

**Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna**



**Ângelo David Marques Afonso**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**A tomada de decisão policial em grandes eventos políticos**

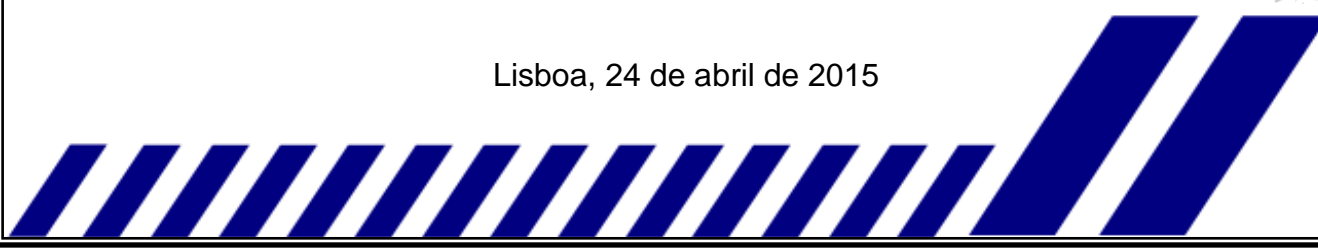
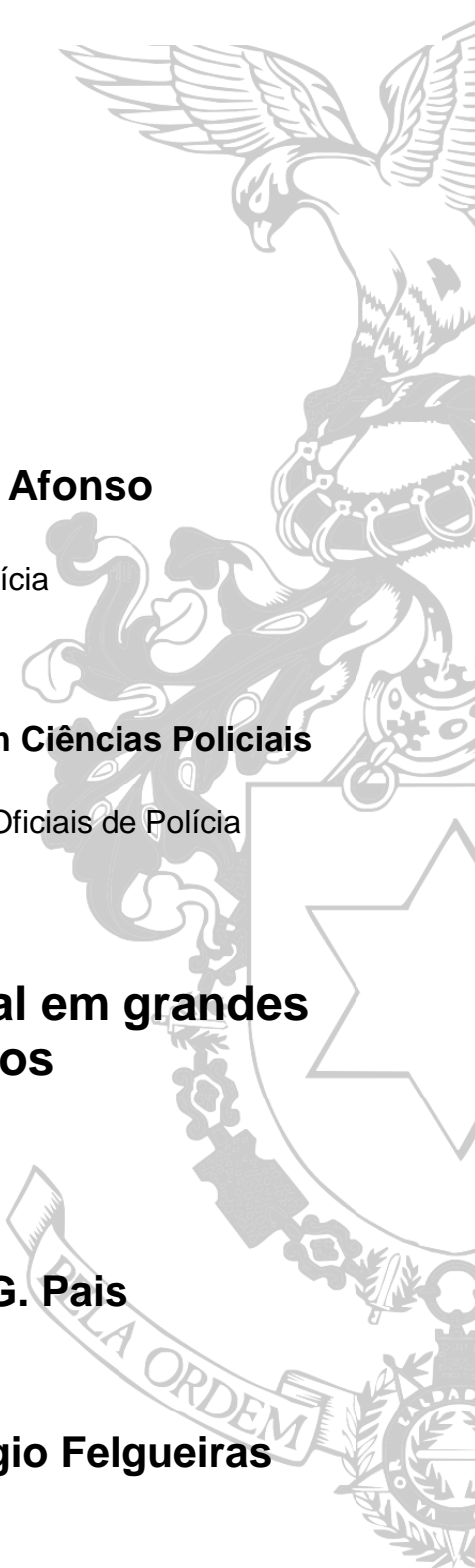
Orientadora

**Prof.ª Doutora Lúcia G. Pais**

Coorientador

**Intendente, Prof. Doutor Sérgio Felgueiras**

Lisboa, 24 de abril de 2015





**Ângelo David Marques Afonso**

Aspirante a Oficial de Polícia

**Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais**

XXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

## **A TOMADA DE DECISÃO POLICIAL EM GRANDES EVENTOS POLÍTICOS**

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



Aos meus pais, ao meu irmão e à Joana

## **Agradecimentos**

A presente dissertação representa o culminar de um ciclo, partilhado com inúmeras pessoas, que em muito contribuíram para a sua concretização. Camilo Castelo Branco afirmou que “Os dias prósperos não vêm ao acaso; são granjeados, como as searas, com muita fadiga e com muitos intervalos de desalento”, e, como tal, também este trabalho exigiu esforço, abnegação e dedicação, incluindo daqueles que me rodeiam. Assim, não poderia deixar de agradecer a quem de forma direta ou indireta contribui para a sua materialização, permitindo ultrapassar, etapa após etapa, esta árdua tarefa.

À Polícia de Segurança Pública, por possibilitar uma profissão, uma carreira e uma vida.

À Escola Prática de Polícia, meu berço, por todas as bases e valores incutidos.

Ao ISCPSI, na figura dos docentes, do corpo de alunos e do quadro orgânico, pelos cinco anos de convívio e de aprendizagem, pela transmissão de valores, que me engrandeceram como homem e como profissional desta nobre instituição.

À Professora Doutora Lúcia Pais por me ter aceite como seu orientando e me ter dado a honra de trabalhar consigo. Por todos os conhecimentos transmitidos, pela sua disponibilidade, entusiasmo, entrega e dedicação, o meu profundo e sincero agradecimento. Um muito obrigado com toda a admiração, consideração e respeito.

Ao Sr. Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras pelos conselhos, conhecimentos, incentivo e otimismo transmitidos, os meus agradecimentos.

Ao Sr. Subcomissário Rafael Martins por toda a sua disponibilidade, por me ter recebido e por ter acreditado neste trabalho. Sou-lhe grato pelos seus ensinamentos e pela sua amizade.

Ao Sr. Subcomissário Nélon Silva por toda a sua disponibilidade e pelos conhecimentos transmitidos, que em muito contribuíram para este estudo. Sou-lhe grato pelos seus ensinamentos e pela sua amizade.

Ao Sr. Subcomissário Ricardo Conceição pelo seu apoio, palavras de incentivo e amizade, o meu especial agradecimento.

Às EIR da 4.<sup>a</sup> Divisão da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa pela colaboração e pela confiança. Foi um reviver de experiências e um reencontro com amigos e camaradas de trabalho. A todos os elementos destas equipas um muito obrigado.

Ao Luís Vasques, André Neves e Ricardo Santos, por todos estes anos de amizade, camaradagem, companheirismo e lealdade. Obrigada por todos os momentos que partilharam comigo.

Ao XXVII CFOP, com quem partilhei os últimos cinco anos. Obrigado pelas vivências, pelas alegrias, pelo apoio nos bons e nos maus momentos. Aos verdadeiros camaradas que permanecerão para a vida, vocês sabem quem são.

Ao XXIV CFOP pelos valores transmitidos, o meu obrigado.

Aos meus Pais, pelo amor, pelos valores, pela educação, por tudo. Por terem acreditado em mim ao longo destes anos, pelo vosso esforço e por nunca terem desistido. Muito obrigado por tudo, a vós dedico este trabalho.

Ao meu irmão Pedro, por toda a amizade, companheirismo e lealdade. Por estares sempre presente nos bons e nos maus momentos, constituindo pedra basilar da minha vida. A ti um especial e profundo agradecimento.

À minha avó Lurdes, que apesar da ausência está sempre presente. Obrigado por teres sempre acreditado em mim e teres contribuído indelevelmente para a minha formação como homem e pessoa.

À família Pereira por me acolherem como um filho, pela amizade e pelo apoio inexcedível.

Finalmente a ti Joana, pelo amor, carinho, amizade e companheirismo. Pelo teu inestimável contributo para este trabalho e por tudo o que representas para mim. Também a ti dedico este trabalho e agradeço do fundo do meu coração.

## Epígrafe

*“On an important decision one rarely has 100% of the information needed for a good decision no matter how much one spends or how long one waits. And, if one waits too long, he has a different problem and has to start all over. This is the terrible dilemma of the hesitant decision maker.”*

Robert K. Greenleaf,  
*Servant As Leader*

## Resumo

O ser humano, distante de uma onisciência lógica e detentor de uma mente com limitações de processamento e memória, enfrenta no seu cotidiano situações que exigem respostas céleres, condicionadas por pressões temporais, *stress* e escasso conhecimento, subordinadas a constrangimentos políticos, institucionais e sociais. Como consequência dos limites da mente humana, o decisor recorre a estratégias proximais almejando a resolução das situações com as quais se depara, conduzindo desse modo, ocasionalmente, a enviesamentos e erros nas avaliações e decisões que toma. Não empregando estratégias de otimização, o decisor propõe-se a atingir soluções satisfatórias e suficientes, em condições exigentes, envolvendo conseqüentemente uma parca pesquisa de informação e atentando às características estruturais e circunstanciais do ambiente no qual essa se processa. Na impossibilidade de se alhear da sua condição humana, o decisor policial padece das mesmas limitações do comum cidadão. Assim, desenvolveu-se um estudo qualitativo, em contexto naturalista, sobre a tomada de decisão na atividade policial em três grandes eventos políticos, no intuito de melhor compreender o processo de tomada de decisão no domínio policial. Os resultados sugerem que o processo de tomada de decisão policial assenta na capacidade do decisor em avaliar cursos de ação, pesquisar e gerir a informação necessária, analisar pistas informativas e antecipar cenários, projetando constantemente expectativas durante o policiamento. Para concretizar tais ações, a experiência aliada ao conhecimento do decisor policial revestem importância fulcral.

Palavras-chave: tomada de decisão; polícia; policiamento; grandes eventos políticos; tomada de decisão naturalística.

### **Abstract**

The human being, devoid of a logical omniscience and owner of a mind with processing and memory limitations, is routinely confronted by circumstances demanding immediate resolutions, constrained by time pressure, *stress* and scarce knowledge and under political, institutional and social restraints. By virtue of the limits of the human mind, while aiming to resolve situations he is faced with, the decision-maker resorts to approximation strategies and, hence, occasionally achieves biased and erroneous evaluations and decisions. Lacking optimization strategies, the decision-maker is prone to attain acceptable and satisfactory solutions under challenging scenarios, thus involving negligible data research and considering the structural and circumstantial characteristics of the environment in which the process occurs. Given the impossibility of distancing oneself from our human nature, the police decider is impaired by the same limitations as the common citizen. Accordingly, a qualitative study in naturalistic context was developed, concerning decision-making in police activity in three major political events, intending to thoroughly clarify the decision-making process in the police domain. Obtained data suggest that the decision-making process is grounded on the decider's ability to evaluate courses of action, to research and manage the required information, to analyze relevant cues and anticipate scenarios, constantly projecting expectations during policing. The police decision-maker's experience allied to knowledge are reckoned as decisive determinants to perform the aforementioned tasks.

Keywords: decision-making; police; policing; major political events; naturalistic decision making.

## Índice

Introdução.....	1
I - Enquadramento temático.....	3
1. Teorias da Decisão .....	3
1.1. Modelos de Tomada de Decisão.....	3
1.2. Racionalidade Ilimitada .....	5
1.3. Racionalidade Limitada.....	9
1.4. Teoria dos prospectos .....	12
1.5. Programas heurísticos .....	15
1.6. A tomada de decisão em contexto naturalista.....	21
1.6.1. A abordagem <i>Naturalistic Decision Making</i> .....	23
1.6.2. Valor da experiência na <i>Naturalistic Decision Making</i> .....	24
1.6.3 O modelo <i>Recognition-Primed Decision</i> .....	25
II - A atuação policial.....	27
1. A polícia e o direito de manifestação.....	27
2. O contexto de atuação e a discricionariedade policial .....	28
3. Grandes eventos.....	31
4. As manifestações de cariz político .....	32
III - Formulação do problema de investigação .....	33
IV – Método .....	35
1. O enquadramento .....	35
2. O estudo descritivo .....	35
3. Participantes .....	36
4. <i>Corpus</i> .....	37
5. Instrumentos de recolha de dados .....	37
5.1. Observação.....	37
5.2. <i>Think aloud</i> .....	39
5.3. Pesquisa documental .....	41
6. Instrumento de análise de dados: Análise de conteúdo.....	41
7. Procedimento.....	44
V - Apresentação e discussão dos resultados.....	46
1. Caracterização das categorias .....	46
1.1. Estudo 1.....	46
1.2. Estudo 2.....	48
1.3. Estudo 3.....	50
1.4. Estudo 4.....	52

1.5. Estudo 5.....	54
3. A experiência e a gestão da informação.....	59
4. Discussão dos resultados.....	60
VI – Considerações finais .....	63
Referências .....	66
Anexos .....	83

## Índice Anexos

Anexo 1 - Modelo comportamental de Maximização da Utilidade Esperada de Bernoulli.	84
Anexo 2 - Teoria da maximização da utilidade esperada de von Neumann e Morgenstern	85
Anexo 3 - Caracterização da fase de edição da Teoria dos Prospetos de Kahneman e Tversky	86
Anexo 4 - Caracterização da fase de avaliação da Teoria dos Prospetos de Kahneman e Tversky	88
Anexo 5 - Heurística de representatividade, disponibilidade e ancoragem	89
Anexo 6 - O “efeito menos é mais” das heurísticas rápidas e frugais	91
Anexo 7 - Caixa de ferramentas adaptativa	92
Anexo 8 - A heurística de reconhecimento	93
Anexo 9 - Variações alternativas e caracterização do modelo RPD	95
Anexo 10 - Influência das emoções na tomada de decisão	98
Anexo 11 - Ação coletiva	104
Anexo 12 - Pedido de autorização para acompanhamento das EIR nos policiamentos desportivos, acesso aos planeamentos e documentos relevantes para o trabalho de investigação	110
Anexo 13 - Grelha categorial PLANEAMENTO	111
Anexo 14 - Grelha categorial AUXILIAR PRÁTICO DE ORDEM PÚBLICA	114
Anexo 15 - Grelha categorial OBSERVAÇÃO	117
Anexo 16 - Grelha categorial <i>THINK ALOUD</i>	120
Anexo 17 - Grelha categorial RELATÓRIO DE ORDEM PÚBLICA	123
Anexo 18 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias do Planeamento Anexo	126
Anexo 19 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias do Auxiliar de Ordem Pública	127
Anexo 20 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias da Observação	128
Anexo 21 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias <i>Think Aloud</i>	129
Anexo 22 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias Relatório de Ordem Pública	130

## Índice de Figuras

Figura 1. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Planeamento.....	46
Figura 2. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Auxiliar Prático de Ordem Pública.....	48
Figura 3. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Observação.....	50
Figura 4. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial <i>Think Aloud</i> .....	52
Figura 5. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Relatórios de Ordem Pública.....	54

## Introdução

O ato de decidir é intrínseco ao ser humano e preenche o seu quotidiano, marcando indelevelmente o seu trajeto diário de vida e o daqueles sobre os quais as consequências da decisão recaem. Uma vez que os elementos policiais, ao longo da sua atividade, tomam decisões de forma rotineira, afetando sobremaneira a vida dos cidadãos, assume-se pertinente o estudo sobre a tomada de decisão policial.

Nesta medida, o estudo descritivo que nesta dissertação se apresenta, enquadra-se numa linha de pesquisa criada no Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, que desenvolve investigação sobre a tomada de decisão e a atividade policial, no âmbito de grandes eventos. A presente investigação surge com o intuito de explorar e aprofundar os conhecimentos acerca dos processos cognitivos que se encontram na base da tomada de decisão policial, aspirando à compreensão dos meandros e mecanismos subjacentes a este dinâmico e complexo processo.

A análise da tomada de decisão tem sido amplamente abordada em diversas áreas do conhecimento humano, como a Filosofia, a Psicologia e a Economia, sendo diversos os ensaios científicos que sustentam uma alteração de paradigma no que à caracterização da decisão humana concerne. Numa fase preliminar do estudo desta temática, fundamentada num modelo clássico de racionalidade, o decisor humano era encarado como um ser sobredotado. Possuidor de capacidades ilimitadas e livre acesso a toda a informação, apresentava uma ação decisória desprendida de quaisquer restrições temporais, de saber e de aptidões, alcançando decisões ótimas. No entanto, atendendo ao demonstrado pela generalidade dos estudos relativos à tomada de decisão, considera-se que à condição humana se encontram subjacentes claras limitações, as quais, aliadas a restrições ambientais alheias ao controlo do decisor, conduzem à obtenção de decisões meramente satisfatórias.

A evolução da investigação científica na área do comportamento humano promoveu a aproximação da pesquisa na tomada de decisão a um contexto autêntico, privilegiando pesquisas em circunstâncias ambientais em detrimento de investigações de carácter eminentemente laboratorial. Deslocando-se para o terreno no qual os decisores operam, os investigadores objetivaram compreender o desempenho cognitivo humano através da análise do modo como os indivíduos tomam, de facto, decisões. Alicerçadas na teoria da Tomada de Decisão Naturalista, que visa descrever o modo como os decisores empregam a sua experiência na tomada de decisão, observando-os em ambientes reais e não controlados, diversas pesquisas foram igualmente desenvolvidas com o objetivo de descrever o modo como os decisores policiais decidem. Nesta medida, com intuito de compreender o

processo de tomada de decisão por parte dos decisores policiais experientes, os investigadores aproximaram-se do terreno e acompanharam estes elementos na resolução das suas tarefas, observando a realidade de perto, possibilitando descrever precisa e pormenorizadamente cada componente deste processo.

Inicialmente, num primeiro capítulo, realiza-se um enquadramento temático, no qual se explanam sinteticamente as principais teorias da decisão, os modelos de decisão nos quais estas teorias se inserem, e se caracterizam os fatores e constrangimentos associados à tomada de decisão. O percurso estabelecido propõe um entendimento genérico da evolução das teorias da decisão, objetivando desta forma fundamentar a escolha da abordagem naturalista utilizada neste estudo, uma vez que o decisor policial desenvolve a sua atividade profissional, na maioria dos casos, num ambiente complexo e problemático.

No segundo capítulo, desenvolve-se uma indispensável contextualização da tomada de decisão em ambiente policial, atendendo à atividade decisória por parte dos elementos policiais experientes no âmbito dos grandes eventos, particularmente no que diz respeito ao policiamento de eventos políticos. Estes eventos, de frequência crescente no seio da sociedade portuguesa atual, caracterizam-se pela sua complexidade e exigem da polícia rigor na sua abordagem e policiamento. O facto de se tratar do exercício de um direito constitucionalmente protegido, bem como todo o mediatismo associado a estes eventos, conduz a que, potencialmente, a abordagem policial nestas circunstâncias possa assumir um relevante impacto na imagem da instituição. No ponto três é concretizada a formulação do problema de investigação, elucidando o leitor sobre as questões a que se propõe responder neste estudo.

Posteriormente, no quarto capítulo, é descrito o método empregue e justificada a opção por uma abordagem qualitativa de investigação, atendendo à natureza do fenómeno que se visa observar. São ainda caracterizados os participantes, identificado o *corpus* da investigação, os instrumentos de recolha e análise de dados, bem como explanado o procedimento adotado. No quinto capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos, discutindo-se as suas implicações para a atividade policial.

Por último, no sexto capítulo são expostas as conclusões alcançadas, acautelando algumas das limitações percecionadas ao longo da investigação.

A conveniência desta investigação encontra-se inerente à necessidade de colmatar lacunas existentes no estudo do tema da tomada de decisão em contexto policial. A investigação nesta área poderá conduzir, em primeira instância, a uma compreensão mais abrangente do processo de decisão policial e, posteriormente, proporcionar melhorias a nível da decisão, concorrendo nesta medida para um incremento da qualidade do serviço policial prestado aos cidadãos.

## I - Enquadramento temático

### 1. Teorias da Decisão

#### 1.1. Modelos de Tomada de Decisão

Antes de percorrermos a temática das teorias da tomada de decisão, abordaremos os diferentes modelos nos quais se inserem estas teorias. Uma análise inicial destes modelos assume-se, deste modo, fulcral, visando perceber em que medida as matrizes dos modelos influenciam as diferentes teorias de tomada de decisão.

Gigerenzer e Selten (2001) sustentam a ideia de que as teorias da decisão se encontram divididas entre os modelos normativos, descritivos e prescritivos, representando de facto as divergências entre o racional e o psicológico. Baron (2000, p. 31. vd., também, Edwards, Miles, & Winterfeldt, 2007) refere que “os modelos normativos, descritivos e prescritivos, se constituem como diferentes abordagens ao estudo do pensamento”. Apesar de aparentemente não existir uma estanquicidade definida e clara entre as teorias de decisão inseridas nos diferentes modelos, e não sendo indissociáveis uns dos outros (Edwards, et al., 2007), os modelos de tomada de decisão diferem na sua génese e evolução.

De acordo com Maldonato e Dell’Orco (2010), durante os últimos três séculos, a mudança de teorias baseadas nos modelos normativos para teorias alicerçadas em modelos descritivos, de uma lógica formal para uma natural, de uma racionalidade substantiva para uma racionalidade limitada, permitiu esclarecer e compreender quais as estratégias de decisão coerentes com o funcionamento da economia cognitiva da nossa espécie, ainda que limitadas e falíveis. Baron (2004) salienta que diversas disciplinas académicas subjazem aos três tipos de modelos. Os normativos encontram-se no âmbito da Filosofia, enquanto os modelos descritivos são claramente tarefa da Psicologia. Em tomada de decisão não existe apenas uma única disciplina na qual se inscrevem os modelos prescritivos, defendendo este autor que a que mais se aproxima será a Análise da Decisão.

Os modelos normativos constituíram-se promotores das primeiras grandes teorias de ciências sociais acerca da tomada de decisão, desenvolvidas na área da Economia e cuja orientação visava descrever como os decisores se deveriam comportar (Lau, 2003). Nesta perspetiva, estes modelos aludem a decisões tomadas de acordo com procedimentos consistentes e lógicos, traçando caminhos normativos dos moldes nos quais os indivíduos poderiam decidir (Bell, Raiffa, & Tversky, 1988). Os referidos modelos têm como objetivo demonstrar as condições em que os indivíduos devem decidir (Hausman, 1992), isto é, o propósito das teorias de decisão que se inserem nestes modelos consubstancia-se no “expressar o modo como os indivíduos se deveriam comportar quando são confrontados

com situações que exigem decisões” (Suhonen, 2007, p.8). Simon (1978, p. 350) refere que as teorias assentes nos modelos normativos representam “teorias sobre como decidir em vez de teorias sobre o que decidir”. Os modelos normativos serão por conseguinte, de acordo com Baron (2012), encarados pelos seus teóricos como estando associados a comportamentos que originam boas decisões, “constituindo-se como *standard* para a avaliação e racionalidade” (Baron, 2012, p.1). Nesta medida, “têm de ser justificados independentemente da observação das decisões dos indivíduos” (Baron, 2012, p. 1). Estes modelos são construídos e fundamentados em assunções (ou axiomas), que os indivíduos devem considerar como guias lógicos para a tomada de decisão (Edwards, et al., 2007).

Associados a diversas teorias da decisão, como a teoria económica da decisão, probabilística, estatística e do risco, os modelos normativos “apresentam como características de análise a coerência e racionalidade, capturadas em termos específicos sob a forma de axiomas” (Bell, et al., 1988, p. 9), assim “identificando propriedades lógicas às quais os comportamentos decisoriais se devem conformar” (Keller, 1989, p. 485). Tal como salienta Over (2004), os modelos normativos almejam orientar os indivíduos a tomar decisões, recomendando o que eles devem fazer (Gilboa, 2010), “visando dizer como as coisas deveriam ser e não como são” (Gilboa, 2010, p. 18). Nos modelos normativos de tomada de decisão “a melhor opção é aquela que é mais benéfica” (Baron, 2004, p. 7). Orasanu (1995) refere que a decisão baseada em teorias alicerçadas nos modelos normativos é útil quando uma decisão ótima é desejada, principalmente quando as consequências que daí podem advir são críticas, como exemplifica o autor referindo-se à implementação de uma central nuclear em determinado local.

Por seu turno, os modelos descritivos visam “compreender como as decisões são tomadas em vez de como deveriam ser tomadas” (Dillon, 1998, p.1). As teorias inclusas nestes modelos “estão preocupadas com a forma como os indivíduos tomam decisões (de forma racional ou não racional) na vida real” (Suhonen 2007, p. 9. vd., também, Edwards, et al., 2007). Enfatizando esta perspetiva, pode considerar-se que os “modelos descritivos englobam teorias sobre como as pessoas normais pensam, como é que tomamos decisões” (Baron. 2000, p.32; vd., também, Bell et al., 1988; Beresford & Sloper, 2008). O ponto de partida dos modelos descritivos na abordagem à tomada de decisão “foram experiências empíricas, através das quais foi demonstrado que o comportamento dos indivíduos é inconsistente com o defendido pelo modelo normativo” (Suhonen, 2007, p. 9). De acordo com Baron (2012, p.19), “os modelos descritivos são compostos por teorias psicológicas que procuram explicar como é que as pessoas tomam decisões”, incluindo no seu seio a análise descritiva que está preocupada com o como e o porquê de os indivíduos pensarem e agirem da forma que fazem. Estes modelos englobam, entre outras, teorias comportamentais de decisão, que têm como foco principal a descrição e entendimento da forma

como os indivíduos tomam decisões (Lau, 2003). Acrescentam Beresford e Sloper (2008, p.3) que os modelos descritivos apresentam “evidências empíricas que vão funcionar como suporte à tomada de decisão”.

De acordo com Gigerenzer e Selten (2001), durante os últimos séculos, os modelos de tomada de decisão modificaram-se quando entraram em conflito com o comportamento habitual, no entanto, simultaneamente, forneceram prescrições para o comportamento. Deste modo, os modelos prescritivos objetivam providenciar um conjunto de reivindicações de forma a prever as ações dos indivíduos (Hausmann, 1992), auxiliando-os na tomada de melhores decisões (Edwards, et al., 2007). De acordo com Over (2004), uma regra prescritiva pode ser definida como um guia que auxilia o decisor a aproximar-se de um ideal normativo, defendendo Bell, et al. (1988) que a análise prescritiva explora algumas consequências lógicas das teorias normativas e as descobertas empíricas dos estudos descritivos, acrescentando algo mais que está além do espírito da análise normativa e descritiva.

Refere Baron (2000) que, neste contexto, pretende-se aplicar modelos normativos à decisão, com o objetivo de detetar vieses, utilizando de seguida ferramentas do âmbito da Psicologia para clarificar a natureza dos vieses. As teorias descritivas forneceriam, assim, informação relativamente ao comportamento tendencioso do indivíduo e poderia ser utilizada de modo prescritivo, auxiliando os decisores a tomar melhores decisões, funcionando como suporte à tomada de decisão em situações de vida real (Suhonen, 2007).

Em suma, “com modelos normativos e descritivos na nossa posse, podemos tentar encontrar rumos para corrigir os vieses, isto é, melhorar as decisões de acordo com os *standards* normativos. As prescrições para estas correções são designadas por modelos prescritivos” (Baron, 2004, p. 2). Salientam Bell, et al. (1988) que os modelos de decisão ambicionam compreender como os indivíduos tomam decisões, o quão racionais devem os indivíduos ser ao tomá-las e em que moldes se poderá auxiliar a decidir melhor.

## **1.2. Racionalidade Ilimitada**

Nesta secção efetuaremos uma retrospectiva acerca da evolução de algumas teorias de decisão, sem ambicionarmos no entanto realizar uma descrição exaustiva e detalhada das mesmas. O estudo do “fenómeno da tomada de decisão tem sido um tópico frequentemente abordado em diversas áreas do conhecimento humano” (Oliveira, 2007, p. 12) e considera-se que as questões relacionadas com a tomada de decisão remontam a explicações de bases filosóficas da Antiguidade Clássica. Estas concebem a tomada de decisão alicerçada num carácter eminentemente lógico-racional, regidas por princípios de utilidade (Bissoto, 2007; Maldonato & Dell’Orco, 2010).

Refere Polic (2009) que a investigação deste fenómeno foi desenvolvida ao longo da história através de diversas áreas do saber, como a Economia e a Filosofia, sendo que

o seu estudo aprofundado está relacionado com o final da Segunda Guerra Mundial, a par do surgimento da estatística e das teorias económicas relativas à decisão racional. De acordo com Pais (2001, p. 91), “o modelo clássico da racionalidade veiculava a ideia de que o homem era capaz de julgar de acordo com capacidades e meios ilimitados”. Os teóricos da racionalidade ilimitada consideram que a tomada de decisão contempla estratégias que não têm em consideração restrições temporais, de conhecimento e de capacidades (Gigerenzer & Todd, 1999). “Estariamos, assim, perante seres humanos dotados de capacidades e poderes, quase que poderíamos dizer, sobrenaturais” (Pais, 2001, p. 91).

Tal como salienta Selten (2001, p. 14), “o homem com racionalidade ilimitada é um herói mitológico que conhece as soluções para todos os problemas matemáticos e consegue resolver de imediato todos os problemas computacionais, independentemente da sua complexidade”. As teorias clássicas da decisão lidam com a mente como se de um ser Laplaciano superinteligente se tratasse, equipado com recursos inesgotáveis de tempo, informação e poder computacional (Gigerenzer, 2001; Todd & Gigerenzer, 2000). Nesta mesma ótica, os modelos clássicos apelam ao conhecimento de todas as alternativas que se encontram disponíveis para uma dada escolha. Invocam ainda um total conhecimento ou capacidade de computação das consequências que advêm de cada alternativa e, adicionalmente, recorrem à certeza das decisões do indivíduo tomadas no presente e à avaliação das suas consequências futuras (Simon, 1978).

De acordo com Edwards (1954, p. 380), a teoria económica é “uma teoria acerca de como prever uma decisão”, salientando que “o homem económico tem três características fundamentais: está completamente informado; é racional e altamente sensível a variações” (Edwards, 1954, p. 381). A teoria económica postula “que o homem económico, sendo económico, é também racional. Assume-se que este possui conhecimento acerca dos aspetos relevantes do seu ambiente” (Simon, 1955, p. 99). É, assim, considerado que o homem económico conhece não apenas o curso da ação, mas também o retorno futuro de qualquer ação, visando realizar escolhas maximizando a sua utilidade, isto é, escolhendo consistentemente a melhor alternativa de entre as disponíveis (Edwards, 1954).

As capacidades ilimitadas de tomada de decisão, associadas ao homem económico, foram questionadas após a queda do “império da prova demonstrativa e certeza, reduzido na Europa após a Reforma e a Contra Reforma. Em meados do século XVII, surgiu um novo e mais modesto padrão de razoabilidade que reconheceu a incerteza irreduzível da vida humana” (Gigerenzer & Selten, 2001, p. 2). Tornou-se difícil conceber a teoria da racionalidade como descrição do comportamento humano ou mesmo a prescrição para ele (Gigerenzer & Selten, 2001). No entanto, apesar da constatação que a omnisci-

ência e certeza não são alcançáveis por qualquer sistema real, o espírito do ser superinteligente sobreviveu na visão dos teóricos da racionalidade ilimitada, construídas em torno de uma nova teoria económica, a teoria das probabilidades (Todd & Gigerenzer, 2000).

A teoria das probabilidades assoma, conforme descrevem Gigerenzer e Selten (2001), de um acaso. Pascal, proeminente matemático, interessou-se por jogos de dados e apostas e, após uma intensa reflexão, correspondeu-se com o matemático Fermat. Essas cartas históricas, que contêm as reflexões de ambos, constituem os documentos fundadores da Teoria das Probabilidades. Esta teoria representou, deste modo, “a morte do sonho da certeza e o surgimento do cálculo da incerteza” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 728).

Não pretendendo focar, aqui, a discussão em torno dos conceitos de risco e de incerteza, “distinguidos por economistas e estatísticos” (Edwards, 1954, p. 390), é, contudo, relevante salientar apenas que, tal como refere Suhonen (2007, p. 2), “a decisão sob risco significa que as probabilidades do resultado a obter são conhecidas, enquanto na decisão sob incerteza essas probabilidades são desconhecidas”. Por conseguinte, “o risco difere da incerteza, na medida em que a probabilidade do resultado desta última não é completamente conhecida” (Levy, 1992, p. 172).

O reconhecimento da incerteza face à racionalidade das decisões humanas conduziu ao assomar das primeiras teorias de tomada de decisão sob risco. Neste domínio, foram idealizados modelos empreendedores de otimização, equipados com certezas inequívocas acerca do mundo, ou, na pior das hipóteses, possuindo distribuições probabilísticas plenas face a eventos incertos, encontrando soluções ótimas para um mundo simplificado (Simon, 1978). Surge então o conceito de otimização associado inicialmente à tentativa de construção de modelos mais realistas que respeitassem os limites da mente humana (Todd & Gigerenzer, 2000), permitindo alcançar um objetivo, utilizando a menor quantidade de recursos possível (Maldonato & Dell’Orco, 2010).

A teoria do Valor Esperado constituiu “uma das primeiras teorias de tomada de decisão sob risco, considerando-se que o valor esperado de um resultado é igual ao seu ganho, isto é, à sua probabilidade” (McDermott, 1998, p. 15). Também Edwards (1954, p. 391) teorizou acerca do conceito de valor esperado, referindo que “o valor esperado de uma aposta é encontrado através da multiplicação do valor de cada resultado possível pela probabilidade de ocorrência e somando esses produtos através dos resultados possíveis”.

Esta teoria salienta que se deve lidar com os jogos monetários (e consequentemente com escolhas arriscadas a eles associadas) empregando a noção de maximização do valor esperado (Edwards, 1954). Evidencia Hardman (2009) que, de acordo com a teoria do valor esperado, o decisor deveria escolher o rumo da sua decisão considerando o valor esperado mais elevado. “As concepções probabilísticas da mente conduziram a teorias muito elegantes, mas também a problemas espinhosos” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 728).

A assunção que os indivíduos se comportam tendo por base esta noção matemática é contrariada pelo que de facto se observa em muitas situações de risco (Edwards, 1954), constatando-se que este modelo é falível na previsão de resultados em diversas circunstâncias, dado que o valor que um ganho mantém para alguns indivíduos não está sempre diretamente relacionado com o seu preciso valor monetário (McDermott, 1998).

Em resposta à questão levantada pelo Paradoxo de *St. Petersburg*, “o primeiro numa série de jogos monetários, que levou ao surgimento de alterações, ou pelo menos propôs alterações, na teoria da racionalidade, tal como os paradoxos de *Allais* e de *Ellsberg* no século XX originaram” (Gigerenzer & Selten, 2001, p. 3), Bernoulli questionou a ideia defendida pelos matemáticos da época, uma vez que não seria racional um indivíduo arriscar toda a sua riqueza acumulada num jogo de cara ou coroa (Heukelom, 2006). Propôs um modelo comportamental de cariz descritivo da decisão sob risco, baseado na noção que os indivíduos maximizam a utilidade esperada ao realizarem uma seleção entre jogos (Gomes, 2010; Payne, 1985), visando explicar as atitudes sob risco (Fox & See, 2003; para uma apresentação mais aprofundada do modelo de Bernoulli, vd. anexo 1). O modelo de Bernoulli representou o início da teoria da utilidade, combinando elementos normativos e descritivos (McDermott, 1998), que esteve na base dos estudos da decisão racional sob incerteza (Heukelom, 2006), associando às teorias da decisão a noção de subjectividade.

“Durante e após a Segunda Guerra Mundial, um conjunto de académicos economistas foram expostos de forma directa ao negócio real, e tiveram diferentes oportunidades de observar o modo como as decisões são de facto tomadas nas organizações” (Simon, 1978, p. 357). No período pós-guerra observou-se uma reação vigorosa que procurou defender a teoria clássica das abordagens comportamentalistas e metodológicas que entretanto surgiram. Além disso, a rápida disseminação do conhecimento matemático, bem como as competências adquiridas na profissão económica permitiram à teoria clássica, especialmente quando combinada com a teoria da decisão estatística e a teoria dos jogos, desenvolver novos níveis de sofisticação e elegância, expandindo-se e abraçando alguns fenómenos de incerteza e informação imperfeita (Simon, 1978).

Não é surpreendente que o período moderno do estudo da tomada de decisão sob risco se inicie nesta época, com a publicação em 1944 do livro de von Neumann e Morgenstern intitulado a Teoria dos jogos e do comportamento económico (Edwards, 1954). von Neumann e Morgenstern (1944) revolucionaram a teoria da utilidade esperada de Bernoulli ao proporem a noção de revelação de preferências (McDermott, 1998). Saliendam o papel fundamental dos axiomas, que determinam como se decide sob a incerteza e o risco (Suhonen, 2007). “A maioria destes axiomas assentam na assunção que os indivíduos são racionais e têm as suas preferências bem definidas” (Suhonen, 2007, p. 2).

Ao desenvolverem uma teoria axiomática da utilidade, estes autores ultrapassaram as suposições de Bernoulli, usando as preferências para derivar a utilidade. Acreditavam que saber a utilidade de uma opção revela, ao observador, as preferências de determinado indivíduo (McDermott, 1998). Caso essas preferências satisfaçam um determinado axioma de comportamento racional, então esta decisão poderá ser descrita como a maximização da utilidade esperada (Slovic, 2000). Os axiomas de von Neumann e Morgenstern “não determinam a ordem das preferências das pessoas, mas impõem determinadas restrições sobre as possíveis relações entre o indivíduo e suas preferências” (McDermott, 1998, p. 17; para uma apresentação do modelo de von Neumann e Morgenstern, vd. anexo 2).

Nas últimas décadas de investigação comportamentalista da decisão, a teoria da utilidade subjetiva esperada (genericamente, a teoria da utilidade esperada), tem sido o modelo típico da tomada de decisão racional com o qual os teóricos da decisão comportamentalista têm comparado o seu modelo (Frisch & Clemen, 1994). Contudo, os indivíduos desviam-se por sistema do modelo, quer pelo julgamento subjetivo de incerteza quer pelas escolhas entre as alternativas. “Os indivíduos falham na conformação ao modelo normativo como resultado de variadas limitações cognitivas” (Frisch & Clemen, 1994, p. 47).

A teoria da utilidade subjetiva esperada não conseguiu adquirir o estatuto de modelo descritivo acerca da tomada de decisão por parte dos indivíduos, na medida em que conheceu a sustentação inequívoca nos resultados dos estudos empíricos (Crozier & Ran-yard, 1997), uma vez que “descrever o processo de tomada de decisão e o raciocínio humano através da fórmula da utilidade esperada maximizada é como descrever um sistema físico complexo através de uma fórmula simples” (Maldonato & Dell’Orco, 2010, p. 106).

### **1.3. Racionalidade Limitada**

Tem sido repetidamente demonstrado que os decisores esporadicamente se comportam como seria expetável, isto é, o comportamento decisional não parece atender consistentemente à lógica normativa das teorias clássicas (Beach & Lipshitz, 1995). O modelo económico de utilidade esperada não apresenta sustentação empírica (Jones, 1999) e a maioria dos estudos relativos à tomada de decisão em contexto real demonstraram que raramente todas as alternativas são conhecidas, todas as respostas são consideradas, ou todos os valores são equacionados simultaneamente (Lau, 2003). “Os decisores do mundo real (em oposição aos participantes numa experiência em que toda a informação é convenientemente colocada à sua frente), precisam primeiro de a pesquisar” (Gigerenzer, 2001, p. 38). Refere Gigerenzer (2001) que esta procura não pode prosseguir indefinidamente, uma vez que se verificam limitações de tempo, dinheiro, atenção, ou outros recursos. As teorias comportamentais de decisão adquirem assim novo fôlego, assumindo uma perspectiva distinta e limitadora da cognição humana face à abordagem clássica (Lau, 2003).

O principal crítico à maximização da utilidade enquanto teoria descritiva foi Simon (Slovic, 2000). O autor crítica severamente os modelos normativos associados às teorias clássicas, censurando o conceito daqueles que pretendiam prever o comportamento ao afirmar que “se quisermos conhecer a forma que a gelatina assume quando solidifica, não devemos estudar a gelatina; devemos estudar a forma do molde no qual a vamos colocar” (Simon, 1990, p. 6). Simon (1978) adianta que as teorias económicas clássicas da tomada de decisão realizavam previsões específicas e testáveis acerca do comportamento dos decisores, apresentando um cariz simples e bonito, permitindo prever (de forma correta ou não) o comportamento humano sem sair da cadeira. Contrariando a teoria da racionalidade ilimitada, Simon propõe uma teoria que envolve exigências modestas e realistas acerca do conhecimento e habilidades computacionais dos seres humanos.

“Nos anos 40 e 50 Simon desenvolveu um modelo de escolha com a intenção de desafiar as suposições da escolha racional utilizada em economia” (Jones, 1999, p. 299). Propôs uma teoria de racionalidade limitada, na qual as limitações cognitivas do decisor o forçam a construir um modelo simplificado do mundo, de forma a lidar com ele (Slovic, 2000). Simon visou alterar o modelo clássico por um que descrevesse como de facto as decisões poderiam (e provavelmente como seriam) tomadas quando as alternativas de busca tinham de ser procuradas e as consequências de escolher uma alternativa em particular eram conhecidas de forma imperfeita. Esta circunstância devia-se ao facto de os poderes computacionais humanos serem limitados e devido à incerteza existente no mundo externo, não possuindo o decisor uma função de utilidade geral e consistente que lhe permitisse comparar alternativas heterogéneas (Simon, 1978).

Assim sendo, uma vez que o mundo é demasiado complexo para ser compreendido na sua plenitude (Polic, 2009), “dever-se-á considerar o decisor como um tal que nunca dispõe de toda a informação, que não tem capacidades ilimitadas para trabalhá-la toda, para além de que o tempo tem também um limite” (Pais, 2001, pp. 91-92). Salienta Gigerenzer (2001) que os homens realizam inferências acerca do seu mundo sob constrangimentos em termos de limitação de tempo, de conhecimento e relativas a capacidades computacionais. A definição e entendimento das restrições que estabelecem limites à racionalidade humana irá auxiliar na compreensão da natureza da racionalidade (Todd, 2001).

Maldonato e Dell’Orco (2010), Gigerenzer (2001) e Simon (1959) apresentam um exemplo prático que visa compreender como a pressão causada pelos limites de tempo e a escassez de recursos influenciam a tomada de decisão. Imagine-se um indivíduo em busca de alimento num território ocupado por outros. Caso o número de indivíduos semelhantes a ele não for excessivo, este poderá procurar alimento e distinguir aquele que é comestível daquele que é nocivo, existindo tempo para comer até se saciar. No entanto,

caso o território esteja sobrelotado, as velhas estratégias de escolha assumir-se-ão ineficazes, pois outros indivíduos dizimarão o alimento existente. A única solução passará por tomar uma decisão o mais rápido possível, sendo mais rápido que os adversários e realizando o melhor uso da informação possível acerca dos alimentos e do território envolvente.

É amplamente reconhecido que a mente humana apresenta limitações, podendo ser questionadas as capacidades superiores do decisor humano para recolher a informação, processá-la e escolher uma opção ótima (Oliveira & Pais, 2010). A tentativa de aplicar as ferramentas de otimização às operações de pesquisa nos problemas da decisão, ocorrida após a Segunda Grande Guerra Mundial, subestimou a complexidade dos problemas do mundo real (Simon, 1990). Devido aos limites de velocidade e poder da sua computação, considera-se na atualidade que os sistemas inteligentes devem utilizar métodos próximos. A otimização, defendida pelas teorias da racionalidade ilimitada, supera as capacidades destes sistemas, dado que a sua racionalidade está limitada (Simon, 1990). Compreende-se, deste modo, que Simon defenda dois conceitos centrais que caracterizam a noção de racionalidade limitada: procura e satisfação (Maldonato & Dell’Orco, 2010).

Caso as alternativas para a escolha não sejam fornecidas inicialmente ao decisor, então ele deve procurá-las (Simon, 1978). Nas tarefas que envolvam algum grau de complexidade, para além da procura, o decisor deve visar uma decisão satisfatória, uma vez que o conhecimento e as estratégias não permitem que os decisores alcancem uma solução ótima, mas apenas que encontrem aproximações melhores do que aquelas disponíveis à inteligência nativa (Simon, 1990; Todd & Gigerenzer, 2000). Refere Simon (1956, p. 129) que “os organismos adaptam-se convenientemente à satisfação, não o fazendo em relação à otimização”, aceitando a generalidade dos indivíduos alternativas boas o suficiente, em vez de procurar o valor máximo da alternativa (Lau, 2003; Slovic, 2000).

“A tomada de decisão sob a égide da racionalidade limitada envolve necessariamente procedimentos de não otimização” (Selten, 2001, p. 16), na medida em que, mergulhado num determinado ambiente, transportando as suas limitações físicas e cognitivas, o decisor adota a estratégia que lhe permite atingir um grau de satisfação razoável (Oliveira & Pais, 2010). Acrescentam Maldonato e Dell’Orco (2010) que a procura de alternativas termina com aquela que, de acordo com as circunstâncias, satisfaz as necessidades do indivíduo, permitindo a escolha satisfatória e possibilitando que o decisor alcance uma decisão, evitando percorrer um longo caminho e realizar um longo esforço.

Herbert Simon, na sua teoria da racionalidade limitada, sustenta que o “comportamento racional humano é composto por uma *tesoura* cujas lâminas são por um lado a estrutura ambiental e por outro as capacidades computacionais do actor” (Simon, 1990, p.7, itálico nosso vd., também, Gigerenzer & Selten, 2001). Os fundamentos do comportamento do sistema de racionalidade limitada envolvem o recurso à descrição dos processos

do sistema e dos ambientes aos quais o decisor se estaria a adaptar (Simon, 1990). Referem Todd e Gigerenzer (2000, p. 730) que a racionalidade limitada teria, por conseguinte, “dois interlocutores, os limites da mente humana e a estrutura do ambiente em que a mente opera”. Nessa medida, se à mente se imputam limitações, ao meio imputa-se uma estrutura, cabendo aos dois um relacionamento que não despreza a racionalidade, vivendo antes de correspondências falíveis mas viáveis entre ambos (Oliveira, 2005). Neste contexto, a “estrutura ambiental assume uma importância crucial, uma vez que explica quando e por que é que uma simples heurística resulta: se a estrutura de uma heurística for adaptada a esse ambiente” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 730). Por conseguinte, mentes limitadas em termos de tempo, conhecimento e outros recursos, poderão, contudo, ter sucesso explorando estruturas no seu ambiente (Gigerenzer & Selten, 2001), adotando uma racionalidade ecológica, que enfatiza o facto de os humanos terem um comportamento adaptativo, ao explorar a estrutura da informação em ambientes naturais de decisão (Todd, 2001).

#### **1.4. Teoria dos prospectos**

A teoria dos prospectos, desenvolvida por Kahneman e Tversky (1979), emerge como “alternativa à utilidade esperada enquanto teoria de tomada de decisão sob risco” (Levy, 1992, p. 171), que à época se constituía como principal teoria acerca da tomada de decisão sob risco (Tversky & Kahneman, 1981; Tversky & Kahneman, 1985). De acordo com Kahneman e Tversky (1979), a teoria da utilidade esperada representa um modelo de análise normativa acerca da tomada de decisão em contexto de risco e incerteza. No entanto, sob um prisma de análise descritiva, a teoria não fornece uma descrição adequada acerca do processo decisório. O trabalho desenvolvido por estes investigadores constitui “uma crítica à teoria da utilidade esperada enquanto modelo descritivo de tomada de decisão sob risco, desenvolvendo um modelo alternativo, designado teoria dos prospectos” (Kahneman & Tversky, 1979, p. 263).

O trabalho desenvolvido por Tversky e Kahneman visou essencialmente demonstrar que as teorias normativas e descritivas não podem ser combinadas num único e adequado modelo de tomada de decisão, como pretendiam von Neumann e Morgenstern (1944), com o modelo axiomático da utilidade esperada. Pelo contrário, as violações ao modelo da utilidade esperada em que os indivíduos sistematicamente incorrem impossibilitam sequer a integração em axiomas exigidos pelos modelos normativos. Abordando a tomada de decisão sob risco atendendo a esse prisma, teorias que são descritivas e empiricamente precisas, falham nas prescrições normativas mais básicas (McDermott, 1998).

Os autores da teoria dos prospectos verificaram que “em condições laboratoriais, os indivíduos violavam sistematicamente as predições da teoria da utilidade esperada, o instrumento modelo dos economistas para a tomada de decisão sob risco” (Barberis, 2013, p.

173; vd., também, Haas, 2001). Defendem McDermott, Fowler e Smirnov (2008, p. 337) que a teoria dos prospectos “forneceu demonstração empírica clara acerca da tomada de decisão humana real no domínio do risco”, descrevendo problemas claros na escolha, revelando que as preferências dos indivíduos violam sistematicamente os axiomas da teoria da utilidade esperada (Kahneman & Tversky, 1979). Os autores contrariam, deste modo, muitas das assunções e implicações desenvolvidas pelas teorias económicas, desenvolvendo dessa forma muita pesquisa na área da economia comportamental, visando examinar anomalias na escolha (McDermott, 1998; McDermott et al., 2008). Nesse sentido, a teoria dos prospectos é considerada “a primeira teoria racional do comportamento irracional” (Wakker, 2010, p. 2), pois, contrariando a utilidade esperada, vaticina que os indivíduos apresentam aversão ao risco no domínio dos ganhos ou quando as circunstâncias lhes são favoráveis, e procuram o risco no domínio das perdas (McDermott, 1998).

O evento catalisador, que fragiliza a abordagem utilitarista, ocorre após a conferência de Paris em 1952, na qual Maurice Allais, economista francês que formulou o famoso paradoxo de Allais, discursou, provocando uma separação entre economistas e psicólogos, que seguiram rumos diferentes no que à tomada de decisão sob risco diz respeito (Heukelom, 2006). O paradoxo apresentado por Allais demonstrou o suporte mais evidente à existência de um efeito de certeza, contrariando nesta medida a teoria da utilidade esperada (Kahneman & Tversky, 1979). A teoria dos prospectos “transporta-nos de volta a Bernoulli” (Heukelom, 2006, p. 13), encontrando-se alicerçada “num modelo psicofísico, como aquele que originalmente inspirou a proposição de valor esperado de Bernoulli” (McDermott, 1998, p. 18). No entanto, e contrariando o defendido por Bernoulli, Tversky e Kahneman sustentam que a transição abrupta da aversão ao risco para a procura do risco não poderia ser explicada plausivelmente através de uma função de utilidade de riqueza. Aparentemente, as preferências seriam determinadas por atitudes de ganho ou perda, definidas relativamente a um ponto de referência, ponto este que não foi definido nem por Bernoulli na sua teoria, nem pelos seus sucessores (Kahneman, 2002).

Em relação à estrutura da teoria dos prospectos, considera-se que esta compreende duas fases, a fase de edição, que constitui o efeito de enquadramento (*framing*), e a fase de avaliação (Kahneman, 2011; Levy, 1992; McDermott, 1998; Payne, 1985; Tversky & Kahneman, 1985). A fase de edição consubstancia-se numa análise preliminar do problema associado à tomada de decisão e a fase de avaliação, numa apreciação dos prospectos editados, sendo selecionados aqueles com o valor mais elevado (Levy, 1992).

Salienta Payne (1985) que a fase de edição apresenta como objetivo a simplificação da representação, visando simplificar a fase de avaliação para o decisor ao nível das exigências de processamento de informação. Nesse sentido, a fase de edição incluiria “operações como codificação, cancelamento, combinações e deteção de dominância” (Payne,

1985, p. 5). Considera Payne (1985) que as duas fases mais importantes são a codificação e o cancelamento. A codificação refere-se à percepção do decisor face aos resultados de um jogo serem ganhos ou perdas, considerando-se um ganho ou uma perda relativamente a um ponto de referência. O cancelamento constitui um descartar de componentes comuns aos jogos apresentados, focando-se o decisor nas diferenças entre as opções fundamentais que conduzem à decisão. No entender de Oliveira e Pais (2010, p. 135), a fase de edição ou *framing* “corresponde a operações cognitivamente menos onerosas desembocando em simplificações representacionais desses mesmos problemas”, possibilitando uma avaliação sustentada aquando da tomada de decisão (para uma apresentação mais aprofundada da fase de edição da Teoria dos Prospetos, vd. anexo 3).

No que concerne à fase de avaliação da teoria dos prospetos, esta “engloba duas funções, a função de valor e a função de ponderação” (McDermott, 1998, p. 27). A aceção central da teoria dos prospetos traduz-se no facto de o valor de um resultado possível não ser determinado linearmente pela multiplicação da utilidade desse resultado pela probabilidade estimada de ocorrência (tal como defendido pela teoria da utilidade esperada), existindo necessidade de se considerar uma função de ponderação de probabilidade da estimada de ocorrência e uma utilidade de resultado filtrada por uma função de valor (Haas, 2001; vd., também, McDermott et al., 2008). A função de valor não representa probabilidades estimadas subjetivamente; em vez disso, reflete a ponderação atribuída a prospetos com riscos bem definidos em determinadas escolhas (Crozier & Ranyard, 1997; para uma apresentação da fase de avaliação da Teoria dos Prospetos, vd. anexo 4).

Através da teoria dos prospetos, Tversky e Kahneman providenciaram uma alternativa, suportada empiricamente, que descreve como de facto os indivíduos se comportam aquando da tomada de decisão (McDermott, 1998), pretendendo “ser descritiva no que respeita ao modo como os sujeitos humanos fazem escolhas, tomam decisões” (Oliveira, 2005, p. 61). A abordagem enunciada pela teoria dos prospetos “continua a ser amplamente vista como a melhor descrição disponível acerca da forma como os indivíduos avaliam o risco em condições experimentais” (Barberis, 2013, p. 173), constituindo em si um esforço que visava descrever empiricamente e modelar comportamentos de decisão em condições de incerteza, demarcando esses comportamentos do princípio da utilidade subjetiva esperada (Oliveira & Pais, 2010). Após a formulação da teoria dos prospetos, “a simplificação representacional associada a processos de tratamento de informação mais leves não mais deixou de ressoar no panorama da descrição comportamental e cognitiva da tomada de decisão” (Oliveira & Pais, 2010, p. 135).

### 1.5. Programas heurísticos

É amplamente reconhecido que os seres humanos, habitualmente, tomam decisões em reduzido tempo, recorrendo a um parco emprego de raciocínio e conhecimentos. Geram opiniões de forma célere e tomam decisões precipitadas; assumem rapidamente conclusões; apreciam estereótipos. Inferem para além da informação fornecida, apesar de mais informação poder ser prontamente obtida (Todd, 2001). Em situações do mundo real com complexidade relevante, o conhecimento, tempo e raciocínio necessários para realizar o ideal clássico de racionalidade ilimitada é proibitivo – demasiado para o ser humano comum (Gigerenzer & Goldstein, 1999).

No processo de tomada de decisão, os decisores enfrentam um dilema, pois têm de lidar com limitações cognitivas inerentes à sua condição humana. Por um lado, não se constituem *demónios* calculadores omniscientes e carecem de desenvolver atalhos cognitivos e alguns meios que simplifiquem as decisões, de modo a que a escolha seja realizada. Esta necessidade é devida ao facto de tanto a aquisição como o processamento de informação poderem assumir um custo elevado em termos cognitivos e temporais. Por outro lado, independentemente dos atalhos e simplificações que adotem, estes apresentam também uma relevante consequência potencial: julgamentos imprecisos e decisões com pouco valor de maximização (Lau, 2003).

Nas últimas décadas, foi sugerido por diversos estudiosos que “em muitos contextos, o processo de tomada de decisão aparenta violar as regras normativas de racionalidade” (Polonioli, 2012, p. 133) e, durante a última metade do século passado, desenvolveram-se modelos alternativos relativos ao processamento de informação humano. Os modelos alternativos envolvem assunções acerca dos processos de tomada de decisão do homem, tendo em consideração os processos psicológicos subjacentes à cognição humana (Goldstein et al., 2006). Associados a estes novos modelos surge a noção de heurística, termo com origem no grego e que significa encontrar ou descobrir (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011; Gigerenzer & Todd, 1999; Todd & Gigerenzer, 2000) e que, de acordo com Gigerenzer e Gaissmaier (2011, p. 451), “são processos cognitivos eficientes, conscientes ou inconscientes, que ignoram parte da informação”. Uma das perspetivas das heurísticas corresponde a uma versão imperfeita dos procedimentos estatísticos de otimização, considerados demasiado complexos para serem desenvolvidos por mentes comuns (Goldstein & Gigerenzer, 2002). Em contraste com esta visão, Goldstein e Gigerenzer (2002) acreditam que as heurísticas poderão ser encaradas como estratégias adaptativas que evoluíram em simultâneo com mecanismos psicológicos fundamentais.

Contrariando a visão clássica que assumia que o uso de heurísticas está associado a erros de maior dimensão relativamente aos ocorridos nas decisões racionais, que usam

modelos como o lógico ou o estatístico, o uso de heurísticas permite economia de esforço (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011). O emprego de heurísticas consubstancia-se em “estratégias de resolução de problemas muitas vezes utilizadas automática e inconscientemente” (Lau, 2003, p. 31), que conduzem a pesquisa de informação e modificam a representação de problemas visando a sua resolução (Simon, 1955). De acordo com Rieskamp e Hoffrage (1999, p. 142), as heurísticas constituem apenas modelos de racionalidade real que “fornecem uma descrição das etapas sucessivas do processo de tomada de decisão”. Salienta Lau (2003) que as heurísticas são atalhos cognitivos, regras básicas para efetuar determinados juízos ou inferências, que são úteis para a tomada de decisão.

Surgem, nesta sequência, os primeiros programas que apresentam um processamento de informação heurístico, que emprega menor volume de informação para alcançar decisões e capitaliza as experiências passadas e a perícia, dentro do domínio da decisão. Estes programas objetivam a realização de uma escolha sábia de entre as opções disponíveis, sendo que as decisões resultantes poderão vir a ser tão boas ou melhores que as obtidas mediante cálculos compreensivos de custo-benefício (Goldstein et al., 2006). Iremos destacar dois programas fundamentais que marcaram o panorama do estudo de tomada de decisão humana: o primeiro, desenvolvido por Tversky e Kahneman (1974), designado por Programa de Heurísticas e Vieses; e, um segundo, o Programa de Heurísticas Rápidas e Frugais, desenvolvido por Gigerenzer, Todd e os investigadores do grupo *Adaptive Behaviour and Cognition* (ABC Research Group) do Max Planck Institute de Berlim.

O programa de pesquisa de heurísticas e vieses desenvolvido por Tversky e Kahneman (1974) teve como objetivo elucidar o modo como os indivíduos tomam decisões face aos seus recursos limitados. Inspirado no princípio da racionalidade limitada, desenvolvido por Simon (1955), este programa procurou identificar as restrições específicas ou vieses associados à tomada de decisão humana (Wilke & Mata, 2012) e defende que a maioria do pensamento humano é alcançado através de atalhos cognitivos ou heurísticas. Devido à natureza do pensamento humano, as heurísticas não reúnem nem combinam toda a informação disponível, propondo uma visão limitada da racionalidade (Goldstein, 2009), “produzindo abundantes dados empíricos sobre a particular tendência simplificadora com que o ser humano processa a informação quando decide e forma juízos sobre o futuro” (Oliveira & Pais, 2010, p. 135). Salientam Gilovich e Griffin (2002, p. 1) que o programa “questionava simultaneamente a adequação descritiva dos modelos ideais de julgamento e oferecia uma alternativa cognitiva que explicava o erro humano sem invocar motivos irracionais”.

De acordo com o programa de heurísticas e vieses, as inferências humanas estão sistematicamente enviesadas e predispostas a erros, sugerindo que as leis da inferência são heurísticas rápidas e sujas e não leis probabilísticas (Kahneman, Tversky, & Slovic, 1982; Wilke & Mata, 2012), alicerçando as suas conclusões na análise de respostas de

indivíduos a determinados problemas probabilísticos (Wilke & Mata, 2012). Nos estudos elaborados, as respostas obtidas foram comparadas com as soluções estandardizadas pelas normas, sendo então analisados os vieses sistemáticos encontrados entre as respostas e as soluções normativas. Finalmente, os vieses foram explicados como consequência do uso de heurísticas ou princípios cognitivos simples, tendo sido produzido um extenso catálogo de violação de normas (Wilke & Mata, 2012; vd., também, Gilovich & Griffin, 2012). Neste âmbito, “o viés ou erro numa racionalidade probabilística é definido como uma discrepância sistemática entre a decisão de um indivíduo e a norma” (Gigerenzer, 1991, p. 3).

Salientam Tversky e Kahneman (1974) que os indivíduos confiam num número limitado de princípios heurísticos que diminuem as tarefas complexas de determinação de probabilidades e de predição de valores, que simplificam as operações de raciocínio. Geralmente, estas heurísticas apresentam grande utilidade, no entanto, por vezes, conduzem a erros severos e sistemáticos. Tversky e Kahneman (1974) demonstraram que os indivíduos utilizam heurísticas – atalhos mentais ou regras gerais – para realizar julgamentos rápidos, levando comumente as heurísticas a erros previsíveis (Klein, 2009; Kahneman & Tversky, 1973). As heurísticas seriam métodos limitados de tomada de decisão (Tversky & Kahneman, 1974) em que os indivíduos, na tentativa de prever uma resposta, realizam uma estimativa correta, cometendo contudo erros previsíveis (Klein, 2009).

À luz do programa das heurísticas e vieses, o processo intuitivo de tomada de decisão não era tão simples como o defendido pelo modelo racional, descrevendo os seus autores três heurísticas principais: representatividade; disponibilidade; e, ancoragem ou ajustamento, que fundamentam muitas das tomadas de decisão sob incerteza (Dietrich, 2010; Gilovich & Griffin, 2002; Kahneman 2002; Wilke & Mata, 2012). Estas heurísticas seriam simples e eficientes, uma vez que utilizariam computação básica desenvolvida pela mente (Gilovich & Griffin, 2002). Inicialmente, cada heurística foi associada a um conjunto de vieses, que partiam da teoria racional normativa, servindo esta como marcador para as heurísticas subjacentes (Gilovich & Griffin, 2002; Todd & Gigerenzer, 2000; para uma apresentação aprofundada das principais heurísticas do programa, vd. anexo 5).

Adicionalmente às heurísticas, foram também identificados um conjunto de vieses, incluindo a predição não regressiva, a taxa base de informação negligenciada, o excesso de confiança (Kahneman, 2002). O programa de heurísticas e vieses representa o programa psicológico mais influente dos últimos 40 anos e o seu mérito reside em indicar os pontos fracos da abordagem económica clássica, valorizando a perspetiva da racionalidade limitada na compreensão da tomada de decisão (Wilke & Mata, 2012).

Apesar do reconhecido mérito, o programa de heurísticas e vieses é alvo de crítica por parte de diversos investigadores. De acordo com Wilke e Mata (2012), em primeira instância, os investigadores defendem que não existem normas inequívocas que permitam

definir decisões racionais. Outra crítica apontada prende-se com o facto de terem sido apresentados modelos vagos acerca do raciocínio humano. Contudo, considera-se que a mais severa crítica ao programa de heurísticas e vieses se relaciona com a negligência prestada à ecologia do processo de decisão. O princípio da racionalidade limitada, intimamente associado a este programa, tem como base sistemas cognitivos que estão adaptados a determinados ambientes (Wilke & Mata, 2012).

“No início de 1990, dois novos programas de pesquisa introduziram modelos mais precisos e testáveis acerca de heurísticas de tomada de decisão” (Goldstein, 2009, p. 144). O programa do decisor adaptativo introduziu uma visão na qual os decisores se socorrem de uma *toolbox* (caixa de ferramentas) de heurísticas estratégicas, e insere técnicas de rastreabilidade com o intuito de identificar quais os indivíduos, onde, quando e que estratégias utilizam (Goldstein, 2009).

Tendo como base o programa do decisor adaptativo, Gigerenzer, Todd, Goldstein e outros investigadores do grupo ABC, do Max Planck Institute de Berlim, desenvolveram a perspetiva de um modelo de cognição rápido e frugal (Goldstein, 2009). Foi concebido um projeto de pesquisa designado programa de heurísticas rápidas e frugais, que maturou o princípio da racionalidade limitada (Wilke & Mata, 2012). Na visão dos autores acima referidos, “as heurísticas são estratégias que ignoram informação, para tornar as decisões mais rápidas, mais frugais, e/ou mais precisas face a métodos mais complexos” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p. 453). Uma heurística rápida e frugal seria uma estratégia que ignora parte da informação e permite decisões rápidas (Gigerenzer, 2006), sendo consideradas estratégias adaptativas que se relacionam com os mecanismos psicológicos fundamentais (Goldstein & Gigerenzer, 2011). Seriam rápidas porque envolvem pouca estimativa e frugais porque ignoram informação. Não seriam nem adequadas nem desadequadas *per si* e a sua *performance* seria determinada por traços de informação proveniente do ambiente, como, por exemplo, baixa previsibilidade (Goldstein & Gigerenzer, 2009).

A definição de heurística proposta por Goldstein e Gigerenzer (2002) é oposta à que emergiu nos anos 1970. Estes autores sugerem a caracterização deste fenómeno através de mecanismos psicológicos fundamentais e não com modelos de processamento normativos. Apresentam um programa de heurísticas cognitivas descrevendo-as como: (a) ecologicamente racionais (exploram estruturas de informação inserida no ambiente), (b) fundadas em capacidades psicológicas evoluídas como a memória e o sistema perceptivo, (c) rápidas, frugais e simples o suficiente para que possam operar eficazmente quando o tempo, o conhecimento, e a computação estejam limitados, (d) precisas o suficiente para serem modeladas computacionalmente e poderosas o suficiente para que permitam modelar tanto bons como maus raciocínios (Goldstein & Gigerenzer, 2002, p. 75).

De um ponto de vista descritivo, as heurísticas rápidas e frugais visam descrever o modo como mentes reais tomam decisões sob constrangimentos de limitação de tempo e conhecimento, limitando a sua pesquisa de objetos ou informação através de regras de paragem de cálculo e realizando as suas escolhas através de regras de decisão simplificadas (Todd & Gigerenzer, 2000). Todd e Gigerenzer (2000, p. 731) consideram que “as heurísticas rápidas e frugais representam a racionalidade limitada na sua mais pura forma” (para uma apresentação aprofundada do “efeito menos é mais” das heurísticas rápidas e frugais, vd. anexo 6). O objetivo do programa das heurísticas rápidas e frugais envolve a conceção e teste de modelos computacionais de heurísticas que sejam ecologicamente racionais, isto é, que explorem estruturas de informação no ambiente em que são tomadas as decisões. Estes modelos deveriam ser fundados em capacidades psicológicas desenvolvidas, como a memória e o sistema perceptivo, sendo rápidos, frugais e simples o suficiente, de modo a permitir operar eficazmente em situações limitadas de tempo, conhecimento e capacidades (Goldstein & Gigerenzer, 2002 – *models of ecological rationality*).

Gigerenzer, Goldstein e Hoffrage (2008) enfatizam o facto de o programa das heurísticas rápidas e frugais se centrar em três questões. A primeira questão refere-se à racionalidade ecológica, a segunda a uma caixa de ferramentas adaptativa (*adaptive toolbox*) e a terceira diz respeito às aplicações das heurísticas.

O programa das heurísticas rápidas e frugais evidencia o princípio da racionalidade ecológica e explora o modo como o sucesso de estratégias de raciocínio depende de uma estrutura ambiental. Propôs um paradigma de pesquisa alternativo face ao programa de heurísticas e vieses ao considerar que a análise das características do ambiente irá contribuir para uma compreensão acerca do processo de raciocínio seguido pelos indivíduos: “A racionalidade ecológica é provavelmente a ideia mais importante para compreender porque e quando a racionalidade limitada funciona” (Gigerenzer, 2001, p. 46). Esta não se refere a critérios internos, visando uma correspondência entre uma estratégia com determinado ambiente. Heurísticas que estão relacionadas com determinados ambientes permitem aos sujeitos serem ecologicamente racionais, tomando decisões adaptativas que combinam precisão com velocidade e frugalidade (Gigerenzer, 2001; vd., também, Gigerenzer & Todd, 1999) e, assim, o conceito de racionalidade ecológica descreve a correspondência entre a estrutura e a representação da informação inseridas no ambiente.

Os modelos clássicos de tomada de decisão racional tendiam a ignorar o facto de a mente humana necessitar de realizar inferências sobre aspetos de um mundo sob constrangimentos, como limites temporais, conhecimento e capacidades de raciocínio. O conceito de racionalidade limitada desafiou esta visão redutora e forneceu uma solução para a compreensão da tomada de decisão. A noção de caixa de ferramentas adaptativa visa

ilustrar como a racionalidade limitada poderá, de facto, ser implementada na mente humana (Martignon, 2001; para uma apresentação aprofundada da caixa de ferramenta adaptativa, vd. anexo 7).

Salienta Gigerenzer (2001; vd., também, Dhimi & Ayton, 2001; Martignon, 2001; Todd & Gigerenzer, 2000) que a caixa de ferramentas adaptativa fornece heurísticas e estas são compostas por *building blocks* (blocos fundamentais de construção). O autor descreve três funções, também designadas por princípios heurísticos, destes *building blocks*: fornecem à pesquisa uma direção, interrompem a pesquisa e tomam uma decisão. Estes princípios podem ser agrupados, formando classes de heurísticas, incluindo: baseadas na ignorância (*ignorance based* - para uma apresentação mais aprofundada da heurística de reconhecimento, vd. anexo 8), tomada de decisão baseada numa razão (*one reason decision making*), eliminação de heurísticas para opções de múltipla escolha (*elimination heuristics for multiple-option choices*) e heurísticas de satisfação para escolha sequencial (Todd & Gigerenzer, 2000). Portanto, através do rearranjo dos *building blocks* é possível criar heurísticas que se adaptam a novos ambientes (Gigerenzer & Todd, 1999).

Em relação à pesquisa esta poderá ser compreendida como uma “exploração com duas dimensões: pesquisa de alternativas (conjunto de escolhas) e indícios (avaliam as alternativas)” (Gigerenzer, 2001, p. 44). Os elementos fundamentais que conduzem a pesquisa incluem pesquisa aleatória, pesquisa ordenada e pesquisa por imitação de conspécíficos (Gigerenzer, 2001). A pesquisa de alternativas e indícios tem de ser interrompida em determinado ponto. Estratégias na caixa de ferramentas adaptativa aplicam regras de paragem que não visam a otimização custo-benefício, apresentando critérios de paragem simples e facilmente verificáveis (Gigerenzer, 2001). Por fim, “se uma pesquisa foi interrompida, uma decisão ou inferência tem de ser realizada” (Gigerenzer, 2001, p. 45).

Além da racionalidade limitada e da racionalidade ecológica, os investigadores do grupo ABC do Max Planck Institute de Berlim salientam a existência de uma racionalidade social (Gigerenzer & Todd, 1999; Goldstein & Gigerenzer, 2011), que é uma forma especial de racionalidade ecológica, constituindo três aspetos distintos, mas interligados da racionalidade humana. Por vezes, o ambiente de um agente é alterado por outros agentes, assumindo a racionalidade social um papel importante na interação entre os diferentes agentes e o ambiente. Nesta medida, existem heurísticas que incluem *building blocks* de adaptação social, como, por exemplo, as normas sociais, que podem funcionar como princípios heurísticos de pesquisa, paragem e decisão (Todd & Gigerenzer, 2000).

Conforme explanado ao longo desta secção, existem duas visões para a natureza das heurísticas. Na primeira visão as heurísticas constituem o problema em si. Esta abordagem assume que um indivíduo é capaz de encontrar a estratégia ótima para determinado

problema e considera as heurísticas como a segunda melhor estratégia. O uso de heurísticas é atribuído a limitações cognitivas dos indivíduos em vez da natureza do problema. Estas limitações são encaradas como a fonte de diversos vieses. Neste âmbito, os termos heurísticas e vieses são empregues indiscriminadamente, uma vez que são encarados como causadores de problemas, apesar de as primeiras serem consideradas um processo e os segundos um resultado do mesmo. De acordo com uma segunda visão, as heurísticas são encaradas como a solução dos problemas, sendo consideradas como um atalho mental e não como a segunda melhor solução, um caminho para encontrar a solução, que fornece uma alternativa quando a otimização está fora de alcance (Gigerenzer, 2006).

Refere Gigerenzer (2006) que, caso a primeira visão seja verdadeira, os decisores beneficiam da ausência de heurísticas, devendo confiar na lógica, na teoria das probabilidades ou otimização. Na eventualidade de a segunda visão ser verdadeira, as heurísticas assumem-se indispensáveis a diversos tipos de decisores, restando apenas questionar qual a heurística a utilizar e em que circunstância.

Muitos investigadores preferem continuar a sonhar que os seres humanos se podem aproximar dos *standards* exatos de otimização, em vez de se renderem a uma figura ímpia de irracionalidade humana e estupidez. A escolha, no entanto, não se encontra entre um sonho irrealista de racionalidade e um pesadelo realista de irracionalidade. Existe uma terceira visão que dispensa esta oposição: a racionalidade através da simplicidade, e a precisão através da frugalidade (Todd & Gigerenzer, 2000).

### **1.6. A tomada de decisão em contexto naturalista**

Os investigadores clássicos da tomada de decisão consideravam que a fase crucial deste processo ocorria quando o decisor, geralmente um único indivíduo, observava um conjunto fixo de alternativas, ponderava as consequências da opção por cada uma dessas hipóteses e realizava uma escolha. Os decisores avaliavam as opções mediante os seus objetivos, efeitos, valores, que seriam estáveis ao longo do tempo. A pesquisa em relação a eventos de tomada de decisão focava-se nos caminhos que o decisor tomava, reunindo toda a informação disponível, na escolha da melhor alternativa (Orasanu & Connolly, 1995).

No entanto, quando nos referimos à tomada de decisão, habitualmente aludimos a ações nas quais as “atividades são complexas, as apostas são altas e os efeitos nas vidas tendem a ser significativos” (Orasanu & Connolly, 1995, p. 5), na medida em que a generalidade do nosso quotidiano se reveste de eventos associados a “decisões importantes, que existem como parte integrante de sistemas complexos” (Bisdorff & Lundberg, 2007, p. 1313). Uma vez que a investigação na tomada de decisão clássica era encarada como estando focada em situações de decisão simuladas, estéreis, com resultados associados

a consequências desprezíveis no mundo real (Cannon-Bowers & Salas, 2004), surgiu a necessidade de alterar o rumo da investigação, no que à tomada de decisão respeita.

Por volta de 1989 era evidente, na sequência dos trabalhos desenvolvidos por Kahneman e Tversky (1974) acerca do programa de heurísticas e vieses, que os indivíduos não tomavam decisões comparando, numa mesma dimensão, opções alternativas por si geradas. Não geravam probabilidades, nem realizavam estimativas de utilidade (Klein, 2008). “A noção estática de decisões com jogos, que descreve os indivíduos como que aguardando passivamente os resultados das suas apostas, não encaixava em líderes que tentavam ativamente moldar acontecimentos” (Klein, 2008, p. 457).

As primeiras investigações na área da tomada de decisão em contexto naturalístico (*naturalistic decision making*, adiante NDM) incidiram inicialmente em pesquisa de campo, visando descobrir as estratégias utilizadas pelos indivíduos e negligenciando os modelos formais de tomada de decisão. Os investigadores desta área tentaram compreender de que modo é que os indivíduos tinham capacidade de tomar decisões difíceis e complexas, sob condições adversas como limitação de tempo, incerteza, risco elevado e objetivos vagos (Klein, 2008; Lipshitz, Klein, Orasanu, & Salas, 2001; Nemeth & Klein, 2010). A abordagem da NDM visa compreender o desempenho cognitivo humano, ao estudar como os indivíduos tomam de facto decisões em contexto real.

As pesquisas na área da tomada de decisão abandonaram o laboratório deslocando-se para o terreno, para o mundo real, no qual os decisores operam. Em oposição à maioria das investigações ao longo dos anos 1970, realizadas em laboratório, visando fazer a verificação de modelos matemáticos e estatísticos, os investigadores atuais estudam o comportamento em condições do mundo real (Cooksey, 2001). Omodei, McLennan, Elliot, Wearing e Clancy (2005, p. 30) referem a existência de “um ceticismo entre a comunidade da NDM acerca do valor das tentativas efetuadas para obter em laboratório as características da tomada de decisão que ocorrem em situações naturalistas”. A pesquisa no âmbito da abordagem naturalista evita experiências laboratoriais altamente controladas, que envolvam tarefas criadas artificialmente e participantes ingénuos (Cooksey, 2001), abandonando deste modo uma abordagem de pesquisa normativa que explora o modo como os indivíduos deveriam tomar decisões (Nemeth & Klein, 2010).

“Em vez de confiar nos modelos formais de tomada de decisão, os primeiros investigadores de NDM começaram por direcionar a pesquisa para áreas que visavam descobrir as estratégias utilizadas pelos indivíduos” (Nemeth & Klein, 2010, p. 1). Após a conferência de Dayton, na cidade de Ohio em 1989, a NDM emerge como comunidade de prática, suportada pelo *Basic Research Unit of the Army Research Institute* (Klein, 2008; Lipshitz et al., 2001; Montgomery, Lipshitz, & Brehmer, 2005; Nemeth & Klein, 2010).

### **1.6.1. - A abordagem *Naturalistic Decision Making***

As tarefas da vida real são caracterizadas pela incerteza, pressão de tempo, risco, objetivos múltiplos e dinâmicos. Envolvem múltiplos indivíduos e decisores experientes, a laborar com frequência em condições organizacionais de alto risco. Na abordagem NDM, é a análise do conhecimento e das competências subjacentes ao desempenho de peritos e principiantes que fornece a base para identificar os aspetos que permitem melhorar o desempenho e os requisitos necessários ao treino da tomada de decisão (Schraagen, Klein e Hoffman, 1998). De acordo com Schraagen et al. (1998), a NDM objetiva compreender como os peritos tomam decisões em contexto real. De facto, visa compreender como os indivíduos tomam decisões, ao invés de enfatizar o modo como estas deveriam ser tomadas e aborda as tarefas da vida real, em oposição a tarefas laboratoriais. A NDM contribui para uma nova perspetiva acerca da forma como as decisões são tomadas (Lipshitz et al., 2001), propondo compreender o trabalho cognitivo, sobretudo quando desenvolvido em contextos sociotécnicos complexos (Schraagen et al., 1988), em “condições de terreno” (Zsombok, 1997).

Salientam Schraagen et al. (1988) que a maioria dos autores sugere o início da abordagem NDM aquando do estudo levado a cabo por Klein, Calderwood e Clinton-Cirocco em 1986, envolvendo comandantes experientes de corporações de bombeiros (estudo explorado adiante). Em 1989, Klein, baseando-se na sua investigação com os comandantes, verificou que os decisores não agem de acordo com as teorias tradicionais de tomada de decisão e salientou três aspetos fundamentais: larga percentagem do esforço despendido é dedicada à avaliação da situação, ou à descoberta da natureza do problema; as opções simples são avaliadas sequencialmente através de simulações de resultados mentais; e as opções são aceites caso sejam satisfatórias (em vez de ótimas). Constatase a contradição face às teorias tradicionais que enfatizavam a existência de uma avaliação simultânea de múltiplas alternativas; que confiavam em métodos analíticos; e que visavam alcançar uma solução ótima (Orasanu & Connolly, 1995).

De acordo com Lipshitz et al. (2001, p. 332; vd., também, Bryant, 2002), a abordagem naturalística “corresponde a uma tentativa de compreender como os indivíduos tomam decisões em contextos reais que são significativos e familiares para eles”, explorando a forma como profissionais experientes tomam decisões num mundo real, sob condições difíceis, alvitando auxiliar estes profissionais a realizar um melhor trabalho (Schraagen et al., 1998). Ao invés de reduzir esta dimensão a variáveis que podem ser estudadas, a NDM examina os fenómenos *per si* nos contextos em que são encontrados e utiliza este entendimento para desenvolver ferramentas, treino e suporte úteis (Klein & Salas, 2001).

Em resposta à insuficiência demonstrada pelas teorias analíticas explicativas da tomada de decisão em ambiente reais, os investigadores alteraram o seu foco de estudo, explorando as características únicas do ambiente (Elliot, 2005). No entanto, a configuração NDM não é passível de ser caracterizada exclusivamente pelos aspetos relacionados com o ambiente no qual o decisor se insere, salientando Orasanu e Conolly (1995) a existência de oito relevantes fatores que a caracterizam: problemas mal estruturados; ambientes dinâmicos incertos; objetivos concorrentes; ciclos de retro informação; *stress* causado pelo tempo; apostas altas; múltiplos protagonistas; regras e objetivos organizacionais.

### **1.6.2. - Valor da experiência na *Naturalistic Decision Making***

A definição original de NDM, proposta por Orasanu e Connolly (1995), enfatizava as feições dos contextos em que muitas decisões de interesse eram tomadas: incerteza, problemas estruturais, ambientes dinâmicos e mutáveis, mal definidos, com restrições de tempo, bem como riscos elevados. A perícia e experiência eram, neste âmbito, incluídas como fatores secundários (Lipshitz, 2001). Contudo, Zsombok (1997), após a segunda conferência da comunidade de investigadores naturalistas, distingue a noção de NDM face à sua primeira versão, através do destaque que atribui ao papel do decisor, salientando que esta abordagem caracteriza a forma como os indivíduos utilizam a sua experiência para tomarem decisões em determinados domínios. De acordo com este último, a NDM é o modo como indivíduos experientes trabalhando individualmente ou em grupos, de forma dinâmica, incerta e muitas vezes em ambientes rápidos, identificam e avaliam a sua situação, tomam decisões e preparam ações cujas consequências são significativas para eles e para a organização macro em que operam (Zsombok, 1997; vd., também, Bryant, 2002; Helsloot & Groenendaal, 2011). As investigações nesta área enveredaram por estudos com decisores competentes, especialmente de indivíduos com experiência relevante ou conhecimento no domínio da tomada de decisão que confiam diretamente nas suas experiências (Lipshitz et al., 2001).

Os investigadores da NDM procuram assim determinar a forma como os indivíduos utilizam a experiência para tomar decisões em ambientes naturalistas (e.g., sob pressão de tempo, alteração de condições, objetivos pouco claros, informação degrada), uma vez que “os decisores em situações operacionais são habitualmente experientes, contrastando com os sujeitos ingénuos utilizados nos estudos laboratoriais” (Klein, 1993, p. 138). Adianta Elliot (2005, p. 20) que “um componente crítico da tomada de decisão em ambiente naturalista é o conhecimento especializado em um domínio que é um produto da experiência”, preocupando-se a NDM com os decisores competentes (Lipshitz et al., 2001).

A investigação decorrente do trabalho de especialistas na resolução de problemas demonstrou a existência de um aspeto significativo relativo ao seu comportamento em ambientes complexos, característicos do seu quotidiano. Verificou-se que estes especialistas empregam o seu conhecimento e experiência na avaliação da situação, averiguam a presença de um problema concreto e, nessas circunstâncias, deliberam qual a ação que deverá ser concretizada. Considera-se que a experiência habilita o indivíduo a pesquisar informação útil para lidar com a situação e a gerar um conjunto limitado de diagnósticos, opções ou hipóteses (Orasanu & Connolly, 1995). Enquanto os peritos utilizam um processo de primeiro reconhecimento ou baseado na percepção para alcançar uma opção única, e provável, os novatos tendem a realizar uma abordagem analítica, sistemática, comparando múltiplas opções (Klein 1989).

### **1.6.3 - O modelo *Recognition-Primed Decision***

Lipshitz, no início da década de 1990, enquadrou nove diferentes modelos de tomada de decisão, que haviam sido propostos por uma comunidade emergente de investigadores. O modelo desenvolvido por Klein (1989), designado por modelo da tomada de decisão da primeira opção reconhecida (*Recognition-Primed Decision*, adiante RPD), é ainda hoje considerado o mais relevante neste âmbito (Schraagen et al., 1998). Antecipa Lipshitz (2001) que o modelo RPD de Klein é considerado o modelo protótipo da abordagem naturalista, que visa compreender como decisores experientes lidam com a pressão de tempo e a incerteza.

Após a investigação desenvolvida por Klein, Calderwood e Clinton-Cirocco em 1986 com comandantes de bombeiros experientes, são apresentados por Klein (1989) os resultados dessa investigação, sob a forma de um modelo naturalista de tomada de decisão, o RPD. A investigação alicerçava-se em entrevistas e observações de comandantes de bombeiros, a trabalhar no terreno sob condições difíceis e desafiantes. Foi mencionado que, sob condições complexas, envolvendo pressões temporais, os comandantes realizavam comparações limitadas entre resultados possíveis. De facto, mais de 80% das decisões tomadas eram realizadas num período de tempo inferior a um minuto. Este aspecto constituiu a pedra basilar para a formulação de várias considerações por parte de Klein (1989): os comandantes, tendo por base a sua experiência anterior, elaboraram um esquema mental relativo à ação típica a adotar; não necessitavam encontrar uma solução ótima, apenas uma exequível; quando alcançado um rumo de ação adequado, simulavam-no mentalmente, de forma a verificar o seu funcionamento. Baseado nestas premissas, Klein desenvolveu o modelo RPD (para uma apresentação das variações e caracterização do modelo RPD, vd. anexo 9).

O modelo “funde-se em dois processos: avaliação da situação e simulação mental” (Klein, 1993, p. 138), afirmando Klein (1993) que os indivíduos utilizam a avaliação da situação para gerar um rumo plausível de ação e, de seguida, recorrem a uma simulação mental objetivando uma apreciação desse rumo. Na realidade, de acordo com Bryant (2002), quando um decisor não possui a capacidade de reconhecer uma situação, a reação típica verificada envolve a pesquisa de informação adicional ou a resolução da situação ambígua através de processos de diagnóstico. Estes processos permitem a criação, por parte dos decisores, de uma hipótese detalhada eventualmente explicativa da situação. Após realizado o diagnóstico da situação, o decisor poderá recorrer a uma simulação mental, com o intuito de gerar expectativas relativas a eventos futuros e de testar as hipóteses criadas. Caso se verifique um número considerável de incongruências entre as hipóteses e a situação, o decisor deverá rever as hipóteses. Enquanto o decisor avança com a simulação mental, poderá gerar novos possíveis rumos de ação, igualmente testáveis através deste processo. Aludem Turpin e Marais (2004), que o rumo de ação será avaliado através de uma simulação mental, na qual o decisor visualiza como a ação é implementada.

A experiência levada a cabo por Klein e colaboradores (1989) permitiu verificar que, em situações desta índole, os decisores não comparavam as opções, optando pelo primeiro procedimento identificado (Lipshitz, 2001), salientando o modelo NDM que os indivíduos tomam decisões sem comparar resultados. Inicialmente, o decisor acede à situação e pesquisa protótipos ou padrões que ele perceciona como familiares. Esta estratégia permite-lhe identificar inequivocamente os objetivos pertinentes, as pistas relevantes e as ações mais apropriadas para a circunstância. Como referido por Klein (2008, p. 458) o modelo RPD “é uma combinação de intuição e análise. O reconhecimento de padrões representa o fragmento intuitivo e a simulação mental o fragmento consciente, deliberativa e analítica”. Uma estratégia puramente intuitiva que confia exclusivamente numa correspondência padrão seria demasiadamente arriscada, uma vez que, ocasionalmente, a correspondência padrão gera opções insatisfatórias.

## II - A atuação policial

### 1. A polícia e o direito de manifestação

Assume-se pertinente abordar perfunctoriamente o conceito de polícia, bem como a função da Polícia de Segurança Pública (adiante PSP) enquanto força de segurança na proteção do exercício de direitos constitucionalmente consagrados, (como o direito de manifestação) e de regular os diferentes interesses dos indivíduos que constituem uma sociedade. “As tarefas policiais surgem em situações de emergência, geralmente com um elemento de conflito social, ou pelo menos potencial” (Reiner, 2004, p. 7), isto é, a polícia tem uma função protetora da sociedade e da cidadania, objetivando uma sã convivência entre os diferentes membros que a constituem, procurando responder aos mais diferentes tipos de problemas, estejam eles associados à manutenção ou reposição da ordem ou outros de cariz social. Monjardet (2003) evidencia que a polícia enquanto organização se destaca por ser um órgão executor que está ao serviço do poder político, como instrumento da sua autoridade em prol dos interesses coletivos. Pretende-se, no entanto, que a vida em sociedade se reja por princípios livremente acolhidos por todos, num clima de obediência geral que não coloque o bem comum em causa.

Salienta Clemente (1998) que a obrigação primária do Estado é garantir liberdade, oferecendo condições de segurança necessárias ao exercício de direitos e, nesse sentido, “o Estado moderno, para assegurar a paz, afirmou-se, em última análise, graças a uma ordem jurídica coativa” (Dias, 2012, p. 17). Assim sendo, numa sociedade de direito democrática, apesar de existir uma necessidade de manter a segurança e a ordem, esta tem de ser conjugada com o direito constitucional que assiste aos cidadãos de se agruparem para, em conjunto, exprimirem e manifestarem os seus interesses, anseios e reivindicações, sem que sejam alvo de ingerências ilegítimas por parte do Estado e de terceiros (Oliveira, 2000).

Frequentemente, o vocábulo polícia é empregue para designar a atividade desenvolvida por elementos e serviços de polícia com o fim de garantir a tranquilidade e segurança públicas, condições necessárias ao exercício dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos (Raposo, 2006). Numa outra perspetiva, Reiner (2004) refere que a polícia é constituída por um grupo de profissionais uniformizados que patrulham espaços públicos, cuja missão é direcionada prioritariamente para o controlo do crime e manutenção da ordem, executando também algumas funções negociáveis de carácter social. Monjardet (2003) salienta que a Polícia se distingue pelo uso legítimo da força, sendo esta a condição que a diferencia daqueles que fazem uso da força para propósitos não coletivos e ilícitos.

A Constituição da República Portuguesa (adiante CRP) consagra expressamente um dos seus artigos à polícia, definindo as funções e os limites da sua atuação no art.º272.

Nos termos deste artigo, são fins da polícia defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna, assegurar os direitos do cidadão e desempenhar um papel preventivo no que concerne à criminalidade. Entende-se a segurança interna, de acordo com a Lei 53/2008, de 29 de Agosto, Lei de Segurança Interna, como a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, regular o exercício dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, entre outras funções. Deste modo, a polícia caracteriza-se por exercer uma atividade preventiva contra perigos gerados por comportamentos individuais ou coletivos (Dias, 2012), competindo-lhe, no âmbito da sua função de salvaguarda da ordem pública, a prevenção de perigos para valores como a segurança, a liberdade de expressão, de circulação ou de manifestação (Sousa, 2002). A Lei 53/2007, de 31 de Agosto, Lei Orgânica da PSP, no seu art.º 1 n.º 1, replica o referido no art.º 272 da CRP, adiantando no n.º 2 do art.º 3 que a PSP tem como função garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos. No n.º 3 do mesmo artigo, é enfatizada a necessidade de garantir a ordem e a tranquilidade públicas.

Não havendo nenhuma norma que especifique de forma perentória que é função da PSP policiar manifestações, alguns autores, entre os quais se destaca Novais (2003), defendem a existência de uma cláusula geral, designada de cláusula geral de ordem pública ou de polícia, que legitima a atuação policial de forma preventiva na proteção da ordem pública da comunidade e sua segurança. Neste sentido, a PSP policia o legítimo exercício de direito de manifestação, previsto no art.º 45 n.º 2 da CRP, objetivando prevenir que um cidadão, no exercício desse direito, coloque em causa um bem de ordem pública. Sallenta Oliveira (2000) que a ordem pública num Estado de Direito Democrático é um fator de liberdade, pois sem ordem pública ou segurança, ninguém pode usufruir plenamente da sua liberdade. Contudo, é a liberdade que estabelece os limites à ordem pública, face aos fins e aos meios a utilizar na sua manutenção e restabelecimento (Oliveira, 2000, p. 3).

## **2. O contexto de atuação e a discricionariedade policial**

Na perspetiva da polícia, uma manifestação representa *per se* o normal funcionamento de uma sociedade democrática, apesar de poder conduzir a alterações da ordem pública, uma vez que o recurso à violência poderá ser uma tática válida utilizada pelos manifestantes. Adicionalmente, os grupos poderão encontrar na manifestação a sua oportunidade para utilizar diferentes táticas, surpreendendo as forças policiais desprevenidas (Waddington, 1994). No entender dos manifestantes, as “forças policiais representam o Estado” (Favre, 1990, cit in Oliveira, 2000, p. 197), repercutindo-se esse facto numa atitude de maior agressividade dos manifestantes face aos agentes de autoridade quando a reivindicação se dirige em primeira linha contra o governo (Favre, 1990, cit in Oliveira, 2000).

De acordo com os dados obtidos, a generalidade das manifestações em Portugal, muito raramente resvalam para situações de violência (Oliveira, 2000). Não obstante este facto, adverte Felgueiras (2009; vd., também, Gorringer, Stott, & Rosie, 2012) que, para evitar a escalada de violência durante uma manifestação, as forças policiais devem estar conscientes acerca das condições que favorecem a ocorrência de situações violentas, exigindo-se-lhes uma compreensão da dinâmica das multidões.

Em paralelo às condicionantes mencionadas, o policiamento de multidões é igualmente alvo “de um escrutínio intenso de múltiplas audiências a múltiplos níveis. Estas audiências têm a capacidade de provocar consequências de acordo com o seu julgamento acerca da performance policial” (Cronin & Reicher, 2006, p. 175). De acordo com Oliveira (2000), a mediatização do fenómeno manifestante constitui uma realidade pretendida pelos manifestantes e procurada pelos meios de comunicação social. Na atualidade, a presença de jornalistas em serviços de ordem e ações de manutenção da ordem assume-se como uma realidade com a qual as forças de segurança têm que conviver, “na medida em que os media participam na construção das imagens das instituições na sociedade” (Pais, Felgueiras, Rodrigues, Santos & Varela, no prelo). Os conteúdos transmitidos acerca do trabalho policial constituem-se num discurso que se vai refletir na formação da perceção das pessoas (Pais et al., no prelo), e assim sendo, as forças que policiam este género de eventos são condicionadas pela perceção das diversas audiências relativamente à sua atuação, uma vez que “as estratégias de ordem pública utilizadas pela polícia são refletidas na perceção dos cidadãos relativamente ao respeito que o Estado demonstra face aos seus direitos e liberdades” (della Porta, Petersons, & Reiter, 2006, p. 3, vd., também, della Porta & Reiter, 1998). Também o poder político exerce pressão sobre a polícia, condicionando a sua atuação, salientando della Porta e Reiter (1998, p. 9; vd., também, Leitão, 2007) que “os modelos de policiamento de manifestações [aliás, como os restantes modelos de policiamento] são influenciados pelo sistema político”.

O ambiente em que os elementos policiais desenrolam a sua atividade é diversificado e a sua atuação é sujeita a diversos condicionalismos, exigindo diferentes modos de atuação face a realidades díspares. Leitão (2007) refere que a discricionariedade é provavelmente a principal característica da ação policial, constituindo a possibilidade que os limites normativos atribuem a cada elemento policial ou força policial de escolher livremente entre um possível modo de ação ou omissão (Leitão, 2007). Klockars (1985) salienta que a discricionariedade policial é uma componente essencial e necessária do trabalho policial. Este conceito surge indexado à assunção de que a polícia é caracterizada por ser um organismo de regulação social e não um organismo encarregue unicamente por velar pelo bom cumprimento das normas jurídicas. O trabalho policial, tal como a polícia o exerce, é

especialmente dedicado a regular relações entre pessoas. Em termos sociológicos a discricionariedade será vista como o “espaço de liberdade [de] que goza a acção concreta da polícia e que ultrapassa largamente as margens dentro das quais a lei permite a intervenção de considerações de oportunidade da polícia” (Dias & Andrade, 1984, p. 446).

Durão (2008) refere que, no final da década de 1960, se assistiu a um intenso debate acerca da função das polícias à luz do quadro social vigente. As opiniões centravam-se em dois polos divergentes, argumentando uma facção que a polícia se constituía numa força cuja missão se consubstanciava na aplicação da lei, enquanto a outra enquadrava a atividade policial num serviço de apoio à comunidade, orientado para a gestão de complicados problemas sociais. De facto, não se pode afirmar perentoriamente que as instituições policiais da atualidade se enquadram exclusivamente num destes polos, coexistindo estas duas realidades. Nesta medida, considera-se que as ocorrências com que os elementos policiais se confrontam na sua vida são tão diversas e complexas que a sua resolução não pode ser reduzida a simples princípios (Bayley & Bittner, 1984) e, nesse sentido, a discricionariedade surge associada ao contexto em que o elemento policial se movimenta.

Wilson (1968) adianta que, formalmente, é suposto os polícias não possuírem qualquer tipo de discricionariedade. No entanto, na opinião deste autor, a discricionariedade é inevitável, tendo em conta que a verificação de todas as infrações é de todo impossível e ainda devido ao facto de a aplicação da lei requerer uma interpretação prévia da sua aplicação por parte do elemento policial. Esta interpretação tem, com frequência, em consideração a opinião da população face à suposta atuação policial, o que provoca um condicionamento na decisão do elemento, afeta significativamente a sua visão global e, por conseguinte, influencia a sua discricionariedade (Lum, 2011). A interpretação do elemento policial não é, contudo, influenciada somente pela opinião comunitária, dado que, de acordo com Klockars (1985), a discricionariedade está associada a um conjunto de decisões e de políticas adotadas pelos administradores policiais, que condicionam o comportamento dos elementos policiais, e à alocação de recursos para determinada atividade (esta temática será abordada adiante, analisando os estudos de Cronin & Reicher, 2000, 2006).

Verifica-se que um decisor policial, inserido no policiamento de uma manifestação, desenvolve a sua atividade de tomada de decisão de forma condicionada. As condicionantes da tomada de decisão poderão ser externas ao decisor, associadas a fatores de ordem espaço-temporais (como o tempo disponível para a decisão e o local no qual se desenrola a manifestação), pressões políticas e da opinião pública. Por sua vez, também a discricionariedade influencia a tomada de decisão, na medida em que permite ao decisor liberdade na seleção dos seus cursos de ação. Nesse contexto, é importante conhecer e compreender o processo discricionário dos decisores, ou seja, conhecer os critérios utilizados pelos elementos para que optem por afastar uma atuação com recurso aos normativos legais ou

determinações, e procedam de acordo com os seus valores e interpretações, recorrendo às suas experiências ou expectativas.

### **3. Grandes eventos**

Refletindo sobre critérios estabelecidos no projeto EU-SEC II (*Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events - 2007*), coordenado por a UNICRI (*United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute*), um acontecimento como uma manifestação enquadra-se no conceito de grande evento. Atendendo ao descrito neste projeto, é possível constatar que um grande evento se caracteriza por ser um acontecimento previsível e que assume uma das seguintes características: detenha um significado ou popularidade histórica ou política; apresente grande cobertura dos media e/ou presença dos media internacionais; ocorra uma participação de cidadãos de diferentes países e/ou um grupo de público-alvo; haja a participação de altas entidades em elevado número; se constate um conjunto de problemas potenciais, que exija a necessidade de requerer a cooperação e assistência internacional.

Acresce o supra referido documento que são diversos os exemplos de eventos que se enquadram nesta definição, entre os quais se destacam os desfiles e manifestações, as cimeiras ou cerimónias de carácter internacional, os espetáculos de diversão ou desportivos, entre outros. Atendendo às suas particularidades, os grandes eventos caracterizam-se pela sua complexidade e exigem organização e gestão pormenorizadas, envolvendo elevada mobilização de recursos. Apesar da previsibilidade dos grandes eventos, o que permite o seu planeamento e preparação, a natureza destes, aliada à imprevisibilidade da realidade, poderá despoletar situações inesperadas, que exigem decisões imediatas.

Os grandes eventos, como as manifestações, têm um impacto relevante nas forças policiais e na sua estratégia. Desde os anos 1970, o controlo das manifestações nas democracias ocidentais tornou-se progressivamente mais tolerante e a estratégia tradicional de escalada da força (baseada na repressão severa face a transgressões de somenos importância) mais rara (della Porta, et al., 2006). Não é alheio a esta mudança o facto de o policiamento de uma manifestação ser condicionado por diversos fatores. Referem della Porta e Reiter (1998, p. 15) que “os governos traçam linhas gerais acerca da forma como a polícia deve conduzir o policiamento das manifestações”. Adicionalmente, associações e movimentos dos direitos do homem condicionam a atuação policial ao procurarem denunciar supostos abusos de autoridade e brutalidade policial [também missão da própria polícia, e nesse sentido, a sua ação deverá ser autolimitada]. Por fim, os partidos políticos, os grupos de interesse, entre outros, congregam esforços com o intuito de condicionar a atu-

ação policial em manifestações. Estes fatores são analisados e filtrados pela estrutura policial e têm impacto na construção de uma realidade externa, que condiciona a atuação policial (della Porta & Reiter, 1998).

O estudo desenvolvido por Cronin e Reicher (2009) encontra-se em consonância com esta perspectiva, ao salientar que a atividade policial durante um grande evento está subordinada a audiências externas e internas, condicionando as decisões dos responsáveis policiais. Referem Cronin e Reicher (2006, p. 178) que “os grandes eventos de multidões são encontros intergrupais típicos, entre as multidões e a polícia e a ação policial pode ter um efeito crítico no resultado dos eventos”. Assim sendo, as decisões tomadas pelos responsáveis policiais visam obter uma situação de equilíbrio que vá ao encontro tanto das expectativas das audiências como das conveniências policiais, no que concerne à garantia da ordem e da segurança. Para a polícia das sociedades modernas, o policiamento de manifestações e protestos (o controlo das manifestações) requer um equilíbrio entre a proteção da ordem pública e a defesa não apenas da liberdade do indivíduo mas também dos direitos de participação política por parte dos cidadãos.

Face ao exposto, pode-se constatar que os elementos policiais, no âmbito de um grande evento caracterizado por elevada tensão, deliberam a necessidade de intervenção e ainda o caráter da mesma, sendo essas decisões altamente influenciadas por uma panóplia de fatores, entre os quais a “experiência acumulada” (Leitão, 2007, p. 571). Uma boa preparação e formação dos elementos policiais, bem como a adequação dos meios materiais à sua disposição, é uma exigência para que uma manifestação decorra sem incidentes e seja alvo de mediatização associada à mensagem transmitida pelos manifestantes, ao invés da atuação policial.

#### **4. As manifestações de cariz político**

As manifestações de cidadãos são expressões vivas da representação social de uma democracia participativa. Historicamente, uma das formas de pressão política cidadã tem sido exercida através de manifestações de índole política (Alves, 2013), representativas da maturação de um país, pois quanto mais se democratiza um país, mais cidadãos haverá a reportar os seus problemas, em locais não tradicionais da política. Portanto, no regime democrático tende a haver uma democratização dos espaços, onde o discurso político é enunciado (Pinto, 2005; vd., também, Mendes, 2005).

O termo manifestação, tal qual concebido nos dias de hoje, no sentido de expressão coletiva de ideias é relativamente recente, aparecendo no século XX (Oliveira, 2000), salientando Rivero (cit. in Oliveira, 2000) que as reivindicações políticas ou sociais durante o século XIX assumiam formas de combate (para uma apresentação mais aprofundada acerca da ação coletiva, vd. anexo 11). Nas sociedades modernas atuais, civilizadas, as

manifestações de cariz político constituem a verdadeira participação, é a invenção do sujeito que hoje ocupa a rua, de movimento que não nasce de mais nada do que da própria democracia (Rancière, cit. in Mendes, 2005). A presença na rua, nas suas diferentes dimensões, mais não é do que uma demonstração de capacidade e de comunidade.

Em Portugal, desde a restituição da democracia em 1974, têm-se formado vários movimentos sociais, que rejeitam qualquer tipo de identificação com a ação dos partidos políticos. As manifestações são expressões vivas da representação social de uma democracia participativa. Historicamente, uma das formas de pressão política tem sido exercida através de manifestações de índole política. Funcionando como um espelho dos problemas da sociedade, esta crescente movimentação contestatária é consequência da democracia e, tal como a democracia, parece constituir-se na sequência destas ações de rutura (Alves, 2013). As manifestações [políticas] são um exemplo inequívoco da democratização de espaços, e é através de cartazes empunhados que os cidadãos demonstram a sua revolta, que a mensagem política de um conjunto de indivíduos, reunidos num coletivo materializado numa massa humana, se assume como expressão da opinião pública (Pinto, 2005).

### **III - Formulação do problema de investigação**

O ato de decidir é intrínseco à condição do ser humano, faz parte do seu quotidiano e, assim sendo, a tomada de decisão constitui-se como um processo individual ou coletivo com o qual se confronta diariamente (Inácio, 2013). A importância de aprofundar o conhecimento acerca do processo de tomada de decisão em contexto policial advém, tal como salienta Bennel (2005, p. 1157), do facto de “os elementos policiais tomarem decisões importantes de forma rotineira, muitas das quais afectam a vida das pessoas”. Assim, a pretensão de perceber mecanismos subjacentes ao processo de tomada de decisão visa auxiliar a prevenção de decisões indesejáveis e estimular decisões adequadas (Polic, 2009).

Reconhece-se que a mente humana apresenta limitações, podendo ser questionadas as capacidades superiores do decisor humano para recolher informação, processá-la e escolher uma opção ótima (Oliveira & Pais, 2010). Devido a essas limitações, os indivíduos não têm em conta todas as opções, escolhendo com frequência a primeira que os satisfaça (Simon, 1990). Expõem Oliveira e Pais (2010) que, mergulhado num determinado ambiente, transportando as suas limitações físicas e cognitivas, o decisor adota a estratégia que lhe permite atingir um grau de satisfação razoável. Estas limitações da mente humana levam à utilização de estratégias de aproximação para lidar com a maioria das situações, resultando, por vezes, em enviesamentos e erros nas avaliações e decisões que se

tomam. De acordo com Simon (1990), os decisores recorrem a atalhos – heurísticas – que os ajudam a encontrar respostas satisfatórias, ainda que imperfeitas.

Alguns investigadores dos processos de tomada de decisão abandonam o laboratório e inserem-se no contexto real, apercebendo-se que os modelos clássicos da decisão não descrevem de forma adequada as situações (Polic, 2009). Assinalando um progresso face às teorias clássicas da decisão, baseadas sobretudo em estudos laboratoriais e que não descrevem eficazmente o modo como os indivíduos deliberam, surgiu a possibilidade de estudar a tomada de decisão em contexto naturalista (Lipshitz, et al., 2001). De acordo com Klein (2008), a contribuição fundamental dos teóricos da NDM foi a capacidade de descrever como os sujeitos tomam decisões no mundo real. Salienta Elliot (2005) que os cientistas da NDM investigaram a forma como os decisores empregavam a experiência na tomada de decisões em ambientes naturais (e.g. sob pressão de tempo, alteração de condições, com informação degrada e em interação com uma equipa).

No presente estudo abordar-se-á a temática da tomada de decisão em contexto naturalista, por parte de decisores policiais experientes. O decisor policial desenvolve a sua atividade profissional, na maioria dos casos, num ambiente complexo, problemático e em muitas circunstâncias hostil. Aliando a estes fatores condições adversas como pressão de tempo, expectativas da sociedade e da instituição, e pressões políticas e sociais, a tarefa de decidir torna-se intrincada. Os elementos policiais, enquanto decisores, sujeitam-se a um constante cerco social e político, amplificado pela comunicação social que transmite informação muitas vezes plena de juízos de valor, originando uma progressiva descrença e questionamento da atividade policial.

Atendendo às considerações tecidas, pretende-se analisar e compreender o processo através do qual os elementos policiais tomam as suas decisões. Objetivando alcançar tal desiderato, pesquisaram-se informações demonstrativas do funcionamento do processo de tomada de decisão em contexto policial, acerca da gestão da informação por parte dos decisores policiais experientes. Com esse intuito, procurou-se perceber qual a informação relevante e a irrelevante para a execução da tarefa; como é utilizada e quais os critérios de utilização; quais os fatores extrínsecos (normas e valores organizacionais, pressões sociais e políticas, normas legais, consequências profissionais e pessoais das decisões, relações com os pares) e intrínsecos que condicionam a tomada de decisão; o modo e momento em que decidem (a decisão é de sua iniciativa ou atuam mediante obrigação).

## **IV – Método**

### **1. O enquadramento**

O presente trabalho de investigação insere-se numa linha de pesquisa criada no Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, que se propôs a desenvolver investigação sobre a tomada de decisão e a atividade policial, no âmbito de grandes eventos. Por se tratar de uma linha de pesquisa, a qual pressupõe que haja uma continuidade na investigação, este trabalho visa replicar um estudo realizado por Alves (2013) e por Gonçalves (2014), sendo introduzidas algumas adaptações, inerentes ao contexto em que se insere esta investigação, uma vez que se aborda desta feita grandes eventos políticos.

Tendo por base o conceito de grande evento previamente mencionado, constata-se, na atualidade, a existência de uma panóplia de ocorrências que reúnem as características associadas a um grande evento, na qual a atuação e intervenção policial é exigida. Neste trabalho de investigação optou-se por abordar os eventos políticos, não exclusivamente por se tratar de um tipo de evento que congrega elevado número de sujeitos, mas igualmente porque, face à conjuntura sócio económica do país, estes ocorrem com regularidade e assumem relevante impacto na sociedade, na atividade e imagem policial.

A presente investigação aborda a temática da tomada de decisão em contexto real e, conseqüentemente, foram observados decisores experientes no desempenho da sua função, baseando-se a investigação no prisma de que “só aqueles que sabem algo sobre a área farão as opções de alto risco” (Klein, 1998, p. 15).

### **2. O estudo descritivo**

“É o objecto a estudar, e não o contrário, o fator determinante da escolha do método” (Flick, 2005, p. 5). De facto, a ferramenta a empregar numa investigação deverá ser selecionada adequada e ponderadamente, atendendo à natureza do problema, dos objetivos e das questões que norteiam a investigação. Dado que o estudo em apreço se baseia na análise da tomada de decisão em contexto naturalista (NDM), objetiva-se examinar o modo como são tomadas as decisões em contextos reais. Utilizar-se-ão, deste modo, métodos qualitativos no decurso da investigação, uma vez que a “pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte directa de dados” (Godoy, 1995, p. 62).

Os métodos qualitativos permitem uma análise de casos concretos, nas suas particularidades de tempo e espaço, partindo de manifestações e atividades das pessoas nos seus contextos próprios (Flick, 2005). Sallia Santo (2010) que os métodos na área das

ciências sociais são direcionados para procedimentos centrados na investigação em profundidade, fulcrais para o estudo de um objeto complexo, ativo e que se movimenta em contextos dinâmicos, como é o caso do ambiente em que se desenvolve a atividade policial. Adianta Fortin (2003, p. 22) que “o investigador que utiliza o método de investigação qualitativa [...] observa, descreve, interpreta e aprecia o meio e o fenómeno tal como se apresentam, sem procurar controlá-los”, gerando dados descritivos que lhe permitirão observar o modo de pensar dos participantes numa investigação (Bogdan & Biklen, 1994).

Bogdan e Biklen (1994) referem que a investigação qualitativa possui características fundamentais: a fonte direta de dados é constituída pelo ambiente natural, representando o investigador o instrumento principal; assume-se como uma investigação descritiva e os investigadores demonstram interesse acrescido na dinâmica do processo ao invés de se focarem meramente nos resultados.

A tomada de decisão policial caracteriza-se pela complexidade, na medida em que ocorre em contexto real e concreto, e, por conseguinte, a metodologia qualitativa sugere que os objetos devam ser estudados na globalidade e plenitude dos componentes que a constituem, integrados no seu contexto quotidiano (Flick, 2005). Na ótica de Bogdan e Biklen (1994), a abordagem qualitativa permite descrever um fenómeno em profundidade através da apreensão de significados e dos estados dos sujeitos.

Objetivando replicar estudos já realizados, percorreu-se o mesmo método e instrumentos de recolha de dados utilizados por Alves (2013) e Gonçalves (2014). Recorreu-se à observação naturalística, uma vez que permite explorar fenómenos complexos que não são facilmente investigados por outros métodos (McKechnie, 2008) e possibilita a “recolha de impressões do mundo que nos rodeia, através de todas as faculdades humanas relevantes” (Adler & Adler, 1994, p. 378). Exige-se ainda, no presente estudo, o emprego da técnica do “pensar alto” (*think aloud*), dada a necessidade de conhecer os processos de pensamento (Ericsson & Simon, 1993) do decisor, sendo assim possível avaliar a tomada de decisão como de facto ocorre na realidade (Aitken & Mardegan, 2000) e identificar informação que passa ao lado da atenção dos peritos e dos observadores enquanto geram um comportamento (Ericsson, 2006). O recurso à pesquisa documental, nomeadamente a análise de documentos auxiliares ao planeamento dos policiamentos e a análise dos Relatórios de Policiamento, é fundamental, visando a colheita de informação relevante que possibilite uma caracterização fiável e credível de todo o processo de tomada de decisão.

### **3. Participantes**

A seleção dos participantes a integrar no presente estudo foi conduzida tendo por base uma população alvo constituída por decisores experientes envolvidos no policiamento de grandes eventos políticos na 4.<sup>a</sup> Divisão do Comando Metropolitano de Lisboa, mais

concretamente os oficiais responsáveis pelo planeamento desses eventos e os chefes das Equipas de Intervenção Rápida (adiante, EIR), os quais atuam nas diversas fases do policiamento dos eventos políticos. Os profissionais que integram as EIR são elementos policiais com formação e material específico para a manutenção e reposição da ordem pública, desenrolam a sua atividade profissional diária na área em questão e apresentam um elevado conhecimento acerca deste tipo de eventos, consequência dos múltiplos eventos políticos que ocorrem na área da 4.<sup>a</sup> Divisão anualmente.

Todos os participantes são do género masculino com leque etário entre os 40 e os 41 anos. O tempo de serviço efetivo prestado na PSP situa-se entre os 17 e os 19 anos, desempenhando funções de chefia de EIR num período de tempo que se integra num intervalo entre os três anos e meio e os cinco anos.

#### **4. Corpus**

O *corpus* da análise é “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2004, p. 96). Nesse sentido, atendendo ao desenrolar da investigação, foram elaborados cinco *corpus* diferenciados concernentes aos três eventos políticos cobertos: o primeiro, constituído pelos dados recolhidos no planeamento dos eventos; o segundo, constituído pelos dados recolhidos através da análise do Auxiliar Prático de Ordem Pública relativo a policiamentos na Assembleia da República; o terceiro, constituído pelos dados obtidos pela técnica *think aloud*; o quarto, constituído pelos dados recolhidos através da técnica Observação; e, o quinto, constituído pela informação recolhida nos Relatórios de Policiamento.

Relativamente aos três eventos políticos, acompanhou-se a manifestação promovida pela Frente Comum de Sindicatos da Administração Pública, apoiada pela Confederação Geral de Trabalhadores Portugueses (adiante CGTP), ocorrida em 31 de outubro de 2014; a manifestação de Estudantes do Ensino Superior, promovida pela Associação de Estudantes da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, ocorrida em 12 de novembro de 2014; e a promovida pela CGTP, ocorrida em 25 de novembro de 2014.

#### **5. Instrumentos de recolha de dados**

##### **5.1. Observação**

Optando-se por uma investigação da tomada de decisão em contexto naturalístico, exige-se ao investigador uma análise do ambiente no qual as decisões são tomadas, visando apreender as condicionantes à tomada de decisão por parte do decisor experiente. Desta forma, o investigador deve socorrer-se de instrumentos que lhe permitam a obtenção de descrições ricas e autênticas relativas ao comportamento tal como este ocorre em contexto real (McKechnie, 2008). Salientam Quivy e Campenhoudt (1998) que a observação

constitui o único método de investigação social que capta os comportamentos no momento em que eles se produzem e em si mesmos, sem a mediação de um documento ou de um testemunho, constituindo-se “um dos métodos de pesquisa mais antigos e fundamentais” (McKechnie, 2008, p. 573; vd., também, Luders, 2004). Acresce ainda o facto de a observação ser uma competência comum, metodologicamente sistematizada e aplicada na investigação qualitativa (Flick, 2005, 2009; vd., também, Boudon, 1990).

A observação qualitativa procura captar a vida tal como é experienciada pelos participantes na pesquisa, em oposição a uma categorização pré determinada pelo investigador (McKechnie, 2008). Na ótica de Adler e Adler (1994, p. 378) a “observação qualitativa é fundamentalmente naturalista, na essência; ela ocorre no contexto natural de ocorrência, entre os atores que naturalmente seriam participantes na interação, e segue o fluxo natural da vida quotidiana”.

Recorreu-se desta forma, à observação direta em contexto natural, uma vez que, enquanto método e numa perspetiva naturalista, este instrumento obriga o observador a deslocar-se para o terreno, para o local onde o objeto de observação ocorre e se manifesta, conduzindo o observador a sentir o pulsar da realidade, com todos os sentidos (Adler & Adler, 1994; vd., também, Ketele & Roegiers, 1993). Utilizou-se neste estudo uma observação não participante, com o intuito de minimizar a interferência do observador no normal desenrolar da tarefa de tomada de decisão, condicionando o observador a olhar do exterior, não participando na atividade em si (Quivy & Campenhoudt, 1998). Adianta Pinto (1990) que a observação visa tirar partido não só de todos os comportamentos sob observação, mas também de acontecimentos inesperados que eventualmente possam ocorrer.

As abordagens de índole qualitativa incluem a observação naturalística, a observação não estruturada e a observação participante (McKechnie, 2008). De acordo com McKechnie (2008), a definição central da observação naturalística está associada ao facto desta decorrer no ambiente natural do fenómeno de interesse, não existindo intenção do investigador em manipular o cenário, não sendo colocadas quaisquer restrições aos resultados da investigação. Tal como salientam Adler e Adler (1994, p. 378), uma “das marcas que tradicionalmente é atribuída à observação é o seu não intervencionismo. Os observadores não manipulam nem estimulam os seus objetos seguem o fluxo do evento” (Adler & Adler, 1994, p. 378; vd., também, Peretz, 2000; Costa, 2007).

A recolha de dados envolve uma observação não estruturada, tomada de notas e, com frequência, a utilização de registos áudio. É prestada particular atenção ao conteúdo verbalizado pelos participantes como forma de compreender o significado das suas atividades (McKechnie, 2008), através da técnica do *think aloud*, instrumento adiante explicado. A natureza dos procedimentos empregues durante a recolha de dados conduz à

potenciação da principal vantagem da observação naturalística: os dados recolhidos refletem, da forma mais aproximada quanto possível, a realidade, o contexto natural de ocorrência e as reais ações dos participantes nesse contexto (McKechnie, 2008).

## **5.2. Think aloud**

Apesar de o método de observação ser preponderante no processo de recolha de informação acerca da atividade policial, este não responde cabalmente às necessidades verificadas num estudo relativo ao contexto da tomada de decisão. Complementarmente, “um meio frequentemente utilizado para obter informações sobre o funcionamento dos processos cognitivos é investigar os estados internos dos sujeitos através dos métodos verbais” (Ericsson & Simon, 1993, p. 1). O objetivo central na instrução de participantes em fornecer relatórios verbais acerca do seu pensamento visa a obtenção de nova informação para além do disponível, através de medidas de performances tradicionais (Ericsson, 2006), proporcionando um incremento apreciável de dados recolhidos, relativamente à observação de um indivíduo que se encontra a realizar uma tarefa (Ericsson & Simon, 1993).

O *think aloud* é uma ferramenta de recolha de dados (Aitken, Marshall, Elliot, & Mckinley, 2011), referindo Knafl (2008) que esta constitui a segunda maior abordagem no que concerne à entrevista cognitiva. Este método evita interpretações do sujeito e assume apenas verbalizações primárias do processo, encarando o protocolo verbal, acessível a qualquer sujeito, consubstanciando, nesta medida, um método objetivo (Someren, Barnard & Sandberg, 1994).

Ericsson (2006) afirma que um dos métodos mais simples e comumente utilizado na recolha de dados em performances excecionais é a entrevista a peritos. Questiona, no entanto, Ericsson (2006, p. 223) se serão “os peritos capazes de descrever os seus pensamentos, os seus comportamentos e as suas estratégias, de forma a que indivíduos com menos habilidades compreendam como é que os peritos realizam as suas ações”. O conhecimento destes poderá apenas ser parcialmente compreendido, uma vez que, apesar de poderem executar uma tarefa de modo eficaz e bem-sucedido, é possível que não consigam explicar o modo de obtenção da resposta correta. O método *think aloud* proporciona um *insight* deste conhecimento, conferindo-lhe visibilidade (Someren, et al., 1994).

Ericsson e Simon (1993) propõem dois protocolos verbais: a verbalização retrospectiva, ou retrospectiva; e, a verbalização concorrente, ou simultânea. A verbalização concorrente engloba os protocolos *think aloud* e *talk aloud* (Ericsson & Simon, 1993), constituindo o *think aloud* um “exemplo perfeito das técnicas concorrentes” (Amado & Simão, 2014, p. 237). Na entrevista *think aloud* o sujeito é questionado relativamente aos seus processos mentais imediatos à medida que responde a um item ou desempenha uma dada tarefa

(Knafl, 2008). Solicita-se ao sujeito que, em determinados momentos da sua atividade interativa, descreva os conteúdos mentais utilizados na prossecução dessa mesma atividade (Amado & Simão, 2014). Através do *think aloud*, os investigadores adquirem um *insight* dos aspetos que os indivíduos se recordam relativamente a um acontecimento ou às memórias que enformam uma opinião particular (Knafl, 2008). Este tipo de informação poderá ser útil para determinar o momento em que se deve realizar uma questão, visando identificar o carácter dos dados que o sujeito assume como informação relevante (Knafl, 2008).

O *think aloud* consiste em solicitar a um indivíduo que pense em voz alta enquanto resolve uma tarefa ou problema (Someren, et al., 1994; vd., também, Chartes, 2003), verbalizando os seus pensamentos sem descrever ou explicar o que está a realizar (Ericsson & Simon, 1993). Esta ferramenta possibilita “obter uma sequência de verbalizações correspondentes à sequência dos pensamentos gerados” (Ericsson & Simon, 2003, p. 496).

Ericsson e Simon (1993) acentuam a importância da base teórica do *think aloud*. Os conceitos teóricos subjacentes baseiam-se na distinção entre a memória de trabalho, na qual o raciocínio simultâneo ocorre na forma verbal, e a memória a longo prazo, onde algumas das ideias provenientes da memória de trabalho são eventualmente armazenadas (não necessariamente sob a forma de palavras). Aitken e Mardegan (2000) referem que a memória humana, inclusa no sistema de processamento de informação, é composta por duas componentes fundamentais: memória a longo e a curto prazo. A memória a curto prazo constitui-se como o local onde a informação é retida temporariamente e está disponível quase instantaneamente para o decisor, sendo escassa na sua aplicação devido à sua limitada capacidade de armazenamento. Em contraste, apesar de a memória de longo prazo ter uma capacidade de armazenamento virtualmente ilimitada, é, contudo, parca devido à sua lenta fixação e tempo de acesso, quando comparada com a memória de trabalho (Aitken & Mardegan, 2000; vd., também, Bowles, 2010). De acordo com Simon e Ericsson (1993), o *think aloud* solicita pensamentos acerca de informação que se encontra disponível na memória a curto prazo. Uma vez que os processos cognitivos circulam na memória de curto prazo, o pensamento consciente do indivíduo é relatado no momento em que é processado. Os processos cognitivos que geram verbalizações constituem-se como subconjunto de cognições geradoras de uma ação (Ericsson & Simon, 1993), ou uma decisão.

Ericson e Simon (1993) sublinham que o protocolo *think aloud* deve incluir a gravação dos relatos, por forma a facilitar a recolha dos dados. No final de cada sessão, as gravações devem ser transcritas de modo fidedigno, permitindo a obtenção de dados válidos e confiáveis (Someren, et al., 1994). Sugirin (cit in Charters, 2003) salienta que uma das técnicas que deve ser utilizada para incentivar respostas *think aloud* sem provocar excessiva intrusão no pensamento do sujeito é a utilização de expressões como, a título de exemplo, “continue a falar”, ou “tente pensar alto. Eu suponho que o faz muitas vezes

quando está sozinho e a trabalhar num problema” (Duncker, in Ericsson & Simon, 1993, p. 80). Estas técnicas incentivam os sujeitos a verbalizar todos os seus pensamentos, para que os mesmos não interfiram com a dinâmica dos processos cognitivos a decorrer (Sugirin, cit in Charters, 2003).

### **5.3. Pesquisa documental**

Os grandes eventos políticos (manifestações) exigem da parte da hierarquia policial um planeamento exaustivo prévio à sua realização. Socorrendo-se das informações policiais, da análise do terreno onde o evento decorre e da experiência acumulada (resultante do policiamento de eventos prévios e de natureza semelhante), o comandante responsável pelo policiamento elabora documentação na qual verte as suas diretrizes relativas à preparação do policiamento.

Dada a especificidade deste estudo, e objetivando a obtenção dos dados pretendidos, os documentos consultados incluíram o Auxiliar Prático de Ordem Pública relativo a policiamentos na Assembleia da República e os Relatórios de Policiamento. Tratam-se de documentos elaborados pelos oficiais responsáveis pelo policiamento do evento, revelando-se fontes inestimáveis de informação relativas à missão das EIR, bem como aos moldes de planeamento e implementação de todo o policiamento. O primeiro documento referido foi elaborado pelo comandante territorialmente competente pela área onde se encontra situada a Assembleia da República, constituindo um manual prático relativo à utilização dos meios policiais face a diferentes cenários que se deparem ao dispositivo policial no contexto de grandes eventos políticos.

## **6. Instrumento de análise de dados: Análise de conteúdo**

Na ótica de Bardin (2004, p. 27), “a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações”, não se constituindo como um instrumento, mas sim um conjunto de apetrechos, dado que é composta por uma grande disparidade de formas e é adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações (Mayring, 2004). A análise de conteúdo foi concebida como método para analisar as mensagens dos media (Prior, 2014) e “foi durante bastante tempo apresentada como uma técnica predominantemente útil no estudo da comunicação social” (Vala, 2007, p. 101).

Ghiglione e Matalon (2001) referem que, com o início do estudo da tomada de decisão em circunstâncias específicas, emergiu a necessidade da utilização da análise de conteúdo, uma vez que este estudo gera uma elevada quantidade de dados e a interpretação dos mesmos “é o cerne da investigação qualitativa (...) [, a qual] pode visar dois objetivos opostos: um é revelar, desvendar ou contextualizar as afirmações feitas no texto; o outro visa reduzir o material textual, parafraseando-o, resumindo-o ou categorizando-o” (Flick, 2005, pp. 179-180; vd., também, Schreier, 2014).

Bardin define a análise de conteúdo como “um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens” (Bardin, 2004, p. 42; vd., também, Krippendorff, 2004). Na visão de Heidi (2008, p. 120), “a análise de conteúdo é o processo intelectual de categorizar dados qualitativos textuais em *clusters* de entidades similares, ou categorias conceituais, visando identificar padrões consistentes e relações entre variáveis ou temas”. Enquanto método, a análise constitui-se como um procedimento básico da investigação qualitativa (Bogdan & Biklen, 1994).

Bardin (2004) estrutura as etapas da análise de conteúdo em três fases distintas: pré-análise e exploração dos documentos; exploração e codificação do material a partir das unidades de registo; e tratamento dos resultados, categorização, inferência e interpretação. A fase de pré-análise e exploração dos documentos contempla a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, seguida de uma “leitura «flutuante»” (Bardin, 2004, p. 96), através da qual se alcança uma familiarização com os documentos, uma operacionalização do material a estudar e a sistematização das ideias.

A segunda etapa, de exploração e codificação do material, engloba as operações de codificação, correspondendo “a uma transformação (...) dos dados brutos do texto (...) permitindo atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, susceptível de esclarecer o analista acerca das características do texto” (Bardin, 2004, p. 103), ou seja, “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). De acordo com Ghiglione e Matalon (2001), a problemática da codificação é central no decurso da análise de conteúdo, na medida em que “o objectivo da investigação é transformável em categorias de análise” (Ghiglione & Matalon, 2001). Após a definição de categorias, os dados podem ser analisados de acordo com três unidades de análise: unidade de registo, unidade de contexto e unidade de numeração, optando-se neste estudo pelas unidades de registo. “A fidelidade do instrumento está ligada ao processo de codificação e, por consequência, ao codificador e ao instrumento de codificação de que ele dispõe” (Ghiglione & Matalon, 2001, p. 195). Deste modo, poder-se-á testar a fidelidade atendendo à fidelidade do codificador e das categorias de análise (Ghiglione & Matalon, 2001). O *corpus* deve então ser submetido a procedimento de codificação em tempos diferentes ao longo da análise (fiabilidade intra-codificadora) pelo analista (critério de estabilidade) e por diferentes analistas (fiabilidade inter-codificador), de forma a chegar aos mesmos resultados (Pais et al., no prelo).

Este é o critério de reprodutibilidade que, de acordo com Krippendorff (2004), é o

critério mais importante de fiabilidade. A análise de conteúdo pode desenvolver-se usando dois tipos de procedimento:

Procedimentos fechados, sustentados por um quadro teórico ou por investigação anterior realizada a partir de onde se definem, *a priori*, categorias de análise; procedimentos abertos ou exploratórios, 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; vd., também, Ghiglione & Matalon, 2001)

Relativamente à conceção de grelhas categoriais, é primordial que as mesmas obedeçam a determinados critérios, designadamente o de exaustividade e o de exclusividade: visando submeter-se ao primeiro, é indispensável que a grelha categorial possibilite a categorização de todas as unidades de registo numa das suas categorias; por seu lado, o segundo critério é alcançado quando cada unidade de registo apresente a possibilidade de ser codificada uma única vez, numa única categoria (Pais, 2004). O aspeto mais relevante da análise de conteúdo prende-se, na apreciação de Amado e Simão (2014) com o facto de esta permitir uma rigorosa e objetiva representação dos conteúdos ou elementos das mensagens através da codificação e classificação por categorias e subcategorias.

Por fim, concluídas as fases de pré-análise de documentos, assim como a de exploração e codificação do material, ocorre o tratamento, categorização e interpretação dos resultados, com o intuito de obter dados “significativos («falantes»), em que o analista propõe inferências e adianta interpretações a propósito dos objetivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas” (Bardin, 2004, p. 101). De acordo com Bardin (2004, p. 9), “enquanto esforço de interpretação, a análise de conteúdo oscila entre os dois pólos do rigor da objectividade e da fecundidade da subjectividade”, motivo pelo qual “para que as inferências feitas sejam credíveis, os procedimentos devem sujeitar-se a diversas regras relativas à sua fidelidade e validade” (Pais, 2004, p. 250).

As técnicas de análise devem conduzir a achados passíveis de serem replicáveis, isto é, investigadores a trabalhar em espaços temporais diferentes e provavelmente sob circunstâncias diferentes, devem alcançar os mesmos resultados aplicando a mesma técnica aos mesmos dados. A replicabilidade representa a forma mais importante de fiabilidade (Krippendorff, 2004). A análise de conteúdo enquanto técnica deve responder aos critérios de objetividade, fiabilidade e validade (Bogdan & Biklen, 1994). Afirma Pais (2004, p. 251) que “se uma investigação é válida, então, temos de levar a sério os seus resultados para a construção de teorias ou para a tomada de decisões na prática”.

## 7. Procedimento

O policiamento de um grande evento político reveste-se de elevada complexidade e, nesse sentido, para a realização deste estudo realizou-se o acompanhamento de todo o processo, desde a fase de planeamento, na qual se delinea todos os pormenores relativos à organização do policiamento de um evento, passando pela fase de atribuição de missões aos elementos que integram o dispositivo policial. Assistiu-se na íntegra ao desenrolar dos eventos selecionados, cobrindo de perto as ações desenvolvidas pelo efetivo, bem como ao fecho do ciclo, que culmina com a elaboração de um relatório de ordem pública no qual se vertem as principais ocorrências associadas ao evento, se elucida acerca das ações empreendidas pelos manifestantes e pelos elementos policiais e se tecem, em caso de necessidade, considerações julgadas relevantes e pertinentes.

Atendendo aos objetivos inicialmente propostos para a realização deste trabalho, ao método e técnicas de recolha de dados empregues, constata-se que esta investigação se caracterizou por estreita proximidade entre o investigador e os participantes, na medida em que foi possível observar de perto os fenómenos em apreço, sentindo o pulsar da realidade no terreno, tal como os participantes a sentiam, contrariamente ao que se obteria caso as tarefas fossem simuladas e resolvidas em laboratório, em ambientes controlados.

Objetivando a recolha de dados referentes aos eventos políticos em consideração, o acesso a documentos reservados e o acompanhamento das EIR da 4.<sup>a</sup> Divisão da PSP de Lisboa, o investigador solicitou autorização (Anexo 12) dirigido ao Departamento de Formação da Direção Nacional da PSP, obtendo resposta positiva. Apesar destas autorizações serem deferidas, é imperioso atender a uma panóplia de limitações que se deparam perante uma investigação desta índole, face à necessidade de inserção numa instituição para observar, recolher e analisar informação. Saliencia Wolff (in Flick, 2005) que a investigação é uma intervenção num sistema social cujo sistema reage defensivamente, gerando uma opacidade mútua, entre o projeto de investigação e o sistema social investigado.

Com o objetivo de atenuar o impacto de tais limitações e exibir integral transparência no trabalho desenvolvido, realizou-se uma reunião entre o Comandante da Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial da 4.<sup>a</sup> Divisão (na qual se inserem as EIR desta Divisão), o investigador e a orientadora desta dissertação, esta última na qualidade de membro responsável pela Linha de Investigação onde se inscreve este trabalho, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI). Foi então concretizado o enquadramento do trabalho e esclarecido cabalmente o método a utilizar. O âmbito e método da investigação foram explanados e elucidados perante os participantes, previamente ao acompanhamento dos eventos selecionados e durante as deslocações para o terreno, visando fomentar laços de confiança, acalentando a obtenção de resultados profícuos.

No que concerne às grelhas categoriais criadas por Gonçalves (2014), que serviram de base para replicar o seu estudo, procedemos às alterações que a seguir se descrevem e que podem ser observadas nos Anexos 12 a 16. Em todas as grelhas a designação de “adeptos” foi alterada para “manifestantes”, considerando o cariz do evento em estudo.

Procedeu-se à alteração da designação do quadro categorial Ordem de Operações para Auxiliar Prático de Ordem Pública, uma vez que a estratégia, objetivos e meios a empregar, perante diferentes cenários, se encontram esclarecidos neste documento. Foi ainda definida no seio deste quadro, uma nova categoria, que congrega a informação relativa às funções dos órgãos de comunicação social durante os eventos, locais de reportagem e outras (Órgãos de Comunicação Social; E\_AP.00), devido à importância que assumem no desenrolar de um evento político e ainda por habitualmente colocarem os decisores policiais em situação de indecisão. Foi ainda criada uma subcategoria relativa a possíveis recursos necessários (Recursos; B\_AP.3), isto porque numa manifestação existe uma comunicação prévia que permite conhecer o início da mesma, no entanto o seu término é habitualmente desconhecido (o lapso temporal de duração não se encontra bem definido). Ambas são representativas de diferenças face aos Policiamentos Desportivos, a primeira devido à significância atribuída a estes órgãos e a segunda devido à incerteza quanto à duração da manifestação. Ambas apreciações devem ser consideradas por quem planifica.

A designação do quadro categorial Relatório de Policiamento Desportivo foi alterada para Relatório de Ordem Pública, uma vez que é esta a designação do documento produzido no final dos eventos políticos. Foram ainda definidas três novas subcategorias, Cartazes (A\_ROP.3) e Palavras de Ordem (A\_ROP.4), integradas na categoria Evento Político, devido à quantidade de informação recolhida enquadrável nestes tópicos e a subcategoria Comportamento Manifestantes (C\_ROP.3), dada a relevância da informação referente aos comportamentos adotados por estes antes, durante e após a manifestação.

O acompanhamento e observação dos oficiais responsáveis pelo planeamento e dos chefes das EIR, e respetivas equipas, permitiu a recolha de informação bastante para ser submetida à análise de conteúdo. Ao longo da análise e tratamento dos dados, foram tomadas as medidas necessárias para manter o anonimato dos participantes no estudo, bem como eliminação das datas das manifestações, nomes dos promotores, nomes dos elementos policiais e demais intervenientes nos eventos políticos observados. Foram respeitados todos os procedimentos relativos à fidelidade e validade, tendo havido o recurso a um juiz independente para assegurar a verificação da fidelidade inter-codificador. Realizada a codificação de todos os materiais coletados, desenvolveu-se um procedimento estatístico simples, descritivo, para então se tornar possível a realização de inferências e interpretação final dos resultados.

## V - Apresentação e discussão dos resultados

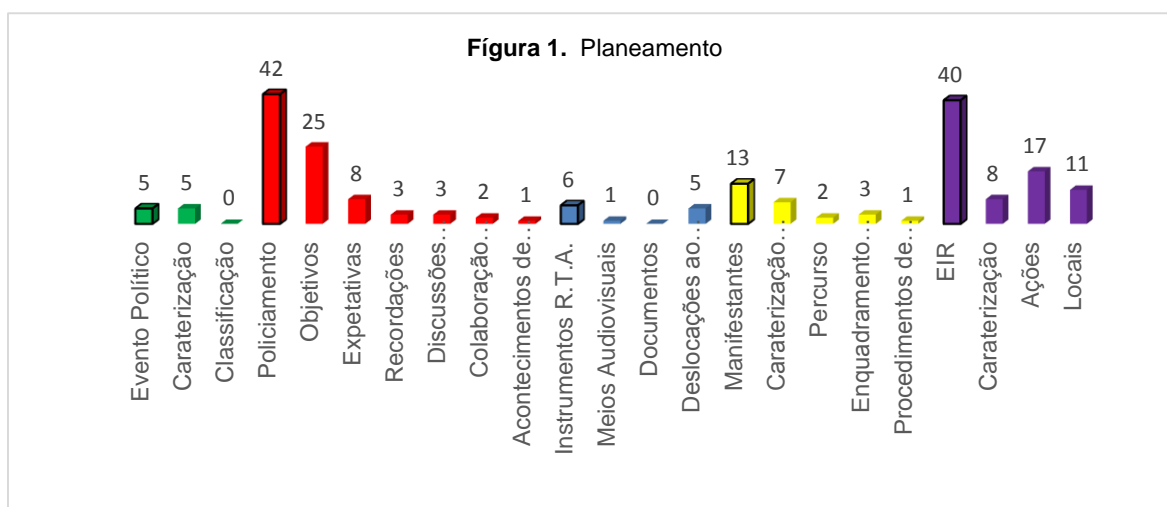
### 1. Caracterização das categorias

Os resultados apresentados resultaram de uma análise efetuada a partir de cada grelha categorial, individualmente considerada, pretendendo-se também encontrar a relação entre as mesmas. Objetiva-se evidenciar as Categorias (Cat.) e Subcategorias (Subcat.) cujo valor de unidades de registo (ur) se julguem pertinentes e apresentem significado para o presente estudo, ilustrando com exemplos retirados das três manifestações acompanhadas (manifestação um – [M\_01]; manifestação dois – [M\_02] e manifestação três – [M\_03]).

Tendo em conta o carácter descritivo do trabalho, e atendendo às limitações existentes, adverte-se os leitores de que os resultados apresentados devem ser lidos com alguma parcimónia, não podendo ser generalizados.

#### 1.1. Estudo 1

O primeiro estudo concerne aos resultados obtidos após a análise da informação relativa ao Planeamento, que constam da Figura 1.



*Figura 1.* Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Planeamento.

Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo.

Através da análise dos resultados e distribuição das ur da grelha Planeamento, é possível constatar que a informação mais prevalente se refere às orientações gerais do policiamento (Cat. Policiamento: B\_PL), na qual se destaca informação referente à resposta policial, bem como sobre os resultados a atingir, intermédios ou finais, pelas ações efetuadas durante o policiamento (Subcat. Objetivos – B\_PL.1; Ex. [M\_01] “Tudo o que

está para trás das grades é zona a defender”), assim como informação que mencione possibilidades relativamente a acontecimentos futuros e respetivos procedimentos a adotar (Subcat. Expectativas: B\_PL.2; Ex [M\_02] “Eles podem tentar desestabilizar o dispositivo”).

Com prevalência semelhante à anterior, surge a informação relativa à intervenção das EIR no policiamento do evento político (Cat. EIR – E\_PL), sobressaindo a indicação acerca da função, tarefa ou procedimento a realizar pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação (Subcat. Ações – E\_PL.2; Ex [M\_01] “Uma EIR faz o corte de trânsito à chegada da manifestação e permanece na Calçada da Estrela”), bem como a que demonstre onde as EIR realizam as suas tarefas, funções ou procedimentos, quer sejam locais definidos ou durante os percursos (Subcat. Locais – E\_PL.3; Ex [M\_01] “Uma EIR fica no acesso ao parque do estacionamento”).

Também os dados relativos aos manifestantes, percurso efetuado, bem como os procedimentos adotados à chegada dos manifestantes ao local (Cat. Manifestantes – D\_PL), assumem importância, destacando-se a informação que permite a caracterização dos manifestantes, nomeadamente o número e o seu grau de risco (Cat. Caracterização – D\_PL.1; Ex [M\_01] “Há notícia de serem 10000 pessoas”).

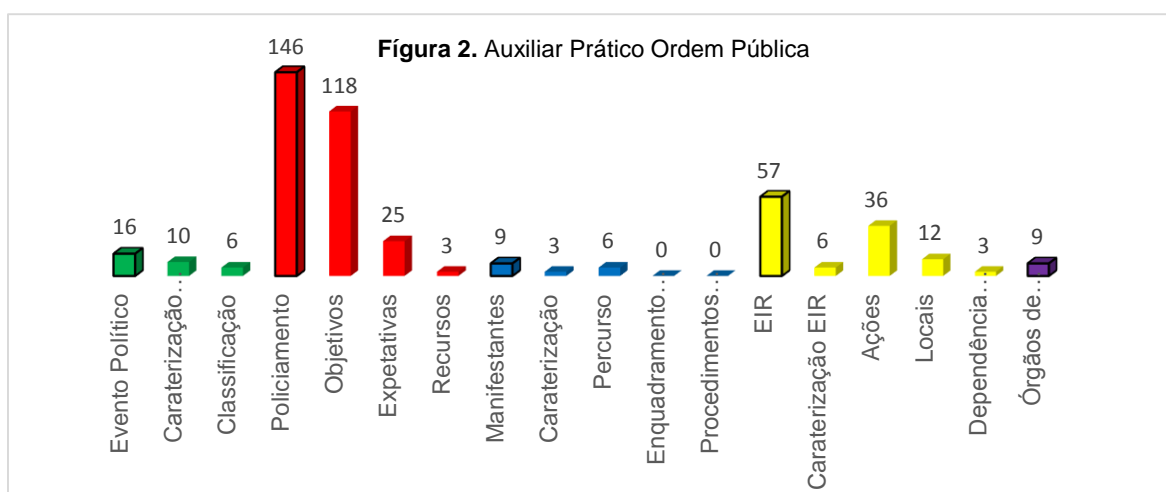
A informação que contém referências ao recurso a meios audiovisuais, documentos, emissores/recetores (rádios), telemóveis, ou deslocações ao terreno, para recolha, tratamento e difusão de informação (Cat. Instrumentos de Recolha, Análise e Transmissão de informação – C\_PL), assim como a caracterização do evento político, nomeadamente, a afluência esperada de manifestantes, a classificação do policiamento e a hora de início da manifestação (Cat. Evento Político - A\_PL), assumem pouca relevância.

Verifica-se que não existe qualquer informação relativa ao grau de risco atribuído ao evento político, de acordo com as suas características (Cat. Caracterização - A\_PL.1), porque contrariamente aos eventos desportivos (cf. Alves, 2013; Gonçalves, 2014) onde o grau de risco é determinado segundo os critérios fixados na lei (Lei n.º 39/2009, de 30 de julho), no caso das manifestações políticas não existe uma classificação devidamente delimitada que permita caracterizar perentoriamente o seu grau de risco (a sua avaliação seria relevante caso fosse analisado em termos dinâmicos e em função da informação recolhida durante o evento). A este facto estará associado, salvo raras exceções, uma tradição de manifestações calmas, pacíficas e ordeiras, sem notícias de desordem, contrariamente aos eventos desportivos. Constata-se também a inexistência de qualquer referência à utilização de documentos escritos, como mapas, relatórios, ou outros (Subcat. Documentos - C\_PL.2), pois todo o planeamento se encontra alicerçado no Auxiliar Prático de Ordem Pública, que procura prever a generalidade dos cenários expectáveis, pelo que não é produzida outra documentação associada ao planeamento.

Pode-se comprovar que o género de informação que ladeia o decisor, na fase de planeamento do policiamento do evento político, concerne aos objetivos do policiamento, às ações realizadas pelas EIR, aos locais onde estas desempenham as suas funções e tarefas. No entanto, e apesar de existir diminuta menção da participação de outras entidades que não policiais, nas ações pensadas para o policiamento, como os Bombeiros, Proteção Civil, Câmara Municipal, Promotores do evento (Subcat. B\_PL.5), esta reveste considerável importância no Planeamento de certos eventos políticos. A caracterização do Promotor do evento condiciona em certa medida o desenrolar do procedimento na fase do planeamento do policiamento, condicionando o modo como esta etapa é estruturada, bem como os meios humanos e materiais a empregar. Nesse sentido, apesar da pouca expressão numérica desta subcategoria, ela poderá, efetivamente, revelar importância.

## 1.2. Estudo 2

O segundo estudo expõe os resultados obtidos mediante a análise da informação relativa ao Auxiliar Prático de Ordem Pública (adiante APOP), que constam da Figura 2.



*Figura 2. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Auxiliar Prático de Ordem Pública. Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo.*

O APOP é um documento emanado pela 4.<sup>a</sup> Divisão Policial do Comando Metropolitano de Lisboa (adiante Cometlis), elaborado previamente aos eventos acompanhados, resultando da experiência adquirida no policiamento de múltiplas manifestações ocorridas na área de competência territorial desta Divisão. Assim sendo, este auxiliar contém critérios delimitadores (número de manifestantes, local da manifestação, informação relativa à tipologia dos manifestantes), que possibilitam a caracterização do policiamento a executar, de acordo com a manifestação esperada (policiamento de elevada, média e baixa complexidade), permitindo nesta medida definir meios a empregar, assim como objetivos e resultados a atingir.

Deve-se salientar que a distribuição das ur pelas diversas categorias, ao longo das três manifestações analisadas, é muito semelhante, uma vez que, de acordo com os critérios definidos neste APOP, as manifestações em apreço foram sujeitas a policiamentos de complexidade média e nessa medida os objetivos estabelecidos e resultados a obter através do policiamento são semelhantes.

A informação acerca das orientações gerais do policiamento, nomeadamente objetivos e expectativas, bem como os resultados a atingir pela resposta policial (Cat. Policiamento: B\_PA), é a mais prevalente, destacando-se aquela informação alusiva aos resultados a atingir, intermédios ou finais, pelos procedimentos ou tarefas efetuadas durante o policiamento (Subcat. Objetivos – B\_AP.1; Ex. [M\_02] “A missão mantém-se: Impedir incursões inopinadas para a ROPM”), bem como os dados acerca das possibilidades relativamente a acontecimentos futuros e respetivos procedimentos a adotar (Subcat. Expectativas – B\_AP.2; Ex. [M\_01] “Espera-se massa humana de dimensões consideráveis”). Destaca-se ainda a obrigatoriedade de suprir eventuais necessidades dos elementos (Subcat. Recursos B\_PA.3; Ex. [M\_03] “Reforço alimentar e águas no mínimo para cerca de 600 elementos policiais”), que apesar de apresentar número diminuto de ur, apresenta importância estratégica para o policiamento de manifestações. Contrariamente aos policiamentos desportivos, que habitualmente apresentam hora de início e de término, a duração das manifestações é muitas vezes imprevisível, existindo necessidade de suprir eventuais carências básicas dos elementos policiais e do próprio dispositivo com o desenrolar do policiamento dos eventos políticos.

Assume de igual forma relevância a informação acerca da intervenção das EIR no policiamento do evento político (Cat. EIR: E\_PA), salientando-se os dados acerca da função, tarefa ou procedimento a realizar pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação (Subcat. Ações – E\_PA.2; Ex. [M\_02] “Sempre que possível e quando o suspeito não ofereça resistência é executada algemagem de risco desconhecido”), e a informação que demonstre o local ou locais onde as EIR realizam as suas tarefas, funções ou procedimentos, quer sejam locais definidos ou durante os percursos (Subcat. Locais – E\_PA.3; Ex. [M\_03] “Reconhecimento da área envolvente mediante volta motorizada em redor da AR”).

Os registos relativos à afluência esperada de manifestantes, a hora de início da manifestação e a classificação do policiamento (Cat. Evento Político – A\_PA), bem como a caracterização dos manifestantes, o percurso efetuado por aqueles e procedimentos adotados à sua chegada (Cat. Manifestantes – C\_PA), não constituem informação prevalente.

No entanto, a informação referente ao desempenho de funções dos órgãos de comunicação social (adiante OCS) durante a manifestação, locais de reportagem (Cat. Órgãos de Comunicação Social – E\_PA; Ex. [M\_02] “Não parquear viaturas de OCS em local

de concentração da massa humana”), assumem relevância neste estudo apesar da sua baixa prevalência em termos de ur.

Constata-se, que a informação vertida no APOP é constituída, na sua generalidade, por referências relativas aos objetivos a cumprir, às ações a desencadear pelas EIR e os locais onde estas desenvolvem as suas tarefas, funções ou procedimentos. Cabe ainda salientar, que apesar do número reduzido de ur relativas à informação acerca da função e locais de desempenho de tarefa dos OCS, apresenta importância fundamental no policiamento de eventos políticos, pois de acordo com o observado, o posicionamento destes órgãos é planeado e pensado, visando minimizar a influência destes no modo de policiar a manifestação, bem como para garantia da segurança dos próprios jornalistas e manifestantes. Acresce ainda o facto dos OCS, em eventos desta natureza, relevarem o papel da polícia, pois tal como refere Pais et. al (no prelo) “enquanto a atividade quotidiana da polícia acaba por passar despercebida para muitos, ela é tornada visível nas manifestações políticas [pelos OCS]”.

### 1.3. Estudo 3

O terceiro estudo diz respeito aos resultados obtidos pela análise da informação relativa à técnica Observação, que constam na Figura 3.

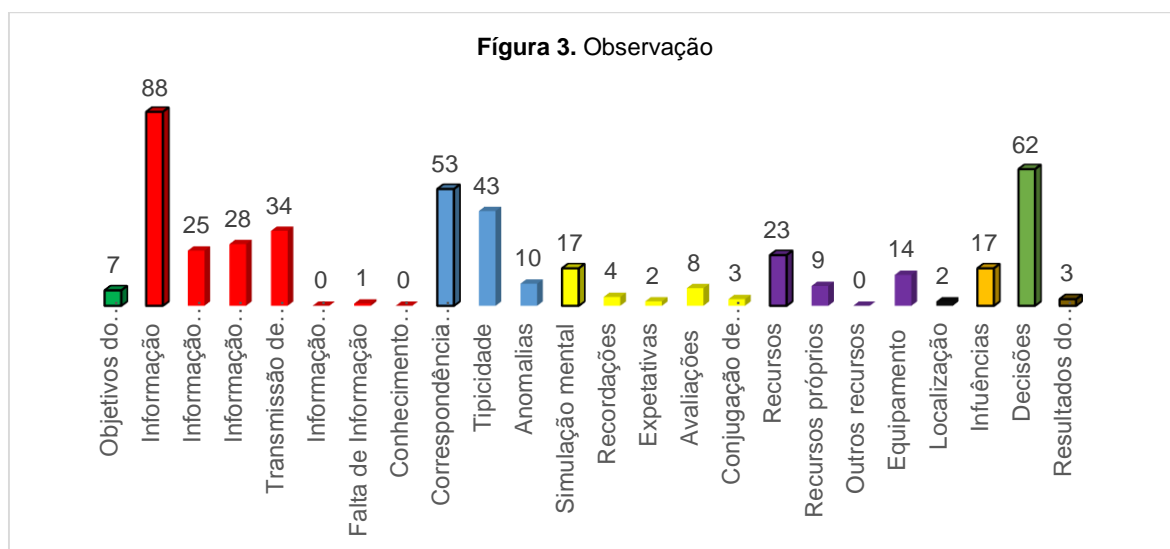


Figura 3. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Observação.

Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo.

Através da aplicação da análise de conteúdo aos dados obtidos mediante a utilização da técnica de Observação no terreno, pode-se constatar que a informação que circula em torno do chefe e que pode, ou não, ser usada na tomada de decisão (Cat. Informação – B\_OB), é a mais prevalente, destacando-se nesta, a informação que o decisor transmite, independentemente da sua origem e destinatários (Subcat. Transmissão de Informação –

B\_OB.3; Ex. [M\_01] “Informa os elementos que a manifestação está a chegar”), seguida pela que demonstra a iniciativa do decisor para procurar ou aceder a informação, apenas possível naquele momento (Subcat. Informação Pesquisada – B\_OB.2; Ex. [M\_03] “Chefe questiona o comandante do policiamento duração provável da manifestação”), e também pela informação que chega ou assoma ao decisor, seja através de documentos, seja através de contacto/conversa presencial ou pessoal, seja através das comunicações-rádio (Subcat. Informação Disponibilizada – B\_OB.1; Ex. [M\_01] “Central rádio informa que cabeça da manifestação se encontra no Largo do Rato”).

Deve-se salientar a ausência de qualquer ur acerca de indícios de existência de divergências entre os intervenientes ou entre a informação inexistente (Subcat. Informação Contraditória – B\_OB.4), assim como informação demonstrando o conhecimento anterior que o decisor possui, bem como as regras e normas institucionais definidas, ponderadas por este durante o policiamento (Subcat. Conhecimento Prévio – B\_OB.6). Tal facto pode ser entendido devido a essa informação ser integrada sobretudo na grelha *Think Aloud*.

Também as decisões tomadas pelo decisor, durante o decorrer da tarefa, para aplicação imediata (Cat. Decisões – H\_OB; Ex: [M\_02] “Chefe ordena aos elementos que se desloquem em coluna por um”), e a relativa aos factos típicos, a anomalias que violam o padrão ou a cenários que não se verificaram e deveriam ter ocorrido (Cat. Correspondência de Padrões – C\_OB), assumem relevância, destacando-se as indicações ou a referência à regularidade dos acontecimentos ou procedimentos (Subcat. Tipicidade – C.OB.1; Ex. [M\_03] “Chefe informa elementos que depois serão rendidos na escadaria”).

A informação que demonstra a intervenção, passiva ou ativa, dos outros chefes/oficiais sobre o decisor observado e sobre o desenvolvimento do policiamento, bem como o efeito (foco ou abstração) do policiamento no decisor (Cat. Influências – G\_OB; Ex. [M\_01] “Comandante diz ao chefe para deixar 2 elementos na escadaria”), poderá ter significado relevante uma vez que condiciona as decisões tomadas. No entanto, face ao número reduzido de ur poderá significar que a hierarquia intervém apenas em situações pontuais, confia nos seus elementos decisores ao permitir que desenvolvam as suas ações.

Atendendo aos dados recolhidos através da Observação, constata-se que existe uma grande quantidade de informação em redor do decisor (M\_02 “Central rádio informa que desfile está a chegar ao topo do Largo Camões”), que este pesquisa (M\_03 “Chefe questiona ao comandante do policiamento duração provável da manifestação”) e transmite aos seus colaboradores (M\_03 “Chefe informa os elementos que os discursos não devem tardar”). Apesar de o decisor não ter acesso a toda a informação, conforme refere a teoria da racionalidade limitada, este explora a estrutura da informação no seu ambiente natural de decisão (Todd, 2001), socorrendo-se de uma racionalidade ecológica, obtendo assim mais informação, o que demonstra a sua adaptação à estrutura ambiental (Martignon,

2001). Devido a limitações de processamento de toda a informação por parte do decisor, este realiza simulações mentais, através de avaliações (M\_02 “Informa os elementos da sua estimativa quanto ao número de manifestantes”), recordações (M\_02 “Informa os elementos que são os manifestantes que no ano anterior furaram entre as grades”), e, conforme o defendido pelos investigadores da NDM, elabora um esquema mental relativo à ação a adotar, evitando assim ser surpreendido por situações que surjam ao longo do evento. A informação disponibilizada, pesquisada e a simulação mental, permitem a tomada de decisões (M\_01 “Ordena a elemento que se desloque para a esquerda”) sustentadas e ajudam o decisor a melhorar o seu desempenho ao longo da execução da tarefa.

#### 1.4. Estudo 4

O quarto estudo diz respeito aos resultados obtidos pela análise da informação relativa à técnica *Think Aloud*, que constam na Figura 4.

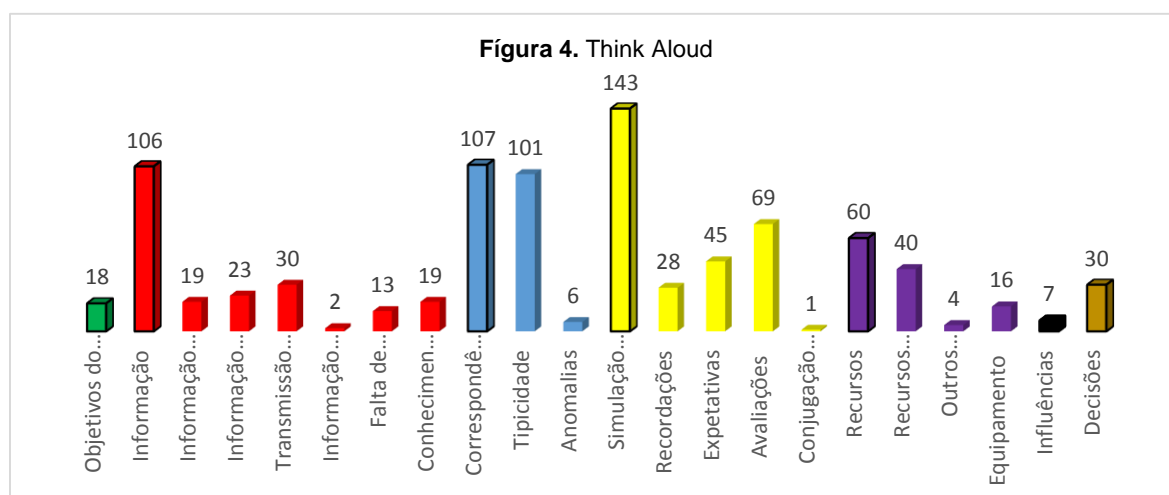


Figura 4. Distribuição das unidades de registo na grelha categorial *Think Aloud*.

Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo.

A análise da grelha categorial *Think Aloud* permite comprovar a existência de uma construção mental da situação por parte do decisor. Este possui informação, tal como afirma Klein (1998, p. 182), que diz respeito à “capacidade [do decisor] ver acontecimentos que tiveram lugar anteriormente e acontecimentos que provavelmente terão lugar no futuro” (Cat. Simulação Mental – D\_TA). Esta simulação sustenta-se: em avaliações da situação e dos cursos de ação, efetuadas pelo decisor (Subcat. Avaliações – D\_TA.3; Ex. [M\_03] “A carrinha da [entidade promotora] ali à frente facilita muito. Não precisamos de tantos homens aqui”); nos dados relativos à capacidade do decisor para prever acontecimentos que terão lugar no futuro, bem como nas soluções e decisões a aplicar aos mesmos (Subcat. Expectativas – D\_TA.2; Ex. [M\_02] “Nestas situações mais vale evitar e não ligar, do que ir fazer uma detenção e incendiar a manifestação”); e, também, na informação referente a

acontecimentos anteriores (Subcat. Recordações – D\_TA.1; Ex. [M\_01] “Tenham atenção que já houve tentativa de invasão com estes elementos”).

Similarmente, a referência a factos típicos, bem como a anomalias que violam o padrão (Cat. Correspondência de padrões – C\_TA), avoca importância, destacando-se a informação que contém indicações ou faz referência à regularidade dos acontecimentos ou procedimentos (Subcat. Tipicidade – C\_TA.1; Ex. [M\_02] “Isto agora acaba rápido. Já foram os discursos”), concorrendo a tipicidade para uma tomada de decisão praticamente instantânea. O decisor, através de atalhos cognitivos, avalia a ocorrência atual refletindo sobre situações típicas prévias, representativas de um género de situação, e decide pronta e rapidamente, estabelecendo um rumo de ação semelhante ao adotado anteriormente. Tal como defendido por Todd e Gigerenzer, através da heurística de representatividade, as decisões são influenciadas pelo que é típico (Todd & Gigerenzer, 2000).

De forma sintética, é possível constatar que o decisor, face a eventos anteriores, recorda acontecimentos relevantes, tende a antecipar cenários e realiza constantes avaliações ao longo do curso da ação, procurando, desta forma, simular mentalmente todos os acontecimentos, antecipando-os.

A informação que circula em torno do decisor e que pode, ou não, ser usada na tomada de decisão (Informação – B\_TA) assume, igualmente, grande prevalência nos dados transmitidos pelo decisor, que não contém nenhuma decisão, independentemente da origem e destinatários (Subcat. Transmissão de Informação – C\_TA.3; Ex. [M\_03] “Eles começaram a descer o Largo Camões e já mandaram cortar o trânsito”), bem como a informação que demonstra a iniciativa do decisor para procurar ou aceder a informação, apenas disponível naquele momento (Subcat. Informação Pesquisada – C\_TA.2; Ex. [M\_02] “Hora prevista de saída da manif?”). A informação que demonstra existir desconhecimento ou falta de justificação para determinada situação (Subcat. Falta de Informação – C\_TA.5; Ex. [M\_03] “A informação não circula. Os Chefes de cada equipa deviam ser informados, para saberem o que esperar”), apesar do número reduzido de ur, surge como dificuldade referida pelos diversos decisores observados, pois não estão informados acerca da manifestação, previamente à deslocação para o terreno.

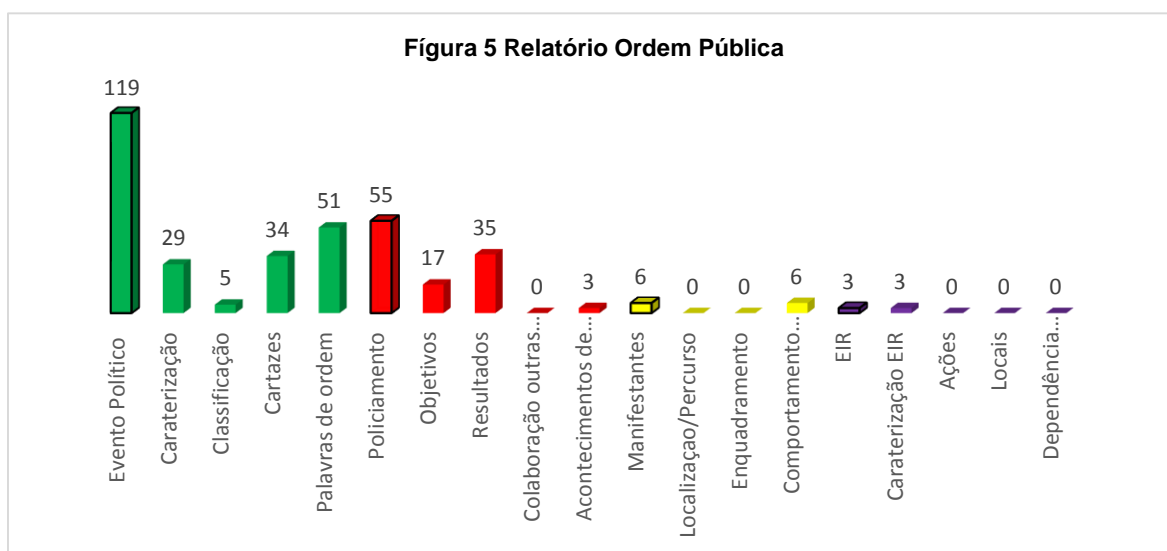
Contabilizaram-se poucas decisões tomadas para aplicação imediata, durante o decorrer da tarefa, (Cat. Decisões – G\_TA; Ex. [M\_02] “Malta vamos para a escadaria em coluna por 1”), uma vez que estas decisões apresentam cariz eminentemente prático (Ex. [M\_03] “X e Y avancem para essa lateral junto à relva”), visando a resolução de problemas que ocorrem no imediato, relacionados com a gestão de meios humanos e materiais de que o decisor dispõe. O reduzido número de ur apresentado é indiciador da tipologia de manifestações observadas (calmas, pacíficas e ordeiras), não existindo necessidade de

uma intervenção permanente, uma vez que o decurso do evento vai ao encontro do previsto no Planeamento e no Auxiliar Prático de OP.

Pode-se inferir destes resultados duas considerações principais. Em primeiro lugar as EIR aparentam possuir *know how* no policiamento destes eventos, fruto das constantes manifestações ocorridas no passado. Este facto conduz a que a necessidade de intervenção de outros decisores seja diminuta, uma vez que a sequência de procedimentos não varia acentuadamente de policiamento para policiamento, e as simulações mentais realizadas pelo decisor permitem antecipar cenários e agilizar processos. Por outro lado, as EIR possuem autonomia e dinâmica no terreno, consequência da sua experiência e de todo o planeamento prévio, realizado com extremo rigor, detetando-se nessa fase os problemas, encontradas soluções, definidas missões e ajustados *timings*.

### 1.5. Estudo 5

O quinto estudo diz respeito aos resultados obtidos pela análise da informação relativa aos Relatórios de Ordem Pública, que constam na Figura 5.



*Figura 5.* Distribuição das unidades de registo na grelha categorial Relatórios de Ordem Pública. Cada cor representa uma categoria diferente. As colunas com contorno preto referem-se às categorias, cujo valor é a soma dos valores das subcategorias correspondentes. As colunas sem contorno tratam-se de subcategorias, com o número das respetivas unidades de registo

Os Relatórios de Ordem Pública (adiante ROP) visam sintetizar a informação relativa a modalidades de ação adotadas, resultados e consequências do evento, e têm como função realizar um balanço final da operação policial, no qual são relatadas ocorrências de relevo, registados os meios utilizados, as mensagens escritas e verbalizadas pelos manifestantes (sujeitas a uma possível avaliação e análise cuidada, visando alimentar as informações policiais, constituindo ferramenta fulcral no planeamento de futuros policiamentos de eventos políticos).

A análise dos ROP possibilita constatar que a informação dominante se refere à caracterização do evento, nomeadamente, a afluência esperada de manifestantes, a classificação do policiamento (Cat. Evento Político A\_ROP) destacando-se a informação relativa a palavras ou conjunto de palavras que visam marcar uma posição ou reivindicar algo por parte dos manifestantes, produzidas através de gritos e mensagens orais (Subcat. Palavras de Ordem – A\_ROP.4; Ex. [M\_01] “A Polícia está cá fora e os ladrões estão lá dentro”), assim como aquelas contidas nos cartazes transportados (Subcat. Cartazes – A\_ROP.3; Ex. [M\_03] “Banqueiros a roubar e o povo a pagar”).

Igualmente prevalente é a informação concernente às orientações gerais do policiamento, nomeadamente objetivos e expectativas, bem como os resultados a atingir pela resposta policial (Cat. Policiamento – B\_ROP), assumindo lugar de destaque os dados que demonstram os efeitos das ações realizadas durante o policiamento, incidentes ocorridos ou outras consequências da atuação policial (Subcat. Resultados – B\_AOP.2; Ex. [M\_03] “Foram identificados diversos grupos manifestantes: [entidades promotoras]”).

A informação relativa aos manifestantes e ao percurso efetuado por aqueles (Cat. Manifestantes – C\_AOP; Ex. [M\_01] “Os manifestantes foram cordiais e amáveis”), e acerca da intervenção das EIR no policiamento do evento (Cat. EIR – C\_AOP; Ex. [M\_02] “Integraram o policiamento 9 EIR”), apresentam um número residual de ur. Estes dados poderão ter a ver com o facto de os eventos analisados terem decorrido com normalidade, sem alterações de ordem pública dignas de registo, caracterizando-se os manifestantes como pacíficos (Ex. [M\_01] “Manifestantes cordiais e amáveis”), o que teve como consequência uma intervenção diminuta por parte das EIR.

## **2. Relação entre os estudos**

Atendendo à origem distinta dos dados coletados (pesquisa documental e no terreno), pode-se relacionar os resultados obtidos através do Auxiliar Prático e Relatórios de Ordem Pública, assim como os do Planeamento, Observação e *Think Aloud*.

No que concerne ao APOP (Estudo 2) e ao ROP (Estudo 5), constatou-se que representam, respetivamente, o início e o fim do processo da tomada de decisão. Da sua comparação resulta que as categorias sofrem apenas uma alteração, face à necessidade, tal como referido, de mencionar os OCS. Verifica-se no entanto que o tipo de informação relevante se conserva ao longo de todo o processo, apesar de existirem diferenças em relação à distribuição do número de ur pelas diferentes categorias.

Relativamente ao APOP, a informação incide sobre as orientações gerais do policiamento (Cat. Policiamento), resultados a atingir, intermédios ou finais, pelos procedimentos ou tarefas efetuadas durante o policiamento (Subcat. Objetivos). Também os dados relativos à intervenção das EIR no policiamento do evento político (EIR) sobressaem, com

especial incidência na função, tarefa ou procedimento a realizar pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação (Subcat. Ações).

Em relação aos ROP verifica-se que a informação respeitante à caracterização do evento político (Cat. Evento Político) é a mais relevante, bem como aquela relativa às orientações gerais do policiamento (Cat. Policiamento). Esta inversão relativa à informação preponderante no APOP face aos ROP, poderá ser explicada através do número elevado de ur inscritas nas subcategorias Cartazes e Palavras Ordens, registo obrigatório num relatório desta índole (informação sujeita a análise, que poderá ser tida em consideração e constar em planeamentos futuros). Outra alteração significativa, de uma grelha categorial para outra, ocorre na informação acerca das EIR. No ROP a informação relativa a esta temática é praticamente inexistente, enquanto que no APOP é preponderante. Esta alteração poderá significar em primeira instância que a importância que as EIR assumem se altera de uma fase para a outra (assume relevância superior no início do processo face ao final), e por outro lado, suportará a constatação da ocorrência de manifestações calmas e ordeiras, sem incidentes, não existindo necessidade de registo em relatório da intervenção destas equipas durante o decurso do evento. Também poderá significar a inexistência de uma prática comum de assinalar em ROP todas as incidências dos eventos, ocorrendo apenas o registo de alterações de ordem pública e intervenções restritivas dos elementos policiais. Eventualmente, ocorrerá uma falta de uma orientação geral para alinhar os dois documentos (os objetivos e finalidades não são coincidentes), uma vez que o APOP é detalhado em relação às modalidades de ação das EIR, facto que não se verifica nos ROP.

É possível então, indo ao encontro do referido, assumir que documentos como o APOP funcionam como *script*, na medida em que “um *script* é uma estrutura que descreve sequências apropriadas de acontecimentos num contexto particular (...), é uma sequência de ações pré-determinada, estereotipada, que define uma situação bem conhecida” (Schank & Abelson, in Pais, 2001, p. 95). Os *scripts* especificam os atores, as ações e os acessórios utilizados, visando atingir determinados objetivos (Schank & Abelson, in Pires, 1997), assumindo-se como “esquemas de acontecimentos [que] representam padrões de acção (ou modos de estruturação ecológica da informação) e funcionam como padrões de preparação para a acção” (Diniz, 2001, p. 68). Neste sentido, o APOP pode ser encarado como um padrão de ação, que permite uma preparação para situações futuras, funcionando, também, como ponto de referência a partir do qual se avaliam os cursos da ação.

Também os ROP apresentam uma descrição sequencial dos acontecimentos, permitindo construir uma imagem mental da evolução do evento (ações, locais, intervenientes) e dos resultados. Tal como o APOP, também os ROP operarão enquanto *script* do policiamento, uma vez que surgem como esquemas dos acontecimentos. Além do salientado,

estes relatórios contemplam campos descritores que permitem realizar análise crítica relativamente ao policiamento (comportamento dos manifestantes, atuação policial, intervenção e ação policial) e observações tidas por convenientes por parte do comandante do policiamento. No entanto, em nenhum dos relatórios analisados se observou o preenchimento destes campos, porventura devido ao facto de não ter existido qualquer alteração de ordem pública ou intervenção digna de registo por parte do dispositivo policial. Os relatórios apresentam aparentes insuficiências face à avaliação das modalidades de ação que funcionaram bem. Pese embora o descrito, e de acordo com a NDM, estas críticas, a existirem, funcionariam como “bandeiras de alerta” (Lipshitz et al., 2001), sinalizando ocorrências que poderiam, eventualmente, constituir objeto de estudo e aperfeiçoamento, observando-se as críticas como fonte de aprendizagem e forma de criatividade ou inovação.

Relativamente ao Planeamento, Observação e *Think Aloud*, estes revelam os dados alcançados no terreno. Através da comparação destas grelhas, é possível constatar que a gestão da informação, a simulação mental e a tomada de decisões, constituem ferramentas fulcrais para os decisores policiais.

A análise do Planeamento (Estudo 1) permite constatar que a informação que respeita às orientações gerais do policiamento, principalmente objetivos e expectativas, é aquela que mais circunda o decisor policial. Esta informação refere-se a procedimentos a adotar, material de ordem pública a utilizar, objetivos do policiamento e ações a empreender pelas EIR. É nesta fase que o comandante do policiamento estabelece os objetivos do policiamento (M\_01 “Tudo o que está para trás das grades é zona a defender”), esclarece os procedimentos a adotar (M\_02 “Se passar alguém, informam o cidadão que tem de regressar ao sítio de onde saiu”), e define o material de ordem pública a utilizar/não utilizar (M\_01 “Em momento algum entram *shotgun* no cenário”). É também durante esta etapa que as equipas verificam o perímetro, apuram pontos sensíveis e estabelecem rotas alternativas de passagem (M\_03 “Vamos conhecer o perímetro, saber quais os pontos sensíveis e de fuga”). A informação relativa ao promotor do evento influencia o desenrolar de todo o procedimento na fase do planeamento do policiamento (M\_03 “A X está a organizar, têm o serviço de ordem deles e os próprios organizadores”).

No que concerne à Observação (Estudo 3) e ao *Think Aloud* (Estudo 4), também estes estudos são parte integrante da pesquisa no terreno. Assume-se ainda relevante salientar a complementaridade destas técnicas, dado que a informação que não foi passível de acesso através do “pensar em voz alta”, foi obtida com recurso à observação direta.

Após comparação das duas grelhas categoriais, e analisadas as ur que as constituem, julga-se pertinente evidenciar que a gestão da informação (transmitida e pesquisada), a simulação mental (avaliações e expectativas), a tomada de decisões e as indica-

ções relativas à regularidade de acontecimentos durante o desenrolar dos eventos, constituem as ferramentas com maior relevância ao dispor do decisor, visando auxiliar na resolução dos desafios que se lhe deparam.

Embora possua grande quantidade de informação que recolhe durante o planeamento, o decisor enceta uma pesquisa constante de informação ao longo do evento, objetivando absorver toda aquela que lhe é disponibilizada no decorrer do mesmo, através de comunicações rádio, contactos pessoais que tem com os outros elementos do efetivo, visando a tomada de decisões ecologicamente válidas (Tood & Gigerenzer, 2000). Esta circunstância encontra-se em consonância com as características apresentadas pela NDM, uma vez que estudos baseados nesta teoria demonstraram que os decisores rapidamente rastreiam as suas opções comparando-as com opções *standard* (que neste contexto podemos considerar que são as definidas no APOP), sendo que as opções seleccionadas são validadas ou rejeitadas com base na sua compatibilidade com a situação ou nas convicções do próprio decisor (Lipshitz et al., 2001).

Para além da gestão da informação, a simulação mental constitui outra ferramenta utilizada pelos decisores, de acordo com os resultados apurados. Klein (2008) havia salientado este facto, referindo que a avaliação de uma ação em curso, através da elaboração de simulações mentais, com o objetivo de imaginar o que poderia ocorrer no contexto dessa ação, constituía uma ferramenta válida para os decisores. Caso a simulação mental resultasse, os decisores poderiam iniciar a ação, se apenas quase funcionasse, estes poderiam adaptar essa ação ou considerar outras menos típicas, continuando a pesquisa até encontrar uma que os fizesse sentir confortáveis, no intuito de alcançar uma decisão satisfatória.

Em suma, dissecando o processo decisional, transversal a todas as fases do evento, pode-se constatar: (1) o processo inicia-se com a recolha de informação por parte do decisor (através de informação disponibilizada e pesquisada), possuindo como fonte de informação o planeamento prévio ao evento, o qual se encontra alicerçado no APOP e nas informações policiais disponibilizadas relativas ao âmbito da manifestação, como por exemplo, número de manifestantes, caracterização dos manifestantes, reivindicações, trajetos, entre outros. Objetiva aprofundar a realidade com a qual se vai deparar, questionando os objetivos e caracterização do policiamento, discute procedimentos, projeta possíveis cenários sob a forma de expectativas e recordações; (2) em ambiente real, o decisor é confrontado com situações em que é imperiosa a tomada de decisão. Almejando uma correta avaliação dos cursos de ação, o decisor pesquisa informação em tempo real, através da localização do dispositivo policial, dos manifestantes e do comportamento destes, e assim preenche possíveis lacunas existentes. Realiza simulações mentais objetivando antecipar cenários (Lipshitz & Strauss, 1997), adquire conhecimento relativo ao cenário que se lhe depara e disponibiliza essa informação aos seus elementos; (3) com o decurso

do evento e à medida que os objetivos vão sendo ou não alcançados, a relevância transfere-se para a comprovação dos resultados, encerrando o ciclo através da elaboração de um Relatório de Ordem Pública, no qual realiza o balanço final do policiamento.

### 3. A experiência e a gestão da informação

Implícitos à caracterização do processo de tomada de decisão em contextos naturalísticos, encontram-se dois fatores incontornáveis: incerteza e conhecimento incompleto (Lipshitz et al., 2001; Nemeth & Klein, 2010).

De acordo com Lipshitz et al. (2001), a incerteza poderá resultar da compreensão inadequada, da falta de informação ou da existência de alternativas em conflito e poderá conduzir a uma sensação de dúvida, que bloqueia ou atrasa as ações (Lipshitz & Strauss, 1997). Extrapolando estas noções e comparando com os dados obtidos nos Estudos Observação e *Think Aloud*, existiria incerteza em situações de ausência de informação (B\_OB.5; B\_TA.5) ou existisse informação contraditória (B\_OB.4; B\_TA.4).

Após análise dos dados, constata-se que a ausência de informação ou informação contraditória é residual, tanto na Observação como no *Think Aloud*, facto que poderá significar que os decisores recorrem a estratégias para lidar com a incerteza. E quais poderão ser essas estratégias? De acordo com Lipshitz e Strauss (1997) um dos métodos para lidar com a incerteza, é através da redução da mesma, fomentando a pesquisa de informação (M\_02 “Material de ordem pública Subcomissário?”). Também a retenção de informação disponibilizada (M\_03 “Central rádio informa que os manifestantes estão concentrados em dois pontos da cidade”), bem como a antecipação de cenários indesejados através de avaliações constantes (M\_01 “Temos de ser rápidos senão eles perdem-se”) e a projeção de expectativas (M\_03 “Hoje não deve acontecer nada, mas convém levar algum material”), se constituem estratégias para lidar com a incerteza, evidenciando-se nos resultados obtidos.

Verifica-se, deste modo, que a experiência e o conhecimento são fulcrais no tratamento da informação, uma vez que possibilitam que o decisor foque a sua atenção na retenção e transmissão de dados realmente fundamentais, e avalie convenientemente os cursos de ação, alheando-se de informação irrelevante. Uma vez que estes decisores são “peritos na matéria”, são possuidores de “ricas representações internas de como as coisas funcionam nos seus domínios de prática, permitindo-lhes aprender e compreender as situações mais rapidamente” (Ross, Shafer, & Klein, 2006, pp. 405-406).

Fruto da experiência e do saber acumulado, os decisores experientes detetam “padrões que os principiantes não notam, anomalias, acontecimentos que não tiveram lugar e outras frustrações das expectativas, [e] as suas próprias limitações” (Klein, 1998, p. 181). Tais padrões de resposta, anomalias, limitações, entre outros, podem, assim, funcionar

como heurísticas que visam manter a pesquisa de mais informação – (M\_02 “Os gajos que se querem infiltrar estão lá atrás. São mesmo aqueles. Têm as máscaras nas mãos”) – ou também para parar essa pesquisa, passando o decisor a recorrer à simulação de situações como forma de contrastar a informação e tomar, então, a decisão.

Tal como salienta Elliot (2005), os peritos tiram partido de experiências prévias para atribuir sentido a situações atuais. Confiam em estímulos familiares visando predizer o sucesso de uma decisão para obter uma solução (Elliot, 2005). Neste estudo constatou-se que, através de Recordações (M\_01 “Tenham atenção que já houve tentativa de invasão com estes elementos”), o decisor reconhece padrões que colocam em evidência pistas relevantes, conhecidas, que lhes permitem tomar decisões (M\_01 “Se houver tentativa de invasão, falamos com a pessoa e avisamos que ela só sobe [...]”), efetuando uma correspondência entre a situação que estão a vivenciar e os padrões que aprendeu. Refere Klein (2008) que se o perito encontrar uma correspondência clara, poderá levar a cabo o curso de ação mais típico.

Comprovou-se neste estudo, nomeadamente através da análise das fases de Observação e *Think Aloud*, que para além do reconhecimento de padrões, o decisor experiente promove a utilização de simulações mentais na tomada de decisão. Indo ao encontro do defendido por Klein (2008) acerca do modelo RPD, na avaliação de uma ação em curso (M\_03 “O largo está cheio. Os discursos não tardam ”), o decisor, através da elaboração de simulações mentais, antecipa cenários, avança situações, cria expectativas e desenvolve mentalmente cursos de ação (M\_03 “O X tá a ficar picado. Vou ter de o tirar dali”). Tal como salientado na abordagem teórica acerca da NDM, ocorre uma combinação de intuição e análise, na qual o reconhecimento de padrões representa o fragmento intuitivo e a simulação mental o fragmento consciente, deliberativo e analítico (Klein, 2008).

Deste modo, constata-se que a experiência dos decisores policiais se reveste de importância fulcral, no intuito de lidar com uma realidade e cenários muitas vezes complexos. O colmatar de lacunas de informação (através da pesquisa de nova informação e retenção de informação transmitida), conjugada com a experiência e conhecimento do decisor, permitem simular mentalmente rumos de ação sólidos, que proporcionam condições favoráveis para uma resolução com êxito das tarefas.

#### **4. Discussão dos resultados**

Os decisores experientes desenvolvem exponencialmente as suas habilidades de perceção e atenção (Klein, 2008), referindo Elliot (2005) que estes possuem características e capacidades que lhes permitem explorar o contexto no qual se inserem, vendo aquilo que é invisível para outros, tornando-se peritos no seu domínio. Face à colossal quantidade

de informação disponibilizada e pesquisada, associado a um ambiente complexo e intrincado em que o decisor opera, exige-se a este que se apetreche de ferramentas e estratégias que permitam simplificar a realidade na qual intervém. Nesse sentido, é fundamental conhecer, compreender e indagar acerca das estratégias empregues pelos indivíduos na tomada de decisão em contexto policial.

Após leitura atenta dos resultados obtidos, constata-se que o processo de decisão policial é amplamente influenciado pela elevada quantidade de informação que circunda o decisor. Este seleciona a informação disponibilizada, pesquisa nova informação, retém aquela que de acordo com a sua experiência é significativa e transmite aos seus elementos a informação que julga pertinente, assumindo-se como gestor de informação. Como havia referido Todd (2001), o decisor adota um comportamento ecologicamente adaptativo, ao explorar a estrutura da informação no seu ambiente natural de decisão, o que lhe permite analisar e avaliar a informação, detetar e preencher lacunas, compreender qual a informação que necessita e as fontes junto das quais deve pesquisar nova informação.

Um dos processos utilizados pelo decisor, consiste na utilização de atalhos cognitivos (Simon, 1990), heurísticas, que constituem regras básicas para efetuar determinados juízos ou inferências (Lau, 2003). Constatou-se que o decisor policial recorre a heurísticas de representatividade, quando qualifica determinado acontecimento de acordo com um caso típico, com experiências que conhece. Através deste atalho, o decisor classifica imediatamente um determinado acontecimento, com base na sua semelhança com um caso típico prévio, sem recurso a ponderação ou simulação mental (M\_01 “Pessoal já se ouvem, atenção. Agora é que vai começar”).

De igual modo, o decisor policial recorre à heurística de disponibilidade, ajuizando a probabilidade de ocorrência de um evento de acordo com o número de vezes que esse evento ocorreu e se encontra na sua memória (M\_02 “Se vier mais pessoal manifestar-se, eles aproveitam-se e infiltram-se. O *modus operandis* deles é sempre assim”).

A heurística de reconhecimento, heurística rápida e frugal mais simples (Goldstein & Gigerenzer, 2002), permite ao decisor policial no contexto de um grande evento político, através de um conjunto vasto de experiências, reconhecer pistas sobre as quais toma decisões, como por exemplo a identificação de manifestantes agitadores (M\_02 “Os gajos que se querem infiltrar estão lá atrás. São mesmo aqueles. Têm as máscaras nas mãos”). Recorrendo por exemplo ao reconhecimento e conjugação de padrões (vestuário, comportamento, localização no seio da manifestação), os decisores rapidamente categorizam um manifestante e enquadram-no mentalmente em determinado grupo que lhes é familiar, adotando os procedimentos habituais em situações daquela índole. Decisores experientes socorrem-se de experiências anteriores para categorizar rapidamente as situações atribuindo-lhes sentido (Elliot, 2005; Klein, 2008).

O recurso a este tipo de estratégias não se encontra imune à ocorrência de erros e vieses, apesar de ao longo do estudo não se terem detetado situações destas. No entanto, se confirmada a presença de erros e enviesamentos em estudos futuros, será da maior conveniência alertar os responsáveis policiais para a sua presença e prováveis efeitos, facultando uma nova orientação na formação e treino específico, visando auxiliar o decisor a não incorrer em novos processos erróneos.

Para além do recurso a heurísticas, o decisor policial faz diagnósticos de situação, através da avaliação de uma ação em curso (M\_03 “Estão mais de 300. E estão com vontade”), recorre à simulação mental, com o intuito de gerar expectativas relativas a eventos futuros e testa as hipóteses criadas (M\_03 “X vai avisar ali aquele jovem para não se agarrar às grades”), decidindo com base nessas hipóteses. Este padrão de comportamento decisional corresponde ao apresentado por Klein (1989) no modelo naturalista de tomada de decisão RPD. A simulação mental vai absorver a experiência do indivíduo, inscrita na ecologia ambiental onde o indivíduo se encontra e este simula mentalmente os resultados em função daquilo que antecipa que possa acontecer.

Por último, atendendo à informação contida nos ROP, pode-se arrogar que o processo de decisão policial analisado resulta numa descrição objetiva dos resultados, sem críticas ou observações efetuadas ao processo que os originou, transparecendo que os mesmos são elaborados rapidamente, apresentando aparentes insuficiências em relação à avaliação das modalidades de ação que funcionarem bem ao longo do policiamento do evento. Embora, supostamente, o objetivo primário do relatório não seja o de apontar críticas ou sugestões, este aspeto seria relevante para aperfeiçoar e incrementar qualidade ao processo de decisão e do serviço policial.

## VI – Considerações finais

A realização do presente estudo, integrado numa linha de investigação criada no Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, visou aprofundar o conhecimento relativo ao processo de tomada de decisão em contexto policial, sob a perspetiva da NDM (Klein, 2008). Objetivou-se compreender os enredos, os processos cognitivos e os mecanismos inerentes ao processo de tomada de decisão, assumindo-se, como objetivo último, prevenir no futuro decisões desajustadas e estimular a melhoria do processo decisional por parte dos decisores policiais, evitando efetuar juízos de valor relativos às decisões tomadas pelos participantes.

Tendo sido possibilitado o acompanhamento da globalidade das fases inerentes à realização de um policiamento de um evento político, desde o planeamento até a análise do relatório de ordem pública (adiante, ROP), verificou-se que o decisor policial colhe a globalidade da informação relevante para a tomada de decisão do meio em que se encontra através da seleção de informação disponibilizada e pesquisada. Contextualizado por um Auxiliar de Ordem Pública, cuja função envolve o estabelecimento de objetivos, a caracterização do evento e dos manifestantes e a elucidação relativamente a ações a adotar durante o policiamento, possibilitando um enquadramento geral do evento, o decisor recolhe a generalidade da informação durante a fase de planeamento que antecede o mesmo. A recolha de dados é mantida durante todo o hiato temporal em que decorre o evento, uma vez que o decisor pesquisa nova informação, retém a que assume maior relevância e, progressivamente, preenche eventuais lacunas informativas. De facto, parece verificar-se um ajuste gradual à realidade com que o decisor se depara e uma adaptação às alterações das características ambientais, socorrendo-se deste modo de uma racionalidade ecológica (Gigerenzer & Selten, 2001). Neste contexto, constatou-se que os decisores policiais que integraram a presente investigação se constituem como verdadeiros gestores de informação. Esta capacidade de gestão encontra-se alicerçada numa vasta experiência no policiamento de manifestações, o que permite aos decisores policiais realizar uma seleção apurada da informação relevante.

Fundamentado na informação recolhida, e objetivando minimizar a incerteza, o decisor avalia a situação, gera expectativas e antecipa cenários, através de simulações mentais, o que lhe possibilita delinear estratégias e desenvolver mentalmente novos cursos de ação a empregar, caso a situação simulada ocorra. Similarmente, o decisor recorda acontecimentos passados, reconhece padrões que evidenciam pistas relevantes, conhecidas, conduzindo à tomada de decisões para os problemas presentes (Klein, 2008). Perante casos característicos, nos quais o decisor qualifica um determinado acontecimento de acordo

com uma ocorrência típica, com o propósito primário de acelerar o processo decisional, o mesmo recorre a heurísticas, particularmente à heurística de representatividade, disponibilidade e de reconhecimento, na medida em que estas auxiliam a simplificar a realidade e a decidir mais rapidamente (March & Simon, 1967).

Deste modo, sublinha-se que o processo decisional não é constituído por mecanismos cognitivos estanques, que operam isoladamente. Verificou-se, após análise dos resultados, que os decisores policiais, fruto da sua ampla experiência no policiamento de manifestações, articulam a gestão de informação (relativa à caracterização dos manifestantes, ao decurso da manifestação, a procedimentos a adotar, entre outras), com uma capacidade de antecipação de cenários através de simulações mentais (recorrendo à avaliação da situação, à produção de expectativas e a recordações de experiências prévias), permitindo delinear potenciais rumos de ação. Simultaneamente, o decisor recorre a atalhos cognitivos, heurísticas, que permitem a tomada de decisões céleres, perante situações nas quais o tempo ou a informação disponíveis para decidir são escassos. Os dados obtidos sugerem ainda a existência de *scripts* que, norteando a ação do decisor, não limitam a sua autonomia de decisão, agindo este, frequentemente, por sua iniciativa.

Ao longo desta investigação apurou-se que, adicionalmente às limitações inerentes ao método, como sendo o “efeito do observador” (Bogdan & Biklen, 1994) ou o impacto das verbalizações do *Think Aloud* no comportamento do decisor (Gray & Wardle, 2013), acresceram outras de índole distinta, que importa nesta fase escarpelizar. Aludindo este estudo à tomada de decisão policial, e uma vez que o investigador é um elemento pertencente ao meio, considera-se que esta circunstância poderá ter constituído um fator com influência no modo como a realidade foi observada e percebida. No entanto, atendendo ao referido, adotaram-se precauções no sentido de proceder à sua contrastação com juízes externos, que igualmente participaram no processo de codificação dos dados recolhidos, procurando assegurar a qualidade da análise, e, por conseguinte, dos resultados do estudo. Paralelamente, a utilização do uniforme policial, bem como o facto de o investigador ter pertencido ao efetivo que integrou este estudo, permitiram a imersão satisfatória do investigador no seio do grupo em análise, tendo-se também revelado como fator facilitador da concessão de alguns acessos durante o acompanhamento dos participantes. Não obstante esta integração, constatou-se uma receptividade plena à colaboração na investigação por parte dos diferentes elementos.

Por outro lado, o recurso a meios eletrónicos de gravação áudio não foi autorizado, devido aos constrangimentos institucionais colocados no início dos trabalhos da Linha de Investigação onde se insere esta pesquisa. Atendendo ao elevado volume e fluxo de informação, e ao facto de o investigador efetuar os registos num bloco de notas durante toda a

observação, a utilização deste recurso teria sido amplamente benéfica, uma vez que minimizaria a possibilidade de perda de dados. O recurso a esta ferramenta poderá revelar-se, futuramente, de grande utilidade no que concerne à metodologia de estudos similares.

Apesar de o investigador ter solicitado o acompanhamento das reuniões de planejamento prévias aos eventos, que decorrem no Cometlis, a autorização não foi concedida atempadamente, o que impossibilitou a recolha destes dados adicionais.

Para além das limitações apontadas, acrescem ainda condicionantes associadas às condições meteorológicas, que afetaram a recolha de dados em função do cancelamento de algumas manifestações, o que resultou num menor número de eventos analisados. Outro fator limitativo está associado à calendarização das manifestações. Contrariamente aos eventos desportivos, que têm um calendário previamente definido e que permitem um planeamento atempado das observações, os eventos políticos são, com frequência, extemporâneos e repentinos, criando algumas dificuldades ao investigador, em função de outras atividades inerentes ao final do curso de mestrado a que este tem de atender.

Considerando as limitações referidas e o reduzido número de participantes e eventos acompanhados, não é possível a generalização dos resultados. A continuidade de trabalhos no âmbito da linha de investigação na qual se insere este estudo, viabilizando a sua réplica com outros grupos de decisores, quer em ambientes similares quer de naturezas distintas, poderá contribuir para o mapeamento do processo decisional e de eventuais anomalias (entretanto) diagnosticadas. Conhecimentos desta índole poderão, então, vir a constituir-se matéria para ensino e treino policial, permitindo compreender o trabalho cognitivo desenvolvido em contextos sociotécnicos complexos (Schraagen et al., 1988), nomeadamente no âmbito de formação em contexto de sala de operações, que tem como objetivos testar o estado de prontidão e a capacidade de resposta e de mobilização de meios em operações de índole diversa, como é o caso dos exercícios “Command Post Exercises” (exercícios de Postos de Comando), ou em exercícios em escala real, nos quais se desenvolvem missões no terreno com meios humanos e equipamento, como o “Livex”.

O presente trabalho poderá também contribuir e funcionar como suporte à cadeia de comando, através de um conjunto de recomendações, nomeadamente através do desenvolvimento de “check list” operacionais, constituindo-se como guiões para a ação. Neste sentido, o presente estudo assume-se como uma significativa mais-valia na aquisição de dados e na consolidação da evidência, tendo representado, na nossa ótica, um relevante passo adicional no âmbito desta promissora linha de investigação.

## Referências

- Adler, P. A., & Adler, P. (1994). Observational techniques. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 377-392). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Aitken, L., & Mardegan, K. (2000). Thinking aloud: Data collection in the natural setting. *Western Journal of Nursing Research*, 22 (7), 841-853.
- Aitken, L., Marshall, A., Elliot, R., & McKinley, S. (2011). Comparison of “think aloud” and observation as data collection methods in the study of decision making regarding sedation in intensive care patients. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 318-325.
- Allport, F. (1924). *Social psychology*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Alves, B. D. (2013). *A tomada de decisão na atuação policial* (Dissertação de Mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Alves, T. (2013). Média, movimentos sociais e democracia participativa: As mensagens políticas nos cartazes da manifestação de 15 de setembro de 2012. *Estudos em Comunicação*, 14, 123-136.
- Amado, J., & Simão, M. (2014). Pensar em voz alta, autoscopia e estimulação da recordação. In J. Amado (Coord.), *Manual de investigação qualitativa em educação* (2.ª Ed.), (pp. 235-244). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado, J., Costa, A., & Crusoé, N. (2014). A técnica da análise de conteúdo. In J. Amado (Coord.), *Manual de investigação qualitativa em educação* (2ª Ed.), (pp. 301-320). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Barberis, N. (2013). Thirty years of prospect theory in economics: A review and assessment. *Journal of Economic Perspectives*, 27 (1), 173-196. doi:10.1257/jep.27.1.173
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3ª ed.). Lisboa: Edições 70.
- Baron, J. (2000). *Thinking and deciding*. New York: Cambridge University Press.
- Baron, J. (2004). Normative models of judgment and decision making. In D. J. Koehler, & N. Harvey (Eds.), *Blackwell handbook of judgment and decision making*, (pp. 1-27). London: Blackwell.
- Baron, J. (2012). The point normative models in judgment and decision making. *Frontiers in Psychology*, 3 (577), 1-3. doi:10.3389/fpsyg.2012.00577

- Baudains, P., Braithwaite, A., & Johnson, S. (2013). Target choice during extreme events: A discrete spatial choice model of the 2011 London riots. *Criminology*, 5 (2), 251-285.
- Bayley, D., & Bittner, E. (1984). Learning the skills of policing. *Law and Contemporary Problems*, 47, 35-59. In R. Reiner (Ed.) (1996), *The international library of criminology, criminal justice & penology* (pp.131-156). USA: Dartmouth.
- Beach, L. & Lipshitz, R. (1995). Why classical decision theory is an inappropriate standart for evaluating and aiding most human decision making. In G. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. Zsombok (Eds.), *Decision Making In Action: Models and Methods* – second printing (pp. 21-35). New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Bechara, A. (2004). The role of emotion in decision-making: Evidence from neurological patients with orbitofrontal damage. *Brain and Cognition*, 55, 30-40. doi:10.1016/j.bandc.2003.04.001
- Bechara, A., Damásio, H., & Damásio, A. (2000). Emotion, decision making orbitofrontal cortex. *Cerebral Cortex*, 10, 295-307.
- Bell, D. E., Raiffa, H., & Tversky, A. (1988). Descriptive, normative, and prescriptive interactions in decision making. In D. E. Bell, H. Raiffa, & A. Tversky, (Eds.), *Decision making: Descriptive, normative, and prescriptive interactions* (pp. 9-32). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Bennel, C. (2005). Improving police decision making: General principles and practical applications of receiver operating characteristic analysis. *Applied Cognitive Psychology*, 19, 1157-1175.
- Beresford, B., & Sloper T. (2008). *Understanding the dynamics of decision-making and choice: A scoping study of key psychological theories to inform the design and analysis of the panel study*. York: Social Policy Research Unit.
- Bernoulli, D. (1954). Exposition of a new theory on the measurement of risk. *Econometrica*, 22, 22-36.
- Bisdorff, R., & Lundberg, G. (2007). Human centered processes: Towards a naturalistic decision making paradigma. *European Journal of Operational Research*, 177, 1313-1316. doi:10.1016/j.ejor.2005.04.004
- Bissoto, M. L. (2007). *Auto-organização, cognição corporificada e os princípios da racionalidade limitada*. São Paulo, SP: Faculdade Salesiana Dom Bosco.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em investigação*. Porto: Porto Editora.

- Boudon, R. (1990). *Os métodos em sociologia*. Lisboa: Edições Rolim.
- Bowles, M. (2010). *The think-aloud controversy in second language research*. New York: Routledge.
- Bryant, D. (2002). Making naturalistic decision making fast and frugal. Retirado de [http://www.dodccrp.org/events/7th\\_ICCRTS/Tracks/pdf/066.PDF](http://www.dodccrp.org/events/7th_ICCRTS/Tracks/pdf/066.PDF)
- Cannon-Bowers, J., & Salas, E. (2004). Individual and team decision making under stress: Theoretical underpinnings. In J. Cannon-Bowers, & E. Salas (Eds.), *Making decisions under pressure: Implications for individual and team training* (pp.17-38). Washington: American Psychological Association.
- Charters, E. (2003). The use of think-aloud methods in qualitative research: An introduction to think-aloud methods. *Brock Education*, 12 (2), 68-82.
- Chazel, F. (1995). Movimentos sociais. In R. Boudon (Dir.), *Tratado de sociologia* (pp. 259-306). Porto: Edições ASA.
- Clemente, P. J. L. (1998). *Da polícia de ordem pública* (Dissertação de Mestrado em estratégia). Governo Civil do Distrito de Lisboa, Lisboa.
- Conceição, R. (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.
- Cooksey, R. (2001). Pursuing an integrated decision science: Does naturalistic decision making help or hinder? *Journal of Behavioral Decision Making*, 14, 353-384.
- Costa, A. (2007). A pesquisa de terreno em sociologia. In A. Silva, & J. Pinto (Eds.), *Metodologia das ciências sociais* (pp. 129-148). Porto: Edições Afrontamento.
- Cronin, P. & Reicher, S. (2006). A study of the that influence how seniors officers police crowd events: On Side outside laboratory. *British Journal of Social Psychology*, 45, 175-196.
- Cronin, P., & Reicher, S. (2009). Accountability processes and group dynamics: A SIDE perspective on the policing of an anti-capitalist riot. *European Journal of Social Psychology*, 39, 237-254.
- Crozier, R., & Ranyard, R. (1997). Cognitive process models and explanations of decision making. In R. Crozier, R. Crozier & O. Svenson (Eds.), *Decision making: Cognitive models and explanations* (pp. 5-20). London: Routledge.

- Damásio, A. (2005). *O erro de Descartes: Emoção, razão e cérebro humano* (24ª ed.). Mem Martins: Publicações Europa América.
- della Porta, D., & Diani, M. (2006). *Social movements: An introduction* (2nd Ed.). Oxford: Blackwell Publishing.
- della Porta, D., & Reiter, H. (1998). The policing of protest in western democracies. In D. della Porta, & H. Reiter (Eds.), *Policing protest: The control of mass demonstrations in western democracies* (pp. 1-32). Minneapolis, MN: University of Minesota Press.
- della Porta, D., Peterson, A., & Reiter, H. (2006). Policing transnational protest: An introduction. In D. della Porta, A. Peterson, & H. Reiter (Eds.), *The policing of transnational protest* (pp. 1-12). Hampshire: Ashgate.
- Dhami, M., & Ayton, P. (2001). Bailing an jailing the fast and frugal way. *Journal of Behavioral Decision Making*, 14 (2), 141-168. doi: 10.1002/bdm.371
- Dias, F. J., & Andrade, C. M. (1984). *Criminologia: O homem delinquente e a sociedade criminógena*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Dias, H. V. (2012). *Metamorfoses da polícia*. Coimbra: Almedina.
- Dietrich, C. (2010). Decision making: Factors that influence decision making, heuristics used, and decision outcomes, *Student Pulse*, 2 (2), 1-7. Retirado de <http://www.studentpulse.com/a?id=180>.
- Dillon, S. (1998). Descriptive decision making: Comparing theory with practice. In *Proceedings of the 33rd Annual Conference of the Operational Research Society of New Zealand (ORSNZ'98)* .
- Diniz, A. M. (2001). *Crenças, escolha de carreira e integração universitária* (Tese de doutoramento não publicada). Universidade do Minho, Braga.
- Drury, J., & Reicher, S. (2000). Collective action and psychological change: The emergence of new social identities. *British Journal of Social Psychology*, 39, 579-604.
- Durão, S. (2008). *Patrulha e proximidade: Uma etnografia da polícia em Lisboa*. Coimbra: Almedina.
- Durkheim, E. (1953). *Sociology and philosophy*. New York, NY: The Free Press
- Edwards, W. (1954). The theory of decision making. *Psychological Bulletin*, 51, 380-417.
- Edwards, W., Miles, R., & Winterfeldt, D. (2007). Introduction. In W. Edwards, R. Miles, & D. Winterfeldt (Eds.), *Advances in decision analysis: From foundations to applications* (pp. 1-13). New York: Cambridge University Press.

- Elliot, T. (2005). *Expert decision-making in naturalistic environments: A summary of research*. Edinburgh, South Australia: Defense Science and Technology Organisation (DSTO) Systems Sciences Laboratory.
- Ericsson, K. (2006). Protocol analysis and expert thought: Concurrent verbalizations of thinking during experts performance on representative tasks. In K. Ericsson, N. Charness, P. Feltovich, & R. Hoffman, *The Cambridge handbook of expertise and expert performance* (pp. 223-241). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1993). *Protocol analysis: Verbal reports as data*. Cambridge, MA: MIT.
- Estanque, E. (1999). Acção colectiva, comunidade e movimentos sociais: Para um estudo dos movimentos de protesto público. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 55, 85-111.
- EU-SEC, (2007). Coordinating National Research Programmes on Security during Major Events in Europe. Retirado de: [http://www.osservatoriosport.interno.it/eu\\_sec/manual\\_english.pdf](http://www.osservatoriosport.interno.it/eu_sec/manual_english.pdf)
- Felgueiras, S. (2009). A actividade policial na gestão da violência. In M. G. Valente (Coord.), *Reuniões e manifestações: Actuação policial* (pp. 139- 162). Coimbra: Almedina.
- Felgueiras, S. (2014). *A construção social do protesto político: "A geração à rasca"* (Tese de Doutoramento, não publicada). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research* (4<sup>th</sup> Ed.). London: Sage.
- Forgas, J. (2003). Affective influences on attitudes and judgments. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. Goldsmith (Eds.), *Handbook of affective sciences* (pp. 596-618). New York: Oxford University Press.
- Forgas, J. P. (1995). Mood and Judgment: the affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, 117, 39-66.
- Forgas, J., & George, J. (2001). Affective influences on judgments and behavior in organizations: An information processing perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (1), 3-34. doi:10.1006/obhd.2001.2971
- Fortin, M. (2003). *O processo de investigação: Da concepção à realização* (3<sup>a</sup> ed). Loures: Lusociência.

- Fox, C., & See, K. (2003). Belief and preference in decision under uncertain. In D. Hardman, & L. Macchi (Eds.), *Thinking – Psychological perspectives on reasoning, judgement and decision making* (pp. 274-310). England: John Wiley & Sons.
- Freud, S. (1921). *Group psychology and the analysis of the ego*. London: International Psychoanalytical Press.
- Frisch, D., & Clemen, R. T. (1994). Beyond expected utility: Rethinking behavioral decision research. *Psychological Bulletin*, 116 (1), 46-54.
- Garbarino, E., & Edell, J. (1997). Cognitive effort, affect, and choice. *Journal of Consumer Research*, 24, 147-158.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4ª ed.). Oeiras: Celta.
- Gigerenzer, G. (1991). How to make cognitive illusions disappear: Beyond heuristics and biases. *European Review of Social Psychology*, 2, 83-115.
- Gigerenzer, G. (2001). The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 37-48). Cambridge: MA: MIT Press.
- Gigerenzer, G. (2006). Heuristics. In G. Gigerenzer, & C. Engel (Eds.), *Heuristics and the law*, (pp.17-44). London: The MIT Press.
- Gigerenzer, G., & Gaissmaier, W. (2011). Heuristic decision making. *The Annual Review of Psychology*, 62, 451-482. doi:10.1146/annurev-psych-120709-145346
- Gigerenzer, G., & Goldstein, D. (1999). Betting on one good reason: The take the best heuristic. In G. Gigerenzer, P. Todd, & the ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 75-96). New York: Oxford University Press.
- Gigerenzer, G., & Goldstein, D. (2011). Reasoning the fast and frugal way: Models of bounded rationality. In G. Gigerenzer, R. Hertwig, & T. Pachur (Eds.), *Heuristics: The foundations of adaptive behavior* (pp. 31-57). New York: Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/978019974482.001.0001
- Gigerenzer, G., & Goldstein, D. (2011). The recognition heuristic: A decade of research. *Judgement and Decision Making*, 6 (1), 100-121.
- Gigerenzer, G., & Hoffrage, U. (1995). How to improve Bayesian reasoning without. Frequency formats. *Psychological Review*, 102, 684-704.
- Gigerenzer, G., & Selten, R. (2001). Rethinking rationality. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 1-12). Cambridge, MA: MIT Press.

- Gigerenzer, G., & Todd, P. (1999). Fast and frugal heuristics: The adaptative toolbox. In G. Gigerenzer, P. Todd, & the ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 3-36). New York: Oxford University Press.
- Gigerenzer, G., Goldstein, D., & Hoffrage, U. (2008). Fast and frugal heuristics are plausible models of cognition: Reply to Dougherty, Franco-Watkins, and Thomas. *Psychological Review*, 115 (1), 230-239. doi: 10.1037/0033-295X.115.1.230
- Gigerenzer, G., Todd, P.M., & the ABC Research Group (1999). *Simple heuristics that make us smart*. New York: Oxford University Press.
- Gilboa, I. (2010). *Rational choice*. London: MIT Press.
- Gilovich, T., & Griffin, D. (2002). Introduction – Heuristics and biases: Then and now. In T. Gilovich, D. Griffin, & D. Kahneman (Eds.), *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment* (pp. 1-18). New York: Cambridge University Press.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas* 35 (2), 57-63.
- Gohn, M. (1997). *Teoria dos movimentos sociais: Paradigmas clássicos e contemporâneos*. São Paulo: Edições Loyola.
- Goldstein, D. (2009). Heuristics. In P. Hedstrom, & P. Bearman (Eds.), *The Oxford handbook of analytical sociology* (pp. 140-167). New York: University Press.
- Goldstein, D., & Gigerenzer, G. (2002). Models of ecological rationality: The recognition heuristics. *Psychological Review*, 109 (1), 75-90. doi:10.1037//0033-295X.109.1.75
- Goldstein, D., & Gigerenzer, G. (2009). Fast and frugal forecasting. *International Journal of Forecasting*, 25, 760-772. doi: 10.1016/j.ijforecast.2009.05.2010
- Goldstein, D., & Gigerenzer, G. (2011). Models of ecological rationality: The recognition heuristic. In G. Gigerenzer, R. Hertwig, & T. Pachur (Eds.), *Heuristics: The foundations of adaptative behavior* (pp. 58-81). New York: Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/978019974482.001.0001
- Goldstein, D., & Gigerenzer, G. (2011). The beauty of simple models: Themes in recognition heuristic research. *Judgement and Decision Making*, 6 (5), 392-395.
- Goldstein, D., Arkes, H., Beckenkamp, M., Cooter, R., Ellickson, R., Engel, C., Guthrie, C., Hertwig, R., Kurzenhauser, S., & Weber, E. (2006). Group report: How do heuristics mediate the impact of law on behavior? In G. Gigerenzer, & C. Engel (Eds.), *Heuristics and the law* (pp. 439-466). London: MIT Press.

- Goldstein, D., Gigerenzer, G., Hogarth, R., Kacelnik, A., Kareev, Y., Klein, G., Martignon, L., Payne, J., & Schlag, K. (2001). Group report: Why and when do simple heuristics work? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 147-172), Cambridge: MA: MIT Press.
- Gomes, M. (2010). Teoria dos jogos a contrapelo: Racionalidade e irracionalidade em processos eleitorais. *Biblioteca on-line de ciências da comunicação*, 1-13.
- Gonçalves, A. (2014). *A tomada de decisão policial nos grandes eventos desportivos* (Dissertação de Mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Gorringer, H., Stott, C., & Rosie, M. (2012). Dialogue police, decision making, and the management of public order during protest crowd events. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 9, 111-125.
- Gray, M. and Wardle, H. (2013). Observing gambling behavior using think aloud and vídeo technology: A methodological review. *Nat Center Social Research*. Retirado de <http://www.natcen.ac.uk/media/205544/exploring-machine-characteristics-report-final-2-.pdf>
- Guerra, I. (2006). *Participação e acção colectiva: Interesses, conflitos e consensos*. Estoril: Príncipe Editora.
- Haas, M. (2001). Prospect theory and the Cuban missile crisis. *International Studies Quarterly*, 45, 241-270.
- Hardman, D. (2009). Introduction and overview: Judgments, decisions and rationality. In D. Hardman, & L. M. University (Eds.), *Judgment and decision making* (pp. 2-7). London: Wiley-Blackwell.
- Hausman, D. (1992). *The inexact and separate science of economics*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Heidi, J. (2008). Content analysis. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 120-121). London: Sage.
- Helsloot, I., & Groenedaal, M. (2011). Naturalistic decision making in forensic science: Toward a better understanding of decision making by forensic team leaders. *Journal of Forensic Sciences*, 56 (4), 890-897. doi: 10.1111/j.1556-4029.2011.01714.x
- Henriques, A., & Lima, M. (2003). Estados afectivos, percepção do risco e do suporte social: A familiaridade e a relevância como moderadores nas respostas de congruência com o estado de espírito. *Análise Psicológica*, 3 (21), 375-292.

- Heukelom, F. (2006). Kahneman and Tversky and the origin of behavioral economics. *Tinbergen Institute discussion paper*, 1-22.
- Inácio, C. (2013). A tomada da decisão: da teoria da utilidade esperada à teoria do prospecto. *Revista de Ciências Militares*, 1 (1), 17-25.
- Jones, B. (1999). Bounded Rationality. *Annual Review of Policy Science*, 2, 297-321.
- Kahneman, D. (2002). Maps of bounded rationality: A perspective on intuitive judgment and choice. In T. Frangsmyr (Ed.), *Nobel lectures: Economic sciences 2002* (pp. 449-489). Stockholm: Nobelprize.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1973). On the psychology of prediction. *Psychological Review*, 80, 237-251.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometria*, 47 (2), 263-291.
- Kahneman, D., Tversky, A., & Slovic, P. (1982). *Judgment under uncertain: Heuristics and biases*. New York: Cambridge University Press.
- Keller, L. R. (1989). Decision research with descriptive, normative, and prescriptive purposes: Some comments. *Annals of Operations Research*, 19, 485-487.
- Ketele, J. M., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia da recolha de dados*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Klein, G. (1993). A recognition-primed decision (RPD) model of rapid decision making. In G. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. Zsombok (Eds.), *Decision making in action: models and methods* (pp. 138-147). Norwood, CT: Ablex.
- Klein, G. (1998). *Fontes de poder: O modo como as pessoas tomam decisões*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Klein, G. (2008). Naturalistic decision making. *Human Factors*, 50 (3), 456-460.
- Klein, G. (2009). *Streetlights and shadows: Searching for the keys to adaptive decision making*. London: MIT Press.
- Klein, G. A. (1989). Recognition-primed decisions. In W. B. Rouse (Ed.), *Advances in man-machine systems research*, Vol. 5 (pp. 47-92). Greenwich: JAI Press.
- Klein, G., & Salas, E. (2001). Expertise and naturalistic decision making: An overview. In G. Klein, & E. Salas (Eds.), *Linking expertise and naturalistic decision making*, (pp. 3-10). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Klockars, C. B. (1985). *The idea of police*. Newbury Park, CA: Sage.
- Knafl, K. (2008). Cognitive interview. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 880-881). London: Sage.
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Larrick, R. (1993). Motivational factors in decision theories: The role of self-protection. *Psychological Bulletin*, 113, 440-450.
- Lau, R. (2003). Models of decision making. In D. Sears, L. Huddy, & R. Jervis (Eds.), *Handbook of political psychology* (pp. 19-59). New York: Oxford University Press.
- Le Bon, G. (2002). *A study of popular mind* (Trans.). New York: Dover Publications. (Original work published 1896).
- Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto. Diário da República, 1.ª série-A, nº 155.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. Diário da República, 1.ª série, nº 168.
- Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto. Diário da República, 1.ª série, nº 167.
- Lei n.º 39/2009, de 30 de julho. Diário da República, 1.ª série, nº 1146.
- Leitão, J. C. (2007). Discricionabilidade policial. In G. M. Silva, & M. M. Valente (Coords.), *Estudo de homenagem ao juiz conselheiro António da Costa Neves Ribeiro* (pp. 569-604). Coimbra: Almedina.
- Levy, J. (1992). An introduction to prospect theory. *Political Psychology*, 13 (2), 171-186.
- Lipshitz, R., & Strauss, O. (1997). Coping with uncertain: a naturalistic decision analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 69, 2, 149-163.
- Lipshitz, R., Klein, G., Orasanu, J., & Salas, E. (2001). Focus article: Taking stock of naturalistic decision making. *Journal of Behavioral Decision Making*, 14, 331-352. doi: 10.1002/bdm.381
- Loewenstein, G., & Lerner, J. (2003). The role of affect in decision making. In R. J. Davidson, K. R. Scherer, & H. Goldsmith (Eds.), *Handbook of affective sciences* (pp. 619-642). New York: Oxford University Press.
- Luders, C. (2004). Field observation and ethnography. In U. Flick, E. von Kardorff, & I. Steinke (Eds.), *A companion to qualitative research* (pp. 222-230). London: Sage.
- Lum, C. (2011). The influence of places on police decision pathways: From call for service to arrest. *Justice Quarterly*, 28 (4), 631-666. doi:10.1080/07418825.2010.526130

- Maldonato, M. & Dell'orco, S. (2010). Toward an evolutionary theory of rationality. *World Futures: The Journal of New Paradigm Research*, 66(2), 103-123. doi: 10.1080/02604020903510257
- March, J. G. & Simon, H.A. (1967). *Teoria das organizações*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Markic, O. (2009). Rationality and emotions in decision making. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 7 (2), 54-64.
- Martignon, L. (2001). Comparing fast and frugal heuristics and optimal models. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 147-172). Cambridge, MA: MIT Press.
- Mayring, P. (2004). Qualitative content analysis. In U. Flick, E. von Kardorff, & I. Steinke (Eds.), *A companion to qualitative research* (pp. 266-270). London: Sage.
- McDermott, R. (1998). *Risk-taking in international relations: Prospect theory in post-war American foreign policy*. Michigan, USA: University of Michigan Press.
- McDermott, R., Fowler, J., & Smirnov, O. (2008). On the evolutionary origin of prospect theory preferences. *Journal of Politics*, 70(2), 335-350. doi:10.1017/S0022381608080341
- McKechnie, L. (2008). Naturalistic observation. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 550-551). London: Sage.
- McKechnie, L. (2008). Observational research. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 573-575). London: Sage.
- Melucci, A. (1996). *Challenging codes: Collective action in the information age*. New York: Cambridge University Press.
- Mendes, J. (2005). Só é vencido quem deixa de lutar: Protesto e Estado democrático em Portugal. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 72, 161-185.
- Mendes, J., & Seixas, A. (2005). Acção colectiva e protesto em Portugal: Os movimentos sociais ao espelho dos media (1992-2002). *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 72, 99-127.
- Monjardet, D. (2003). *O que faz a Polícia?* São Paulo: Ed. USP.
- Montgomery, H., Lipshitz, R., & Brehmer, B. (2005). Introduction: From the first to the fifth volume of naturalistic decision-making research. In H. Montgomery, R. Lipshitz, & B.

- Brehmer (Eds.), *How professionals make decisions*, (pp. 1-11). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mosier, K. L., & Fischer, U. (2010). The role of affect in naturalistic decision making. *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, 4, 240-255.
- Mosier, K., & Fisher, U. (2009). Does affect matter in naturalistic decision making?. In B. L. Wong & N. A. Stanton (Eds.), *Proceedings of the 9th Bi-Annual International Conference on Naturalistic Decision Making* (pp. 99-104). Swinton, UK: British Computer Society.
- Nemeth, C., & Klein, G. (2010). The naturalistic decision making perspective. *Wiley Encyclopedia of Operations Research and Management Science*, 1-9. doi:10.1002/9780470400531.eorms0410
- Neveu, E. (1996). *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris: La Découverte.
- Novais, J. (2003). *As restrições aos direitos fundamentais não expressamente autorizadas pela Constituição*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Nunes, C. (2011). Expressões alterglobais na sociedade portuguesa: Ecos transnacionais de novas formas de acção colectiva?. *Working paper, CIES-UL*, 104, 1-28.
- Nunes, N. (2012). Desigualdades sociais e ação coletiva: Propostas teóricas para o estudo das práticas associativas em contexto local. *Working paper, CIES-UL*, 137, 1-15.
- Oliveira, A. (2007). A discussion of rational and psychological decision-making theories and models: The search for a cultural-ethical decision-making model. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 12 (2), 12-17.
- Oliveira, J. F. (2000). *A manutenção da ordem pública em Portugal*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Oliveira, J.M. (2005) *Racionalidade quebrada: A racionalidade ecológica das heurísticas rápidas e frugais* (Tese de doutoramento, não publicada). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Oliveira, J.M., & Pais, L.G. (2010). Tomada de decisão na adolescência: Do conflito à prudência. In A. C. Fonseca (Ed.), *Crianças e adolescentes: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 419-475). Coimbra: Almedina.
- Olson, M. (1965). *The logic of collective action*. London: Harvard University Press.
- Omodei, M., Mclennan, J., Elliot, G., Wearing, A., & Clancy, J. (2005). More is better? A bias toward overuse of resources in naturalistic decision-making settings. In H.

- Montgomery, R. Lipshitz, & B. Brehmer (Eds.), *How professionals make decisions*, (pp. 29 -41). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Oppenheimer, D. (2003). Not so fast! (and not so frugal): Rethinking the recognition heuristic. *Cognition*, *90* (1), B1-B9. doi: 10.1016/S0010-0277(03)00141-0
- Orasanu, J., & Connolly, T. (1995). The reinvention of decision making. In G. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. Zsombok (Eds.), *Decision making in action: Models and methods – second printing* (3-20). New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Over, D. (2004). Rationality and the normative / descriptive distinction. In D. J. Koehler, & N. Harvey (Eds.), *Blackwell handbook of judgment and decision making* (pp. 3-18). London: Blackwell.
- Pachur, T., Todd, P., Gigerenzer, G., Schooler, L., & Goldstein, D. (2011). The recognition heuristic: A review of theory and tests. *Frontiers in Psychology*, *2* (147), 1-14. doi:10.3389/fpsyg.2011.00147
- Pais, L. G. (2001). Acerca da avaliação psicológica em contexto forense: Notas sobre a "racionalidade" dos magistrados. *Sub Judice: Justiça e Sociedade*, *22/23*, 91-97.
- 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.
- Pais, L., Felgueiras, S., Rodrigues, A., Santos, J., & Varela, T. (no prelo). Protesto político e atividade policial: A perceção dos media. *Análise Social*.
- Park, R. (1972). *The Crowd and the public and other essays*. Chicago: University of Chicago Press.
- Payne, J. N. (1985). Psychology of risky decisions. In G. Wright (Ed.), *Behavioral Decision Making* (pp. 3-23). New York: Plenum Press.
- Peretz, H. (2000). *Métodos em sociologia*. Lisboa: Temas e debates.
- Peters, E., Vastfjall, D., Garling, T., & Slovic, P. (2006). Affect and decision making: A "hot" topic. *Journal of Behavioral Decision Making*, *19*, 79-85. doi: 10.1002/bdm.528
- Pinto, C. (2005). Elementos para uma análise de discurso político, *Barbarói* (USCS), *24*, 87-118.
- Pinto, M. (1990). *Metodologia da investigação psicológica*. Porto: Edições Jornal de Psicologia.

- Pires, M. (1997). *Um dia escola, uma festa de aniversário: Os efeitos da experiência e da estrutura dos acontecimentos na linguagem das crianças dos 3 aos 6 anos de idade* (Dissertação de Mestrado não publicada). Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Polic, M. (2009). Decision making: Between rationality and reality. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 7 (2), 78-89.
- Polonioli, A. (2012). Gigerenzer's external validity argument" against the heuristics and biases program: An assessment. *Mid Society*, 11, 133-148.
- Prior, L. (2014). Content analysis. In P. Leavy (Ed.), *The Oxford handbook of qualitative research* (pp. 359-379). New York: Oxford University Press.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Raposo, J. (2006). *Direito policial*. Coimbra: Almedina.
- Rehak, L. A., Adams, B., & Belanger, M. (2010). Mapping biases to the components of rationality and naturalistic decision making. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 54th Annual Meeting*, 324-328.
- 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. (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. In M. A. Hogg, & R. S. Tindale (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Group processes* (pp. 182-208). Oxford: Blackwell.
- Reiner, R. (2004). *A política da polícia: Polícia e sociedade* (Vol. 11). Editora Edusp, Núcleo de Estudos da Violência.
- Rieskamp, J., & Hoffrage, U. (1999). When do people use simple heuristics, and how can we tell? In G. Gigerenzer, P. Todd, & the ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 141-168). New York: Oxford University Press.
- Ross, K. G., Shafer, J. L., & Klein, G. (2006). Professional judgements and "naturalistic decision making". In K. A. Ericsson, N. Charness, P. J. Feltovich, & R. R. Hoffman (Eds.), *The Cambridge handbook of expertise and expert performance* (pp. 403-419). Cambridge, MA: Cambridge University Press.

- Sadler-Smith, E., & Sparrow, P. (2008). Intuition in organizational decision making. In G. Hodgkinson, & W. Starbuck (Eds.), *The Oxford handbook of organizational decision making* (pp. 305-324). New York: Oxford University Press.
- Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Schraagen, J., Klein, G., & Hoffman, R. (1998). The macrocognition framework of naturalistic decision making. In J. Schraagen, L. Militello, T. Ormerod & R. Lipshitz (Eds.), *Naturalistic decision making and macrocognition* (pp. 4-24). England: Ashgate.
- Schreier, M. (2014). Qualitative content analysis. In U. Flick (Ed.), *The Sage handbook of qualitative data analysis* (pp. 170-183). London: Sage.
- Selten, R. (2001). What is bounded rationality? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded Rationality: The adaptive toolbox* (pp. 13-36). Cambridge, MA: MIT Press.
- Simon, H. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69 (1), 99-118.
- Simon, H. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63 (2), 129-138.
- Simon, H. (1959). Theories of decision-making in economics and behavioral science. *The American Economic Review*, 49 (3), 253-283.
- Simon, H. A. (1978) Rational decision making in business organizations. In A. Lindbeck (Ed.) *Nobel lectures: Economic sciences 1969-1968* (pp. 343-371). Stockholm: Nobelprize.
- Simon, H. A. (1990). Invariants of human behavior. *Annual Review of Psychology*, 41, 1-19.
- Slovic, P. (2000). *The Perception of Risk*. London: Earthscan Publications.
- Someren, M., Barnard, Y., & Sandberg, J. (1994). *The think aloud method. A practical guide to modeling cognitive processes*. Academic Press, London.
- Sousa, A. (2002). A polícia como garante da ordem e seguranças públicas. *Separata da Revista do Ministério Público*, 90, 79-89.
- Suhonen, N. (2007). Normative and descriptive theories of decision under risk: A short review, *Economics and Business Administration*, 1-22. University of Joensuu: Finland.
- Tarde, G. (1903). *The laws of imitation*. New York, NY: Henry Holt and Company.
- Tilly, C. (1978). *From mobilization to revolution*. New York, NY: Random House.

- Todd, P., & Gigerenzer, G. (2000). Précis of simple heuristics that make us smart. *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 727–780.
- Todd, P. (2001). Fast and frugal heuristics for environmentally bounded minds. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 51-70). Cambridge: MA: MIT Press.
- Todd, P. M., & Gigerenzer, G. (2000). Précis of simple heuristics that make us smart. *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 727-780.
- Turner, R., & Killian, L. (1957). *Collective behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Turpin, S.M., & Marais, M.A. (2004). Decision-making: Theory and practice. *Orion*, 20(2), 143-160.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185 (4157), 1124-1131.
- Tversky, A., & Kahneman, A. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211 (4481), 453-458.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1985). The framing of decisions and the psychology of choice. In G. Wright (Ed.), *Behavioral decision making* (pp.25-41). New York: Plenum Press.
- Vala, J. (2007). A análise de conteúdo. In A. Silva, & J. Pinto (Eds.), *Metodologia das ciências sociais* (pp. 101-128). Porto: Edições Afrontamento.
- von Neumann, J., & Morgenstern, O. (1944). *Theory of games and economic behavior*. Princeton: Princeton University Press.
- Waddington, P. A. (1994). *Liberty and order: Public order in a capital city*. London: UCL Press.
- Wakker, P. (2010). *Prospect theory for risk and ambiguity*. New York: Cambridge University Press.
- Warwick, W., & Hutton, R. (2007). Computational and Theoretical Perspectives on Recognition-Primed Decision Making. In R. Hoffman (Ed.), *Expertise out of context: Proceedings of the sixth international conference on naturalistic decision making*, (pp. 429-452). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wilke, A., & Mata, R. (2012). Cognitive bias. In V.S. Ramachandran (Ed.), *The encyclopedia of human behavior* (pp. 531-535). London: Academic Press.

Wilson, J. Q. (1968). *Varieties of police behavior: The management of law & order in eight communities*. London: Harvard University Press.

Zsombok, C. (1997). Naturalistic decision making: Where are we now?. In C. Zsombok & G. Klein (Eds.), *Naturalistic decision making*, (pp. 3-16). New York: Lawrence Erlbaum Associates.

# Anexos

## **Anexo 1 - Modelo comportamental de Maximização da Utilidade Esperada de Bernoulli**

Bernoulli propôs um modelo comportamental de cariz descritivo da decisão sob risco, baseado na noção que os indivíduos maximizam a utilidade esperada ao realizarem uma seleção entre jogos (Gomes, 2010; Payne, 1985), visando explicar as atitudes sob risco (Fox & See, 2003). Bernoulli sugeriu a alteração do conceito de maximização do valor esperado para maximização da utilidade esperada (Edwards, 1954; Gigerenzer & Selten, 2001), ou seja, defendeu a utilização do valor subjetivo do jogo, representado pela sua utilidade, em oposição ao valor objetivo do jogo (Heukelom, 2006). Demonstrou, nessa medida, que os indivíduos nem sempre apostam exclusivamente no pressuposto do valor esperado do jogo (McDermott, 1998). Bernoulli questionou qual seria o montante de dinheiro que um indivíduo estaria disposto a investir, de forma racional, para participar num jogo, atendendo a que as conceções dominantes à data referiam que os jogadores poderiam pagar o valor monetário esperado do jogo, sendo esse valor, em teoria, infinito (Linhard, 2009). No entanto, Bernoulli concluiu que os indivíduos estariam dispostos a pagar apenas uma pequena porção de dinheiro neste tipo de jogos, de acordo com a sua utilidade esperada (Suhonen, 2007).

O cálculo do valor de um item para um indivíduo não se deve basear no preço desse item, mas na sua utilidade de rendimento. O preço do item encontra-se dependente unicamente do valor do objeto em si, sendo igual para todos; a utilidade, no entanto, depende de circunstâncias particulares das pessoas que fazem a estimativa. Daí não existir qualquer tipo de dúvida que um ganho de 100 ducados é mais significativo para um pobre do que para um rico, considerando que ambos ganham a mesma quantia (Bernoulli, 1954, p. 24).

Nas palavras de Bernoulli (1954, p. 24), “parece claro que nem todos os homens podem usar a mesma regra para avaliar o jogo”. Este autor salienta a noção de utilidade marginal e defende que a utilidade não é uma função meramente linear da riqueza, mas antes uma avaliação subjetiva e côncava do resultado (Bernoulli, 1954; Heukelom, 2006; Linhard, 2009; McDermott, 1998). Desta forma, “a utilidade resultante de um pequeno incremento na riqueza de um indivíduo é inversamente proporcional à quantidade de bens que já possui” (Bernoulli, 1954, p. 25), daí a concavidade da função da utilidade associada à utilidade marginal decrescente (Linhard, 2009). De acordo com McDermott (1998), o modelo da utilidade esperada desenvolvido por Bernoulli assume implicitamente uma aversão ao risco, uma vez que um indivíduo prefere receber um resultado certo face a um jogo cujo valor esperado é maior mas o resultado é incerto. Exemplificando, em teoria, um indivíduo tenderá a preferir participar num jogo sabendo que ganhará 100 euros, do que num jogo de moeda ao ar, no qual poderá receber zero ou 200 euros.

## **Anexo 2 - Teoria da maximização da utilidade esperada de von Neumann e Morgenstern**

Frisch e Clemen (1994) referem que a essência da teoria da utilidade é a demonstração matemática que revela que se as escolhas de uma pessoa coincidem com um axioma, duas consequências advirão. A primeira envolve a possibilidade de inferir o valor de uma pessoa (conhecido como utilidade), observando as suas escolhas. Adicionalmente, enquanto segunda consequência, as escolhas dessa pessoa podem ser descritas como se seguissem uma regra de decisão que visa maximizar a utilidade esperada (Frisch & Clemen, 1994; McDermott, 1998). Um indivíduo pode não compartilhar a mesma curva de utilidade com outro, contudo cada um segue o mesmo axioma normativo, em direção à sua máxima utilidade esperada subjetiva, individualmente considerada (McDermott, 1998).

Os principais axiomas considerados nos modelos de utilidade subjetiva esperada, os quais estão igualmente presentes na grande maioria dos modelos racionais de decisão, são a transitividade, a dominância e a invariância (Frisch & Clemen, 1994; Heukelom, 2006; McDermott, 1998; Slovic, 2000). A transitividade assume que se a opção A é preferida em relação à opção B, e a B é preferida em relação à C, então a opção A será também preferida em relação à C. A dominância, por sua vez, pressupõe que se a opção A é melhor que a B em pelo menos um aspecto, então, mesmo sendo igual nos restantes, a opção A será sempre a preferida. Quanto à invariância, esta assume que a preferência deve permanecer inalterada independentemente da ordem ou do método em que são apresentadas as opções.

No modelo de utilidade esperada de von Neumann e Morgenstern não existe uma distinção clara entre os aspetos normativos e descritivos (McDermott, 1998; Payne, 1985), assumindo-se que a utilidade esperada axiomática é não apenas a forma racional como os indivíduos se devem comportar, mas como de facto se comportam (McDermott, 1988).

### **Anexo 3 - Caracterização da fase de edição da Teoria dos Prospetos de Kahneman e Tversky**

De acordo com Kahneman (2011; vd., também, Oliveira & Pais, 2010), a fase de edição engloba, a fase de *framing*, que integra três princípios, evidenciando o primeiro deles que o enquadramento é efetuado relativamente a um ponto de referência neutro, também designado por nível de adaptação. O autor apresenta um exemplo prático ao referir que devemos colocar três recipientes de água, um no lado esquerdo com água fria, outro com água morna na direita e finalmente um recipiente com água à temperatura ambiente no meio. Seguidamente, devemos mergulhar as mãos em água fria e em água quente, durante cerca de um minuto, e finalmente mergulhar no recipiente do meio. Refere Kahneman (2011) que se irá experimentar com a água à temperatura ambiente, a sensação de calor numa mão e fria na outra. Para resultados financeiros, o ponto de referência usual é o *status quo*, mas também pode ser o resultado esperado, ou outro tipo de resultado. Os resultados superiores aos pontos de referência são ganhos. Quaisquer resultados abaixo do ponto de referência são considerados perdas.

Um segundo princípio aplicável à fase de edição designa-se sensibilidade decrescente, que se destina tanto a dimensões sensoriais como à avaliação de mudanças de riqueza. Saliencia Kahneman (2011), que acender uma luz fraca produz um forte efeito num ambiente escuro, no entanto esse mesmo incremento de luz pode ser indetetável num ambiente com muita luminosidade. De modo similar, a diferença subjetiva entre 900€ e 1000€ é muito menor do que a diferença entre 100€ e 200€.

O terceiro princípio envolve uma aversão à perda. Quando diretamente comparadas ou ponderadas em relação umas às outras, as perdas assomam como maiores do que os ganhos. Essa assimetria entre o poder das expectativas ou experiências positivas e negativas tem um histórico evolucionário. Organismos que tratam ameaças como mais urgentes do que as oportunidades têm uma maior probabilidade de sobreviver e de se reproduzir.

A título exemplificativo acerca da fase de edição, Tversky e Kahneman (1981, p. 453) apresentam o problema da doença asiática, abordando os efeitos de enquadramento. Este dilema foi apresentado a um conjunto de 155 indivíduos sob a seguinte formulação:

Imagine-se que os EUA enfrentam um suposto surto de uma doença Asiática, que se espera que mate 600 pessoas. São propostos dois programas alternativos para combater a doença. Imagine-se que a estimativa científica das consequências dos programas são:

Se for adotado o programa A, 200 pessoas serão salvas.

Se for adotado o programa B, existe um terço de probabilidade de que 600 pessoas serão salvas, e dois terços de que nenhuma pessoa será salva.

Questionando vários indivíduos (N=125) acerca de qual o programa a adotar, as respostas foram claras, 72 % escolheram o programa A e 28 % o programa B. Tversky e Kahneman (1981) concluíram que a maioria das escolhas recairia sobre a hipótese que é adversa ao risco, isto é, o prospecto de certeza que permitiria salvar 200 vidas é mais atrativo que o prospecto de risco com valor esperado igual (um terço de hipótese de salvar 600 vidas).

Um segundo grupo de participantes foi submetido ao mesmo problema, no entanto foram sugeridas duas novas alternativas:

Se for adotado o programa C, 400 pessoas morrerão.

Se for adotado o programa D, existe um terço de probabilidade de ninguém morrer, e dois terços de probabilidade de 600 pessoas morrerem.

Questionando vários indivíduos (N=155) acerca de qual o programa a adotar, as respostas foram claras, 22 % escolheram o programa C e 78 % o programa D.

As preferências reveladas no primeiro problema e no segundo problema apresentam um padrão comum: as escolhas que envolvem ganhos apresentam geralmente aversão ao risco, enquanto escolhas que envolvem perdas apresentam normalmente propensão para o risco. No entanto, facilmente se verifica que os dois problemas são efetivamente idênticos. A única diferença entre eles é que os resultados são descritos no primeiro problema em termos de vidas salvas e no segundo problema relativamente a vidas perdidas. A mudança entre eles é acompanhada por uma alteração pronunciada entre uma aversão ao risco e uma propensão para o risco.

#### **Anexo 4 - Caracterização da fase de avaliação da Teoria dos Prospetos de Kahneman e Tversky**

A função de valor, que integra a fase de avaliação da Teoria dos Prospetos não representa probabilidades estimadas subjetivamente; em vez disso, reflete a ponderação atribuída a prospetos com riscos bem definidos em determinadas escolhas (Crozier & Ranyard, 1997), constituindo-se em três dimensões (Haas, 2001; Levy 1992). Em primeiro lugar, a função apresenta um ponto de referência, em que os valores acima deste são percebidos como ganhos e abaixo como perdas. Por outro lado, se este ponto se movimenta, a função de valor movimenta-se em consonância. Na realidade, as pessoas tendem a ser mais preocupadas com os ganhos e perdas face a um ponto de referência, conhecido por dependência de referência (Haas, 2001). Kahneman (2011) define ponto de referência como o estado anterior relativo ao qual ganhos e perdas são avaliados.

Uma segunda dimensão desta função de valor evidencia que a curva da função é côncava no domínio dos ganhos e convexa no domínio das perdas. Isto significa que os indivíduos possuem atitudes variáveis face ao risco dependendo do domínio, isto é, os indivíduos tendem a arriscar para evitar grandes perdas, enquanto que tendem a aceitar ganhos pequenos e certos em vez de correr riscos para aumentar o lucro. A curvatura de utilidade capta estas variações em relação à procura do risco (Haas, 2001). Tal como referem Tversky e Kahneman (1981) na teoria dos prospetos, os resultados são expressos em desvios negativos ou positivos (ganhos ou perdas), face a um ponto de referência neutro, que assume o valor de 0. Apesar de os valores subjetivos diferirem entre os indivíduos e atributos, esta teoria propõe uma função de valor representada graficamente em forma de S, côncava acima do ponto de referência e convexa abaixo. A sensibilidade à mudança de recursos diminui à medida que se vai afastando do ponto de referência em ambas direções numa função de valor, o que não seria necessariamente verdade numa função de utilidade implícita à utilidade esperada, uma vez que esta seria estritamente côncava ou convexa (Levy, 1992).

A terceira dimensão da função de valor descrita pela teoria dos prospetos relaciona-se com a sua inclinação, que é maior nas perdas que nos ganhos, uma vez que a utilidade marginal nos ganhos diminui mais rapidamente que a não utilidade das perdas. Este conceito manifesta a aversão à perda, uma vez que os indivíduos tendem preferencialmente a evitar perdas, do que a ambicionar ganhos comparáveis (Haas, 2001).

## **Anexo 5 - Heurística de representatividade, disponibilidade e ancoragem**

Quanto à heurística de representatividade, esta sucede quando as decisões são influenciadas pelo que é típico (Todd & Gigerenzer, 2000). A título exemplificativo, Tversky e Kahneman (1974) referem que através da heurística de representatividade as probabilidades são avaliadas pelo grau em que A é representativo de B, isto é, pelo grau com que A recorda B. Por exemplo, quando A apresenta uma grande representatividade de B, a probabilidade de A ter origem em B é considerada alta. Por outro lado, se A não é similar a B, a probabilidade de A ter origem em B é considerada baixa (Tversky & Kahneman, 1974). Isto é, objetos, eventos ou processos são atribuídos a uma categoria, tendo por base a sua representatividade ou a sua semelhança àquela categoria (Rehak, Adams, & Belanger, 2010). A representatividade é, assim, uma avaliação do grau de correspondência entre uma amostra e uma população, um exemplo e uma categoria, um ato e um ator ou, genericamente, entre um resultado e um modelo (Tversky & Kahneman, 2002).

Entretanto, existem situações nas quais os indivíduos avaliam a probabilidade de um evento através da facilidade com que certas ocorrências assomam à sua mente (Todd & Gigerenzer, 2000; Tversky & Kahneman, 1974). A título de exemplo, pode-se avaliar o risco de ocorrência de um ataque cardíaco entre os indivíduos de média idade ao recordar memórias entre os seus familiares. Similarmente, a probabilidade de uma possibilidade de negócio falhar pode ser avaliada, imaginando variadas dificuldades que poderão ocorrer. Este julgamento heurístico é designado de disponibilidade (Tversky & Kahneman, 1974).

A heurística de disponibilidade realça que cada sujeito julga a probabilidade de ocorrência de um evento (e.g. nevar em novembro) de acordo com o número de vezes que esse evento ocorreu e se encontra na sua memória (Slovic, 2000). Assim sendo, pode-se considerar a disponibilidade como “um indício útil para aceder à probabilidade, uma vez que as instâncias das grandes classes são habitualmente melhor e mais rapidamente recordadas do que classes ocasionais ou menos frequentes” (Tversky & Kahneman, 1974, p. 1127). Contudo, Goldstein e Gigerenzer (2011, p.62) contrariam esta visão, referindo que “a heurística de disponibilidade é baseada em recordações e não em reconhecimento”.

Enfatizam Tversky e Kahneman (1974, p. 1127) que “a disponibilidade é afetada por outros fatores para além da frequência e probabilidades. Consequentemente, a confiança na disponibilidade conduz a vieses previsíveis”. Em diversas situações os indivíduos realizam estimativas a partir de um valor inicial, que é ajustado para potenciar a resposta final” (Tversky & Kahneman, 1974, p. 1128), sendo as decisões fundamentadas no que surge inicialmente (Todd & Gigerenzer, 2000).

O valor inicial, ou ponto de partida, poderá ser sugerido pela formulação do problema, no entanto, os ajustamentos são habitualmente insuficientes. Isto é, diferentes pontos de partida apresentam estimativas diferentes, que são tendenciosas face aos valores iniciais. Este fenómeno é designado por ancoragem (Tversky & Kahneman, 1974). O viés surge quando as estimativas e decisões são sobre influenciadas por este valor de partida, uma vez que os indivíduos não ajustam as estimativas e consequentes decisões tanto quanto deviam, de acordo com a informação que vai estando disponível (Jones, in Rehak et al., 2010), ficando a decisão final, por ação do viés, próxima da decisão inicial.

## **Anexo 6 - O “efeito menos é mais” das heurísticas rápidas e frugais**

Mencionam Gigerenzer e Gaissmaier (2011) que, inicialmente, as heurísticas foram sujeitas a avaliação em *mundos pequenos*, referindo-se a situações nas quais todas as alternativas relevantes, as suas consequências e probabilidades são conhecidas, onde o futuro é certo e, desse modo, a solução ótima para um problema pode ser determinada. No entanto, para verificar o bom funcionamento das heurísticas em *mundos grandes* (situações em que alguma informação relevante é desconhecida ou terá de ser estimada através de amostras, sendo o futuro incerto, violando as condições da teoria racional da decisão), é necessária a existência de modelos formais heurísticos, uma vez que as heurísticas não poderão ter apenas uma caracterização vaga, sustentada em rótulos generalistas. Têm de ser sujeitas a testes que permitam a extrapolação de predições precisas tal como as técnicas estatísticas permitem.

Quando ocorreu a formalização das heurísticas, verificou-se uma situação surpreendente. Num conjunto alargado de *mundos grandes*, heurísticas simples eram mais precisas que os métodos estatísticos *standard*, que possuíam a mesma ou ainda mais informação. Estes resultados ficaram conhecidos como efeito menos é mais (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011). O efeito “menos é mais” ocorre quando o recurso a menor quantidade de informação conduz a decisões mais precisas comparativamente a circunstâncias nas quais esteja disponível um volume superior de informação. Este efeito enfatiza a existência de uma função em forma de U invertido entre precisão e quantidade de informação, isto é, a partir de determinado ponto maior quantidade de informação não se traduzirá num resultado mais vantajoso, mas, ao invés, prejudicial (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, vd., também, Oliveira, 2005). Refere Gigerenzer (2006) que ao ignorar informação, as heurísticas conduzem a melhores predições do que as estratégias que utilizam toda a informação relevante. O ponto de partida do programa de heurísticas rápidas e frugais questionava o facto de heurísticas simples obterem um bom desempenho na realização de inferências em ambiente real (Goldstein, 2009).

## **Anexo 7 - Caixa de ferramentas adaptativa**

De acordo com Todd (2001, p. 52), o ser humano “toma muitas decisões tirando partido de uma caixa de ferramentas adaptativa de heurísticas simples, não por ser forçado devido a restrições cognitivas, mas antes porque esta informação heurística rápida e frugal combina com os desafios (passados) do ambiente”. Os humanos utilizam heurísticas simples porque têm capacidade de comportamento adaptativo, ao explorar a estrutura da informação em ambientes naturais de decisão (Todd, 2001; vd., também, Sadler-Smith & Sparrow, 2008). Goldstein et al. (2001) destacam algumas heurísticas simples, entre as quais a heurística de imitação, a heurística de igual ponderação, a heurística escolha a melhor (*take the best*), a heurística escolha a primeira (*take the first*), a heurística de inferência de pequena amostra e a heurística de reconhecimento

Os traços essenciais das heurísticas na caixa de ferramentas adaptativa incluem a sua plausibilidade psicológica (estão condicionadas às limitações cognitivas apresentadas pela espécie humana), o seu domínio específico (são estratégias especializadas e não de domínio geral) e a sua racionalidade ecológica (o seu sucesso reside no seu grau de adaptação à estrutura ambiental) (Martignon, 2001; vd., também, Gigerenzer, Todd, & The ABC Research Group, 1999). O conceito de caixa de ferramentas adaptativa assume que um indivíduo, uma cultura ou uma espécie poderá ser caracterizado por um conjunto de heurísticas com o intuito de sobreviver a um mundo incerto. Estas heurísticas são simples com vista a serem robustas, rápidas e eficientes e exploram a memória de reconhecimento (Goldstein & Gigerenzer, 2011), constituindo uma “coleção de mecanismos cognitivos especializados, que a evolução construiu na mente humana em domínios específicos de inferência e raciocínio” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 740).

## **Anexo 8 - A heurística de reconhecimento**

A mais simples das heurísticas é a heurística de reconhecimento (Goldstein & Gigerenzer, 2002; Goldstein & Gigerenzer, 2011), sendo “útil quando existe uma forte correlação – em ambas as direcções – entre reconhecimento e critério” (Goldstein & Gigerenzer, 2002, p. 76). “A heurística de reconhecimento, provavelmente a heurística mais frugal de todas, realiza inferências a partir de padrões de informação ausentes. Esta heurística explora uma adaptação fundamental de muitos organismos: a vasta, sensível e segura capacidade de reconhecimento” (Goldstein & Gigerenzer, 2011, p. 58). Existem alguns aspetos chaves inerentes à heurística de reconhecimento: a) esse reconhecimento é muitas vezes uma pista ecologicamente válida; b) os indivíduos muitas vezes seguem o reconhecimento quando realizam inferências; c) o reconhecimento suplanta os indícios de conhecimento; d) o seu uso poderá vir a produzir o “efeito mais é menos”, que se consubstancia em estados inferiores face ao conhecimento conduzem a inferências mais precisas face a estados superiores de conhecimentos (Pachur, Todd, Gigerenzer, Schooler & et Goldstein, 2011).

A heurística de reconhecimento encontra-se situada na classe das heurísticas *ignorance-based decision making*, que são as mais simples e visam selecionar uma opção de entre duas possibilidades, de acordo com um critério com que ambas possam ser comparadas. Esta ignorância salientada encontra-se no cerne da tão referenciada heurística de reconhecimento. Para uma tarefa de escolha entre duas alternativas a heurística de reconhecimento pode ser indicada da seguinte forma: se um de dois objectos é reconhecido e o outro não o é, poder-se-á inferir que o objecto reconhecido tem um valor superior face ao critério (Goldstein & Gigerenzer, 2002; Goldstein & Gigerenzer, 2011; Gigerenzer & Goldstein, 2011). “A heurística de reconhecimento é um modelo simples de duas escolhas. Não pondera ou combina informação “ (Goldstein, 2009, p. 146), limitando a sua pesquisa a uma regra de paragem simples, ou seja, pára a pesquisa de indícios caso um objecto seja reconhecido, e limita os custos cognitivos ao apresentar uma regra de escolha simples, ao escolher a alternativa favorecida pelo reconhecimento (Goldstein, 2009). Apesar da sua simplicidade, a heurística de reconhecimento em interação com os ambientes naturais consegue realizar inferências precisas, predizer escolhas comportamentais e explicar fenómenos contraintuitivos como o fenómeno “menos é mais” (Goldstein, 2009).

Gigerenzer e Hoffrage (1995) através da sua análise de dados obtidos recorrendo a uma amostragem natural, concluíram que lacunas de informação poderão ser utilizadas para realizar inferências inteligentes. Ao questionarem os participantes na experiência

(uma dúzia de alemães e americanos) qual a cidade com mais população, San Diego ou San António, obtiveram os seguintes resultados:

Dois terços dos cidadãos americanos responderam correctamente, que San Diego é mais populosa.

100% dos cidadãos alemães afirmaram que a cidade com mais população era San Diego.

Apesar de os cidadãos alemães apresentarem um menor conhecimento relativamente a esta matéria, realizaram inferências mais corretas que os cidadãos americanos, que possuem mais informação.

Aparentemente estes resultados corresponderiam a um erro, pois como seria possível indivíduos com mais conhecimento, obterem piores resultados? Como poderia ser isto possível? Uma observação acerca do conhecimento do grupo menos informado poderia deter a resposta. Todos os indivíduos alemães sujeitos a este teste conheciam (de ouvir falar) a cidade de San Diego e metade deles não conheciam a cidade de San António. Daí todos terem realizado a inferência de que San Diego é mais populosa.

A estratégia utilizada pelos cidadãos alemães foi modelada pela heurística de reconhecimento. A tarefa para a qual a heurística é adequada relaciona-se com a escolha de objectos que são valorizados face a um critério (Goldstein & Gigerenzer, 2002; Goldstein & Gigerenzer, 2011). De acordo com a heurística de reconhecimento quando um indivíduo apenas reconhece um de dois itens, o indivíduo julgará o item reconhecido como maior em qualquer das dimensões positivamente relacionadas com o reconhecimento. Por exemplo, devido ao tamanho da cidade ser positivamente associado a um reconhecimento, a heurística de reconhecimento irá predizer que as cidades reconhecidas serão julgadas com maiores dimensões que as cidades não reconhecidas. Isto deve-se ao facto de a heurística não ser compensatória, ou seja, nenhuma outra informação para além da reconhecida é considerada no julgamento (Oppenheimer, 2003).

“A eficiência da aparentemente simples heurística de reconhecimento depende da sua racionalidade ecológica: a sua habilidade para explorar a estrutura da informação em ambientes naturais” (Goldstein & Gigerenzer, 2002, p. 76). A heurística é eficiente quando a ignorância, especialmente um lapso de reconhecimento, é sistemática em vez de ser distribuída aleatoriamente, isto é, está fortemente correlacionada com o critério (Goldstein & Gigerenzer, 2002). “A correlação entre o reconhecimento e o critério poderá ser aprendida da experiência ou poderá ser codificada geneticamente” (Goldstein & Gigerenzer, 2002, p. 76).

## **Anexo 9 - Variações alternativas e caracterização do modelo RPD**

O método RPD apresenta três variações alternativas, consistindo a primeira numa “estratégia básica” (Klein, 1998, p. 41), através da qual os decisores identificam a situação como comum e familiar, identificando um curso de ação de probabilidade considerável de ocorrência. A segunda variação surge em casos nos quais se visa descrever o que ocorre em situações menos claras. Nestas circunstâncias, os decisores peritos confiam com frequência numa estratégia que simula mentalmente os acontecimentos conducentes às características fundamentais da situação. Por fim, a terceira variação descreve o modo de avaliação de um procedimento por parte dos decisores, sem recorrer a uma análise comparativa com outros procedimentos. Esta última variação decorre da avaliação de uma simulação mental de um procedimento, com o objetivo de averiguar o funcionamento do mesmo e, simultaneamente, verificar a existência de consequências involuntárias consideradas inaceitáveis (Lipshitz, 2001; vd., também, Warwick & Hutton, 2007).

As três variações descrevem como os decisores lidam com as restrições e o *stress* frequentemente encontrados no ambiente em que agem. Sob extrema pressão temporal, a primeira variação resulta em reações razoáveis sem a necessidade de deliberações ou análises. Sob incerteza, a segunda variação descreve como a plausibilidade das narrativas alternativas podem auxiliar o decisor a optar por uma interpretação e a categorizar a situação. Sob mudança, o decisor encontra-se preparado para reagir de forma célere, desprovido da necessidade de recorrer a análises suplementares. A eficácia deste modelo está dependente da existência de uma experiência razoável por parte do decisor, de limites temporais que pressionam o decisor e da inexistência de certezas ou objetivos bem delimitados.

De acordo com Klein (1993), existe um conjunto de aspetos que permite distinguir o modelo RPD dos modelos clássicos de tomada de decisão: o modelo RPD foca-se na avaliação da situação em vez de julgar uma situação superior a outras; descreve a forma de os indivíduos aportarem a suas experiências visando sustentar as suas decisões; o modelo RPD salienta que decisores experientes conseguem identificar uma opção razoável logo na primeira opção considerada, em vez de gerar muitas opções; o modelo RPD confia no *satisficing* (Simon, 1955) em vez de procurar a optimização – ao encontrar a primeira opção que funciona, não necessariamente a melhor opção; o modelo RPD refere que decisores experientes avaliam uma opção conduzindo uma simulação mental de um rumo de acção, com o objectivo de verificar se a opção funciona, em vez de comparar vantagens e desvantagens das diversas opções.

Os pontos-chave da análise de Klein (1993) acerca do modelo RPD são as seguintes:

- a) O modelo RPD descreve como os decisores utilizam a sua experiência para evitar deliberações trabalhosas;
- b) A experiência permite que um indivíduo compreenda uma situação em termos de objectivos plausíveis, pistas relevantes, expectativas e ações típicas.
- c) Decisores experientes habitualmente procuram encontrar uma decisão satisfatória e não a melhor;
- d) Decisores experientes conseguem normalmente identificar um rumo de ação aceitável no primeiro que lhe assoma à mente e raramente sentem necessidade de gerar outro rumo;
- e) Conseguem gerar um rumo de ação através de uma simulação mental. Não necessitam comparar diversas opções;
- f) As estratégias de decisão de reconhecimento são apropriadas para situações em que existe pressão de tempo e ambiguidade; as estratégias analíticas são apropriadas no tratamento de dados abstratos e pressão para justificar decisões;
- g) Numa variedade de cenários operacionais, a decisão por reconhecimento é utilizada mais frequentemente que os métodos analíticos, mesmo nos casos mais complexos.

De acordo com Omodei e McLennan (1994), os factores de tomada de decisão naturalista são os seguintes:

- a) Envolvimento incerto e dinâmico: a decisão é incompleta e ambígua, estando em constante mudança;
- b) Ciclos de *feedback* sobre múltiplos acontecimentos: em contexto real as decisões são frequentemente tomadas em séries continuadas e dependentes temporalmente, nas quais cada acção influencia a decisão seguinte;
- c) Consequências significativas: a tomada de decisão naturalista envolve determinados riscos, com consequências internas (por exemplo, ao nível da definição de competência do decisor), ou externas (que podem causar danos irreparáveis);
- d) Grau de estruturação: há evidências de que tarefas pouco estruturadas dificultam a aplicação do conhecimento superior dos *experts*, sendo como tal importante estudar a forma como o grau de estruturação afecta a forma como são tomadas as decisões;
- e) Múltiplos objectivos: as decisões no mundo real são muitas vezes tomadas em condições em que os objectivos não estão bem especificados, mudam ao longo do tempo e competem uns com os outros; a perseguição de um objectivo compreende uma série de sub-objectivos e de objetivos associados, bem como a rejeição de outros;
- f) Constrangimentos temporais: as decisões no mundo real são tomadas segundo vários graus de pressão temporal e dependem directamente do tempo disponível;
- g) Complexidade da decisão: as decisões complexas têm mais interesse para a investigação do que as decisões simples;

- h) Vários sujeitos intervenientes: a existência de vários intervenientes na decisão é uma variável importante, particularmente para se determinar o seu impacto no processo de decisão;
- i) Normas e objectivos organizacionais congruentes: as decisões naturalistas devem ser tomadas sob condições de congruência entre o interesse do decisor e o organizacional;
- j) Quantidade de informação: muitas vezes os decisores têm de aceder a informações específicas de um vasto espectro de conhecimento processual e declarativo, o que contribui para a complexidade da decisão;
- k) Nível de mestria: a maioria da investigação em tomada de decisão naturalista diz respeito a decisores que são especialistas numa dada tarefa; no entanto, é vantajoso que se investigue os processos conducentes à *expertise*, de modo a que se possa conhecer o desenvolvimento das estratégias de decisão.

## **Anexo 10 - Influência das emoções na tomada de decisão**

Durante séculos, o papel das emoções foi desvalorizado no processo de tomada de decisão e julgamento. De acordo com Forgas (2003), diversos filósofos clássicos, entre os quais Platão, Aristóteles e Descartes encaravam as emoções como um perigo potencial, uma força invasiva que tentava subverter o julgamento racional e as atitudes. No seu livro publicado em 1994, Damásio (2005, p. 183) refere que “um aspecto importante da conceção racionalista é a de que, para alcançar os melhores resultados, as emoções têm de ficar de fora. O processo racional não deve ser prejudicado pela paixão”. Historicamente, os processos que envolviam emoções eram percecionados como vieses conducentes a comportamentos decisórios irracionais (Peters, Vastfjall, Garling, & Slovic, 2006):

Assumia-se que os decisores avaliavam as potenciais consequências das suas decisões desapaixonadamente e escolhiam ações que maximizassem a «utilidade» de tais consequências. Uma vez escolhida, era assumido que a maximização da utilidade do rumo de ação escolhido seria implementado automaticamente. (Loewenstein & Lerner, 2003, p. 619)

O apogeu da pesquisa científica no domínio da decisão, associado ao surgimento da teoria comportamental da decisão, conduziram a uma marginalização do papel das emoções na tomada de decisão (Loewenstein & Lerner, 2003). As teorias convencionais englobavam apenas as emoções esperadas, negligenciando a importância das emoções imediatas (emoções experienciadas aquando da tomada de decisão). “Até recentemente as emoções atraíram pouca atenção por parte dos investigadores da decisão. A tomada de decisão foi encarada como um processo cognitivo – uma matéria que visava estimar qual das várias ações alternativas produzia a consequência mais positiva” (Loewenstein & Lerner, 2003, p. 619; vd., também, Markic, 2009). Sugere Larrick (1993, p. 448) que “fatores importantes são frequentemente ignorados pelas teorias cognitivas e económicas” da tomada de decisão. As referidas teorias deveriam ponderar as consequências motivacionais e emocionais, decorrentes e envolvidas (com participação no próprio processo decisional) numa decisão, não atendendo apenas a probabilidades e resultados de diferentes alternativas (Larrick, 1993).

No entanto, tal como adianta Damásio no seu escrito (2005; vd., também, Markic, 2009), com o avanço da pesquisa em áreas como a neuroanatomia, a psicofisiologia e a cognição social, esta visão acerca da influência das emoções nas atitudes e tomada de decisão alterou-se, tornando-se evidente que as emoções assumem-se frequentemente

como úteis ou até essenciais enquanto componentes de uma resposta social adaptativa. A maioria dos conceitos consolidados no âmbito do papel das emoções no pensamento humano e no comportamento, foi apenas descoberta durante os últimos 20 anos (Forgas, 2001), fornecendo “evidências irrefutáveis que os julgamentos e tomadas de decisão dos indivíduos são criticamente influenciados pelas emoções experienciadas na altura da tomada de decisão” (Mosier & Fisher, 2009, p. 99; vd., também, Forgas, 2001; Mosier & Fisher, Goldstein 2010).

Diversas abordagens enveredaram por caminhos explicativos do papel das emoções no processo de tomada de decisão, com o intuito de avaliar o seu impacto no decisor. Adianta Markic (2009, p. 58) que Damásio, na hipótese do marcador somático, alvitra “que uma parte importante do processo de tomada de decisão compreende a comparação entre potenciais alternativas com emoções e sensações presentes em situações passadas similares” (Markic, 2009, p. 58). Este procedimento permite a estimulação potencial de resultados futuros baseados nas experiências passadas optando-se nesse momento por um movimento que conduza à melhor solução possível (Markic, 2009). “A hipótese do marcador somático fornece um nível de sistema neuroanatômico e enquadramento cognitivo à tomada de decisão e à influência das emoções nesta” (Bechara, Damásio, & Damásio, 2000, p. 295; vd., também, Bechara, 2004).

“Os marcadores somáticos são um caso especial do uso de sentimentos que foram criados a partir de emoções secundárias. Estas emoções e sentimentos foram ligados, por via da aprendizagem, a certos tipos de resultados futuros ligados a determinados cenários” (Damásio, 2005, p. 186). Na eventualidade de um destes marcadores ser negativo e justaposto a um determinado resultado futuro, a combinação funciona como uma campanha de alarme. Quando, ao invés, é justaposto um positivo, o resultado constitui um incentivo (Damásio, 2005). Os indivíduos tendem a classificar as situações experienciadas sob a influência de emoções sociais, em alegria e tristeza, que se encontram sujeitas a ativação através de recompensas e castigos, constituindo-se desta forma em categorias conceptuais (Markic, 2009). De acordo com Damásio (2005), os marcadores somáticos não retiram ao indivíduo a sua capacidade de decisão, auxiliam, pelo contrário, no processo de tomada de decisão, dando destaque a algumas opções, adversas ou favoráveis, e eliminando-as rapidamente da análise subsequente. Pode considerar-se como um sistema de qualificação automática de previsões, que atua, independentemente da vontade do decisor, com vista à avaliação de cenários extremamente diversos do futuro que é antecipado. Uma vez que estas decisões, auxiliadas pelos marcadores somáticos, são relativamente céleres, apelidam-se com frequência decisões intuitivas (Markic, 2009).

Loewenstein e Lerner (2003), por outro lado, referem que a compreensão dos diferentes papéis desempenhados pelas emoções na tomada de decisão exige a distinção

entre duas diferentes configurações, através das quais as emoções influenciam o processo decisional. A primeira influência, de expectativas emocionais, consiste na predição de consequências emocionais associadas aos resultados. O segundo tipo de influência emocional na tomada de decisão consubstancia-se nas emoções imediatas, experienciadas aquando da tomada de decisão. As emoções imediatas condicionam a tomada de decisão de duas formas qualitativas distintas: podem exercer um impacto direto ou indireto. A influência indireta na tomada de decisão ocorre ao alterar a perceção do decisor das probabilidades dos resultados, ou ao modificar a qualidade e quantidade do processamento de pistas relevantes. A alteração direta pode igualmente ocorrer, de acordo com a intensificação da magnitude das emoções imediatas, uma vez que os decisores perdem progressivamente o controlo da tomada de decisão ao ignorar o carácter racional da mesma.

A configuração das expectativas emocionais encara os modelos de tomada de decisão à semelhança do modelo de utilidade esperada, assumindo que os indivíduos procuram antecipar as consequências emocionais associadas aos rumos alternativos de ação e, a partir desse instante, selecionar as ações que maximizam emoções positivas e minimizam as negativas. Loewenstein e Lerner (2003; vd., também, Garbarino & Eddel, 1997) adiantam o seguinte exemplo acerca das expectativas emotivas:

Imagine que um investidor escolhe movimentar algumas das suas poupanças para um fundo de alto risco associado a tecnologia. Ao tomar esta decisão, o investidor poderá tentar predizer as probabilidades dos diferentes resultados, como ganhos ou perdas de um determinado montante de dinheiro (decorrentes da decisão para as consequências esperadas) e perspetivar o que sentirá de acordo com os diferentes cenários. Poderá imaginar que, caso invista no fundo de alta tecnologia e este comece a afundar no momento do seu investimento, irá arrepende-se da sua decisão. As emoções expectáveis não são experienciadas como emoções *per se* no momento da tomada de decisão. Pelo contrário, são consideradas expectativas relativas a emoções que serão experienciadas futuramente.

Ambas as emoções, imediatas e expectáveis, são cruciais para um convencional funcionamento do decisor, constituindo-se porém fonte potencial de viés. As emoções expectáveis poderão conduzir a erros de decisão, uma vez que os decisores estão propensos a erros sistemáticos ao predizer o seu estado anímico futuro. As emoções imediatas podem produzir erros ao distorcer o julgamento de autointeresse dos decisores. Mesmo quando os indivíduos possuem um entendimento realista acerca do seu próprio interesse, as emoções imediatas poderão causar uma perda de controlo do seu próprio comportamento. No entanto, Loewenstein e Lerner (2003) sustentam que estes potenciais vieses devem ser ponderados face às funções fundamentais que servem, como a priorização do processamento de objetivos.

Neste contexto, Forgas (1995) propôs a Teoria de Infusão de Afeto (*Affect Infusion Model*, adiante AIM). Este modelo enfatiza a influência dos estados afetivos nas decisões, julgamentos e comportamentos, dependentes da tipologia de estratégias de processamento de informação que o indivíduo adota em situações específicas. Tarefas que requeiram processamento exaustivo ou que se assumam particularmente elaboradas, classificados por tarefas de alta infusão, tendem a ser influenciadas pelo afeto, de forma direta ou indireta. Em contraste, tarefas facilmente resolúveis através de processos mais simples e diretos, ou que recorrem a rotinas e conhecimentos pré-concebidos, designadas de baixa infusão, tendem a demonstrar menor influência do afeto (Henriques & Lima, 2003). O afeto influi no comportamento, uma vez que influencia o que os indivíduos pensam, relativamente ao conteúdo da cognição, e como pensam, no que concerne ao processo de cognição (Forgas, 2001, 2010). O modelo desenvolvido por Forgas (2001) conjectura ainda que a exposição do decisor a emoções é exponencial ao condicionamento face à natureza da estratégia que irá adotar. “Um pressuposto do modelo é que os indivíduos, frequentemente, optam pela mais simples e menos trabalhosa forma de processamento de estratégias, desde que preencham os requisitos contextuais mínimos” (Forgas, 2001, p. 101).

E qual será o impacto das emoções na tomada de decisão inserida num ambiente dinâmico, em contexto naturalista? Mosier e Fisher (2009) salientam que é surpreendente que os investigadores em NDM se encontrem virtualmente silenciosos acerca da temática das emoções, constituindo uma infeliz lacuna de conhecimento. Na perspetiva dos autores referidos, os investigadores da NDM têm de ter consciência do impacto potencial das emoções no processo de decisão de forma a descrever e prever adequadamente a tomada de decisão de peritos (Mosier & Fischer, 2010). Está descrita uma variedade de consequências provocadas pelas emoções na tomada de decisão em contextos naturalísticos que envolvem ambientes dinâmicos. Primeiramente, considera-se que a emoção e o afeto poderão limitar a pesquisa de informação. Adicionalmente, poderão estabelecer um quadro de coerência e assim conduzir à integração da informação e pistas, visando a avaliação da situação. Assim sendo, os indivíduos têm oportunidade de examinar a maioria dos dados disponíveis, contudo, os padrões identificados e a lógica das suas decisões serão alicerçadas em torno de temas afetivos congruentes (Mosier & Fisher, 2009).

Mosier e Fisher (2009) distinguem o afeto integral do acidental. O afeto integral congrega respostas emocionais obtidas mediante a situação de tomada de decisão *per se* ou em virtude das suas potenciais consequências. O afeto acidental diz respeito a emoções que o indivíduo transporta para a situação decisional e que não se relacionam de todo com a tarefa em causa. O afeto, na sua generalidade, poderá assumir um impacto considerável

na interpretação da informação em contexto operacional. Os decisores influenciados por estados afetivos particulares poderão bloquear numa situação de interpretação e ação, em congruência com o seu estado. A título de exemplo, a raiva encontra-se habitualmente associada à perceção de controlo sobre uma situação, enquanto o medo e a ansiedade estão relacionados com a perceção de uma situação cujo controlo não está ao alcance do indivíduo. A raiva poderá encorajar um sentimento de culpa, no qual os decisores se focam na responsabilidade e retribuição, ao invés de se centrarem na resolução do problema. O medo e a ansiedade, em contraste, poderão conduzir a um estado de preocupação, conducente a hipervigilância de autoproteção e segurança (Mosier & Fisher, 2009).

Ainda inseridos na temática da tomada de decisão em contexto naturalista, Mosier e Fisher (2010) questionam se as emoções desempenham algum papel na tomada de decisão dos especialistas. Salientam estes autores que, de acordo com a literatura existente, são sugeridas três hipóteses acerca da influência das emoções. De acordo com a primeira hipótese, os especialistas não diferem dos decisores comuns e, por isso, sentirão a influência das emoções aquando da tomada de decisão. Comprovando esta hipótese, o estudo de Estrada et al. (in Mosier & Fischer, 2010), com participantes médicos, permitiu verificar que através da indução de uma emoção positiva, oferecendo doces, os clínicos apresentaram melhores resultados na tarefa de reconhecimento de sintomas e demonstraram superior rigor e atenção nos processos de decisão do que aqueles que não foram sujeitos a este estímulo. Além disso, diferentes estudos mostraram que “a experiência não protege necessariamente os indivíduos de usar potenciais atalhos perigosos [uma vez que tanto os] experientes como as pessoas comuns tendem a usar automatismos como heurísticas, em substituição da procura e processamento de informação de vigilância” (Mosier & Fischer, 2010, p. 245).

A segunda hipótese sugere que os especialistas, ao tomarem decisões em áreas que dominam, são imunes ao impacto das emoções. Atendendo a Mosier e Fischer (2010) as emoções afetam os processos analíticos de decisão, no entanto, é possível que não influenciem a totalidade dos decisores especialistas em contextos da NDM, uma vez que as suas decisões estão dependentes do reconhecimento de padrões. Estando estes decisores conscientes dos aspetos relevantes para a decisão, das informações a recolher e das regras e procedimentos a que podem recorrer, evitam assim a interferência de dados irrelevantes (Cohen, 1993). Além disso, “os especialistas tendem a estar imbuídos de um forte sentido de responsabilidade, e isso ajuda-os a manterem-se motivados no processo e a não serem influenciados no juízo e raciocínio e na tomada de decisão” (Forgas, in Mosier & Fischer, 2010, p. 246).

Por fim, a última hipótese proposta salienta que as emoções não constituem necessariamente distrações irrelevantes, representando fontes abastadas de informação

válida relativa à tarefa em mãos (Mosier & Fischer, 2010). As evidências que suportam esta enunciação são provenientes da área da neurociência, adiantando Damásio (2005) que pacientes que perderam a capacidade de processar estímulos emocionais, também exibem limitações significativas na capacidade de tomada de decisão. De acordo com Moiser e Fischer (2010), os peritos apresentam sensibilidade à informação relevante para a tarefa, identificando por outro lado as respostas emocionais irrelevantes para a execução dessa tarefa e previnem deste modo o seu impacto na tomada de decisão. Semelhantemente, os peritos compreendem a emoção como resultado dos elementos críticos do contexto da tarefa, atribuindo-lhe significância para a decisão (Moiser & Fischer, 2010).

## **Anexo 11 - Ação coletiva**

“As multidões são o homem elefante das ciências sociais. São encaradas como algo estranho, patológico e monstruoso. Simultaneamente, são observadas com fascínio e respeito. No entanto, e acima de tudo, são consideradas como algo à parte” (Reicher, 2001, p. 184). O desígnio de compreensão dos fenómenos coletivos de contestação não é recente e, ao longo do tempo, as teorias explicativas têm sido dissonantes relativamente à justificação destes fenómenos. Não obstante, um conceito subjaz à maioria destas teorias, a emergência de uma nova potência, última soberana da idade moderna: a potência das multidões (Le Bon, 1896/2002). Le Bon (1896/2002) refere que a disseminação do poder das multidões surge com a constatação por parte dos indivíduos pertencentes a determinada coletividade que, ao associarem-se, a força e credibilidade das suas conceções perante os órgãos de poder aumentam.

As perspetivas relativas à ação coletiva são diversas, apresentando forte mutabilidade e acompanhando a evolução das sociedades. De acordo com Estanque (1999), a contestação coletiva assume com frequência características e traços, que se definem pela emotividade, sugestionabilidade, intolerância e unanimidade. A visão descrita caracteriza a conspeção clássica de Le Bon (1896/2002), Tarde (1903), entre outros, considerando estes autores que a multidão suprime as disparidades entre os seus membros e, de forma acrítica e emotiva, fixa unanimemente o seu foco num dado objetivo (Estanque 1999). Le Bon (1896/2002) enfatiza que o motivo da transformação dos indivíduos no seio de uma multidão e a sua descida em diversos graus na escala civilizacional surge associado ao facto de estes, quando inseridos num grupo numeroso, adquirirem um sentimento de invencibilidade que os conduz a ceder a instintos que, caso sozinhos, teriam necessariamente reprimido. Esta súbita ausência de personalidade, esmorecimento da distintividade e conseqüente anonimato, proporciona a perda, por parte dos indivíduos, da necessidade e capacidade de reter a sua natureza desordeira (Le Bon, 1896/2002).

Le Bon (1896/2002) descreve o comportamento do indivíduo inserido num grupo como se de fenómeno de hipnotismo se tratasse, não possuindo o sujeito consciência dos seus atos. “Nele, tal como no hipnotismo, ao mesmo tempo que certas faculdades são destruídas, outras podem ser levadas a um grau de extrema exaltação” (Le Bon, 1896/2002, p. 7). O inconsciente toma forma e conduz os indivíduos à prática de atos que, no pleno das suas faculdades, nunca cometeriam (Freud, 1921), funcionando em regime de sonambulismo (Tarde, 1903). O grupo é, desta forma, possuidor de uma consciência coletiva e age como se de uma única mente se tratasse (Durkheim, 1953).

A generalidade das teorias clássicas da ação coletiva (também designadas por Teorias do Comportamento Coletivo) ostentam implícita a ideia de insanidade coletiva. Le Bon (1896/2002), na sua famosa obra *Psychologie des Foules (The crowd: A study of the popular mind)*, do ano de 1896, salienta que a súbita ausência de personalidade consciente advém de um fenómeno designado por contágio, que envolve o abandono da natureza egoísta do indivíduo, em conveniência de uma alma coletiva. Segundo este autor, o contágio determina que, independentemente das similitudes ou diferenças entre sujeitos relativamente ao modo de vida, ocupações, carácter ou inteligência, o facto de se envolverem numa multidão conduz a que sintam, pensem e ajam de forma distinta do que fariam se estivessem isolados. Estas teorias afirmavam que um ato de violência coletivo poderia ser compreendido tendo em consideração exclusivamente o comportamento da multidão, conduzido por uma mente coletiva irracional que visa alvos escolhidos aleatoriamente (Baudains, Braithwaite, & Johnson, 2013, vd., também, Reicher, 2001).

Allport (1924) partilha com Le Bon (1896/2002) a premissa de insanidade mas rejeita, no entanto, a ocorrência de qualquer tipo de transformação dos indivíduos na massa. Sublinha que não é a massa, por si só, que altera a natureza pacífica dos indivíduos. Contraria a noção de Rousseau que o Homem é naturalmente bom e alvitra que os fenómenos de grupo geram unicamente as condições ideais para que estes exprimam impunemente o seu verdadeiro carácter.

A imitação representa um fenómeno explicativo adicional acerca do comportamento apresentado pelos indivíduos aquando da sua inserção no seio de multidões. Este conceito associado à ação social, adiantado por Tarde (1903), constitui fator de análise fundamental relativamente às relações interpessoais. A consciência coletiva dos grupos (Durkheim, 1953) ocorre devido à influência mútua exercida entre os indivíduos através de um processo de imitação, sugerindo que estes, quando mergulhados na multidão, tendem a despersonalizar-se e a replicar inconscientemente as ações uns dos outros (Tarde, 1903).

Numa época em que os movimentos operários, revolucionários, de defesa de direitos civis, feminismo, entre outros, assomaram, surgiu a necessidade de qualificar estes movimentos (Gohn, 1997) e de legitimar a intervenção do poder vigente na sua repressão. As teorias clássicas da ação coletiva assumiram, uma importância capital na medida em que descreveram um fenómeno com grande projeção na sociedade e apresentaram-no enquanto produto homogeneizado, não permitindo, dessa forma, qualquer aso à individualização consciente dos seus elementos. À luz destas teorias, os indivíduos comportam-se de forma irracional no seio de uma multidão, pois nessas circunstâncias encontram-se anónimos, perdem a sua identidade individual e o controlo do seu comportamento. Consequentemente, são incapazes de resistir ao impulso antissocial e o

potencial para assumir um comportamento destrutivo está crescentemente presente (Cronin & Reicher, 2006).

Turner e Killian (1957) rejeitaram o conceito de irracionalidade das multidões e, tal como havia referido Allport (1924), recusam a noção de alma coletiva das multidões, constituindo-se como autores de rutura com as teorias vigentes até então. Estes autores salientam a existência, na multidão, de um conjunto de indivíduos que expressam os seus sentimentos, enquanto os restantes o evitam (Turner & Killian, 1957). No interior de uma multidão, ocorre um lapso temporal durante o qual os indivíduos debatem ideias e veiculam a sua perspetiva da realidade. Durante este debate, surgem os designados *keynoters*, indivíduos que, mediante a personalidade e as suas conceções relativamente a determinados assuntos, fazem prevalecer a sua ideologia sobre os pares (Turner & Killian, 1957) e cuja capacidade persuasiva é seguida (Park, 1972). A dominância destes indivíduos leva a 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. Estes autores rejeitam ainda a ilusão de uma multidão homogénea (Reicher, 2001).

As modernas teorias da ação coletiva introduziram novos conceitos acerca das multidões e do comportamento dos indivíduos nelas inseridos. Alguns dogmas associados às teorias clássicas, nomeadamente os conceitos de contágio, de irracionalidade e o cariz violento das multidões (Chazel, 1995) foram abandonados. O cariz irracional associado às multidões foi desprezado, sendo potenciada a racionalidade dos indivíduos. O desenvolvimento histórico da modernidade, sobretudo a partir da segunda metade do século XX, influenciou os paradigmas e as teorias sociológicas e criou condições científico-sociais para o surgimento das modernas teorias da ação coletiva Teoria da Mobilização de Recursos (Nunes, 2012).

Esta teoria sustenta a existência de uma racionalidade dos indivíduos que integram um movimento coletivo, salientando que a decisão de agir constituiria um ato de deliberação individual, resultado de cálculo racional entre benefícios e custos (Tilly, 1978; Olson, 1965). Introduz a variável racionalidade no estudo dos movimentos coletivos e os movimentos coletivos começam a ser analisados como grupos de pressão organizados que, com o objetivo de alcançarem a realização dos seus interesses particulares, acionam estrategicamente determinados recursos para aceder aos órgãos de poder político institucionais. Para compreender o funcionamento dos movimentos coletivos, esta abordagem aplica os modelos económicos da escolha racional do ator, nomeadamente a análise dos custos-benefícios (Scott, cit in Nunes, 2011), efetuada pelos indivíduos que integram o movimento coletivo e que orienta o seu comportamento (Guerra, 2006), evidenciando o papel de ator racional que estes desempenham.

Papel fundamental na ascensão desta teoria foi o de Olson (1965), ao defender a ideia de que no seio do grupo, o indivíduo efetua cálculos racionalmente elaborados com intuito de vislumbrar os possíveis ganhos e benefícios, traduzindo uma lógica totalmente racional. Olson (1965) refere que devido a esta avaliação por parte dos indivíduos, em movimentos coletivos de grandes dimensões, é difícil estabelecer uma percepção coletiva em relação à ação individual de cada elemento. Surge então um fenómeno de oportunismo, designado por *free rider*, em que o indivíduo, à boleia do bem coletivo e da ação dos outros membros, sem que contribua para isso, adquira ganhos individuais. Adianta Felgueiras (2014), que a problemática do *free-rider* consiste, em termos sintéticos, no usufruto de uma vantagem decorrente de uma determinada ação, sem que o beneficiado participe nessa ação, isto é, sem que o agente beneficiado empregue recursos. Neste sentido, tal como saliente Guerra (2006), a racionalidade individual diverge da racionalidade coletiva, uma vez que as ações individuais são limitadas pela expectativa de elevados ganhos através do menor custo possível. Só em casos muito específicos este dilema é resolvido: em grupos muito pequenos (em que a ação individual está sob escrutínio), estejam em causa ações individuais sujeitas a recompensas ou sanções (para além dos benefícios coletivos). Olson (1965) diferencia de forma clara a existência de uma racionalidade individual e de outra coletiva.

São diversas as teorias contemporâneas da ação coletiva associadas a movimentos coletivos e, na senda da teoria da mobilização de recursos, surge a Teoria das Oportunidades Políticas. Esta insurge-se contra explicações deterministas da ação coletiva e opõe-se à existência de um sujeito histórico universal, desenvolvendo explicações macro-históricas que repelem a economia como chave explicativa. Combinam assim política e cultura na explicação dos movimentos sociais, investindo numa mobilização política (Tilly, 1978). O sucesso ou insucesso de um determinado movimento social dependeria então, em parte, do contexto político (mais aberto ou fechado à transformação sociopolítica) vivido em cada período histórico. Por outro lado, a sua análise incide mais nos resultados e ganhos obtidos pelos movimentos sociais [uma vez mais uma análise custo benefício], em detrimento da formação e estruturação das suas identidades (Nunes, 2011).

Por outro lado, a teoria do enquadramento cultural suporta a conceção que a ação coletiva é constituída por uma dimensão simbólica, na qual os seus grupos promotores agem em consonância com o paradigma cultural, social e político da realidade cultural que pretendem alterar (Della Porta & Diani, 2006). Esta teoria pode ser definida como um esforço de construção de uma identidade comum, a identidade coletiva, relativa a determinado problema social, no qual a adesão e coesão do grupo demonstram ser fundamentais para a perpetuação e mobilização do movimento social (Conceição, 2014).

É possível constatar, tal como salienta Guerra (2006), que o conceito de ação coletiva não é claro no seio da diversidade dos paradigmas de entendimento das formas de ação. Acrescenta no entanto Neveu (1996) que inerente a qualquer abordagem se encontra a noção de ação coletiva como uma ação comum tendo como objetivo atingir fins partilhados. A ação coletiva não é apenas constituída por formas de ação organizada (Guerra, 2006), existindo uma delimitação clara entre multidão (enquanto forma de ação coletiva sem qualquer tipo de organização) e os conceitos de movimento social e movimento político, que apresentam subjacente uma conceção organizacional. A ação coletiva tem sido encarada como um depósito geral, que junta sob a mesma categoria uma grande multiplicidade de fenómenos, que vão desde um pânico espontâneo, às multidões, às revoluções planeadas (Melucci, 1996) até aos movimentos sociais e políticos.

No seguimento das modernas teorias da ação coletiva surgem os trabalhos desenvolvidos por Reicher (1984, 1996) e Drury e Reicher (2000), que caracteriza a participação dos elementos de uma multidão em termos da identidade social que os define. Cronin e Reicher (2006) salientam que os membros que compõem uma multidão adotam uma identidade coletiva, ou social, em detrimento de uma identidade pessoal, no seio da multidão. O controlo comportamental deriva, assim, de uma preocupação pessoal para uma preocupação com as normas, valores e crenças associadas à categoria social em que se inserem. Nesta medida, os indivíduos agem em conformidade com os limites sociais definidos e os seus comportamentos revelam padrões sociais claros que transparecem o seu entendimento coletivo, adotando a identidade social do grupo. De acordo com Reicher (1984, 1996), as dinâmicas grupais seriam determinadas por condições estruturais e pela interação com outros grupos que poderiam forçar a alteração da identidade social que o caracteriza (Reicher, 1984, 1996). Ao longo dos seus estudos (que serão abordados adiante), Reicher (1996) verificou que as multidões apresentam um carácter dinâmico em relação ao meio que as rodeia, uma vez que a interação intergrupar conduz a um processo contínuo de construção e reconstrução da identidade social caracterizadora de determinado grupo. A análise dos motins “The St. Paul’s Riot” (Reicher, 1984) e “The Battle of Westminster” (Reicher, 1996) permitiu concluir que o aumento dos índices de hostilidade e violência, por parte da multidão, foi decorrente de má interpretação e consequente reação a essa percepção por parte das autoridades policiais (Reicher, 1984, 1996). Conforme adianta Reicher (2001), o aspeto que provavelmente melhor esclarece a ação da multidão é o conceito de identidade social.

As contemporâneas teorias de protesto salientam que os protestantes inseridos numa multidão não devem ser menosprezados, advertindo para a importância da compreensão das multidões aquando do policiamento de manifestações. No entanto, verifica-se que as teorias que estudam o fenómeno manifestante têm continuamente

ignorado o papel desempenhado pela polícia, apesar da sua evidente relevância (Waddington, 1994).

**Anexo 12 - Pedido de autorização para acompanhamento das EIR nos policiamentos desportivos, acesso aos planeamentos e documentos relevantes para o trabalho de investigação.**

**EXMA. SENHORA  
DIRECTORA DE ESTÁGIO**

Eu, Ângelo David Marques Afonso, Aspirante a Oficial de Polícia N.º. 2715/151489, do 27.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, do Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito do trabalho de dissertação de mestrado, cujo tema é “A TOMADA DE DECISÃO POLICIAL EM GRANDES EVENTOS POLÍTICOS”, do qual é orientadora a Exma. Senhora Professora Doutora Lúcia G. Pais e coorientador o Exmo. Senhor Professor Doutor Intendente Sérgio Felgueiras, vem mui respeitosamente solicitar a V. Ex.ª que elabore um pedido ao Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS) da Polícia de Segurança Pública, solicitando autorização para acompanhar as Equipas de Intervenção Rápida (EIR) pertencentes ao efectivo da Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial da 4ª Divisão do COMTELIS, quando estas efectuarem o acompanhamento e policiamento dos grandes eventos políticos (vulgo manifestações), que irão decorrer na área do referido Comando.

O acompanhamento destas equipas (nomeadamente junto ao chefe de equipa), irá permitir obter dados que são imprescindíveis para o desenvolvimento da dissertação de mestrado.

Salvo indicação contrária, o acesso aos mesmos será efectuado presencialmente, ou seja, no local onde as manifestações decorrerão. Tal procedimento permite manter a confidencialidade e anonimato inerentes à natureza dos dados bem como evitar o seu trânsito entre serviços.

O Aspirante a Oficial de Polícia, Ângelo Afonso, compromete-se a manter a confidencialidade e o anonimato dos dados disponibilizados, fora do âmbito da elaboração e discussão da presente dissertação/trabalho.

### **Anexo 13 - Grelha categorial PLANEAMENTO**

**A\_PL** - Categoria **EVENTO POLÍTICO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à caracterização do evento político, nomeadamente, a afluência esperada de manifestantes, a classificação do policiamento e a hora de início da manifestação.

**A\_PL.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que permita descrever a manifestação. Ex. (M\_02) “Hora prevista de saída da manifestação 13h00”.

**A\_PL.2** - Subcategoria **CLASSIFICAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que diga respeito ao grau de risco atribuído ao evento político, devido às suas características.

**B\_PL** - Categoria **POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito às orientações gerais do policiamento, nomeadamente objetivos e expectativas, resultados a atingir pela resposta policial, a cooperação de outras entidades em questões de segurança, bem como referências a notícias relevantes que possam causar a alteração do rumo normal das ações pensadas.

**B\_PL.1** - Subcategoria **OBJECTIVOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências à resposta policial, bem como aos resultados a atingir, intermédios ou finais, pelas ações efetuadas durante o policiamento. Ex. (M\_01) “Tudo o que está para trás das grades é zona a defender”.

**B\_PL.2** - Subcategoria **EXPECTATIVAS**- Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que contenha possibilidades relativamente a acontecimentos futuros e respetivos procedimentos a adotar. Ex: (M\_02) “Eles podem tentar destabilizar o dispositivo”.

**B\_PL.3** - Subcategoria **RECORDAÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria toda a informação que faça referência a acontecimentos anteriores. Ex. (M\_02) “Não se esqueçam que esta é a mesma do ano passado, em que o indivíduo desatou a correr pelo jardim acima”.

**B\_PL.4** - Subcategoria **DISCUSSÃO DE PROCEDIMENTOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência à troca de ideias entre o decisor e outros elementos, por forma a encontrar a melhor solução possível para a realização da

tarefa. Ex: (M\_01) “Elas ou voltam de onde vieram [para trás das grades] ou se vieram para o nosso lado vêm detidas”.

**B\_PL.5** - Subcategoria **COLABORAÇÃO DE OUTRAS ENTIDADES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências à participação de outras entidades, que não policiais, nas ações pensadas para o policiamento, como os Bombeiros, Proteção Civil, Câmara Municipal, Promotores do evento, e outras.

**B\_PL.6** - Subcategoria **ACONTECIMENTOS DE RELEVO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a acontecimentos de última hora ou a factos/notícias relevantes que fujam à normalidade deste tipo de evento, cujo conhecimento possa mudar a forma de atuação ou os procedimentos a adotar. Ex: (M\_03) “Se virem rastas e malta dessa, atenção à movimentação deles”.

**C\_PL** - Categoria **INSTRUMENTOS DE RECOLHA, ANÁLISE E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências ao recurso a meios audiovisuais, documentos, emissores/recetores (rádios), telemóveis, ou deslocações ao terreno, para recolha, tratamento e difusão de informação.

**C\_PL.1**- Subcategoria **MEIOS AUDIVISUAIS**- Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que faça referência ao recurso a meios audiovisuais que sejam utilizados para recolha ou transmissão de informações. Ex: (M\_03) “Se houver necessidade de alguma coisa comunico via rádio”.

**C\_PL.2**- Subcategoria **DOCUMENTOS**- Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que mencione a utilização de documentos escritos, sejam mapas, relatórios ou outros.

**C\_PL.3**- Subcategoria **DESLOCAÇÕES AO TERRENO**- Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que faça referência a factos visualizados diretamente nas deslocações ao terreno para recolha de informação. Ex: (M\_02) “Vamos dar uma volta ao perímetro para ficarem familiarizados com o trajeto”.

**D\_PL** - Categoria **MANIFESTANTES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito aos manifestantes, ao percurso efetuado por aqueles, bem como aos procedimentos adotados à chegada dos manifestantes ao local.

**D\_PL.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que permita a caracterização dos manifestantes, nomeadamente o número e o seu grau de risco. Ex. (M\_01) “Há notícia de serem 10000 pessoas”.

**D\_PL.2** - Subcategoria **PERCURSO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre o trajeto efetuado pelos manifestantes, incluindo os locais de concentração

e os meios de transporte utilizados, bem como o horário previsto de chegada; Ex. (M\_02).  
“O que nos interessa é a saída do Largo Camões”.

**D\_PL.3** - Subcategoria **ENQUADRAMENTO POLICIAL** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência ao acompanhamento policial pensado para os manifestantes, na sua deslocação em desfile e permanência na manifestação, bem como ao policiamento efetuado por causa das viaturas dos manifestantes. Ex. (M\_03) “Se ele insistir em passar informam que incorre num crime de desobediência”.

**D\_PL.4** - Subcategoria **PROCEDIMENTOS DE CHEGADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre os procedimentos de que os manifestantes são alvo à chegada ao local da manifestação.

**E\_PL** - Categoria **EQUIPAS DE INTERVENÇÃO RÁPIDA** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à intervenção das Equipas de Intervenção Rápida no policiamento do evento político.

**E\_PL.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO EIR** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indicações sobre o número de elementos das EIR envolvidas no policiamento do evento político, bem como o horário a partir do qual se encontram disponíveis. Ex. (M\_03) “Comandante do policiamento verifica se estão presentes todas a EIR”.

**E\_PL.2** - Subcategoria **AÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que indique a função, tarefa ou procedimento a realizar pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação. Ex. (M\_03) “Comandante do policiamento atribui a 1ª linha da escadaria da AR à EIR X”.

**E\_PL.3** - Subcategoria **LOCAIS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre onde as EIR realizam as suas tarefas, funções ou procedimentos, quer sejam locais definidos ou durante os percursos. Ex. (M\_03) “Atenção ao estacionamento junto aos prédios da Rua [nome da rua]”.

**E\_PL.4** - Subcategoria **DEPENDÊNCIA HIERÁRQUICA**- Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência à relação hierárquica das EIR, durante o policiamento. Ex. (M\_01) “O resto das movimentações é tudo à ordem, avanço das patrulhas e equipar material de ordem pública”.

## **Anexo 14 - Grelha categorial AUXILIAR PRÁTICO DE ORDEM PÚBLICA**

**A\_AP** - Categoria **EVENTO POLÍTICO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à caracterização do evento político, nomeadamente, a afluência esperada de manifestantes, a hora de início da manifestação e a classificação do policiamento.

**A\_AP.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO EVENTO POLÍTICO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que permita caracterizar o evento Político, nomeadamente, a afluência do público, as equipas, o local da manifestação ou o horário de início. Ex. (M\_02) “Menor adesão da massa terá a zona oposta, do jardim da AR de menores dimensões”.

**A\_AP.2** - Subcategoria **CLASSIFICAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que diga respeito ao grau de risco atribuído ao evento. Ex. (M\_01) “Policiamento de média complexidade”.

**B\_AP** - Categoria **POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito às orientações gerais do policiamento, nomeadamente objetivos e expectativas, bem como os resultados a atingir pela resposta policial.

**B\_AP.1** - Subcategoria **OBJECTIVOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências aos resultados a atingir, intermédios ou finais, pelos procedimentos ou tarefas efetuadas durante o policiamento. Ex. (M\_03) “Colocação efetiva de gradeamento ao longo da Rua Correia Garção em frente às escadarias da AR”.

**B\_AP.2** - Subcategoria **EXPECTATIVAS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha possibilidades relativamente a acontecimentos futuros e respetivos procedimentos a adotar. Ex. (M\_01) “Espera-se massa humana de dimensões consideráveis”.

**B\_AP.3** - Subcategoria **RECURSOS** – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação relativa a suprir eventuais necessidades dos elementos durante o decurso do evento. Ex. (M\_02) “Reforço alimentar e águas no mínimo para cerca de 600 elementos policiais”.

**C\_AP** - Categoria **MANIFESTANTES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito aos manifestantes, ao percurso efetuado por aqueles, bem como aos procedimentos adotados.

**C\_AP.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que permita a caracterização dos manifestantes, nomeadamente o número e o seu grau de risco. Ex. (M\_03) “Espera-se massa humana de dimensões consideráveis”.

**C\_AP.2** - Subcategoria **PERCURSO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre o trajeto efetuado pelos manifestantes, incluindo os locais de concentração e os meios de transporte utilizados, bem como o horário previsto. Ex. (M\_01) “Rua de Santo Amaro – Acesso privilegiado a incursões indevidas/inopinadas à ROPM”.

**C\_AP.3** - Subcategoria **ENQUADRAMENTO POLICIAL** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência ao acompanhamento policial pensado para os manifestantes, na sua deslocação, bem como ao policiamento efetuado por causa das viaturas dos manifestantes.

**C\_AP.4** - Subcategoria **PROCEDIMENTOS DE CHEGADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre os procedimentos de que os manifestantes são alvo, bem como os locais destinados aos mesmos para permanecerem durante o evento.

**D\_AP** - Categoria **EQUIPAS DE INTERVENÇÃO RÁPIDA** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à intervenção das Equipas de Intervenção Rápida no policiamento da manifestação.

**D\_AP.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO EIR** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indicações sobre o número de elementos das EIR envolvidas no policiamento da manifestação, bem como o horário a partir do qual se encontram disponíveis. Ex. (M\_01) “10 EIR (7 mais 3 de reserva)”.

**D\_AP.2** - Subcategoria **AÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que indique a função, tarefa ou procedimento a realizar pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação. Ex. (M\_02) “Sempre que possível e quando o suspeito não ofereça resistência é executada algemagem de risco desconhecido”.

**D\_AP.3** - Subcategoria **LOCAIS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre onde as EIR realizam as suas tarefas, funções ou procedimentos, quer sejam locais definidos ou durante os percursos. Ex. (M\_03) “Reconhecimento da área envolvente mediante pequena volta motorizada em redor da AR”.

**D\_AP.4** - Subcategoria **DEPENDÊNCIA HIERÁRQUICA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência à relação hierárquica das EIR, durante o policiamento. Ex. (M\_01) “A hierarquia de Comando é constituída por Delta 44, Alfa 44, Sierra 44, Fisco 44 e Mastro 30”.

**E\_AP.00** – Categoria **ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação relativa ao desempenho das funções dos órgãos de comunicação social durante a manifestação, locais de reportagem e outras; Ex. (M\_02) “Não parquear viaturas dos OCS nos locais de concentração da massa humana”.

## **Anexo 15 - Grelha categorial OBSERVAÇÃO**

**A\_OB** - Categoria **OBJECTIVOS DO POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre os objetivos das ações e dos procedimentos adotados, quer pelos elementos envolvidos na tarefa, quer pelo próprio decisor. Ex. (M\_02) “Chefe informa os elementos que não quer ver elementos a correr atrás de manifestantes”.

**B\_OB** - Categoria **INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que circula em torno do chefe e que pode, ou não, ser usada na tomada de decisão.

**B\_OB.1** - Subcategoria **INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que chega ao decisor, seja através de documentos, seja através de contacto/conversa presencial ou pessoal, seja através das comunicações-rádio. Ex. (M\_01) “Central rádio informa que cabeça da manifestação se encontra no Largo do Rato”.

**B\_OB.2** - Subcategoria **INFORMAÇÃO PESQUISADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a iniciativa do decisor para procurar ou aceder a informação, apenas possível naquele momento. Ex. (M\_03) “Chefe questiona ao comandante do policiamento duração provável da manifestação”.

**B\_OB.3** - Subcategoria **TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que o decisor transmite, que não contenha nenhuma decisão, independentemente da sua origem e destinatários. Ex. (M\_01) “Informa os elementos que a manifestação está a chegar”.

**B\_OB.4** - Subcategoria **INFORMAÇÃO CONTRADITÓRIA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indícios de existirem divergências entre os intervenientes ou entre a informação existente.

**B\_OB.5** - Subcategoria **FALTA DE INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre existir desconhecimento ou falta de justificação para determinada situação. Ex. (M\_01) “Questionam o condutor onde estão os restantes elementos da equipa”.

**B\_OB.6** - Subcategoria **CONHECIMENTO PRÉVIO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre o conhecimento anterior que o decisor possui, bem como as regras e normas institucionais estabelecidas, ponderadas por este durante o policiamento.

**C\_OB** - Categoria **CORRESPONDÊNCIA DE PADRÕES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito a factos típicos, a anomalias que violam o padrão ou a acontecimentos que não aconteceram.

**C\_OB.1** - Subcategoria **TIPICIDADE** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indicações ou faça referência à regularidade dos acontecimentos ou procedimentos. Ex. (M\_03) “Chefe informa elementos que depois serão rendidos na escadaria”.

**C\_OB.2** - Subcategoria **ANOMALIAS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a quebra de um padrão (comportamento ou situação) ou quando as expectativas são frustradas. Ex. (M\_03) “Chefe vai falar com elemento da .... [entidade promotora] junto às grades”.

**D\_OB** - Categoria **SIMULAÇÃO MENTAL** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre a construção mental da situação, nomeadamente a criação de expectativas e avaliações. Codifica-se também toda a informação que diga respeito à “capacidade [do decisor] de ver acontecimentos que tiveram lugar anteriormente e acontecimentos que provavelmente terão lugar no futuro” (Klein, 1998, p. 182).

**D\_OB.1** - Subcategoria **RECORDAÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência a acontecimentos anteriores. Ex. (M\_02) “Informa os elementos que são os manifestantes que no ano anterior subiram a escadaria”.

**D\_OB.2** - Subcategoria **EXPECTATIVAS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a capacidade do decisor para prever acontecimentos que terão lugar no futuro, bem como as soluções e decisões a aplicar aos mesmos. Ex: (M\_01) “Observa o dispositivo montado pelo Corpo de Intervenção”.

**D\_OB.3** - Subcategoria **AVALIAÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que diga respeito a avaliações da situação e dos cursos de ação, efetuadas pelo decisor. Ex. (M\_02) “Faz estimativa de número de manifestantes”.

**D\_OB.4** - Subcategoria **CONJUGAÇÃO DE ESFORÇOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a discussão de procedimentos, entre o decisor observado e outros elementos. Ex. (M\_01) “Comandante da Esquadra das EIR faz sinal ao chefe para estar atento”.

**E\_OB** - Categoria **RECURSOS** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos materiais e humanos, mobilizados para o policiamento do evento.

**E\_OB.1** - Subcategoria **RECURSOS PRÓPRIOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos que estejam na dependência funcional do chefe. Ex. (M\_02) “Informa central rádio que se desloca para a Assembleia da República”.

**E\_OB.2** - Subcategoria **OUTROS RECURSOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos utilizados no policiamento, mas que não estejam na dependência funcional do decisor.

**E\_OB.3** - Subcategoria **EQUIPAMENTO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas ao material individual utilizado pelos elementos das EIR., quer seja material para a ordem pública ou não. Ex. (M\_02) “Ordena aos elementos para que mantenham o colete refletor vestido”.

**F\_OB** - Categoria **LOCALIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que faça referência à localização do decisor, do grupo de manifestantes e dos dispositivos policiais. Ex. (M\_03) “Chefe comunica ao comandante do policiamento que se encontra com os elementos colocados no terreno e o dispositivo estendido”.

**G\_OB** - Categoria **INFLUÊNCIAS** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre a intervenção, passiva ou ativa, dos outros chefes/oficiais sobre o decisor observado e sobre o desenvolvimento do policiamento, bem como o efeito (foco ou abstração) do policiamento no decisor. Ex. (M\_01) “Comandante diz ao chefe para deixar 2 elementos na escadaria”.

**H\_OB** - Categoria **DECISÕES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito a decisões tomadas pelo decisor, durante o decorrer da tarefa, para aplicação imediata. Ex: (M\_02) “Chefe ordena aos elementos que se desloquem em coluna por um”.

**I\_OB** - Categoria **RESULTADOS DO POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre a consequência das decisões tomadas durante o policiamento, bem como das ações efetuadas pelos manifestantes. Ex. (M\_01) “Fim da manifestação”.

## Anexo 16 - Grelha categorial THINK ALOUD

**A\_TA** - Categoria **OBJECTIVOS DO POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre os objetivos a cumprir quer pelos elementos envolvidos na tarefa, quer pelo próprio decisor. Ex. (M\_01) “Não estamos numa posição repressiva”.

**B\_TA** - Categoria **INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que circula em torno do decisor e que pode, ou não, ser usada na tomada de decisão.

**B\_TA.1** - Subcategoria **INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que chega ao decisor, seja através de documentos, seja através de contacto/conversa presencial ou pessoal, seja através das comunicações-rádio. Ex. (M\_01) “A cabeça já chegou e a cauda ainda não saiu do Marquês”.

**B\_TA.2** - Subcategoria **INFORMAÇÃO PESQUISADA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a iniciativa do decisor para procurar ou aceder a informação, apenas possível naquele momento. Ex. (M\_02) “Hora prevista de saída da manif?”.

**B\_TA.3** - Subcategoria **TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que o decisor transmite, que não contenha nenhuma decisão, independentemente da sua origem e destinatários. Ex. (M\_03) “Eles começaram a descer o Largo Camões e já mandaram cortar o trânsito”.

**B\_TA.4** - Subcategoria **INFORMAÇÃO CONTRADITÓRIA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indícios de existirem divergências entre os intervenientes ou entre a informação existente. Ex. (M\_02) “Ontem estivemos cá e estava tudo bem. Isto é um perigo”.

**B\_TA.5** - Subcategoria **FALTA DE INFORMAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre existir desconhecimento ou falta de justificação para determinada situação. Ex. (M\_03) “A informação não circula. Os Chefes de cada equipa deviam ser informados, para saberem o que esperar”.

**B\_TA.6** - Subcategoria **CONHECIMENTO PRÉVIO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre o conhecimento anterior que o decisor possui, bem como as regras e normas institucionais estabelecidas, ponderadas pelo chefe durante o policiamento. Ex. (M\_01) “Vamos a encabeçar a coluna porque conhecemos bem a área. Vamos à frente”.

**C\_TA** - Categoria **CORRESPONDÊNCIA DE PADRÕES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito a factos típicos, a anomalias que violam o padrão ou a acontecimentos que não aconteceram.

**C\_TA.1** - Subcategoria **TIPICIDADE** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indicações ou faça referência à regularidade dos acontecimentos ou procedimentos. Ex. (M\_02) “Isto agora acaba rápido. Já foram os discursos”.

**C\_TA.2** - Subcategoria **ANOMALIAS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a quebra de um padrão (comportamento ou situação) ou quando as expectativas são frustradas. Ex. (M\_03) “Os colegas ali podiam ter mandado a ambulância por cima, junto à AR”.

**D\_TA** - Categoria **SIMULAÇÃO MENTAL** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre a construção mental da situação, nomeadamente a criação de expectativas e avaliações. Codifica-se também toda a informação que diga respeito à “capacidade [do decisor] ver acontecimentos que tiveram lugar anteriormente e acontecimentos que provavelmente terão lugar no futuro” (Klein, 1998, p. 182).

**D\_TA.1** - Subcategoria **RECORDAÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência a acontecimentos anteriores. Ex. (M\_01) “Tenham atenção que já houve tentativa de invasão com estes elementos”.

**D\_TA.2** - Subcategoria **EXPECTATIVAS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a capacidade do decisor para prever acontecimentos que terão lugar no futuro, bem como as soluções e decisões a aplicar aos mesmos. Ex. (M\_02) “Nestas situações mais vale evitar e não ligar, do que ir fazer uma detenção e incendiar a manifestação”.

**D\_TA.3** - Subcategoria **AVALIAÇÕES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que diga respeito a avaliações da situação e dos cursos de ação, efetuadas pelo decisor. Ex. (M\_03) “A carrinha da [entidade promotora] ali à frente facilita muito. Não precisamos de tantos homens aqui”.

**D\_TA.4** - Subcategoria **CONJUGAÇÃO DE ESFORÇOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre a discussão de procedimentos entre o chefe observado e outros elementos. Ex. (M\_01) “Com este Subcomissário o pessoal tem sentido apoio. Ele vem, retifica a posição dos elementos, cumprimenta, fala comigo, trocamos opiniões”.

**E\_TA** - Categoria **RECURSOS** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos materiais e humanos, mobilizados para o policiamento do evento.

**E\_TA.1** - Subcategoria **RECURSOS PRÓPRIOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos que estejam na dependência hierárquica do decisor. Ex. (M\_01) “Vá X ultrapassa o colega. Tu consegues”.

**E\_TA.2** - Subcategoria **OUTROS RECURSOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas aos recursos utilizados no policiamento, mas que não estejam na hierárquica do decisor. Ex. (M\_02) “Com este Comandante há águas, rendições”.

**E\_TA.3** - Subcategoria **EQUIPAMENTO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências diretas ao material individual utilizado pelos elementos das EIR., quer seja material para a ordem pública ou não. Ex. (M\_03) “Levem 3 escudos e 4 capacetes. Na eventualidade de acontecer alguma coisa”.

**F\_TA** - Categoria **INFLUÊNCIAS** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que demonstre a intervenção, passiva ou ativa, dos outros chefes/oficiais sobre o decisor observado e sobre o desenvolvimento do policiamento. Ex. (M\_01) “O nosso comandante mandou retirar a linha lá atrás porque a manifestação acabou”.

**G\_TA** - Categoria **DECISÕES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito a decisões tomadas pelo decisor, durante o decorrer da tarefa, para aplicação imediata. Ex. (M\_02) “Malta vamos para a escadaria em coluna por 1”.

## **Anexo 17 - Grelha categorial RELATÓRIO DE ORDEM PÚBLICA**

**A\_ROP** - Categoria **EVENTO POLÍTICO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à caracterização do Evento Político, nomeadamente, a afluência esperada de manifestantes, a classificação do policiamento.

**A\_ROP.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que permita descrever o evento político. Ex. (M\_01) “Entidade Promotora - Frente Comum - Sindicatos da Administração Pública”.

**A\_ROP.2** - Subcategoria **CLASSIFICAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que diga respeito ao grau de risco atribuído ao evento político, devido às suas características. Ex. (M\_02) “Não foi considerado um grande evento de acordo com os critérios SEI”.

**A\_ROP.3** – Subcategoria **CARTAZES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda as palavras, frases que visam marcar uma posição ou reivindicar algo, contidas nos cartazes transportados pelos manifestantes. Ex. (M\_03) “Banqueiros a roubar e o povo a pagar”.

**A\_ROP.4** – Subcategorias **PALAVRAS DE ORDEM** - Codifica-se, nesta subcategoria, todas as palavras ou conjunto de palavras que visam marcar uma posição ou reivindicar algo por parte dos manifestantes, produzidas através de gritos e mensagens orais. Ex. (M\_01) “A Polícia está cá fora e os ladrões estão lá dentro”.

**B\_ROP** - Categoria **POLICIAMENTO** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito às orientações gerais do policiamento, nomeadamente objetivos e expectativas, bem como os resultados a atingir pela resposta policial.

**B\_ROP.1** - Subcategoria **OBJECTIVOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências à resposta policial, bem como aos resultados a atingir, intermédios ou finais, pelas ações efetuadas durante o policiamento. Ex. (M\_02) “Foram empregues 126 elementos policiais”.

**B\_ROP.2** - Subcategoria **RESULTADOS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre os efeitos das ações realizadas durante o policiamento, incidentes ocorridos ou outras consequências da atuação policial. Ex.” (M\_03) “Foram identificados diversos grupos manifestantes: [entidades promotoras]”.

**B\_ROP.3** - Subcategoria **COLABORAÇÃO DE OUTRAS ENTIDADES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referências à participação de outras

entidades, que não policiais, nas ações desenvolvidas no policiamento, como os Bombeiros, Proteção Civil, Câmara Municipal, Promotores do evento e outros.

**B\_ROP.4** - Subcategoria **ACONTECIMENTOS DE RELEVO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a acontecimentos de última hora ou a factos/notícias relevantes que fujam à normalidade deste tipo de evento, cuja ocorrência tenha mudado o planeamento previsto e/ou a forma de atuação habitual. Ex: (M\_03) “Não foram cumpridos os horários definidos por Lei”.

**C\_ROP** - Categoria **MANIFESTANTES** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito aos manifestantes, ao percurso efetuado por aqueles.

**C\_ROP.1** - Subcategoria **LOCALIZAÇÃO/PERCURSO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre o trajeto efetuado pelos manifestantes, bem como os locais de concentração e outros.

**C\_ROP.2** - Subcategoria **ENQUADRAMENTO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência ao acompanhamento policial pensado para os manifestantes, na sua deslocação durante a manifestação, bem como ao policiamento efetuado por causa das viaturas dos manifestantes.

**C\_ROP.3** – Subcategoria **COMPORTAMENTO MANIFESTANTES** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência aos comportamentos adotados pelos manifestantes antes, durante e após a manifestação. Ex. (M\_01) “Os manifestantes foram cordiais e amáveis”.

**D\_ROP** - Categoria **EQUIPAS DE INTERVENÇÃO RÁPIDA** - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que diga respeito à intervenção das Equipas de Intervenção Rápida no policiamento do evento político.

**D\_ROP.1** - Subcategoria **CARACTERIZAÇÃO** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha indicações que permita descrever os elementos das EIR envolvidos no policiamento da manifestação, nomeadamente o número de elementos e equipamento. Ex. (M\_02) “Integraram o policiamento 9 EIR”.

**D\_ROP.2** - Subcategoria **AÇÕES**- Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que indique a função, tarefa ou procedimento efetuado pelas EIR, quer seja antes, durante ou depois da manifestação.

**D\_ROP.3** - Subcategoria **LOCAIS** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que demonstre onde as EIR realizam as suas tarefas, funções ou procedimentos, quer sejam locais definidos ou durante os percursos.

**D\_ROP.4** - Subcategoria **DEPENDÊNCIA HIERÁRQUICA** - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que faça referência à relação hierárquica das EIR, durante o policiamento.

### Anexo 18 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias do Planeamento Anexo

Categoria	Subcategoria	Nº de ur	Totais
Evento Político	Caracterização	5	5
	Classificação	0	
-----			
Policimento	Objetivos	25	42
	Expectativas	8	
	Recordações	3	
	Discussão de procedimentos	3	
	Colaboração de entidades	2	
	Acontecimentos de relevo	1	
-----			
Instrumentos de recolha, análise e transmissão de informação	Meios audiovisuais	1	6
	Documentos	0	
	Deslocações ao terreno	5	
-----			
Manifestantes	Caracterização dos manifestantes	7	13
	Percurso	2	
	Enquadramento policial	3	
	Procedimentos de chegada	1	
-----			
EIR	Caracterização EIR	8	40
	Ações	17	
	Locais	11	
	Dependência hierárquica	4	

**Anexo 19 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias do Auxiliar de Ordem Pública**

Categoria	Subcategoria	Nº de ur	Totais
Evento Político	Caracterização Evento Político	10	16
	Classificação	6	
		-----	
Policimento	Objetivos	118	146
	Expectativas	25	
	Recursos	3	
		-----	
Manifestantes	Caracterização	3	9
	Percurso	6	
	Enquadramento Policial	0	
	Procedimentos de Chegada	0	
		-----	
EIR	Caracterização EIR	6	57
	Ações	36	
	Locais	12	
	Dependência Hierárquica	3	
		-----	
Órgãos de Comunicação Social		9	9

## Anexo 20 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias da Observação

Categoria	Subcategoria	Nº de ur	Totais
Objetivos Policiamento		7	7
Informação	Informação disponibilizada	25	88
	Informação Pesquisada	28	
	Transmissão de informação	34	
	Informação contraditória	0	
	Falta de informação	1	
	Conhecimento prévio	0	
Correspondência de padrões	Tipicidade	43	53
	Anomalias	10	
Simulação mental	Recordações	4	17
	Expectativas	2	
	Avaliações	8	
	Conjugação de esforços	3	
Recursos	Recursos próprios	9	23
	Outros recursos	0	
	Equipamento	14	
Localização		2	2
Influências		17	17
Decisões		62	62
Resultados do Policiamento		3	3

**Anexo 21 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias**  
**Think Aloud**

Categoria	Subcategoria	Nº de ur	Totais
Objetivos do policiamento		18	18
Informação	Informação disponibilizada	19	106
	Informação pesquisada	23	
	Transmissão de informação	30	
	Informação contraditória	2	
	Falta de informação	13	
	Conhecimento prévio	19	
Correspondência de padrões	Tipicidade	101	107
	Anomalias	6	
Simulação mental	Recordações	28	143
	Expectativas	45	
	Avaliações	69	
	Conjugação de esforços	1	
Recursos	Recursos próprios	40	60
	Outros recursos	4	
	Equipamento	16	
Influências		7	7
Decisões		30	30

**Anexo 22 - Distribuição das Unidades de Registo pelas Categorias e Subcategorias**  
**Relatório de Ordem Pública**

Categorias	Subcategorias	Nº de ur	Totais
Evento Político	Caracterização	29	119
	Classificação	5	
	Cartazes	34	
	Palavras de ordem	51	
Policimento	Objetivos	17	55
	Resultados	35	
	Colaboração de outras entidades	0	
	Acontecimentos de relevo	3	
Manifestantes	Localização / Percurso	0	6
	Enquadramento	0	
	Comportamento manifestantes	6	
EIR	Caracterização	3	6
	Ações	3	
	Locais	0	
	Dependência Hierárquica	0	