009). Por outro lado, o uso indiscriminado da força ou outras acções percebidas como ilegítimas podem criar entre os membros da multidão um sentimento de legitimidade e união para, juntos e de forma hostil, se oporem à força policial (Stott, 2009). Por outras palavras, a volatilidade da identidade social surge como consequência de interpretações incorrectas que um grupo faz de actuações de outros grupos, o que pode levá-lo a incluir comportamentos hostis e anti-sociais no seu repertório de acção (Reicher, 1996).

Fruto da observação, das experiências e dos resultados obtidos na análise que fez a duas manifestações históricas, nomeadamente a *St. Pauls Riot* e a *Battle of Westminster*, Reicher (1984, 1996) denotou ainda que esta relação entre identidade e acção colectivas é evidente não só em termos de resultado mas também em termos de processo. Da análise que fez, Reicher (1984, 1996) observou que, pese embora a diversidade de comportamentos adoptados pelos membros da multidão, a identidade social que cada membro partilha assume uma importância crucial quanto à generalização ou não dessas condutas. Por exemplo, quando numa das manifestações que observou (*St. Pauls Riot*), cujo objectivo era protestar contra o abuso de poder das autoridades, uma pedra foi atirada para a polícia, esta acabou por levar não só com uma, mas com uma chuva de pedras. Pelo contrário, quando uma pedra foi atirada contra um transporte público que se encontrava no local, os restantes membros não só não replicaram a acção, como também dissuadiram o

autor do delito de continuar com a actividade criminosa, o que veio comprovar que os indivíduos em grupo actuam em função da sua identidade (Reicher, 1984, 1996) e não privados da mesma como em tempos defendeu Le Bon (1896). Esta evidência e muitas outras ocorridas em diferentes eventos de protesto, com diferentes contextos (Drury & Reicher, 1999, Reicher, 1996; Stott, 1996; Stott & Drury, 1999; Stott & Reicher, 1998), serviram de apoio para comprovar o limite que a identidade social constitui à acção colectiva. Definirmo-nos como cidadãos portugueses não significa apenas externalizar a nossa nacionalidade, representa, sobretudo, o nosso posicionamento no mundo em relação a cidadãos de outros países, num quadro cultural da acção colectiva.

Tendo em conta que as proposições avançadas por este modelo têm sido corroboradas por dados empíricos recolhidos em diversos estudos ao longo dos últimos anos (Waddington, 2007), após todas as teorias sugeridas até ao momento, o ESIM afigura-se como uma opção válida e a considerar na explicação nos fenómenos de grupo (Stott, 2009). Os dados que têm sido recolhidos desde a década de 1980 não deixam dúvidas quanto à relação existente entre a identidade social e a acção levada a cabo pelos diferentes grupos que constituem a malha social (Reicher, 2001). Como tal, de forma a legitimar a sua acção aos olhos da sociedade, este modelo salienta que é essencial para a polícia estabelecer uma relação positiva com os membros que compõem os diferentes grupos, procurando conhecer os valores e os objectivos que os movem para, assim, actuar de forma mais informada e, conseqüentemente, eficaz, para que a legitimidade das suas acções seja reconhecida e para que as mesmas tenham um impacto positivo nas dinâmicas da multidão (Gorringe, Rosie, & Stott, 2012).

2.2.2. Uma novidade

A perspectiva imprimida pelo modelo ESIM e pelas investigações científicas subsequentes demonstraram que alguns fenómenos de violência ocorrida em protestos políticos surgiram porque a polícia não conseguiu dar uma resposta adequada aos fenómenos (della Porta & Reiter, 2006). Assim, como já vimos e ao contrário do que inicialmente se pensara, as teorias contemporâneas têm demonstrado que as causas da violência não residem apenas nas relações que ocorrem entre os diferentes grupos, mas por

vezes também nas interações sociais que têm lugar entre a polícia e os diferentes grupos antes, durante e após os eventos.

Isto conduziu a uma mudança na forma de analisar e de entender o comportamento colectivo (Hilton & Wessman, 2013). Ao invés de assumir um papel secundário e eminentemente reactivo, aos olhos das teorias modernas, a polícia é uma parte activa e, desta forma, assume uma função primordial para a escalada ou não da violência nos eventos de protesto (Hilton & Wessman, 2013). Estes dados, segundo Masterson (2012), vieram comprovar a necessidade estratégica de se adoptar uma postura mais dinâmica e negociadora com vista à construção de relações saudáveis e de confiança entre a polícia e os diferentes intervenientes nos grandes eventos. De acordo com o mesmo autor, para se conseguir garantir de forma efectiva o direito de manifestação, é essencial implementar modelos de policiamento que permitam aos elementos policiais dialogar com os organizadores e com os diferentes participantes da multidão (Masterson, 2012). Desta forma, visto que a legitimidade reconhecida à acção policial decorre da forma como a polícia interage com os participantes, Masterson (2012) destaca o contributo que a negociação e a comunicação podem dar para que os acontecimentos se desenrolem de forma positiva.

Destarte, fruto de experiências de policiamento ineficazes que ocorreram entretanto, onde a utilização excessiva da força por parte da polícia começou a ser a principal fonte de descontentamento da população, começou a questionar-se a eficácia das táticas utilizadas seguindo o modelo de escalada dos meios coercivos (Waddington, 1998). Com efeito, tendo em conta esta onda de reprovação em relação ao uso indiscriminado da força por parte das forças policiais, o desenvolvimento de novas estratégias de policiamento de eventos de protesto era algo premente (Waddington, 2007). Partilhando da mesma ideia, Stott (2009) acrescenta que o esforço estratégico das forças policiais deve orientar-se para a adopção de uma postura mais proactiva, focada na utilização de táticas e procedimentos que procurem evitar que seja a sua própria acção a contribuir contra a ordem que pretendem assegurar. De acordo com o mesmo autor, o sucesso do policiamento moderno reside no facto de a polícia ter em conta, em cada acção e decisão tomada, a legitimidade que a outra parte, os protestantes, lhe vão reconhecer.

2.2.3. Princípios

Os tumultos sociais de que a Europa (ex: motins de Gotemburgo, cimeira do G20) foi palco e os avanços promovidos pelo modelo ESIM fizeram com que alguns países começassem a adoptar o diálogo e a comunicação como instrumentos de trabalho nos seus policiamentos (Österling, 2013). Esta filosofia assenta em quatro princípios redutores do conflito: educação; comunicação; facilitação; e, diferenciação (Reicher, Stott, Drury, Cronin, & Adang, 2004). Contudo, evidenciar estes princípios não significa que os mesmos constituam uma condição *sine qua non* para o sucesso de todos os policiamentos. Significa apenas que, como veremos, constituem linhas de orientação que podem auxiliar as diferentes forças policiais a direccionar a sua acção e a aproximar-se da multidão em eventos de natureza colectiva. Por outras palavras, são mais uma ferramenta na sua *toolbox* policial.

2.2.3.1. Educação

Como vimos, uma multidão constitui uma soma de vários grupos. Por sua vez, cada grupo tem características próprias que o torna único e, portanto, diferente de todos os outros (Reicher et al., 2004). Aproveitando as palavras de Felgueiras (2009a, p. 157), "as comunidades são constituídas por grupos de pessoas, grupos estes que regulam as suas condutas em função da sua identidade social". Este princípio reitera a importância de a polícia desenvolver esforços prévios no sentido de conhecer a identidade social de cada um dos grupos com que vai interagir durante determinado evento. Segundo Reicher et al. (2007, p. 409), o entendimento da identidade social de cada grupo que compõe a multidão é essencial para que, cada vez que é chamada a intervir, a polícia evite "que determinado foco de desordem se alastre aos demais membros da multidão". É essa educação, esse conhecimento de causa sobre os diferentes participantes, que vai permitir à polícia saber antecipadamente a melhor forma de actuar perante os mesmos nas diferentes situações, sejam elas para favorecer ou para desfavorecer o grupo (Holgerson, 2010; Reicher et al., 2004), constituindo assim "uma mais-valia na aplicação das políticas públicas de segurança" (Felgueiras, 2009a, p. 158).

Segundo Reicher et al. (2004), conhecer os valores, padrões, objectivos, a noção do certo e do errado que o grupo tem, os seus estereótipos e expectativas de outros grupos, o seu histórico de interacção com estes, incluindo a polícia, em eventos anteriores, bem como outros factores com particular valor simbólico, revela-se fundamental para o sucesso e legitimação de cada intervenção policial (Reicher et al., 2004, 2007; Stott, 2009). A posse antecipada de informações revela-se assim condição essencial para que a polícia possa compreender as interacções dos grupos presentes e, conseqüentemente, realizar uma boa actividade de gestão (Felgueiras, 2009a).

De forma a "perceber, julgar, antecipar e responder adequadamente ao comportamento de um grupo" (Reicher et al., 2004, p. 566), recomenda-se (GODIAC and Swedish National Police Board, 2013b) ainda que os elementos que interagem directamente com a multidão estejam dotados do conhecimento científico produzido até à data no que aos grupos diz respeito, de forma a melhor compreender as suas dinâmicas e a poder interpretar correctamente cada acção levada a cabo pelos mesmos. Estar a par da cultura de cada grupo pode evitar muitas intervenções desnecessárias e desinformadas. Quando os grupos em causa são novos ou não existe conhecimento e relacionamento com os mesmos, este tipo de postura amigável revela-se igualmente vantajosa porque demonstra que existe por parte da polícia abertura para a negociação e para o diálogo (Holgersson, 2010).

2.2.3.2. Facilitação

Em alguns eventos de natureza colectiva, particularmente naqueles em que são esperados confrontos, o que se tem verificado é que a implementação de policiamentos com base em filosofias de incapacitação estratégica, embora contribua para a inexistência de confrontação violenta, faz com que os diferentes intervenientes não vejam realizadas as suas aspirações e não reconheçam legitimidade à acção policial (Noakes & Gillham, 2006). Assim, ao procurar assumir um controlo absoluto sobre a multidão, a polícia acaba por impor à mesma que se comporte de um modo que vai contra os seus princípios, ignorando por completo a identidade social e as modalidades de acção que falámos no princípio anterior.

Reicher et al. (2004) defendem que a redução da violência e consequente sucesso no policiamento de eventos de protesto passa, desde logo, pela mudança deste paradigma. A função da polícia é a defesa e a garantia dos direitos dos cidadãos, logo, e porque não tem interesse que se verifique o contrário, esta deve preparar o policiamento de eventos de protesto no sentido de encontrar formas que possam facilitar o exercício legítimo destes direitos e não o contrário (Holgerson, 2010).

Por esse motivo, Reicher et al. (2004, 2007) alertam para a necessidade de preparar cada policiamento de ordem pública no sentido de garantir que cada grupo terá a possibilidade de concretizar o máximo de objectivos legítimos que as outras partes têm em vista. Se, porventura, houver razões para acreditar que a realização de determinada aspiração não será possível, é importante que a polícia, antes de negar, demonstre a flexibilidade necessária para procurar alternativas no sentido de realizar esses desejos (Stott et al., 2006), uma vez que esta "tem a obrigação de criar as condições necessárias para permitir o sucesso do alcance das metas comunitárias" consideradas legítimas (Felgueiras, 2009a, p. 158). Caso não sejam encontradas outras alternativas, é especialmente importante que, através do diálogo, as forças policiais deixem claro aos membros da multidão o porquê de não ter sido possível atender a determinada solicitação (Reicher et al., 2004).

Com efeito, é nos momentos em que a violência eclode que a força policial tem as melhores oportunidades para legitimar a sua acção e reforçar a sua autoridade, demonstrando flexibilidade e disponibilidade para a resolução de problemas. É nesses momentos de tensão, quando a tentação de reprimir é mais forte, que a facilitação assume maior importância (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). Segundo Reicher et al. (2004), a facilitação policial nos momentos de crise pode constituir um factor decisivo para a não escalada da violência. Ao desenvolver esforços para demonstrar que está a fazer os possíveis para conciliar os interesses de todas as partes, segundo Reicher et al. (2007, p. 409), "a polícia não só evitará a violência por parte desses participantes, como também conquistará a sua cooperação". De igual modo, se houver necessidade de intervir de forma musculada, a utilização prévia de estratégias de facilitação tenderá a auxiliar uma eventual percepção de legitimidade quanto a esta acção.

Se assim for, a grande maioria dos membros da multidão, leia-se aqueles que não contemplem logo à partida acções violentas no seu repertório, tenderá a olhar a presença policial não como um factor impeditivo às suas aspirações, mas, sim, como um auxílio à

realização dos seus direitos (Waddington, 2007). Por outras palavras, os membros da multidão categorizar-se-ão como parceiros e não como adversários da polícia. Isto leva-nos ao terceiro princípio.

2.2.3.3. Comunicação

Quando falamos numa filosofia de policiamento que atinge os seus objectivos com base no diálogo, o princípio da comunicação assume, obviamente, um papel preponderante, sendo necessário e útil levá-la a cabo de diversas formas e nas diferentes fases do policiamento de eventos colectivos (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). Ao contrário dos restantes, este é um princípio cuja realização não depende só do esforço da polícia.

Neste tipo de eventos, a comunicação entre a polícia e os manifestantes deve ter como objectivo o estabelecimento de negociações, o acordo de pormenores relativos ao decorrer do evento, no intuito de prevenir o surgimento de situações potencialmente perigosas e violentas (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a; Reicher et al., 2004) e a aproximação da "percepção que os cidadãos têm dos acontecimentos à percepção da polícia" (Felgueiras, 2009a, p. 159). Estas conversações podem e devem incluir questões como os objectivos dos membros da multidão e os procedimentos a adoptar pela polícia no sentido de facilitar a concretização dos mesmos e também a negociação de medidas de contingência legítimas aos olhos de ambas as partes em caso de conflito (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013b; Reicher et al., 2004). Contudo, aquando da implementação de um modelo de policiamento que se ancore nos princípios que temos vindo a referir, há que considerar que quando já existe um histórico de conflitos entre a polícia e os manifestantes, estes últimos estão menos propensos a levar a sério e confiar em algo que os primeiros tenham a dizer (Stott et al., 2006). Na verdade, quando existe uma longa história de conflitos, a comunicação pode até revelar-se um paradoxo, uma vez que a relação pode ser má ao ponto de o simples facto de a polícia procurar estabelecer diálogo ser visto como uma ameaça, como um acto hostil e desonesto (Reicher et al., 2007).

Como consequência, é necessário ter em conta não só o que se comunica, mas também como se comunica. Relativo ao como, Reicher et al. (2004, 2007) sugerem a

utilização de pessoas de confiança e respeitadas pelos restantes membros. Com isto não estamos a falar de pessoas que se auto intitulam líderes, mas sim de indivíduos que sejam vistos e reconhecidos por todos como representantes de sectores significativos da multidão, denominados por "mediadores comunitários" (mais uma vez, o conhecimento sobre cada grupo e respectiva identidade social é fundamental para consegui-lo). De acordo com estes autores, estabelecer contactos dentro da multidão revela-se de maior importância para o combate a focos de violência incipiente ou lúdica (Björk & Peterson, 2006).

Além disto, Reicher et al. (2004, 2007) sugerem ainda a utilização de outros meios que possam facilitar a comunicação entre a polícia e os participantes. Antes dos eventos, temos o exemplo das redes sociais, dos meios de comunicação social, panfletos, folhetos, entre outros. Por seu turno, durante o evento podem ser utilizados altifalantes, ecrãs LED ou telas em locais visíveis e outros meios tecnológicos que permitam transmitir e receber mensagens de forma fácil e instantânea. A comunicação é, sobretudo, um meio "para garantir a transparência da acção policial" (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a, p. 9).

2.2.3.4. Diferenciação

Alertámos várias vezes ao longo do presente documento que a multidão não é mais do que um aglomerado físico de pessoas que pertencem a grupos distintos (Reicher et al., 2004, 2007). O princípio da diferenciação "é determinante para a conquista da confiança dos cidadãos" (Felgueiras, 2009a, p. 159), resulta do cumprimento dos três princípios anteriores e realça a necessidade de se adoptar uma abordagem personalizada tendo em conta a identidade social que cada grupo partilha, pois por norma as multidões, como vimos, não iniciam os eventos de protesto de forma homogénea e só serão susceptíveis de se comportar como tal se forem tratadas dessa forma (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). O comportamento uniforme da polícia em relação a todos os grupos da multidão é o facto que mais revolta e altera a identidade social dos grupos com que interage (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a).

Com base neste argumento, Gorringe et al. (2012) defendem que a chave para um bom policiamento é o desenvolvimento e aplicação de técnicas e tecnologias que permitam à polícia diferenciar os vários grupos inseridos na multidão, para que, em situações de

violência ou de conflito emergente, seja possível garantir que determinado participante não seja punido ou arrastado para um problema que não causou. Isto porque mesmo nos grupos que, por norma, são mais violentos, embora existam, são poucas as pessoas que têm a intenção de causar problemas desde o início (Cronin, 2001; Stott & Reicher, 1998; Waddington, 1994).

Assim, podemos afirmar que não é correcto considerar que quando a violência eclode todas as pessoas são perigosas. É precisamente quando surgem situações de conflito que a capacidade de diferenciar se revela mais importante, visto que a melhor forma para "pôr fim à violência de poucos é ser-se permissivo em relação aos restantes" (Reicher et al., 2004, p. 568).

Por todos estes motivos, Reicher et al. (2004) recomendam que a diferenciação deixe de ser vista como uma possibilidade, mais uma opção ou como a última etiqueta de uma longa lista de tarefas, alertando para a necessidade de desenvolver táticas e implementar tecnologias que permitam a diferenciação, tornando-a a prioridade e o fim último de cada policiamento, integrando-a em qualquer decisão tática ou estratégica, em cada treino e em cada planeamento.

2.2.4. Acções a desenvolver antes, durante e após os eventos

As condições para a polícia conseguir a cooperação dos organizadores ou dos designados *keynoters* presentes nos vários eventos já referidos anteriormente podem variar. Contudo, independentemente das condições que se proporcionem, existe um conjunto de práticas que, fruto de alguns anos de experiência, são vistas como recomendáveis e decisivas para que quer os agentes policiais encarregues de estabelecer a ligação com os diferentes grupos, quer a própria polícia enquanto instituição consigam potenciar a promoção de manifestações pacíficas, com base na comunicação e no respeito mútuo entre as diferentes partes envolvidas (Österling, 2013).

Em anos anteriores, de acordo com della Porta e Reiter (2006), a falta de contacto comunicacional entre a polícia e os manifestantes era transversal a todas as fases dos eventos. Esta inexistência de comunicação era uma das principais causas de desentendimento entre a polícia e os mesmos, bem como da consequente escalada dos níveis de violência. Assim, de forma a evitar conflitos, Holgersson (2010) faz referências

às acções desenvolvidas pelas equipas de diálogo da polícia sueca nas diferentes fases do evento. Embora existam práticas que são comuns a todas as fases, ao dividi-las, este autor evidencia algumas práticas a ter em conta (Holgersson, 2010).

Antes dos eventos, tendo em conta que esta é uma filosofia de policiamento baseada numa abordagem *no-surprises* (ACPO, 2010), objectiva-se que todos os participantes fiquem cientes das acções que a polícia pretende adoptar tendo em conta os cenários possíveis. Por este motivo é desde logo primordial que a polícia procure estabelecer diálogo com os organizadores dos eventos e com os restantes participantes assim que receber informações acerca da realização de determinado evento (ACPO, 2010; Holgersson, 2010).

Österling (2013) refere a importância de a polícia, antes de cada evento colectivo, fazer uma previsão das ameaças e dos riscos de forma a definir uma utilização proporcionada de recursos. Além disso, na perspectiva deste autor, o principal erro de muitas forças policiais é utilizar estereótipos para elaborar essas análises e, desta forma, deixar que eventos passados ditem o destino de eventos futuros (Österling, 2013). De forma a contornar este enviesamento, Österling (2013) destaca a importância do diálogo policial na fase de preparação dos policiamentos, visto que a informação que é possível recolher estabelecendo contactos com os diferentes intervenientes permite preparar e julgar cada policiamento como um evento único, tendo em conta os contextos particulares do mesmo. Na óptica de Holgersson (2010), o diálogo antes dos eventos revela-se muito profícuo para estabelecer vários tipos de acordos com as diferentes partes envolvidas no mesmo. Os pontos a acertar podem ser vários: acertar locais de concentração, trajectos, horários, locais de destino, estratégias de facilitação dos objectivos legítimos do protesto e de formas de repressão de acções ilegais que se pretendam levar a cabo.

Quando existir conflito de interesses e de forma a conquistar o respeito, a confiança e a legitimidade aos olhos das diferentes entidades envolvidas, Holgersson (2010) alerta para a importância de a polícia se mostrar sempre empenhada em arranjar outras alternativas para satisfazer e fazer cumprir os objectivos e desejos das outras partes. Embora, na maioria dos casos, seja possível encontrar soluções profícuas para ambas as partes, se o conflito ainda assim persistir, é igualmente importante negar de forma transparente. Por outras palavras, é essencial para a legitimação e aceitação da acção policial que se clarifique quais serão as acções a adoptar caso os manifestantes, ainda assim, queiram fazer valer intenções ilegítimas (Holgersson, 2010).

Por seu turno, Wahlström e Oskarsson (2006) alertam para o facto de que a cooperação pode não ser possível com todos os grupos. Devido a uma história longa de confrontos anteriores ou por motivos de outra natureza, nem sempre é possível estabelecer diálogo e conseguir a colaboração de todas as partes envolvidas. Nestes casos, estes autores defendem que a postura positiva e facilitadora que a polícia deve assumir se revela ainda de maior importância para tentar encontrar soluções que sejam aceitáveis para as diferentes partes (Wahlström & Oskarsson, 2006).

A acção de diálogo é transversal a todas as fases dos eventos (Holgersson, 2010). Como tal, os desenvolvimentos conseguidos na fase que os antecede são essenciais para o bom decorrer dos mesmos (Österling, 2013). Por norma, durante os eventos o contacto com as diferentes entidades tem início no local de concentração. De forma a facilitar a construção de uma relação de confiança, Holgersson (2010) recomenda que as pessoas incumbidas de estabelecer diálogo com os diferentes intervenientes sejam as mesmas que o tenham feito na fase de preparação, onde foram estabelecidos os acordos iniciais e outros pormenores relativos ao decurso do evento. Este autor salienta ainda que os agentes de diálogo devem ser facilmente reconhecidos e identificáveis pelos presentes (Holgersson, 2010), uma vez que, como referem della Porta e Reiter (2006, p. 69), o fracasso de vários policiamentos no passado deveu-se ao facto de os manifestantes "não terem conseguido estabelecer contacto com a polícia quando era extremamente importante fazê-lo". É função primordial da polícia garantir que aos olhos da outra parte existe sempre alguém identificado, acessível e capacitado para negociar e fazer a ponte com a cadeia de comando responsável pelo policiamento.

Após os eventos, embora reconheça que, por vezes, é difícil delimitar o final de um policiamento e o início da preparação de outro, Holgersson (2010) alerta para a importância de se marcarem reuniões posteriores aos eventos com os representantes das diferentes entidades envolvidas com a finalidade de partilhar e discutir as diferentes perspectivas, com vista a melhorias em policiamentos futuros. Segundo Granström (in Holgersson, 2010), estes *debriefings* permitem à polícia um melhor conhecimento das identidades dos grupos, nomeadamente quanto às razões para a adopção de certos comportamentos, conhecimento este que pode mitigar intervenções desinformadas e contribuir para uma melhor interpretação dos fenómenos grupais em eventos futuros.

2.2.5. O aparecimento e expansão do diálogo policial na Europa

A Suécia foi o primeiro país a criar uma estrutura policial própria cujo objectivo era o de assumir o diálogo policial como instrumento de policiamento de eventos de colectivos. Esta decisão de alterar as táticas de policiamento do fenómeno manifestante surgiram após um dos eventos mais marcantes na Suécia até à data no século XXI: a cimeira europeia que decorreu em Gotemburgo no ano de 2001 (Österling, 2013). Segundo Holgersson (2010, p. 15), o número elevado de polícias e de manifestantes feridos fez que com esta cimeira se tornasse num "trauma nacional", reconhecendo-se assim a necessidade de se proceder a uma reforma profunda nas táticas de policiamento utilizadas. O governo sueco convocou um comité em 2002, ainda hoje conhecido como o Comité de Gotemburgo, para investigar e discutir de forma aprofundada e sistematizada os fenómenos ocorridos nesse dia negro para o país (Gorringe et al., 2012; Holgersson, 2010). De forma resumida, as conclusões retiradas pelo comité salientaram a importância de abandonar o estilo de policiamento aplicado à época, que tinha por base as teorias clássicas da acção colectiva, e que consistia basicamente num modelo *law and order*, pouco flexível e com base na escalada dos níveis de força (Oskarsson, in Holgersson, 2010) e de adoptar um método ancorado no diálogo, na facilitação e no princípio da não-confrontação (Holgersson, 2010). Acreditava-se então que a definição de um tom positivo de relacionamento entre a polícia e os manifestantes era um dos factores chave para a garantia da ordem pública (Gorringe et al., 2012).

Esta mudança ocorreu de forma progressiva. Inicialmente, pouco tempo após esta discussão se ter proporcionado, o governo solicitou à cadeia de comando da *Swedish National Police* que lhe indicasse elementos que pertencessem ao seu efectivo e que achassem ter capacidades e perfil para estabelecer diálogo com diferentes grupos e pessoas em eventos de protesto. As pessoas indicadas pertenciam à unidade de negociadores que então existia e, porque era um conceito completamente novo que tinha surgido de uma necessidade e não de iniciativa (Oskarsson, in Holgersson, 2010), não lhes foi dada qualquer formação para iniciarem o desempenho destas novas atribuições (Holgersson, 2010). Ainda assim, apesar da falta de condições e da inexistência de experiências internacionais anteriores que comprovassem o êxito destes instrumentos, esta experiência obteve resultados tão positivos que o seu sucesso foi largamente elogiado no relatório que foi feito mais tarde sobre as decisões tomadas no comité (Österling, 2013).

De acordo com Holgersson (2010), actualmente e já com uma experiência considerável e métodos consolidados, a equipa de *dialogue police* da *Swedish National Police* congrega mais de uma dezena de agentes de diálogo na cidade de Estocolmo e a sua actividade constitui uma das ferramentas mais importantes de suporte à tomada de decisão por parte dos comandantes dos diferentes policiamentos de eventos de protesto. O exemplo e o sucesso desta iniciativa foi reconhecido ao nível europeu (HMIC, 2009) e gerou debate na comunidade científica internacional, servindo, inclusive, de inspiração para vários países que, com algumas adaptações, têm vindo a adoptar ao longo dos últimos anos uma filosofia de policiamento de multidões idêntica à sueca.

Seguindo o exemplo da Suécia, a Inglaterra foi um dos países que também sentiu a necessidade de alterar o seu modelo de policiamento de grandes eventos. Esta necessidade surgiu em virtude de quatro noites caóticas de desordem que se fizeram sentir no país durante o decorrer da cimeira G20, que teve lugar no país no mês de Agosto de 2009 (Hoggett & Stott, 2012). Nesse evento, os graves tumultos que se fizeram sentir levaram as forças policiais a optar pelo uso de meios coercivos poucos usuais e mais lesivos para os manifestantes, tais como canhões de água, balas de borracha, trazendo novamente a matéria do policiamento de ordem pública no Reino Unido às urgências da agenda política britânica (Reicher & Stott, 2011). Como consequência da dura crítica tecida à postura das forças policiais britânicas, Hugh Orde (in Masterson, 2012), salientou a necessidade de se abandonar esta filosofia de policiamento e de adoptar métodos mais tolerantes, sob pena de a utilização de força excessiva hipotecar qualquer hipótese de sucesso policial a longo prazo. Por este motivo, segundo Gorringe et al. (2012), as forças policiais do Reino Unido viram-se obrigadas a inovar tacticamente e aventurar-se por novos desafios.

Nesta senda de mudança, seguindo o exemplo da polícia sueca, também a polícia do Reino Unido optou por criar uma equipa de agentes de ligação, que designou de *Police Liason Team* (PLT) (Gorringe et al., 2012). Os agentes de ligação que compõem estas equipas, à semelhança do que acontece na Suécia, trajam de forma diferente, de maneira a serem facilmente identificáveis pela multidão, e trouxeram à polícia britânica uma abordagem menos ostensiva do que aquela que existia antes da sua criação, sendo utilizados para estabelecer diálogo com os diferentes manifestantes de forma a evitar e a mediar situações de tensão emergente, fomentando relações de confiança e de respeito mútuo com os diferentes *stakeholders* (Stott, Scothern, & Gorringe, 2013).

Esta vertente de fomento de relações de confiança tem como objectivo que a interacção com os manifestantes funcione como um canal de informação que sirva de suporte à tomada de decisão pelos comandantes dos diversos policiamentos (Stott et al., 2013). Das observações realizadas às suas prestações em algumas manifestações posteriormente à sua implementação, Waddington e McSeveny (2011, p. 211) destacam os bons resultados obtidos, afirmando que em situações de tensão a utilização destes agentes tem contribuído para "corrigir percepções perigosas tidas em relação às multidões e a melhoria da eficácia percebida pelas mesmas em relação às incursões táticas policiais", bem como para evitar o uso indiscriminado da força em diversas situações, aprimorando desta forma a defesa dos direitos humanos e promovendo o protesto democrático através da postura facilitadora assumida (Stott et al., 2013).

Além disso, segundo Stott et al. (2013), a utilização deste tipo de agentes torna mais fácil a identificação das pessoas mais influentes da multidão, de forma a trabalhar e a negociar com elas, demonstrando-lhes que a polícia está presente para as auxiliar no exercício legítimo dos seus direitos, tentando assim, através dessas pessoas que designamos atrás de *keynoters*, fazer com que os diferentes grupos se auto-policiem. No período de um ano a contar da data da sua criação, embora estabelecer contacto com os diferentes grupos nem sempre se revelasse uma tarefa fácil, os agentes a desempenhar funções na PLT já haviam fomentado boas relações com aproximadamente 70 organizadores de protestos, alguns dos quais, numa fase inicial, se demonstraram reticentes em estabelecê-las e apreensivos com esta mudança repentina na forma de pensar a acção policial (Gorringer et al., 2012; Stott et al., 2013). Face a estes resultados, na perspectiva de Stott et al. (2013) estes agentes de diálogo têm desempenhado um papel decisivo na redução dos níveis de violência nos protestos políticos britânicos, revelando uma boa capacidade para se imergir nas dinâmicas da multidão de forma a aumentar a capacidade policial para mediar e gerir casos de violência incipiente.

Com esta iniciativa e fruto de todas as experiências e observações, Stott et al. (2013) salientam que, à semelhança do que se passou na Suécia com a criação dos *dialogue officers*, também no Reino Unido a adopção desta estratégia mais tolerante, próxima da comunidade e facilitadora do exercício legítimo dos direitos, liberdades e garantias, centrada no entendimento da história, da cultura e da identidade dos grupos, contribuiu para o aumento dos níveis de legitimidade reconhecidos à acção policial por parte da população.

À semelhança dos países que referimos anteriormente, também a Dinamarca deu um importante contributo à difusão do diálogo policial pela Europa, não tivesse sido este o país no qual a Suécia se inspirou para a criação do *Special Police Tactics*, conceito de policiamento sueco que surgiu na sequência do comité de Gotemburgo, no qual se integra a estrutura do *Dialogue police*. No que concerne à Dinamarca, após se constatar que a postura indiferenciada e de confronto que a polícia dinamarquesa utilizava em situações de risco conduzia a visões deslegitimadas e negativas da sua actividade, a decisão de orientar a filosofia de policiamento para uma postura de maior abertura, diferenciadora e com base no diálogo aconteceu em junho de 2008 (Havelund et al., 2013).

A introdução de equipas designadas de *Event Policing Teams*, cuja finalidade consistia em aplicar os princípios inerentes ao modelo ESIM nos policiamentos desportivos e de protesto na Dinamarca, também se revelou muito profícua. Desde a implementação destas equipas, de acordo com as conclusões de Havelund et al. (2013), verificou-se uma notável redução do número de confrontos físicos entre a polícia e os diversos grupos, uma redução do número de polícias feridos e um consequente aumento do autopolicamento quer no seio dos adeptos de futebol, quer nas multidões policiadas de acordo com este conceito. Porque este é um conceito de resultados progressivos e, portanto, não imediatos, à semelhança do que aconteceu nos dois países que já referimos, também na Dinamarca houve algum cepticismo e foram postos alguns entraves à adopção deste conceito (Havelund et al., 2013). Contudo, com a força, empenho e crença de pessoas influentes no mundo político e policial dinamarquês a decisão de alterar este cenário acabou por vingar e hoje a opinião de que a existência destes polícias especializados em perceber as diferentes idiossincrasias grupais reduziu em muito aqueles que eram os problemas de policiamento existentes é unânime (Björk & Peterson, 2006).

2.3. O sucesso do Euro 2004

Não fazia sentido definir e identificar os alicerces do *Dialogue policing* deixando para trás o marco histórico, não só em termos desportivos mas também em termos policiais, que constituiu o Campeonato Europeu de Futebol de 2004. Esta competição teve lugar em Portugal e, tendo em conta o mediatismo e a grande mobilização de pessoas desencadeada por este tipo de eventos, desde logo mereceu uma atenção especial por parte

de todos os envolvidos no evento. O objectivo de alcançar sucesso no Euro 2004, mobilizou os diferentes actores a adoptarem uma filosofia de cooperação e coordenação neste desígnio nacional (Felgueiras, 2009b). Neste evento, a PSP teve nas suas áreas de jurisdição, nas quais se realizaram a esmagadora maioria dos jogos, a missão de garantir a segurança de todos os intervenientes, atletas, árbitros e adeptos, o que a obrigou a estabelecer estratégias, táticas e a encetar um conjunto de acções que se revelaram preponderantes para o sucesso posteriormente alcançado.

Para este evento, a PSP optou por uma postura assente nos princípios do modelo ESIM, isto é, uma postura dinâmica, facilitadora, tolerante, informada e atenta às particularidades das diferentes culturas presentes, com o objectivo de intervir de forma repressiva só em último caso (Waddington, 2007). A preocupação em "criar uma atmosfera amigável, potenciando a tradicional hospitalidade portuguesa" (Felgueiras, 2009b, p. 61) materializou-se através da adopção de um perfil *low profile* e *no surprises*. A consequente ausência de incidentes nas áreas que ficaram a cargo da PSP fez com que a actuação desta força policial fosse reconhecida e recomendada internacionalmente como modelo de boas práticas por membros reconhecidos da comunidade científica internacional, como por exemplo Stott et al. (2006) e Waddington (2007).

A par do interesse em conhecer as identidades e as culturas dos diferentes adeptos presentes e da procura de diálogo demonstrada, verificou-se a preocupação da PSP em promover boas relações com os diferentes intervenientes, almejando não só a segurança mas também o bem-estar de todos, num ambiente festivo que se relevou extremamente saudável. A boa relação e cooperação entre a PSP e os *stewarts* também mereceu apreciações positivas por parte da comunidade científica internacional (Adang & Brown, 2008; Stott et al., 2006). A Guarda Nacional Republicana também teve, embora em menor número, à semelhança da PSP, algumas áreas sob a sua jurisdição. Contudo, ao contrário da PSP, esta força policial regulou-se por abordagens pouco tolerantes, rígidas e que, consequentemente, resultaram em distúrbios entre os adeptos presentes e esta força policial, como foi o caso da cidade de Albufeira, no Algarve, na qual a postura *high profile* adoptada potenciou os conflitos existentes (Stott et al., 2006).

2.4. Projecto GODIAC

Nesta senda de promoção e validação de estratégias de diálogo pelas várias polícias europeias e com o objectivo de aliar e fundamentar a acção policial em dados científicos, surgiu na Europa um projecto inovador, designado de *Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe* (GODIAC). O GODIAC decorreu entre 1 de Agosto de 2010 e 31 de Julho de 2013 e teve como propósito a identificação, disseminação e consequente validação de boas práticas de policiamento de manifestações políticas entre as forças policiais europeias, com vista à prevenção de desordens de grande dimensão.

Este projecto foi financiado em 30% pela Swedish National Police e em 70% por fundos da União Europeia (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). Além do principal propósito de identificação e disseminação de boas práticas de policiamento que acabámos de referir, que tem como objectivo a facilitação do exercício legítimo dos direitos humanos, o projecto GODIAC teve ainda outras aspirações, tais como: o aumento do conhecimento sobre as identidades e motivações dos diferentes manifestantes e grupos de activistas presentes nas manifestações alvo de estudo; tornar a investigação e a recolha de dados científicos a base do policiamento de manifestações políticas; partilhar as experiências e as lições aprendidas com base nas observações feitas ao longo do projecto; e, desenvolver contactos institucionais com vista à criação de redes de cooperação entre as diferentes forças policiais e investigadores envolvidos (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a).

Foram dez os estudos e as observações feitas ao longo de todo o projecto, sendo que o critério para a escolha dos eventos foi em função da probabilidade de existência de conflitos. Na escolha das manifestações, além do alto risco de confrontação, havia ainda a exigência de se ter conhecimento das mesmas pelo menos seis semanas antes da sua realização, de forma a que todo o trabalho preparatório fosse desenvolvido convenientemente (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). Em cada manifestação observada e estudada, e de forma a conseguir identificar as boas práticas que o projecto se propunha, era redigido um relatório (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a). Portugal foi um dos palcos do projecto com a cimeira da NATO no ano de 2010, logo após o arranque do mesmo.

O método escolhido para conduzir o estudo designou-se de *Peer Review Method* e, embora o recurso ao mesmo nestas áreas seja relativamente recente, a sua escolha deveu-se aos bons resultados que já se alcançaram com este em estudos anteriores (Holgersson, 2010). Para efectuar a observação dos eventos em causa, no que diz respeito a este estudo em particular, formaram-se várias equipas constituídas por pessoal policial com funções de comando e por investigadores de diversas áreas científicas. Esta diversidade teve como objectivo, além da partilha de experiências, fornecer um olhar diferente, abrangente e mais completo sobre os fenómenos e enriquecer as conclusões retiradas do estudo através da conjugação das diferentes perspectivas fornecidas pelas pessoas envolvidas (GODIAC, and Swedish National Police Board, 2013a).

3. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Como vimos, a forma de olhar a acção colectiva foi sofrendo alterações com o passar dos anos. Se durante a primeira metade do século XX imperava a ideia que a multidão era um todo irracional, a partir da década de 1960 ocorre uma mudança deste paradigma com o surgimento de novas abordagens que perscrutaram o tema e lhe imprimiram uma nova perspectiva. Começou então a acreditar-se que a racionalidade era a característica que melhor caracterizava e explicava a orquestração da acção colectiva (Olson, 1965).

Começando pela Teoria da Mobilização de Recursos (McCarthy & Zald, 1977; Tilly, 1978), pela Teoria das Oportunidades Políticas (Eisinger, 1972; McAdam et al., 1996; Tilly, 1978), inspiradas na lógica custo-benefício sugerida por Olson (1965), e pela Teoria do Enquadramento Cultural (della Porta & Diani, 2006) até chegar à Teoria da Identidade Social iniciada por Tajfel (1978) e posteriormente desenvolvida por Reicher (1984, 1996), chegou-se à conclusão que os grupos, enquanto mobilizadores de acção, são possuidores de factores identitários que os definem e que os diferenciam dos restantes.

Aproveitando as palavras de Germano Marques da Silva (2001, p. 20) ao afirmar que "a qualidade de qualquer sociedade é tributária da qualidade da sua polícia", no que à actividade policial diz respeito, também as táticas e técnicas utilizadas no policiamento de grandes eventos foram evoluindo e aumentando o seu critério, uma vez que também as polícias se viram desafiadas a modernizar a sua visão e a adoptar estilos e modelos de

policamento que lhes permitissem uma melhor adequação ao fenómeno colectivo (Waddington, 2007).

Fruto de várias experiências na Europa chegou-se à conclusão que o diálogo era uma das formas que melhor permitia dar cumprimento ao desiderato de reduzir o nível de conflito em eventos de natureza colectiva, fossem eles de índole desportiva, política ou outra (Waddington, 2007). A Suécia, a Dinamarca e a Inglaterra, foram três bons exemplos que, seguindo esta lógica, optaram por criar unidades de agentes de diálogo, formados e treinados especificamente para desenvolver este tipo de actividade, com o objectivo de amenizar e contribuir para o melhor decurso dos eventos nos seus países, sendo que os resultados provenientes desta opção estratégica têm-se relevado, até à data, francamente positivos (Stott et al., 2013). Quanto a Portugal, mais especificamente quando foi palco do Campeonato Europeu de Futebol de 2004, este também foi um país que, através da PSP, demonstrou interesse e obteve excelentes resultados com a adopção deste tipo de abordagem de baixa ostensividade, discreta e eficaz. Contudo, decorridos outros policiamentos de grande relevância e após a participação no projecto GODIAC, à excepção da criação dos *spotters* para a monitorização de policiamentos desportivos, a PSP optou por nunca estender a actividade de proximidade, pelo menos não de forma tão estruturada e assumida, aos restantes eventos.

Como tal, pretendemos no presente trabalho levar a cabo dois estudos. Seguindo uma abordagem de índole qualitativa e utilizando instrumentos de recolha e de análise de informação semelhantes para ambos, mencionados adiante, levaremos a cabo um primeiro estudo que tem como objectivo ouvir de viva voz o que os primeiros envolvidos no *Dialogue Policing* têm a dizer acerca da maneira como este foi pensado e implementado em países que têm unidades próprias para desenvolver este tipo de actividade, bem como os constrangimentos e dificuldades que enfrentaram, como foram ultrapassados, a formação que tiveram e as inovações entretanto ocorridas.

Por seu turno, no segundo estudo, é nosso desiderato conferir, à semelhança do que fizemos com os principais impulsionadores do modelo, quais foram, em termos de policiamento de grandes eventos, as opções estratégicas da PSP nos últimos anos, no sentido de detectar semelhanças e diferenças com o conceito de polícia dialogante existente nas polícias norte europeias que estudámos. Conscientes que os conceitos de Grande Evento e de Multidão são infundáveis, direccionámos a nossa atenção apenas para os

policamentos desportivos e de manifestações de cariz político da PSP, no sentido de efectuar a referida análise comparativa.

CAPÍTULO II: MÉTODO

Feita a revisão bibliográfica sobre o tema e exposto o problema que escolhemos estudar, chegou a altura de evidenciar o procedimento metodológico seguido.

1. Abordagem Qualitativa

Segundo Vanderstoep e Johnston (2009), levar a bom porto um trabalho de investigação implica, necessariamente, estabelecer um método que torne possível a mensuração e a interpretação das variáveis em estudo, exigindo-se que o "investigador seja capaz de conceber e de pôr em prática um dispositivo para a elucidação do real, isto é, no seu sentido mais lato, um método de trabalho" (Quivy, 1998, p. 15).

Da mesma forma que Sun Tzu (in Conceição, 2014) alerta para a importância de se adaptar a tática militar em função dos cenários enfrentados, também Flick (2005, p. 5) afirma que "é o objecto a estudar, e não o contrário, o factor determinante da escolha do método". Partindo deste ensinamento, no que concerne ao presente trabalho, visto que, até à data, ainda não existe nenhum estudo que verse, segundo esta perspectiva, sobre este modelo de gestão de multidões, este é um estudo que se afigura de natureza exploratória. Com o objectivo de conhecer as diferentes variáveis que se propõe estudar, percebendo o seu significado e os contextos em que se inserem, para Given (2008) o estudo exploratório é algo que se leva a cabo quando o investigador possui pouco ou nenhum conhecimento científico sobre o grupo, processo, actividade ou situação e, por esse motivo, pretende estudar essa realidade, pois existem razões para acreditar que ela contém elementos que justificam uma análise pormenorizada. Assim, segundo a mesma autora, o estudo exploratório diz respeito a uma ampla e intencional colheita de dados, feita para maximizar a descoberta de fenómenos generalistas em relação ao objecto de estudo, baseados na descrição e no entendimento da área alvo de investigação (Given, 2008). Ainda em relação ao estudo exploratório, Quivy (1998) defende que o objectivo do estudo exploratório consiste em melhorar o conhecimento sobre a área de investigação através da exposição não só dos seus resultados, mas também dos procedimentos que utilizaram, dos problemas que encontraram e das escolhas a tomar/evitar.

Quanto à abordagem a utilizar, o investigador pode optar por uma abordagem quantitativa ou qualitativa (Bryman, 2008). No tocante à investigação qualitativa, a que escolhemos para a realização do presente estudo, esta adopta procedimentos abertos que se ajustam à complexidade do objecto, estudando-o na sua inteireza, não o reduzindo a simples variáveis (Flick, 2005). Flick (2005) defende que a investigação qualitativa tem como objectivo estudar as práticas e o saber dos participantes sobre um determinado campo em que admite que hajam pontos de vista e práticas diferentes, tendo em conta as diferentes perspectivas dos sujeitos e dos seus enquadramentos. Por seu turno, também Bogdan e Biklen (1994) partilham a opinião que esta abordagem, interessando-se mais pelos processos do que pelos produtos, utiliza principalmente metodologias que possam gerar dados que permitam observar o modo de pensar dos participantes numa investigação, descrevendo-os.

Bogdan e Biklen (1994) salientam que este tipo de abordagem é possuidora de cinco características: desde logo, a fonte directa de dados é o ambiente natural. Partindo-se do pressuposto que o comportamento humano é significativamente influenciado pelo contexto em que ocorre, entende-se que as acções poderão ser melhor compreendidas se observadas no seu ambiente de ocorrência; os dados recolhidos permitem fazer uma descrição dos fenómenos, sendo que estes podem assumir a forma de palavras ou imagens. A recolha de dados descritivos permite uma abordagem minuciosa do mundo, em que nada é considerado trivial e passível de ser deixado ao acaso; o processo é mais relevante que os resultados ou produtos. Destaca-se a necessidade de compreensão pelo investigador de como se desenvolve a relação do objecto em estudo com as suas actividades, procedimentos e interacções; os dados são analisados de forma indutiva. Os dados recolhidos não têm como função a verificação de hipóteses, sendo a inter-relação dos dados a fonte de construção das teorias, mesmo partindo de um quadro teórico de base; por fim, o significado é de importância vital na abordagem qualitativa. Os investigadores privilegiam, essencialmente, a compreensão dos comportamentos a partir da perspectiva dos sujeitos da investigação, estando interessados no modo como as pessoas dão significado às coisas e às suas vidas, e em aprender as perspectivas participantes.

2. Corpus

Segundo Bardin (2004, p. 122), o *corpus* diz respeito ao "conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos a procedimentos analíticos". Por outras palavras, o *corpus* consiste no conjunto de materiais recolhidos durante uma pesquisa científica, escolhidos crítica e conscientemente pelo investigador no sentido de constituírem o seu corpo de análise.

Assim sendo, o *corpus* do nosso trabalho é constituído por sete entrevistas, aplicadas com recurso a dois guiões diferentes.

3. Participantes

À semelhança do que referimos no *corpus*, que é composto por dois guiões de entrevista, também os participantes estão divididos em dois grupos, sendo que três entrevistados responderam a um dos guiões e os restantes ao segundo guião, conforme ilustraremos adiante. O primeiro grupo de entrevistados contempla três colaboradores do projecto GODIAC que assumem funções de comando em cada um dos países alvo de estudo: Ola Österling (Suécia), Martin Woosey (Inglaterra) e Mogens Lauridsen (Dinamarca); por sua vez, o segundo conjunto de participantes é constituído por quatro Oficiais da PSP que tiveram um contacto muito próximo com a filosofia de policiamento empregue pela PSP no Euro 2004. Os Oficiais escolhidos foram: Superintendente Paulo Gomes (Oficial de ligação do MAI na embaixada de Portugal em Paris), Superintendente Paulo Pereira (Director do Departamento de Armas e Explosivos da Direcção Nacional da PSP), Superintendente Pedro Gouveia (Director do Departamento de Operações e Segurança da Direcção Nacional da PSP) e Intendente Luís Elias (2º Comandante do Comando Metropolitano de Lisboa).

4. Instrumento de recolha - Entrevista

Como já mencionámos, a entrevista foi o instrumento escolhido para efectuar a recolha de informação para a presente investigação. Segundo Leal (2008, p. 23), a entrevista "é um processo de obtenção de informação de carácter geral sobre o indivíduo que se entrevista, mas, também, de carácter específico, tentando averiguar o que nele existe de relevante para um objectivo determinado". Por seu turno, Ghiglione e Matalon (2001) defendem que a entrevista diz respeito à troca de informações que acontece entre duas partes, entrevistador e entrevistado, sobre um tema que ocasionou o seu encontro.

A entrevista tem a vantagem de poder ser utilizada de diversificadas formas e para atingir vários objectivos (Fontana & Frey, 1994). Quanto às técnicas de entrevista, segundo Ghiglione e Matalon (2001), estas podem variar e sistematizar-se em função dos objectivos a que o estudo se propõe, de acordo com aquilo que o investigador achar mais profícuo para o mesmo, tendo em conta as várias opções disponíveis. Na opinião de Fontana e Frey (1994), embora se possa optar por técnicas tradicionais de conversação informal, o entrevistador deve evitar seguir um tipo de conversação em que responde a questões e em que projecta os seus pareceres pessoais sobre os assuntos em discussão. Por outro lado, para Leal (2008) a entrevista, ainda que possa ser feita através da fala, não deve ser conversar, isto é, deve ser sobretudo uma recolha organizada e discriminada de informação, em função de categorias escolhidas previamente e com pertinência para ir ao encontro dos objectivos da investigação que se está a desenvolver.

Assim sendo, e como já nos apercebemos, podemos classificar uma entrevista em vários aspectos, visto que "a situação de entrevista põe em jogo numerosas variáveis que influem no conteúdo do que é dito" (Ruquoy, 2005, p. 115). Quanto à directividade, na óptica de Ghiglione e Matalon (2001), as entrevistas podem ser não directivas ou livres, semi-directivas e directivas ou estandardizadas. As primeiras caracterizam-se pelo facto de o entrevistador, indicando ao entrevistado o tema, dar total liberdade ao mesmo para discorrer de acordo com o seu conhecimento e experiência. As semi-directivas têm lugar quando o entrevistador define um conjunto ou um esquema flexível de perguntas que pretende colocar ao entrevistado, escolhendo depois a sua ordem conforme ache mais conveniente no próprio acto. Por último, as entrevistas directivas caracterizam-se por possuir um guião de questões de resposta directa, não propensa a divagações, que são

colocadas de forma e por ordem previamente pensada e estruturada, quase como se de um questionário se tratasse.

No que concerne à estruturação, à semelhança da directividade, as entrevistas podem ser não-estruturadas, semi-estruturadas ou estruturadas. Facilmente compagináveis com as entrevistas não-directivas, as entrevistas não-estruturadas dizem respeito a uma "tentativa de compreender o complexo comportamento dos membros da sociedade, sem impor *a priori* uma categorização que possa limitar o campo de investigação" (Fontana & Frey, 1994, p. 366), as quais devem ser constituídas por questões de resposta aberta para que o entrevistado possa pronunciar-se sobre o tema de forma livre. As entrevistas estruturadas referem-se a situações em que o "entrevistador pergunta ao entrevistado uma série de perguntas pré-estabelecidas com um conjunto limitado de categorias de resposta" (Fontana & Frey, 1994, p. 366). Por último, as entrevistas semi-estruturadas podem ser consideradas como um misto das duas anteriores, podendo o entrevistador optar por flutuar em ambientes mais ou menos flexíveis, de acordo com aquilo que, no decorrer da entrevista, ache melhor e mais profícuo para a concretização dos seus objectivos de estudo. Além do tipo e das características intrínsecas da própria entrevista, existem ainda outras variáveis que podem influir no bom decorrer da mesma, nomeadamente o local ou a via escolhida para entrevistar caso esta não seja feita presencialmente, o tipo de linguagem utilizada, entre outros.

Concluindo, verificámos que a entrevista é uma técnica de recolha de informação muito flexível e que pode ser aplicada de várias formas, estando essa forma sempre dependente dos objectivos da investigação e dos objectivos da própria entrevista dentro da investigação, visto que os fins da mesma podem ser, como vimos, diversos. Contudo, o investigador não se poder esquecer que cada indivíduo, por mais experiente que seja ou conhecimento que possua, tem a sua história e uma óptica individual sobre o mundo, tendo toda a informação recolhida que ser sujeita a um processo e a um tratamento cuidado consoante os objectivos definidos inicialmente (Quivy, 1998).

5. Instrumento de análise - Análise de conteúdo

Em termos de instrumento para efectuar a análise do *corpus* mencionado, optou-se pela utilização de análise de conteúdo que é "hoje uma das técnicas mais comuns na investigação empírica" Vala (2007, p. 101), "um dos mais importantes métodos de investigação em ciências sociais" (Pais, 2004, p. 248) e consiste numa "técnica de pesquisa que visa validar e replicar inferências de textos para os contextos da sua utilização" (Krippendorff, 2004, p. 18). Como método analítico, Heidi (2008) caracteriza-o como sendo muito flexível, adaptável e capaz de fornecer sínteses válidas e rigorosas de largos espectros de dados.

No que diz respeito à sua definição, utilizando as palavras de Conceição (2014, p. 41), "emergem tantas definições quantos os autores que procuraram defini-la". Para Bardin (2004, p. 27), a análise de conteúdo consiste no "conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens". Berelson (1952, p. 18) define-a como "uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo do manifesto da comunicação". Por seu turno, Santo (2010) define a análise de conteúdo como uma técnica que almeja sistematizar a informação, de acordo com a aplicação de processos de codificação, categorização e inferência. Segundo a mesma autora, o espectro de utilização da análise de conteúdo é amplo, aplicando-se a materiais de natureza escrita, oral, entre outros, partindo do pressuposto que a sua aplicação é possível a qualquer *corpus* em que haja comunicação (Santo, 2010).

Bardin estrutura a análise de conteúdo em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação (Bardin, 2004). A fase da pré-análise refere-se à junção de todo o material a estudar e à sistematização de ideias e objectivos, contemplando "a escolha dos documentos a serem submetidos à análise" (Bardin, 2004, p. 96). A fase de exploração de material consiste essencialmente nas operações de codificação, que correspondem à transformação dos dados brutos do texto na tentativa de atingir uma representação acerca do conteúdo e da expressão da mensagem, elucidando e inteirando o analista sobre as características dos mesmos (Bardin, 2004). Por

outras palavras, a codificação "é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exacta das características pertinentes do conteúdo" (Holsti, in Bardin, 2004, pp. 103-104). Posteriormente a estas duas fases e após ter-se efectuado a codificação do material, vem a fase de inferência e interpretação. Nesta fase faz-se o tratamento dos resultados, através da sua categorização e interpretação com vista a torná-los "significativos («falantes»)", na qual o analista propõe inferências e adianta interpretações a propósito dos objectivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas" (Bardin, 2004, p. 101), na tentativa de encontrar tendências e conteúdos de interesse (Santo, 2010). Segundo Bardin (2004, p. 9) esta interpretação pode oscilar "entre os dois pólos do rigor da objectividade e da fecundidade da subjectividade".

Aquando do desenvolvimento das fases que mencionámos, "os procedimentos devem sujeitar-se a diversas regras relativas à sua fidelidade e validade" para "que as inferências feitas sejam credíveis" (Pais, 2004, p. 250). Para que isto aconteça, existem dois tipos de procedimento que podem ser utilizados:

Procedimentos fechados, sustentados por um quadro teórico ou por investigação anterior a partir de onde se definem, *a priori*, categorias de análise; ou procedimentos abertos ou exploratórios, que é o caso do presente estudo e que diz respeito às situações em que não existe qualquer grelha categorial à partida, emergindo as categorias do próprio *corpus* quando ficam evidentes certas propriedades características dos textos. (Pais, 2004, p. 254)

Assim sendo, a análise de conteúdo constitui-se como um instrumento científico de grande versatilidade que "enriquece a tentativa exploratória [e] aumenta a propensão à descoberta" (Bardin, 2004. p. 30), permitindo-nos "ir além do visível através da descodificação e análise das mensagens em estudo" (Conceição, 2014, p. 42).

6. Procedimento

De modo a aferir se a actuação da PSP se assemelha ou não à forma de se trabalhar no norte da Europa, decidimos, como mencionámos, realizar entrevistas. Assim, primeiro que tudo, vimo-nos confrontados com a escolha dos entrevistados. Tendo em conta que esta é uma temática relativamente recente no mundo policial, tivemos como critério para a escolha dos mesmos o valor acrescentado que estes, em função da sua experiência profissional e do seu contacto com estas matérias, pudessem trazer ao nosso trabalho através do recurso às questões que gostávamos de ver respondidas.

Considerando que o objectivo deste trabalho passava por fazer, por assim dizer, uma comparação da actuação da PSP com algumas forças policiais de relevância do norte da Europa, tínhamos, inevitavelmente, de ouvir em primeira pessoa entidades que nos pudessem instruir sobre o conceito do *Dialogue policing* nos países em que o mesmo é uma realidade e não apenas uma formulação teórica. Neste sentido, decidimos analisar a Suécia, a Inglaterra e a Dinamarca e, para o efeito, entrevistar uma pessoa com funções de comando nas forças policiais de cada um destes países. Para o conseguir, e tendo em conta que o ISCPSI foi uma das entidades que participou no projecto GODIAC, aproveitámos os contactos e as parcerias institucionais que surgiram com essas entidades no âmbito do projecto. Devido à distância geográfica, à ocupada vida profissional dos nossos colaboradores e consequente indisponibilidade dos mesmos para realizar as entrevistas por videoconferência, todos eles foram contactados e receberam o guião de entrevista via email, respondendo por escrito às questões devolvendo-as pela mesma via.

No que respeita à escolha dos entrevistados para o segundo conjunto de entrevistas, a nossa preferência prendeu-se com a escolha de Oficiais da PSP que tivessem tido um contacto privilegiado com o policiamento levado a cabo durante o Euro 2004 e que se encontrassem actualmente no activo, como modo de garantir que têm acompanhado e estão a par daquelas que têm sido as acções e as opções estratégicas tomadas pela PSP no que ao policiamento de grandes eventos diz respeito. Feita a escolha dos Oficiais a entrevistar, foi feito o pedido de autorização via ISCPSI (vd. Anexo A) e, após a obtenção de parecer positivo, procedeu-se ao contacto directo com as diferentes entidades no sentido de agendar data para as entrevistas, ao qual todas elas, com mais ou menos demora, responderam afirmativamente. Devido à facilidade de contacto com grande parte destas

peçoas, estas entrevistas, à excepção da entrevista feita ao Senhor Superintendente Paulo Gomes que foi respondida por escrito, foram feitas presencialmente e, após preenchimento de um Termo de Consentimento (vd. Anexo B), com recurso a gravação áudio, com posterior transcrição para fazer parte do *corpus* fruto de análise.

Quanto ao desenrolar das entrevistas, e voltando ao primeiro estudo, estas tiveram um carácter estruturado. Como sabíamos, pelas razões já apresentadas, que não era possível interagir com os entrevistados, definimos um guião de entrevista composto por 14 questões (vd. Anexo C) de forma a garantir que todas as nossas dúvidas ficavam esclarecidas. No que concerne ao segundo estudo, as entrevistas tiveram um carácter semi-estruturado e, além do guião composto por 8 questões que definimos previamente (vd. Anexo D), eram pedidos esclarecimentos adicionais aos entrevistados sempre que necessário, de forma a garantir a recolha de informação suficiente para submeter a análise. A decisão de colocar mais questões no guião do primeiro estudo residiu no facto de não ser possível uma interacção em tempo real com os entrevistados e, por este motivo, sentirmos a necessidade de sermos um pouco mais exaustivos e directivos nas questões, de forma a garantir que nenhuma das nossas dúvidas ficava por esclarecer.

No que concerne à análise da informação, como referimos anteriormente, optámos por fazer uma análise de conteúdo temática, que consistiu em "isolar os temas presentes no texto com o objectivo de o reduzir a proporções utilizáveis e permitir a sua comparação com mais textos tratados da mesma maneira" (Lino, 2014, p. 47). Assim sendo, definimos os temas principais tendo em conta o conteúdo analisado e, posteriormente, os temas secundários, cuja função foi a de especificar os temas principais nos seus diferentes aspectos (Ghiglione & Matalon, 2001).

Escolhidos os temas principais e secundários a partir da informação recolhida (vd. Anexos E e F), procedeu-se à elaboração dos respectivos quadros categoriais, nos quais apresentámos as categorias e subcategorias escolhidas (vd. Anexos G e H). Após a realização dos quadros, procedeu-se à etapa seguinte do processo de análise: codificação do texto das entrevistas de ambos os estudos (vd. Anexos I e J). Segundo Bardin (2004, p. 129) a codificação consiste numa "transformação - efectuada segundo regras precisas dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, susceptível de esclarecer o analista acerca das características do texto".

Por fim, procedeu-se à análise de toda a informação codificada, conforme se pode ver no capítulo seguinte.

CAPÍTULO III: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Como referimos anteriormente, o presente trabalho é composto por dois estudos distintos. Neste capítulo vamos demonstrar os resultados obtidos em cada um desses estudos através da realização das entrevistas. Em primeiro lugar, apresentámos os resultados relativos ao levantamento de informação que efectuámos no sentido de apurar o funcionamento do *Dialogue policing* na Suécia, Reino Unido e Dinamarca, e, posteriormente, partimos para o segundo estudo que, como também já elucidámos, tem como objectivo detectar as semelhanças e as diferenças entre este modelo e a actuação da PSP no âmbito do policiamento de grandes eventos.

1. Primeiro estudo: O *Dialogue policing* no norte da Europa

Neste estudo, ao tratar a informação identificámos quatro temas principais, os quais constituem as nossas categorias de análise, e 13 temas secundários. Desta feita, os temas identificados foram: Emergência do *Dialogue policing*, Equipas de diálogo, Actividades das equipas de diálogo e, finalmente, Funcionamento e articulação das equipas. Posto isto, iniciaremos a apresentação e análise dos resultados de acordo com o quadro categorial em anexo (vd. Anexo G).

Na Suécia, a mudança de paradigma no policiamento de grandes eventos e consequente implementação do *Dialogue policing* deveu-se a "motins ocorridos na cidade de Gotemburgo" (entrevista 1; E_1). Fruto do elevado número de pessoas feridas, elementos policiais e civis, o "governo sueco abriu uma investigação no sentido de apurar as falhas do policiamento em causa" (E_1). Na sequência dessa investigação o relatório publicado relevou "que a Polícia deveria melhorar os processos de comunicação com os manifestantes de forma a evitar violência em eventos futuros" (E_1).

À semelhança da Suécia, também na Inglaterra as causas para a criação de equipas de agentes de ligação decorreu dos graves incidentes que causaram ferimentos a um elevado número de pessoas na cimeira do G20, que teve lugar em Londres no ano de 2009. Por sua vez, na Dinamarca a implementação de equipas de diálogo surgiu como consequência de uma experiência feita numa das principais cidades do país, em que foram

utilizados em vários jogos de futebol agentes policiais para fazer a ligação entre a Polícia e os Grupos Organizados de Adeptos (GOA) dos clubes locais. A experiência produziu resultados tão positivos que decidiram não só atribuir um carácter permanente a essas equipas como, também, generalizar esta actividade por todo o país e a todo o tipo de eventos.

Tendo em conta que não existiam, à data, experiências anteriores que pudessem atestar a eficácia destes instrumentos, as principais dificuldades sentidas pelos suecos aquando desta mudança na filosofia de policiamento tiveram a sua origem dentro da própria instituição policial, visto que uma parte significativa do efectivo policial não conseguiu, numa primeira análise, reconhecer "quais os benefícios que o diálogo policial poderia trazer para a redução do conflito no policiamento de grandes eventos" (E_1). Por outro lado, no que respeita à Inglaterra, após a sua explicação a todo o dispositivo policial, "esta foi uma iniciativa bem recebida" (E_2) e as vantagens da utilização do diálogo sobremaneira reconhecidas e assimiladas pelos diferentes níveis da cadeia de comando. Tanto que, com base na formação ministrada na Suécia e com as devidas adaptações à realidade local, foi criado um módulo para a formação específica das suas PLT imediatamente após a realização das primeiras experiências.

Porém, ainda que nem em todos os casos a implementação do diálogo policial como principal instrumento de trabalho tenha sido pacífica, o que apurámos permitiu-nos chegar à conclusão que, ainda assim, este é um instrumento essencial para legitimar e reforçar a imagem da Polícia e, com o devido estudo, conhecimento e preparação "é uma técnica que pode ter resultados positivos independentemente do local e da cultura onde se pretenda implementá-lo" (E_2). As principais barreiras são, por norma, as próprias instituições policiais e os seus funcionários que as colocam. A falta de resultados imediatos tende a revelar-se, de igual modo, um obstáculo ao sucesso deste tipo de iniciativas.

Aquando da criação destas equipas, nos países estudados procurou-se nos agentes de diálogo/ligação características como "experiência, sociabilidade, curiosidade por novas experiências" (E_3) e a "capacidade para manter o discernimento no meio de grandes e barulhentas multidões" (E_1).

Quanto à formação, em todos os países foram criados programas formativos com o intuito de dotar estas pessoas das competências necessárias para desenvolver este tipo de

tarefa. Essa formação recai principalmente sobre "gestão de conflito, habilidade para a comunicação, política, religião, entre outros temas de cultura geral" (E_1).

Embora as equipas possuam carácter permanente, a função de diálogo é, em todos os países, desenvolvida em *part-time*, o que significa que os elementos policiais em apreço são chamados para desenvolver estas funções consoante o aparecimento de novas operações e eventos. Dentro do próprio país a forma de trabalhar destas equipas varia de cidade para cidade, de acordo com as ordens do Comando local. Em termos de organização, o número de elementos varia entre 11 e 60, sendo que se podem agrupar em equipas de dois ou, em certos casos devido ao maior número de pessoal envolvido, em pelotões de 30 agentes.

No que concerne às actividades levadas a cabo por estes agentes nas diferentes fases do evento, e começando por referir a fase que o antecede, podemos dividi-las tendo em conta o plano interno e o plano externo. No plano interno, é realçada a importância de todos os agentes policiais envolvidos no policiamento compreenderem "a estratégia e a tática adoptada pelos diferentes níveis de comando da operação" (E_2). Feito isto, no plano externo é importante "recolher informação no sentido de saber quais os grupos e pessoas que vão estar presentes" (E_3), no sentido de poder actuar de forma informada e consciente perante os mesmos. Após esta tarefa, recomenda-se o agendamento de "reuniões com estes intervenientes" (E_3) com o objectivo de se definir um plano para o evento, tendo por base um acordo equilibrado entre as ambições dos grupos e o plano de segurança delineado pela Polícia. Segundo os entrevistados, a fase anterior ao evento é bastante importante para o sucesso de cada policiamento.

Durante o evento, além das normais funções de estabelecer contactos e promover o diálogo e a comunicação com os diferentes intervenientes do evento, é atribuído relevo à posição que estes elementos ocupam. Uma vez que "operam no meio da multidão e que, por essa razão, conseguem estar ocorrentes das intenções e das dinâmicas da mesma" (E_1) em tempo real, constituem excelentes fontes de informação que se podem revelar essenciais no suporte à tomada de decisão. Em situações de tensão, além de efectuarem, com base nas informações que recolhem, avaliações periódicas do risco associado ao evento, também são responsáveis por "mediar e negociar" (E_2) com os presentes.

Após o evento, é destacada a importância dos agentes de ligação/diálogo para o *debriefing* do evento, tendo em conta que estes, melhor que ninguém, estão aptos para

"identificar o que correu bem e o que poderá correr melhor em eventos futuros" (E_3). Esta avaliação não deve ocorrer só a nível interno mas também com os outros intervenientes, uma vez que o *feedback* fornecido pelos mesmos também é de extrema importância.

Relativamente à articulação dos agentes de ligação/diálogo com o restante dispositivo, à excepção da Suécia, "nunca existiu qualquer tipo de interferência e incompatibilidade entre o desempenho desta função e o desempenho das funções do restante dispositivo de ordem pública" (E_2), visto que as mais-valias do diálogo foram amplamente reconhecidas desde o início. Pelos motivos que já apresentámos, a Suécia foi o único país que inicialmente teve alguma dificuldade em "compatibilizar o uso da comunicação e métodos repressivos" (E_1), o que gerou algum desconforto dentro da instituição policial e complicou esta inovação. Todavia, com o passar do tempo e consequente consolidação de práticas até os mais aprensivos admitiram o sucesso desta aposta.

Apurámos ainda que a decisão sobre a utilização das equipas de ligação/diálogo depende de factores como o "tamanho e contexto do evento, nível de ameaça e grupos presentes" (E_3).

Quando se opta pela sua utilização, de acordo com a informação recolhida, as 24 horas de comunicação prévia que a legislação exige para a realização de eventos de protesto são por norma suficientes para identificar os organizadores, porta-vozes, bem como os líderes e representantes dos diferentes grupos que pretendem marcar presença. Uma vez que grande parte destes intervenientes se mantêm entre eventos, o trabalho realizado a montante facilita a sua identificação. Com a maioria dos "promotores os contactos são permanentes" (E_1). Se os grupos não forem conhecidos e/ou organizados, o esforço de identificação dos indivíduos em causa é feito no próprio dia pelos agentes de ligação/diálogo, devido à posição privilegiada que ocupam.

No que respeita à avaliação do serviço prestado, verificámos que não existem, de uma forma geral, ferramentas sistematizadas de avaliação. Esta mensuração é feita quer através do *feedback* dado pelos diferentes níveis de comando dos policiamentos, quer através de *debriefings* e conversas posteriores que são estabelecidas com os organizadores no sentido de identificar os pontos positivos e os pontos a melhorar em eventos futuros. Esporadicamente, houve casos em que esta avaliação foi feita através do recurso ao *Peer Review Method*, já mencionado no presente trabalho.

2. Segundo estudo: O policiamento de grandes eventos em Portugal

Apresentados os resultados relativos ao estudo anterior, partimos agora para a apresentação dos resultados do segundo estudo que realizámos. Assim, após a codificação da informação (vd. Anexo J) identificámos três temas principais, os quais constituem as nossas categorias de análise, e seis temas secundários. Desta feita, os temas identificados foram: Implementação do serviço de ordem, *Spotting* desportivo e Opções estratégicas. Posto isto, à semelhança do estudo anterior, iniciaremos a apresentação e análise dos resultados de acordo com as definições apresentadas no quadro categorial em anexo (vd. Anexo H).

Antes dos eventos, "identificado o tipo de evento e grau de risco associado" (E_7), a PSP desenvolve um processo de "negociação prévia" (E_5) com os diferentes intervenientes do evento em causa. Esta negociação é materializada em reuniões com os mesmos e tem como objectivo "perceber as suas intenções" (E_6), no sentido de "desenhar uma actuação conjunta e equilibrada" (E_5), satisfatória para todas as partes, de "partilhar responsabilidades e de definir de forma clara os limites que não podem ser ultrapassados, esclarecendo qual será a actuação da PSP caso tal se verifique" (E_6). Nesta interacção com os diferentes participantes, é intenção da PSP promover nos mesmos uma "percepção útil do que será aceitável e permitido" (E_5), bem como do tipo de condutas que não serão toleradas. Sendo que parte dos processos de comunicação são concentrados ao nível do Comando, "a sua vertente mais operativa e de terreno, com os promotores e organizadores dos eventos, é feita pelas Divisões e pelas Esquadras" (E_6) onde os eventos decorrem, devido à sua maior proximidade com a população e ao melhor conhecimento dos espaços.

Relativamente à vertente estratégica da comunicação, o Comando nomeia usualmente "um porta-voz que transmite aos Órgãos de Comunicação Social" (OCS) (E_4) as intenções e expectativas da PSP para o policiamento em questão. Esse porta-voz "participa em todas as reuniões de planeamento consideradas relevantes, de forma a estar munido das informações necessárias" (E_6) para realizar o seu discurso e a responder a eventuais dúvidas que lhe coloquem aquando das suas intervenções. Ultimamente, a PSP tem utilizado também as redes sociais como veículo para a sua comunicação pública. Ao nível de interno, à semelhança do que faz com parceiros externos, a PSP organiza reuniões prévias como todo o efectivo policial empenhado na execução dos policiamentos, de forma

a que as pessoas conheçam a estratégia e para garantir "que a mensagem passa de forma uniforme a todos os níveis hierárquicos" (E_6). Os entrevistados definem a fase de preparação como a fase mais complexa e mais importante para o sucesso de cada policiamento, visto que é aqui que grande parte do trabalho é feito.

A fase de execução é, por excelência, aquela onde é posto em prática o planeamento de segurança delineado. Privilegia-se "o diálogo e a comunicação numa primeira instância, com subida ou descida do nível de resposta em função dos focos de violência" (E_6). Em caso de crise, "a PSP sobe o nível de intervenção no sentido de resolver o incidente e são accionados os mecanismos de gestão e comunicação de crise" (E_6). Quem comunica com os OCS "é o porta-voz previamente nomeado ou, em casos especiais por questões de fidelidade da informação, o Comandante do policiamento" (E_6).

Relativamente ao *spotting* desportivo, de acordo com a informação recolhida, concluímos que as actividades dos elementos policiais pertencentes a esta unidade actuam com base numa abordagem de "proximidade e visibilidade" (E_4), que utiliza a facilitação e o diálogo como forma de "reforçar a autoridade" (E_4) e legitimar a acção da Polícia. A PSP resolveu criar esta unidade, cuja função é de acompanhamento dos GOA dos principais clubes de futebol nacionais, de forma a reduzir o conflito nos eventos futebolísticos. Porque a actuação destes elementos tem tido como princípios condutores a confiança, "o respeito, a justeza, a equidade e a razoabilidade" (E_4), estes têm vindo a estabelecer relações positivas com os diferentes adeptos ao longo dos últimos anos.

Por este motivo, embora nos restantes tipos de grandes eventos a PSP também utilize, como já vimos, muitos destes princípios, de uma forma geral os entrevistados são a favor da replicação deste método de gestão de multidões para outro tipo de grandes eventos, por exemplo para os eventos políticos. Segundo os mesmos, há que aproveitar o trabalho feito a montante e construir também uma sólida relação de confiança com os organizadores de outro tipo de eventos, por exemplo de manifestações políticas. Contudo, "este desiderato só se consegue com a criação de unidades especializadas, como sucede actualmente com os *spotters*" (E_4).

No que concerne à actual formação de ordem pública, apurámos que a PSP tem feito algum "investimento na actuação preventiva" (E_6) e tem procurado a adopção de uma visão moderna sobre o comportamento colectivo. Contudo, a opinião geral é que esta aposta deve ser intensificada porque embora a PSP não ignore a comunicação e o diálogo,

os procedimentos "poderiam estar mais sistematizados e formalizados" (E_6). Estes defendem que a formação apropriada só poderá ser ministrada quando o conceito de polícia dialogante for plenamente incorporado na doutrina institucional. Só após esta incorporação na doutrina da PSP, "nomeadamente nas suas directivas, Normas de execução permanente (NEP) e protocolos de procedimento é que se pode passar a dar formação neste sentido" (E_7). Para incorporar conceitos na doutrina, é necessário fazer uma revisão sistemática dos conteúdos e "teorizar sobre as temáticas" (E_6).

Os entrevistados referem ainda que conceptualmente a "formação ministrada ao Corpo de Intervenção (CI) e Equipas de Intervenção Rápida (EIR) é muito direccionada para a escalada dos níveis de intervenção" (E_6) e para as técnicas de intervenção policial, com pouco investimento feito em estratégias de interacção e diálogo. Todavia, embora haja uma incorporação destes instrumentos na doutrina da PSP, a opinião dos mesmos é que existe na instituição "uma consciencialização cada vez maior das mais-valias do diálogo, da negociação e da facilitação" (E_7).

CAPÍTULO IV: CONCLUSÕES

Expostos os resultados, chegou a altura para reflectirmos e tecermos algumas considerações acerca de todo o conteúdo que foi abordado ao longo do presente documento. Este trabalho teve como objectivo encetar um estudo à gestão de multidões por parte da PSP em grandes eventos e compará-la com o modelo de policiamento implementado nas polícias sueca, britânica e dinamarquesa. Antes de iniciarmos as nossas reflexões, gostaríamos de referir que as mesmas se sustentam sobretudo na recolha de dados que efectuámos através das entrevistas.

Assim, verificámos que o *Dialogue policing* foi uma forma inovadora de pensar o policiamento de grandes eventos que surgiu com o objectivo de aproximar e estreitar a relação da polícia com a comunidade em países em que a sua credibilidade se encontrava afectada. Numa primeira instância, e no caso da pioneira Suécia, a ideia de acrescentar o diálogo à sua *toolbox* policial foi algo que causou confusão nas chefias policiais, uma vez que subsistiam dúvidas quanto às mais-valias que esta incorporação poderia trazer. Considerando que o estabelecimento de relações e de contactos de confiança é algo que pressupõe tempo, a desconfiança em relação a este conceito encontrava-se ainda potenciada pela falta de resultados imediatos. Contudo, os resultados e *feedback* positivos que a *Swedish National Police* foi recebendo afastaram as dúvidas existenciais e despertaram em simultâneo a atenção de outros países que optaram por seguir o mesmo caminho. Referimo-nos a países como Inglaterra e Dinamarca que, seguindo a iniciativa sueca, alteraram a sua perspectiva de policiamento e criaram as suas próprias equipas de ligação/diálogo.

Embora a organização e estrutura das equipas varie bastante de país para país, os princípios que as orientam e as acções que desenvolvem são semelhantes. As suas actividades passam por levar a cabo esforços no sentido de, independentemente da natureza do evento e tendo em conta a informação recolhida sobre o mesmo, procurar estabelecer relações de confiança com os diferentes organizadores, líderes de grupo e/ou *spokepersons* presentes. Passar a polícia de obstáculo a parceiro é o lema que move estes elementos policiais, que são escolhidos com base em critérios rigorosos e aos quais é fornecido um pacote formativo, que contém todos os conteúdos necessários ao bom desempenho desta função. Como grande parte dos intervenientes se mantêm de evento para

evento, hoje em dia as ligações e as parcerias existentes são muitas, permanentes e de grande qualidade, o que facilita imenso a preparação de novos eventos, visto que grande parte do trabalho é contínuo e já se encontra realizado a montante.

Em relação à mensuração da qualidade desta actividade, em nenhum destes países existem ferramentas perfeitamente delineadas para a fazer. O seu sucesso tem residido essencialmente no *feedback* que é recebido dos parceiros, na diminuição considerável de conflitos que se operou desde a sua implementação e no reconhecimento dos próprios comandantes de policiamento quanto ao apoio que esta ferramenta lhes tem dado na gestão de multidões e na tomada de decisão.

Quanto a Portugal e à PSP, no que concerne à fase de planeamento dos eventos, constatámos que grande parte dos princípios que orientam a preparação e as acções desenvolvidas por esta força policial estão em consonância com as identificadas e referidas nos países anteriores. À semelhança das polícias do norte da Europa que reiteradamente mencionámos, a PSP também tem consolidadas muitas práticas que vão ao encontro daquela que é a filosofia da polícia dialogante. Existe preocupação em efectuar uma boa recolha de informações tendo em conta as diferentes fontes disponíveis e de organizar reuniões preparatórias com os principais intervenientes nos eventos, com o objectivo de encontrar soluções que equilibrem e satisfaçam os interesses de todas as partes envolvidas. De forma a evitar eventuais alterações da ordem pública, nos contactos que estabelece, a PSP desenvolve um processo de gestão negociada no qual faz cedências aos seus parceiros e, em simultâneo, delimita os limites à sua acção.

Sem embargo, ao que se pôde apurar, a informação recolhida indica que este trabalho de diálogo "na sua vertente mais operativa e de terreno, com os promotores e organizadores dos eventos, é feita pelas Divisões e pelas Esquadras" (E_6), pelo que sugerimos a realização de um estudo futuro com o objectivo de aferir a existência e de fazer a validação empírica das práticas existentes. Será que a consciencialização e preocupação com este tipo de estratégia é transversal a toda a cadeia hierárquica?

Relativamente à fase de execução, os dados indicam-nos apenas que a PSP adopta "um perfil discreto e firme" (E_4) que procura essencialmente garantir que evento decorre dentro da normalidade. Em momento algum é referida a existência de elementos policiais destinados a fazer de ponto de contacto com os diferentes parceiros e intervenientes *in loco*, diferentemente do que acontece no *spotting* desportivo em que é feita essa referência.

Ainda no que toca ao trabalho que é desenvolvido pela PSP nas diferentes fases do policiamento de grandes eventos, verificámos que os entrevistados atribuem uma importância significativamente maior à fase de preparação do que a verificada nos países estrangeiros. Enquanto no primeiro estudo era evidente que o diálogo era o principal instrumento de uma orientação estratégica a longo prazo, no segundo estudo as inúmeras referências e a excessiva valorização atribuída à fase de preparação levou-nos a concluir que, no que concerne aos policiamentos de índole não-desportiva, a estratégia da PSP é concertada evento a evento, não se notando, pelo menos de forma explícita, nenhum indício de continuidade ou visão de futuro no que à utilização do diálogo diz respeito. A inexistência ou o não aproveitamento do trabalho realizado a montante pode ser a justificação para a exaustividade dos trabalhos preparatórios. Pode também justificar a opinião unânime demonstrada pelos entrevistados em estender o tipo de actividade desenvolvida pela unidade de *spotters* da PSP a outro tipo de eventos colectivos.

Ainda no segundo estudo, as alusões feitas ao diálogo e à comunicação evidenciam que a PSP, aquando da utilização destas ferramentas, tem como principal prioridade a satisfação de interesses institucionais (ex: recolha de informações) e não tanto a promoção de boas relações com os demais intervenientes nos eventos colectivos, vincada pelos entrevistados do primeiro estudo.

No que concerne ao *Spotting* desportivo, pudemos constatar que o trabalho desenvolvido por estes elementos tem-se revelado uma mais-valia para a PSP. A criação da unidade de *spotters* teve na sua génese o objectivo de "aproximar, legitimar e reforçar a autoridade da Polícia junto de um público-alvo particular" (E_4), os GOA. Desde então, o trabalho de mediação, de negociação e de diálogo desenvolvido por estes elementos constitui, indubitavelmente, um dos factores críticos de sucesso nos policiamentos desportivos a cargo da PSP. Por conseguinte, na nossa opinião, esta iniciativa constitui um verdadeiro exemplo que deveria ser transposto para outro tipo de eventos e públicos. É importante olhar aos bons resultados alcançados nesta área e procurar replicá-los noutros ambientes. Este desiderato só se consegue "com a criação de unidades especializadas para o efeito" (E_4).

Por fim, como vimos, esta é uma temática pouco abordada a nível institucional. Embora a consciencialização e a aposta na utilização de técnicas de diálogo e comunicação para a promoção de eventos pacíficos tenha vindo a aumentar nos últimos tempos, sendo que os *spotters* são a materialização mais evidente dessa preocupação, ainda existe pouca

obra produzida na PSP sobre as mais-valias que estes instrumentos podem trazer. Neste sentido, e porque para "modernizar um plano formativo, criar novas Directivas, NEP e Protocolos de Procedimento é necessário teorizar primeiro sobre os assuntos" (E_6), esperamos que o nosso trabalho possa fornecer um contributo positivo a futuras apostas neste sentido, ou seja, que este primeiro olhar lançado ao tema dê aso ao desenvolvimento de futuros estudos e apostas que visem criar e desenvolver uma doutrina própria e adequada às necessidades da PSP no que concerne à utilização e ao fomento do diálogo como instrumento para a redução do conflito em grandes eventos.

REFERÊNCIAS:

- ACPO (2010). *Manual of guidance on keeping the peace*. London: NPIA on behalf of Association of Chief Police Officers and ACPO in Scotland.
- Allport, F. (1924). *Social psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3ª ed.). Lisboa: Edições 70.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Glencoe, IL: Free Press.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em investigação*. Porto: Porto Editora.
- Björk, M., & Peterson, A. (2006). *Policing contentious politics in Denmark and in Sweden*. Maastricht: Shaker.
- Bryman, A. (2008). *Social research methods* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Cameira, A. (1997). *Atracção interpessoal e atracção social na formação de grupos psicológicos e na conformidade*. Dissertação de mestrado, não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Porto.
- Castells, M. (2007). *A sociedade em rede: Do conhecimento à política*. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda.
- Chazel, F. (1995). Movimentos sociais. In R. Boudon (Ed.), *Tratado de sociologia* (pp. 259-306). Porto: Edições ASA.
- Conceição, R. M. (2014). *Claques de futebol em Portugal: Os discursos nas redes sociais*. Dissertação de mestrado, não publicada. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Cronin, P. (2001). *The psychology of crowd policing*. St. Andrews: University of St. Andrews.
- Cronin, P., & Reicher, S. D. (2006). A study of the factors that influence how senior officers police crowd events. *British Journal of Social Psychology*, 45, 175-196.
- della Porta, D., & Diani, M. (2006). *Social movements: An introduction* (2nd ed.). Oxford: Blackwell.

- della Porta, D., & Reiter, H. (2006). *The policing of transnational protest: A conclusion*. London, UK: Ashgate.
- Drury, J., & Reicher, S. D. (1999). The intergroup dynamics of collective empowerment: Substantiating the social identity model of crowd behavior. *Group Processes & Intergroup Relations*, 2, 381-402.
- Drury, J., & Reicher, S. D. (2000). Collective action and psychological change: The emergence of new social identities. *British Journal of Social Psychology*, 39, 579-604.
- Drury, J., & Reicher, S. D. (2005). Explaining enduring empowerment: A comparative study of collective action and psychological outcomes. *European Journal of Social Psychology*, 35, 35-58.
- Durkheim, E. (1953). *Sociology and philosophy*. New York, NY: The Free Press.
- Eisinger, P. (1972). *The conditions of protest behavior in american cities*. Chicago, IL: University of Wisconsin.
- Felgueiras, S. (2009a). A actividade policial na gestão da violência. In M. M. G. Valente (Coord.), *Reuniões e manifestações: Actuação policial* (pp. 139-162). Coimbra: Almedina.
- Felgueiras, S. (2009b). *A segurança de grandes eventos desportivos: As fases finais dos campeonatos da Europa de futebol no século XXI*. Dissertação de mestrado, não publicada. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Fontana, A., & Frey, J. H. (1994). Interviewing: The art of science. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.361-376). London: Sage.
- Freud, S. (1921). *Group psychology and the analysis of the ego*. London: International Psychoanalytical Press.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4ª ed.). Oeiras: Celta.
- Giddens, A. (2006). *O mundo na era da globalização* (6ª ed.). Lisboa: Editorial Presença.
- Given, L. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative methods*. London: SAGE

- GODIAC, and Swedish National Police Board. (2013a). Field Study Handbook: GODIAC - Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe. Retirado de Swedish Police website: <http://www.polisen.se/PageFiles/378869/GODIAC%20Field%20study%20Handbook.pdf>.
- GODIAC, and Swedish National Police Board. (2013b). Recommendations for policing political manifestations in Europe: GODIAC - Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe. Retirado de Swedish Police website: <http://www.polisen.se/PageFiles/378869/GODIAC%20Booklet.pdf>.
- GODIAC, and Swedish National Police Board. (2013c). The Anthology: GODIAC - Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe. Retirado de Swedish Police website: https://www.polisen.se/PageFiles/321996/GODIAC_Anthology_2013.pdf.
- Gohn, M. (1997). *Teoria dos movimentos sociais: Paradigmas clássicos e contemporâneos*. São Paulo: Edições Loyola.
- Goodwin, J., Jasper, J. M., & Polletta, F. (2001). *Passion politics: Emotions and social movements*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Gorringe, H., Stott, C., & Rosie, M. (2012). Dialogue police, decision making, and management of public order during protest crowd events. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 9(2), 111-125.
- Havelund, J., Jensen, M., Joern, L., Nielsen, B., & Rasmussen, K. (2013). Danish event policing - dialogue-based policing of football crowds. *European Police Science and Research*, 8, 10-35.
- Heidi, J. (2008). Content analysis. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 120-121). London: Sage.
- Her Majesty's Inspectorate of Constabulary (2009). *Adapting to protest: Nurturing the british model of policing*. London: HMIC.
- Hilton, M., & Wessman, C. (2013). The influence of knowledge-based learning on the development of special police tactics in Sweden. In GODIAC, and Swedish

- National Police Board. (2013c). The Anthology: GODIAC - Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe. Retirado de Swedish Police website: https://www.polisen.se/PageFiles/321996/GODIAC_Anthology_2013.pdf.
- Holgersson, S. (2010). *Dialogue police: Experiences, observations and opportunities*. RPS Report 2010. Stockholm: Swedish National Police Board.
- Hogget, J., & Stott, C. (2012). Post G20: The challenge of change, implementing evidence-based public order policing. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 9(2), 174-183.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Le Bon, G. (1896). *The crowd: A study of the popular mind*. London: T. Fisher Unwin.
- Leal, I. P. (2008). *A entrevista psicológica: Técnica, teoria e clínica*. Lisboa: Fim de Século.
- Lino, A. G. (2014). *As forças armadas e a segurança interna*. Dissertação de mestrado, não publicada. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Marks, G., & McAdam, D. (1996). Social movements and the changing structure of political opportunity in the European Union. *West European Politics*, 19(2), 249-278.
- Masterson, M. (2012). Crowd management: adopting a new paradigm. *FBI law enforcement bulletin*, 8, 1-6.
- McAdam, D., McCarthy, J., & Zald, M. (1996). *Comparative perspectives on social movements*. Cambridge, MA: The University Press.
- McCarthy, J. D., & Zald, M. N. (1977). Resource mobilization and social movements: A partial theory. *The American Journal of Sociology*, 82(6), 1212-1214.
- McDougall, W. (1920). *The group mind*. Cambridge, UK: The University Press.
- McPhail, C., Schewngruber, D. & McCarthy, J. (1998). Policing Protest in the United States 1960-1995. In D. della Porta, & H. Reiter (Eds.), *Policing protest: The*

control of mass demonstrations in western democracies. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.

McSeveny, K., & Waddington, D. (2011). Up close and personal: The interplay between information technology and human agency in the policing of the 2011 Sheffield anti-lib dem protest. In B. Akhgar, & S. Yates (Eds.), *Intelligence management: Knowledge driven frameworks for combating terrorism and organised crime* (Vol. 3, pp. 199-212). London: Springer-Verlag.

Melucci, A. (1989). *Nomads of the present*. London: Hutchinson Radius.

Melluci, A. (1996). *Challenging codes: Collective action in the information age*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Noakes, J. A., & Gillham, P. F. (2006). *Aspects of the "new penology" in the police response to political protests in the United States*. Aldershot, Burlington: Ashgate.

Olson, M. (1965). *The logic of collective action*. London: Harvard University Press.

Ortega Y Gasset, J. (2007). *A rebelião das massas*. Lisboa: Relógio D'Água Editores.

Österling, O. (2013). Dialogue police work: a balancing act on a slack tightrope. In GODIAC, and Swedish National Police Board. (2013c). The Anthology: GODIAC - Good practice for dialogue and communication as strategic principles for policing political manifestations in Europe. Retirado de Swedish Police website: https://www.polisen.se/PageFiles/321996/GODIAC_Anthology_2013.pdf.

Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores*. Tese de doutoramento, não publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reicher, S. D. (1982). *The determination of collective behaviour*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Reicher, S. D. (1984). The St Pauls' riot: An explanation of the limits of crowd action in terms of a social identity model. *European Journal of Social Psychology*, 14, 1-21.

- Reicher, S. D. (1987). *Crowd behaviour as social action*. Oxford: Blackwell.
- Reicher, S. D. (1996). The battle of Westminster: Developing the social identity model of crowd behaviour in order to explain the initiation and development of collective conflict. *European Journal of Social Psychology*, 26, 115-134.
- Reicher, S. D. (2001). *The psychology of crowd dynamics*. Oxford: Blackwell.
- Reicher, S. D., & Stott, C. J. (2011). *Mad mobs and englishmen: myths and realities of the 2011 'riots'*. London: Constable Robinson.
- Reicher, S. D., Stott, C., Drury, J., Cronin, P., & Adang, O. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27, 558-272.
- Reicher, S. D., Stott, C., Drury, J., Adang, O., Cronin, P., & Livingstone, A. (2007). Knowledge-based public order policing: Principles and practice. *Policing*, 1(4), 403-415.
- Ruquoy, D. (2005). *Situação de entrevista e estratégia do investigador*. Lisboa: Gradiva
- Sampaio, J. (2006). Nota de abertura. In M. Castells, & G. Cardoso (Orgs.), *A sociedade em rede: Do conhecimento à ação política* (p. 7). Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda.
- Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Silva, G. M. (2001). *Ética e sociedade democrática*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Smelser, N. (1962). *Theory of collective behavior*. New York, NY: The Free Press.
- Snow, D., Soule, S., & Kriesi, H. (2004). *The blackwell companion to social movements*. Oxford: Blackwell.
- Stott, C. J. (1996). *The intergroup dynamics of crowd behaviour*. Exeter: University of Exeter.
- Stott, C. J. (2009). *Crowd psychology and public order policing*. Unpublished report submitted to the HMCIC inquiry into the policing of the London G20 protests.

- Stott, C. J., Adang, O. M., Livingstone, A., & Schreiber, M. (2006). Variability in the collective behaviour of England fans at Euro 2004. *European Journal of Social Psychology, 37*, 75-100.
- Stott, C. J., & Drury, J. (1999). *The intergroup dynamics of empowerment: A social identity model*. London: Macmillan.
- Stott, C. J., Drury, J., & Reicher, S. D. (2012). *From prejudice to collective action*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Stott, C. J., & Gorringer, H. (2013). From peel to PLTs: Adapting to liaison based public order policing in England and Wales. In Brown, J. (Ed.), *The future of policing: papers prepared for the Stevens independent commission into the future of policing in England and Wales*. Abingdon: Routledge.
- Stott, C. J., & Reicher, S. D. (1998). Crowd action as intergroup process: Introducing the police perspective. *European Journal of Social Psychology, 26*, 509-29.
- Tarde, G. (1903). *The laws of imitation*. New York, NY: Henry Holt and Company.
- Tajfel, H. (1978). *Differentiation between social groups*. London: Academic Press.
- Tajfel, H. (1982). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. (1986). *The social identity theory of intergroup behaviour*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Tilly, C. (1978). *From mobilization to revolution*. New York, NY: Random House.
- Tilly, C. (2004). *Social Movements 1768–2004*. Boulder, CO: Paradigm.
- Turner, J. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Turner, J., & Giles, H. (1981). *Intergroup behaviour*. Oxford: Blackwell.
- Turner, J., Hogg, M., Oakes, P., Reicher, S., & Wetherell, M. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Oxford: Blackwell.
- Turner, R., & Killian, L. (1957). *Collective behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Vala, J. (2007). A análise de conteúdo. In A. Silva, & J. Pinto (Eds.), *Metodologia das ciências sociais* (pp. 101-128). Porto: Edições Afrontamento.
- Vanderstoep, S., & Johnston, D. (2009). *Research methods for everyday life: Blending qualitative and quantitative approaches*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Vitale, A. S. (2005). From negotiated management to command and control: How the New York Police Department polices protests. *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy*, 15(3), 283-304.
- Wahlström, M. (2011). *Taking control or losing control? Activist narratives of provocation and collective violence*. Gothenburg: University of Gothenburg.
- Wahlström, M., & Oskarsson, M. (2006). Negotiating political protest in Gothenburg and Copenhagen. In della Porta, D., Petersson, A., & Reiter, H. (Eds.), *The policing of transnational protest*. England: Ashgate.
- Waddington, D. (2007). *Policing public disorder: Theory and practice*. Devon: Willan Publishing.
- Waddington, P. (1994). *Liberty and order: policing public order in a capital city*. London: University College London Press.
- Waddington, P. (1998). Controlling protest in contemporary historical and comparative perspective. In D. della Porta, & H. Reiter (Eds.), *Policing protest: The control of mass demonstrations in western democracies*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Wright, S. (1978). *Crowds and riots*. Beverly Hills: Sage.

ANEXOS

Anexo A. Exemplo de pedido de autorização para entrevista



MINISTERIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E
SEGURANÇA INTERNA
DIRECÇÃO DE ENSINO
SECRETARIA ESCOLAR

Exmo. Senhor
Intendente Luís Manuel André Elias
2.º Comandante do COMETLIS
COMETLIS - Av.ª de Moscavide, s/n
(Edifício da PSP)
1885 - 065 Moscavide

S/Referência	S/Comunicação	N/Referência	Data
		93/SECDE/2015	2015-02-03
		Processo:	
		Classificador: 080.10.02	

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio - compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de Ciências Policiais, Ciências Jurídicas, Ciências Sociais e Humanas e/ou Ciências de Desenvolvimento e Adaptação Motora.

2. Neste sentido, o Aspirante a Oficial de Polícia Ricardo Filipe Rodrigues Santos irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas subordinado ao tema "*Dialogue policing: Uma nova abordagem à gestão de multidões*", do qual é Orientador o Intendente Sérgio Felgueiras.

3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª a concessão de uma entrevista, da qual se envia o guião, tendo por objetivo a obtenção de informação relevante para o trabalho.

4. Mais se informa V.ª Ex.ª que o Aspirante a Oficial de Polícia Ricardo Santos se compromete ao dever de confidencialidade e anonimato, relativamente aos dados recolhidos, fora do âmbito do seu trabalho académico.

O Diretor

Pedro José Lopes Clemente
Superintendente

Anexo B. Termo de consentimento informado

Tomei conhecimento que o estudante finalista do curso de Ciências Policiais no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Ricardo Filipe Rodrigues Santos, está a desenvolver um estudo sobre “*Dialogue Policing: uma nova abordagem à gestão de multidões*”, que tem como objectivo obter informação dos diversos especialistas acerca da temática do trabalho. O estudo está a decorrer sob orientação do Senhor Professor Doutor, Intendente Sérgio Felgueiras e da Professora Doutora Lúcia Pais, docente no Instituto. Neste âmbito foram-me explicados os objectivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a sua transcrição. A minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em qualquer momento do trabalho.

É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

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

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

O entrevistado

O investigador

Lisboa, ____ de _____ de 20__

Anexo C. Exemplos de perguntas do primeiro guião de entrevista

1- In your country was there any assessment made to identify communication as a need?

2- Do you have a specific team to carry out the dialogue functions?

5- What are the main functions of these officers before, during and after the events?

14- Do you think dialogue policing can be implemented in all kinds of communities, or are there any cultural barriers to overcome?

Anexo D. Exemplos de perguntas do segundo guião de entrevista

1- Quando se pretende reduzir o conflito em contexto de policiamento de grandes eventos, quais são os princípios que norteiam a acção da Polícia?

4- No seio da comunidade científica e policial internacional, os princípios da facilitação, comunicação, educação e diferenciação são actualmente considerados grandes referências para a gestão de multidões. Na sua opinião, o modelo de policiamento utilizado pela PSP em grandes eventos vai ao encontro de tais princípios?

6- Desde a sua criação, os *spotters* constituem para a PSP o elo de ligação entre a Polícia e os GOA. Os *spotters* fazem diálogo? Porque não estender esta actividade ao policiamento de outro tipo de grandes eventos?

Anexo E. Exemplos de respostas ao primeiro guião de entrevista

1- In your country was there any assessment made to identify communication as a need?

Entrevistado 1. "This was identified following a review of the policing operation for the G20 Summit in London in 2009, which made the recommendation that there should be a 'no surprises' communication philosophy with protesters, the wider public and the media. Protesters and the public should be made aware of any likely police action in order to make informed choices and decisions. The background to this and recommendations are contained within the reports by Her Majesty's Inspectorate of Constabulary (HMIC) 'Adapting to Protest' and 'Adapting to Protest – Nurturing the British Model of Policing' (Copies attached for reference). Dialogue Policing is referred to in the UK as Police Liaison Team (PLT) and the role profile and training requirements are dictated nationally by the college of policing."

Entrevistado 2. "Yes definitely. After the riots in Gothenburg the Swedish government started an investigation about what went wrong. A former prime minister led the investigation a the report claimed that Swedish Police needed to improve the communication with demonstrators."

Anexo F. Exemplos de respostas ao segundo guião de entrevista

4- No seio da comunidade científica e policial internacional, os princípios da facilitação, comunicação, educação e diferenciação são actualmente considerados grandes referências para a gestão de multidões. Na sua opinião, o modelo de policiamento utilizado pela PSP em grandes eventos vai ao encontro de tais princípios?

Entrevistado 1. "Sim. Por mais que se queira minorar o papel da PSP no contexto internacional e no panorama da tal “comunidade científica e policial internacional”, a PSP foi e é ainda um dos motores impulsionadores destes princípios. O Euro 2004 e a Cimeira Nato foram, e continuam a ser, uma referência internacional, quer no seio da comunidade científica, quer no seio da comunidade policial. As “cartas” destes princípios fomos nós (PSP) que as fomos desenhando. "

Entrevistado 2. "Como já referi em 1., o modelo de policiamento adotado pela PSP na gestão de grandes eventos, mormente a fase final do campeonato da europa de futebol (UEFA EURO 2004), as três presidências da União Europeia, a cimeira da NATO e a visita de S.S. o Papa Bento XVI, só para mencionar os mais recentes, revelou-se adequado e é reconhecido como uma boa prática a nível internacional, designadamente na comunidade da segurança dos eventos desportivos. Sem embargo, há margem para melhorias ao nível da tradução prática desses princípios, ao nível da gestão de eventos desportivos de dimensão nacional. "

Anexo G. Quadro categorial relativo ao primeiro estudo com exemplos

A. Emergência do *Dialogue policing* - inserem-se nesta categoria todas as informações relativas ao aparecimento e à implementação desta filosofia de policiamento nos países estudados;

A1. Razão do surgimento - esta subcategoria contempla todas as informações relativas aos acontecimentos ou aos factores que identificaram o diálogo como uma necessidade nos países em estudo;

Ex.: *"After the riots in Gothenburg the Swedish government started an investigation about what went wrong."*

A2. Implementação - esta subcategoria diz respeito a informações relativas à forma como esta filosofia foi implementada nos diferentes países, bem como às dificuldades sentidas;

Ex.: *"A lot of Police Officers involved in riot policing had no expectations to the value of using dialog policing."*

A3. Aplicabilidade - informação concernente à compatibilidade cultural do modelo/filosofia e da sua possível exportação para outros países.

Ex.: *"I can't see any barriers for providing dialog policing in all kinds of communities."*

B. Equipas de diálogo - inserem-se nesta categoria as informações que dizem respeito à constituição, estrutura e organização das equipas de agentes de diálogo dos países estudados;

B1. Selecção - nesta subcategoria inserem-se as informações relativas à forma e aos critérios de escolha dos elementos para as equipas;

Ex.: *"We are looking for experienced police officers who are not afraid of being in the middle of a big noisy crowd."*

B2. Formação - esta subcategoria contempla as informações que fazem referência e caracterizam a formação ministrada às equipas;

Ex.: *"There is a national training package provided by the College of Policing."*

B3. Estrutura e organização - informações relativas à forma como estas equipas se encontram organizadas e estruturadas.

Ex.: *"They are organized in platoons (1 platoon leader and 32 dialog officers)."*

C. Actividades das equipas de diálogo - inserem-se nesta categoria todas as informações que dizem respeito às acções levadas a cabo tendo em conta as diversas fases do evento;

C1. Antes do evento - nesta subcategoria encontram-se as referências às acções usualmente adoptadas previamente ao evento;

Ex.: *"Attend pre event briefings."*

C2. Durante o evento - nesta subcategoria englobam-se as informações relativas às acções usualmente desenvolvidas durante o evento, na execução da missão propriamente dita;

Ex.: *"Provide commanders with 'fast time' updates so that commanders can make proportionate decisions."*

C3. Após o evento - esta subcategoria diz respeito às acções usualmente adoptadas posteriormente ao evento.

Ex.: *"Contribute to the event debrief process."*

D. Funcionamento e articulação das equipas - informação concernente à utilização, articulação e funcionamento das equipas de diálogo com os restantes intervenientes nos eventos, policiais e não policiais, bem como à avaliação da qualidade do serviço prestado;

D1. Articulação com o restante dispositivo - nesta subcategoria inserem-se todas as informações que fazem referência à forma como se articula a actividade das equipas de diálogo com o restante dispositivo policial;

Ex.: *"Our tactical leaders are educated riot police officers and dialog police officers, and they know the value of using dialog policing."*

D2. Utilização em função do evento - esta subcategoria engloba as informações relativas ao critério e à forma de utilização das equipas de diálogo tendo em conta o tipo e a dimensão do evento;

Ex.: *"We make a judgment prior to all events and decide whether to use dialog officers or not."*

D3. Parceiros - esta subcategoria diz respeito a informações sobre a forma e com quem é que a Polícia estabelece contactos nos diferentes eventos;

Ex.: *"Organisers, stakeholders and key individuals within relevant groups are identified at an early stage and approached as part of the Gold strategy."*

D4. Mensuração da qualidade - informação concernente aos mecanismos e ferramentas de aferição da qualidade do serviço desenvolvido pelas equipas de diálogo.

Ex.: *"We have a national Peer Review method used by our National Police where they decided which event to follow, and this peer review also try to measure the police service provided."*

Anexo H. Quadro categorial relativo ao segundo estudo com exemplos

A. Implementação do serviço de ordem - inserem-se nesta categoria as informações que dizem respeito a todas as acções usualmente adoptadas pela PSP na gestão de multidões nas fases de preparação e execução do policiamento;

A1. Fase de preparação - nesta subcategoria incluem-se as referências às acções usualmente adoptadas pela PSP na fase de planeamento;

Ex.: "*Negociação prévia. Tem vindo a ser prática da PSP reunir com os diversos actores por forma a prevenir situações de conflito*".

A2. Fase de execução - nesta subcategoria inserem-se informações relativas à postura e às acções e adoptadas pela PSP na execução do policiamento;

Ex.: "*Desde logo, o perfil de policiamento deve ser adequado à avaliação do risco do evento*".

B. Spotting desportivo - nesta categoria incluem-se referências relativas ao conceito e à actividade de *Spotting* desportivo existente na PSP;

B1. A actividade de spotting - esta subcategoria contém informações relativas às actividades desenvolvidas pela unidade de *spotters* da PSP;

Ex.: "*A missão spotting é de facilitação, dando, indicando, previamente, a conhecer os pressupostos de actuação*".

B2. Extensão a outro tipo de eventos - esta subcategoria contempla sugestões à extensão do conceito de *spotting* a outro tipo de eventos;

Ex.: "*Eu acho que deveria actuar, deveria ter spotters para acompanhar os diferentes grupos também nos eventos políticos*".

C. Opções estratégicas - nesta categoria incluem-se considerações relativas à formação e à doutrina de ordem pública da PSP;

C1. Formação - esta subcategoria contempla considerações relativas à formação de ordem pública ministrada pela PSP;

Ex.: *"Em termos gerais, a formação e a doutrina de ordem pública da PSP são adequadas às novas formas de gestão das multidões."*

C2. Modernização do plano formativo e da doutrina - esta subcategoria inclui referências que alertam para a necessidade da PSP, enquanto instituição, teorizar e criar a sua própria doutrina sobre esta temática, de forma a modernizar o seu plano formativo e a aprimorar a qualidade dos seus policiamentos.

Ex.: *"Antes de me pronunciar sobre o assunto formação, tenho que voltar a falar sobre o assunto doutrina."*

Anexo I. Grelha categorial com exemplo de codificação do primeiro estudo

Tema principal	Tema secundário	Texto
Emergência do Dialogue policing (A)	Razão do surgimento (A1)	This was identified following a review of the policing operation for the G20 Summit in London in 2009, which made the recommendation that there should be a ‘no surprises’ communication philosophy with protesters, the wider public and the media. Protesters and the public should be made aware of any likely police action in order to make informed choices and decisions. The background to this and recommendations are contained within the reports by Her Majesty’s Inspectorate of Constabulary (HMIC) ‘Adapting to Protest’ and ‘Adapting to Protest – Nurturing the British Model of Policing’ (Copies attached for reference). Dialogue Policing is referred to in the UK as Police Liaison Team (PLT) and the role profile and training requirements are dictated nationally by the college of policing.
	Implementação(A2)	I can only speak for Merseyside and we were engaged on the GODIAC project prior to implementation nationally and therefore had a head start on everyone else. Once this process had been explained in detail to chief officers and public order commanders there was a relatively smooth transition to Police Liaison Teams and the benefits were widely recognized and acknowledged very quickly by commanders. We initially utilized our own approach based on the Swedish Dialog Polis and have subsequently

		adopted the national College of Policing package.
	Aplicabilidade (A3)	From a purely personal point of view I believe that it is essential to open dialogue and communication channels with all communities. There will always be certain groups that do not want to engage, but it is vital that attempts are made to establish relationships and build trust and confidence. Where this proves difficult other avenues of communication can be explored including through intermediaries to ensure every opportunity to establish dialogue is explored.
Equipas de diálogo (B)	Seleção (B1)	Officers must complete the Public Order Core Themes Module A1 e-learning programme on NCALT, which is an IT training package. Further criteria, in Merseyside – PLO’s are not Public Order trained, to avoid ‘double hatting’ issues, and where preferable already have a strong community engagement role within the organization.
	Formação (B2)	There is a national training package provided by the College of Policing.
	Estrutura e organização (B3)	There are 43 Police Forces covering England and Wales and each Force is autonomous in its authority and will therefore manage this function slightly differently. However, there are some national criteria around role profiles and requirements in order that accredited officers can be utilized on mutual aid basis around the country if required.

Actividades das equipas de diálogo (C)	Antes do evento (C1)	Educate themselves pre event on groups or individuals likely to appear on the event.
	Durante o evento (C2)	Establish dialogue and communicate with crowd members and individuals to facilitate peaceful protest. Applies continual environmental scanning and dynamic risk principles in relation to their own safety and that of the PLT.
	Após o evento (C3)	Complete relevant audit trail post event. Contribute to the event debrief process.
Funcionamento e articulação das equipas (D)	Articulação com o restante dispositivo (D1)	That is a big task and could take long time. Over and over again to explain the benefit of communication and that there is no clash between communication and repressive methods.
	Utilização em função do evento (D2)	Deployment of PLT officers is based on the requirements of the Silver Commander and will be determined on an event by event basis dependent on the nature of the operation and the information/intelligence picture.
	Parceiros (D3)	Organisers, stakeholders and key individuals within relevant groups are identified at an early stage and approached as part of the Gold strategy. Where difficulties are encountered identifying individuals every attempt is made to establish contact with the relevant group(s) and if this cannot be done pre-event then key individuals are identified and approached on the actual day of the operation.
	Mensuração da qualidade (D4)	There are no specific assessment tools, this is done through feedback from public order commanders together with wider feedback from

		the public and protest organizers/groups. Structured de-briefs are also conducted to identify learning points and good practice.
--	--	--

Anexo J. Grelha categorial com exemplo de codificação do segundo estudo

Implementação do serviço de ordem (A)	Fase de preparação(A1)	Negociação prévia. Tem vindo a ser prática da PSP reunir com os diversos actores por forma a prevenir situações de conflito. É norma fazerem-se reuniões conjuntas por forma a perceber intenções, promover diálogo e desenhar actuação conjunta.
	Fase de execução (A2)	O perfil deve ser suficientemente visível mas não ao ponto de a sua ostensividade ser percebida pelos grupos organizados como “provocatória”.
Spotting desportivo(B)	A actividade de <i>spotting</i> (B1)	A missão <i>spotting</i> é de facilitação, dando, indicando, previamente, a conhecer os pressupostos de actuação.
	Extensão a outro tipo de eventos (B2)	Preconizo a replicação de alguns aspectos da doutrina de gestão da segurança de grandes eventos desportivos para outros tipos de grandes eventos, nomeadamente os eventos de protesto colectivo. Nestes últimos, é fundamental o trabalho realizado a montante, de construção de uma sólida relação de confiança com os organizadores das manifestações, assim como de recolha de informações policiais e de sinalização de indivíduos ou grupos que planeiem criar instabilidade no seio do colectivo. Este desiderato consegue-se com a criação de unidades especializadas, como sucede com as actuais unidades metropolitanas de informações desportivas.

Opções estratégicas (C)	Formação actual (C1)	A PSP tem feito um grande investimento na actuação preventiva, aliando o diálogo à utilização do princípio da “massa” para que se encontre um modelo mais contido de manutenção da ordem. Esta atitude tem-se reflectido nas acções de formação e treino de ordem pública onde, efectivamente, se tem vindo, gradualmente, a adoptar uma visão mais moderna da gestão de multidões.
	Desenvolvimento formativo e doutrinal (C2)	Considero necessário ministrar formação específica, a vários níveis, para o pessoal envolvido no policiamento de grandes eventos, nomeadamente para os comandantes de policiamento e seus adjuntos, para os agentes de informações policiais e para os spotters. No caso concreto dos comandantes de policiamento, deve ser seguida a boa prática britânica de certificação dos comandantes de policiamento, requisito necessário para que lhes seja cometida essa missão