

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Hugo Alexandre Jorge Buco

Aspirante a Oficial de Polícia

Trabalho de Projecto do Mestrado em Ciências Policiais

XXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

Relação Polícia/Cidadão

As Reclamações como meio de aferição relacional

Orientador:

Intendente Miguel Mendes

LISBOA, 26 DE ABRIL DE 2010





Estabelecimento de Ensino	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
Título da Obra	Relação Polícia/Cidadão As reclamações como meio de aferição relacional
Autor	Hugo Alexandre Jorge Buco
Orientador	Intendente Miguel Mendes
Curso	Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais
Local de Edição	Lisboa
Data de Edição	26 de Abril de 2010



AOS MEUS PAIS

E à memória dos meus Amigos e Camaradas

Sérgio Ribeiro Antunes e

Gil Fernando Canário

*“Então sim, então terá razão o orgulho de V. Exa.,
porque ninguém será mais para louvar e admirar do que
o moço que der um tal exemplo,
a criança que se fez homem para trabalhar,
e o fidalgo que se fez lavrador para salvar a sua casa,
e que por isso não deixou de ser fidalgo,
antes mais do que nunca mostrou que o era.”*

*Júlio Dinis, 1869,
Os Fidalgos da Casa Mourisca, Capítulo XX*

Agradecimentos

AGRADEÇO E DEDICO

AO MEU **PAI**, a quem, hoje, dou toda a razão pelos momentos em que me chamou à atenção, e agradeço o rumo da minha vida, a minha educação e o seu apoio constante,
À **MINHA MÃE**, por ser uma pessoa única no mundo e com o papel mais difícil e mais importante que se pode ter na vida,
À **MINHA IRMÃ**, que está sempre no meu coração,
À **FILIPA**, aquela pessoa que, só por existir, faz alguém (muito) feliz!
E À **MINHA FAMÍLIA**.

Agradeço também

Ao **XXII-CFOP**, meus Camaradas durante os anos que passaram e por muitos e longos anos que se avizinham, e em especial aqueles que me acompanharam num círculo mais próximo e estando sempre disponíveis para todos os momentos e aventuras, **Pedro Pereira, Toni Teixeira, Jorge Teixeira, Pedro Velho, Bruno Marques, Pedro Carvalho, Duarte Rodrigues, Ricardo Amaral, Sérgio Antunes, Reinaldo Canado, e João Cunha**.

Ao Exmo. Sr. **Intendente Miguel Mendes**, pelo empenho e cooperação demonstrada,

Ao Exmo. Sr. **Chefe Simões**, e sua equipa de trabalho, pela ajuda especial e essencial,

Ao Exmo. Sr. **Superintendente-Chefe Vaz Antunes**, pela disponibilidade,

Ao Exmo. Sr. **Comissário Castro Matos**, pelo encaminhamento para orientação,

À Exma. Sra. **Subcomissário Lúcia Teixeira**, e ao efectivo da 4ªEsquadra, assim como

Ao Exmo. Sr. **Subcomissário Canilho**, e ao efectivo da 51ªEsquadra, por parte da minha formação,

Ao Exmo. Sr. **Subcomissário Rui Massaneiro**, pela disponibilização para ajudar,

E ao meu Camarada **Jorge Teixeira**, pela ideia, ajuda e apoio.

Agradeço ainda

Aqueles que participaram para a minha formação no ISCP SI e no exterior desta casa, e

A todos os que, de alguma forma, me auxiliaram para que fosse possível concretizar este trabalho!

Sincero **MUITO OBRIGADO!**

Resumo

A actuação policial está em contacto permanente com a população e, visto que a Polícia de Segurança Pública (PSP) existe para servir a sociedade, essa actuação deve respeitar os direitos dos cidadãos e as leis que regem a actuação policial.

Assim sendo, quando a actuação policial não é a que o cidadão mais espera, esse tem o direito de reclamar, podendo elaborar a reclamação nos Livros de Reclamações disponíveis nos Departamentos da PSP.

Essas reclamações surgem de uma relação que se estabelece entre o elemento policial e o cidadão, de onde, por vezes derivam conflitos.

Este trabalho explora o contexto normativo/legal das reclamações, desenvolvendo o seu enquadramento na sociedade, e também na instituição PSP, assim como a fiscalização e controlo das reclamações, por parte das entidades competentes.

É também desenvolvida a relação Polícia/Cidadão, onde se faz referência ao papel do cidadão reclamante como cliente/utente dos serviços policiais e possuidor de direitos fundamentais. Ainda se faz alusão aos princípios orientadores da actuação policial e aos tipos de conflito e estilos de gestão do conflito.

Por fim, reconhecendo a importância da relação Polícia/Cidadão e a possibilidade de surgir o conflito, pretendemos neste trabalho, através do estudo realizado, analisar reclamações elaboradas pelo cidadão, de forma a perceber o que o leva a reclamar e porque reclama, do elemento policial.

Palavras-chave: Livro de Reclamações; Polícia; Cidadão; Conflito; Reclamações.

Abstract

Police action is in permanent contact with the population and, as Polícia de Segurança Pública (PSP) exists to serve society, such action must respect the citizens' rights and the laws ruling police action.

Thus, when police action is not what the public most expect, it has the right to claim and may make a complaint in the Complaints Books available in the PSP Departments.

These complaints arise from a relationship established between the police and the citizen, where sometimes conflicts occur.

This work explores the complaints normative/legal context, developing complaints framework in society and also in PSP, as well as complaints supervision and control by the authorities.

It is also developed the Police/Citizen relationship, which refers to the role of the citizen complainant as a client/customer of police services' and as rights owner. Still refers to the guiding principles of police action and the types of conflict and styles of conflict management.

Finally, recognizing the importance of Police/Citizen relationship and the possibility of conflict arise, in this work we intend, through the study, to analyze complaints developed by the citizen in order to understand what led him to complain of the police officer and why.

Key words: Complaints book; Police; Citizen; Conflict; Complaints.

Lista de siglas

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CDSP – Código Deontológico do Serviço Policial

CRP – Constituição da República Portuguesa

DGAEP – Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público

DGC – Direcção-Geral do Consumidor

IGAI – Inspecção-Geral da Administração Interna

LOFPSP – Lei de Organização e Funcionamento da Polícia de Segurança Pública

LOIGAI – Lei Orgânica da Inspecção-Geral da Administração Interna

LOPSP – Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública

MAI – Ministério da Administração Interna

NEP – Norma de Execução Permanente

PSP – Polícia de Segurança Pública

RTIC – Rede Telemática de Informação Comum

SIF – Serviço de Inspecção e Fiscalização

SMA – Secretariado para a Modernização Administrativa

Índice

AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	IV
ABSTRACT	V
LISTA DE SIGLAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
ÍNDICE DE TABELAS	VIII
INTRODUÇÃO	1
A) TEMÁTICA E OBJECTIVOS	1
B) PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO E HIPÓTESES	2
C) CONTEXTO DA INVESTIGAÇÃO	3
D) METODOLOGIA ADOPTADA	4
CAPÍTULO I – A VIDA EM SOCIEDADE	5
1.1 – A ESTRUTURA SOCIO-FORMAL	5
1.1.1 – <i>A Sociedade</i>	5
1.1.2 – <i>Administração Pública</i>	6
1.1.3 – <i>A Polícia</i>	7
1.2 – NORMAS E DIREITOS	9
1.2.1 – <i>As reclamações como dever do Estado e direito do Cidadão</i>	9
1.2.2 – <i>Normas gerais: fornecedores de bens ou prestadores de serviços</i>	11
1.2.3 – <i>Normas nos serviços e organismos da Administração Pública</i>	14
1.3 – AS RECLAMAÇÕES NA PSP: AS NORMAS E CONTROLO	16
1.3.1 – <i>Normas internas</i>	16
1.3.1.1 – <i>A Norma de Execução Permanente</i>	17
1.3.1.2 – <i>O circuito das reclamações</i>	18
1.3.2 – <i>O controlo</i>	19
1.3.2.1 – <i>A hierarquia</i>	19
1.3.2.2 – <i>A inspecção interna: A Inspecção Nacional</i>	20
1.3.2.3 – <i>A inspecção externa: IGAI</i>	22
CAPÍTULO II – A RELAÇÃO POLÍCIA/CIDADÃO	24
2.1 – A POSIÇÃO DO CIDADÃO	24
2.1.1 – <i>Possuidor de Direitos Fundamentais</i>	24
2.1.2 – <i>O cidadão como cliente/utente</i>	26
2.1.3 – <i>O cidadão reclamante</i>	28
2.2 – A ACTUAÇÃO POLICIAL	30
2.2.1 – <i>Actuação policial norteada por princípios</i>	31
2.2.2 – <i>A qualidade na actuação policial</i>	35
2.2.3 – <i>Actuação policial como potenciadora do conflito</i>	37
2.3 – RELAÇÃO DE CONFLITO	40
2.3.1 – <i>O conceito de conflito</i>	41
2.3.2 – <i>Os tipos de conflito</i>	42
2.3.3 – <i>O Comportamento perante o conflito – Estilos de gestão dos conflitos</i>	43
CAPÍTULO III – O PROBLEMA – CARACTERÍSTICAS DA RECLAMAÇÃO CONTRA O ELEMENTO POLICIAL	46
3.1 – METODOLOGIA	46
3.1.1 – <i>CrITÉrios de selecção dos dados a analisar</i>	46
3.1.2 – <i>Codificação e transformação dos dados</i>	48
3.2 – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	50
3.2.1 – <i>Análise descritiva</i>	50
3.2.2 – <i>Cruzamento de Variáveis</i>	56
CONCLUSÃO	59
BIBLIOGRAFIA	64
DOCUMENTAÇÃO ANEXA	69

Índice de Anexos

ANEXO I - MODELO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES A SER DISPONIBILIZADO PELOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15 DE SETEMBRO	70
ANEXO II - MODELO DO LETREIRO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES DISPONIBILIZADO PELOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15 DE SETEMBRO	71
ANEXO III - MODELO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E FOLHA DE RECLAMAÇÃO, DE ACORDO COM A PORTARIA 355/97, DE 28 DE MAIO	72
ANEXO IV - AVISO DE MODELO APROVADO PELA PSP, DA EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES	74
ANEXO V - MODELO DE AVISO EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS, DISTRIBUÍDO PELA DIRECÇÃO NACIONAL DA PSP, DA EXISTÊNCIA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES	75
ANEXO VI – FLUXOGRAMA DAS RECLAMAÇÕES	76
ANEXO VII – EXEMPLOS DE RECLAMAÇÕES.....	77
ANEXO VIII – VARIAÇÃO PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES ENTRE 2008 E 2009	79
ANEXO IX – MATRIZ UTILIZADA PARA ELABORAR O ESTUDO	80
ANEXO X – TABELAS RESULTANTES DAS VARIÁVEIS PROVENIENTES DO ESTUDO	81
ANEXO XI – TABELAS RESULTANTES DO CRUZAMENTO DAS VARIÁVEIS PROVENIENTES DO ESTUDO	84

Índice de Tabelas

<i>Tabela n.º 1: Quem reclama.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabela n.º 2: Residência do reclamante</i>	<i>51</i>
<i>Tabela n.º 3: Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal</i>	<i>51</i>
<i>Tabela n.º 4: Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabela n.º 5: Origem da reclamação.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabela n.º 6: Sentimento demonstrado pelo reclamante.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabela n.º 7: Intenção do reclamante</i>	<i>52</i>
<i>Tabela n.º 8: Legibilidade da reclamação</i>	<i>53</i>
<i>Tabela n.º 9: Dimensão da reclamação.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabela n.º 10: Classe do elemento policial reclamado</i>	<i>53</i>
<i>Tabela n.º 11: Local de elaboração da reclamação.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabela n.º 12: Turno da elaboração da reclamação</i>	<i>54</i>
<i>Tabela n.º 13: Momento de elaboração da reclamação (dias passados).....</i>	<i>54</i>
<i>Tabela n.º 14: Averiguações resultantes da reclamação</i>	<i>54</i>
<i>Tabela n.º 15: Concordância do Comando</i>	<i>54</i>
<i>Tabela n.º 16: Cruzamento da Capacidade pessoal e Postura pessoal</i>	<i>56</i>
<i>Tabela n.º 17: Relação entre a Capacidade pessoal e o Sentimento do reclamante.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabela n.º 18: Distribuição da Capacidade pessoal pela Classe do elemento policial reclamado.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabela n.º 19: Cruzamento da Postura pessoal e a Origem da reclamação</i>	<i>57</i>
<i>Tabela n.º 20: Relação entre a Postura pessoal e a Classe do elemento policial reclamado</i>	<i>57</i>
<i>Tabela n.º 21: Distribuição da Origem da reclamação pela Intenção do reclamante.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabela n.º 22: Cruzamento do Género do reclamante e Dimensão da reclamação.....</i>	<i>58</i>

INTRODUÇÃO

A) Temática e objetivos

A Polícia de Segurança Pública, vulgo PSP, na sua actuação no dia-a-dia está em contacto permanente com a população, seu público-alvo, visto ser função dessa organização defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos¹, como elucida a Constituição da República Portuguesa (CRP) e a Lei Orgânica da PSP² (LOPSP).

Sendo a PSP uma instituição que presta serviço diariamente, a qualquer momento pode ser necessária a actuação dos seus elementos. Essa actuação deve respeitar, como indica a CRP, os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos³, assim como outros diplomas, tais como a LOPSP, o Regulamento Disciplinar da Polícia de Segurança Pública⁴, e o Código Deontológico do Serviço Policial⁵ (CDSP). Pode nem sempre ser a actuação policial a que o cidadão mais concorda, e quando este se depara com uma situação policial do seu desagrado advêm-lhe um direito, o de formular uma reclamação no livro de reclamações.

A semântica de reclamação designa-a como acto de "desaprovação manifestada por gritos". Já em 1987 Abreu referia que reclamação é a “situação em que o utente manifesta a sua insatisfação pelo serviço ou produto que lhe não foi disponibilizado ou não lhe agradou, quer no que respeita à sua qualidade e fiabilidade, quer no que respeita às atitudes e processos seguidos”⁶.

Conforme dispõe o Decreto-Lei n.º 156/2005⁷, de 15 de Setembro de 2005 (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro de 2007 e alterado pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio de 2009) o livro de reclamações é um instrumento que torna mais acessível o exercício do direito de queixa ao proporcionar a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu⁸. Com a aplicação de outros aos Departamentos Policiais, a PSP criou as suas próprias normas procedimentais que estão

¹ Cfr. art.º 272.º n.º1 da CRP.

² Cfr. art.º 1.º e 3.º da Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto de 2007.

³ Cfr. art.º 272.º n.º3 da CRP.

⁴ Cfr. Lei n.º 7/90, de 20 de Fevereiro de 1990.

⁵ Cfr. Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002, de 28 de Fevereiro de 2002.

⁶ Abreu, *A Administração e o Público – algumas ideias e sugestões para o seu atendimento*, SMA, 1987.

⁷ Cfr. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro de 2005 - Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

⁸ Cfr. Exposição de motivos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro de 2005.

vertidas em vários documentos, sendo estrutural e recente a Norma de Execução Permanente n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005, que vem definir procedimentos relativos à utilização e disponibilização do Livro de Reclamações ao cidadão/utente nos departamentos e serviços da PSP que prestem serviços directos ao cidadão.

Esta é uma forma que o cidadão encontra de mostrar a sua opinião em relação à actuação policial e, embora o livro de reclamações seja vocacionado para a reclamação formulada pelo cidadão, é de acrescentar que, algumas vezes, no livro de reclamações já foram também formulados elogios⁹ ou agradecimentos à actuação dos elementos policiais, podendo-se extrair destes casos que alguns cidadãos também aproveitam este livro para formular críticas lisonjeadoras da actuação policial.

É também de referir que as reclamações para além da análise crítica e pedagógico-formal interna, mereceram já a atenção de algumas abordagens sistemáticas, sendo de mencionar que, segundo estudos efectuados: como consequências para os agentes de segurança, e depois de analisados os processos, a grande maioria dos casos não são objecto de qualquer punição por parte da instituição, mostrando dessa forma que, eventualmente, a mesma não terá discordado da actuação do agente de segurança (Militão, 1998: 266); e o resultado mais provável na maioria das reclamações é o de não assistir qualquer razão ao reclamante (Mendes, 2005: 22).

Nas reclamações estão patentes variadas opiniões dos reclamantes, podendo elogiar a actuação policial ou criticá-la como desagrado. Deste modo é importante perceber qual a relação existente entre a actuação do elemento policial e a opinião do cidadão reclamante, de forma a ser mais fácil entender porque existem desacordos entre as partes e qual a parte que não procede da forma mais correcta. Assim, com estes objectivos, será possível detectar os principais factores que causam reclamações, encontrar regularidade dos conteúdos, procurar aspectos explicativos quanto à matéria da reclamação e analisar/descrever a importância dos conteúdos prevalentes do Livro de Reclamações.

B) Problema de investigação e hipóteses

O Livro de Reclamações é utilizado e está disponível ao cidadão/utente nos departamentos e serviços da Polícia de Segurança Pública¹⁰, assumindo grande

⁹ Vide Figura n.º 20 – Exemplo de uma reclamação em que o reclamante elogiou a actuação policial.

¹⁰ Cfr. Norma de Execução Permanente n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005.

importância, isto porque “há uma exigência cada vez maior do cliente/utente em relação ao serviço prestado”, visto que “o cidadão não só conhece os seus deveres mas também os seus direitos e por isso aprendeu a exigir uma melhor satisfação das suas necessidades, mormente no que respeita à prestação de serviços” (Quiar, 2001: 1).

O livro de reclamações permite garantir não só uma maior defesa dos direitos dos cidadãos como também melhorar a qualidade da prestação dos serviços policiais. A começar pelo controlo interno (promovido pela Inspeção Nacional¹¹) e pelos organismos destinatários dos exemplares subscritos pelo cidadão (Chefe do Gabinete do Ministro da Administração Interna e Direcção Geral da Administração Pública) todos os registos no Livro de Reclamações existente nas subunidades da PSP são sindicadas. Mais, ao existir uma fiscalização exterior através da Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), que tem como objectivo “exercer um controlo externo e eficaz da actuação policial em ordem à defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos, dos direitos humanos, e à alteração qualitativa na relação polícia/cidadão”¹², fins constantes na Lei Orgânica da IGAI¹³.

Foi ponderando estes desafios, que neste trabalho propusemos como problema de investigação, saber do que reclama o cidadão, relativamente aos elementos policiais, tendo-se como hipóteses o cidadão reclamar da capacidade pessoal do elemento policial (incapacidade formal, incapacidade técnica, défice relacional) e/ou a postura pessoal do elemento policial (atitude, acção, inacção). Propusemos ainda determinar porque reclama o cidadão, considerando para este caso como hipóteses o cidadão reclamar porque tem a intenção de: desabafar; punir o funcionário; melhorar o serviço; resolver um problema; ou exercer pressão.

C) Contexto da investigação

Como vimos antes, a reclamação tornou-se uma forma do cidadão manifestar a sua opinião, potencialmente de desacordo, com a actuação policial.

Tendo em consideração algumas das conclusões das análises já produzidas sobre esta matéria (Mendes, 2005: 32; Quiar, 2001: 18; Militão, 1998: 270) afigura-se importante

¹¹ Cfr. art.º 25º da Lei nº 53/2007, de 31 de Agosto de 2007, que Aprova a orgânica da PSP.

¹² Prefácio do Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”, realizado em Lisboa, de 5 a 7 de Novembro de 1998, com a participação activa de pessoas e entidades institucionais e não institucionais, estaduais e internacionais e com especialistas e pensadores dos continentes Europeu e Americano, proferido pelo Inspector-Geral da Administração Interna, António Henrique Rodrigues Maximiano,

¹³ Cfr. art.º 3.º n.º1 e art.º 4.º n.º1 do Decreto-Lei nº 227/95 de 11 de Setembro (alterado pelos Decreto-Lei nºs 154/96 e 3/99, respectivamente, de 31 de Agosto e 4 de Janeiro), que aprova a Lei Orgânica da IGAI.

avaliar a dimensão actual do tema, aferindo as conclusões anteriores à luz de maior sedimentação procedimental interna e assunção cívica das pessoas. Considerando essas conclusões parece-nos que muita matéria aponta para conflitos relacionais, ou seja, a relação entre o elemento policial e o cidadão, pelo que achamos deveras importante estudar esta situação.

É intenção de neste trabalho apurar o que decorre nesta relação, procurando saber de que reclama o cidadão dos elementos policiais e porque reclama, de forma a permitir-nos intervir nos elementos catalisadores de forma sistemática mas preventiva e potenciadora da melhoria das condições de eficiência e eficácia.

D) Metodologia adoptada

No trabalho será feita uma abordagem às reclamações, ao próprio livro de reclamações e à sua evolução legislativa, de forma a ser desde início perceptível o que se deve entender neste trabalho. Trataremos também de fazer uma breve análise das reclamações no âmbito da administração pública e depois na PSP.

Será desenvolvida a relação entre o elemento policial, na sua actuação, e o cidadão, enquanto utente dos serviços da instituição PSP, visto as reclamações poderem ser fruto desta relação, que por vezes é uma relação de conflito.

Relativamente à metodologia, através da recolha e análise de dados relativos às reclamações referentes aos elementos policiais, será construída uma matriz de dados, para se proceder à análise estatística dos mesmos através do programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), de forma a discutir os resultados e elaborar as conclusões.

O estudo pretende aferir as características das reclamações relativas ao relacionamento pessoal, elaboradas pelo cidadão a nível nacional, nos vários departamentos da PSP, de forma a ser possível saber do que reclama o cidadão, relativamente aos elementos policiais, e porque reclama.

“Procuremos esclarecer o motivo da reclamação com a máxima objectividade e veremos o utente acalmar-se face ao respeito com que tratamos o assunto”
(Abreu, *A Administração e o Público*

Algumas ideias e sugestões para o seu atendimento, SMA, 1987)

CAPÍTULO I – A vida em sociedade

1.1 - A estrutura socio-formal

1.1.1 – A Sociedade

Entendemos que o termo sociedade deve ser compreendido como um conjunto de pessoas que vivem em estado gregário, num corpo social, ou ainda como uma colectividade ou conjunto de pessoas que mantêm relações sociais. Este grupo supõe uma finalidade comum/colectiva, que é servida pela colaboração dos membros, não sendo qualquer aglomerado um grupo, e não havendo por isso um grupo quando os indivíduos não se propõem a formas conjugadas de actuação (Ascensão, 2005: 28).

Esses grupos unem as suas individualidades, estruturando-se pelas suas dependências recíprocas e tendem para o desenvolvimento. Comummente quando se fala de sociedade, fala-se do ser humano, e neste caso é o conjunto onde a vida do homem está integrada, tendo em conta as suas ocupações, desejos e actos.

Face ao exposto, e cabendo a análise técnica da categoria “sociedade” particularmente à Sociologia (Ascensão, 2005: 27), apresentamos apenas algumas reflexões expostas por conhecidos filósofos.

Segundo Aristóteles a sociedade, o agrupamento dos homens, tem um carácter muito próprio, já que o seu desenvolvimento é natural: primeiro a família, depois a aldeia e finalmente a cidade¹⁴. Outros autores (Tôrres, 2001) referem que o homem tende a organizar-se em sociedade, surgindo esta quando os homens se concentraram em um determinado espaço para partilhar bens e serviços, visto o homem, como ser social, procurar satisfazer as suas necessidades para viver em conjunto e visando promover a felicidade humana (*eudemonismo*¹⁵).

Por sua vez, para Rousseau (Abbagnano, 1970a: 286) a sociedade não tem um

¹⁴ Tôrres refere que “em Aristóteles, segundo a ordem do tempo, a primeira sociedade que se forma é a família. Depois vem a união de muitas famílias ou *kome* (aldeia). A cidade (*pólis*), vem por fim: é a mais elevada das sociedades.”

¹⁵ Eudemonismo (Filosofia) - doutrina filosófica segundo a qual a moralidade consiste na procura da felicidade, tida como o bem supremo; (Do gr. *eudaimonismós*, «felicidade»).

carácter natural, apresentando-se assim como associações assentes num pacto¹⁶ para impedir conflitos de interesses e tensões¹⁷, o contraste entre o homem natural e o homem artificial, motivo dominante da obra de Rousseau.

Com Marx surge a importância cada vez maior do factor social, o homem em contacto com os outros, factor que determina a sua personalidade¹⁸. A história do indivíduo não pode ser dissociada da história e da evolução da sociedade onde vive (Abbagnano, 1970b: 48). Marx afirma que a sociedade não é uma unidade, mas está dividida por classes sociais e evolui para uma luta de classes, pela existência de interesses diferentes¹⁹ (Calvez, 1962: 267).

Das reflexões expostas deve-se considerar alguns pontos-chave quando se fala da sociedade. É necessário ter em mente que sociedade se refere a um conjunto, e não ao individual, e a um grupo que seja sociável, ou seja, onde se mantenham relações sociais constantes, relações essas que podem ser derivadas de necessidades, provocando uma actuação em colaboração e com um objectivo comum. Viu-se também, segundo os autores mencionados, que existe um desenvolvimento da sociabilidade dos seres humanos, derivada do relacionamento entre esses e que este factor social assume grande importância.

1.1.2 – Administração Pública

Ao se pensar em administração pública tem-se em mente “um conjunto de necessidades colectivas cuja satisfação é assumida como tarefa fundamental pela colectividade, através de serviços por esta organizados e mantidos” (Amaral, 1996: 29), no entanto existe mais para além desta simples definição.

Segundo a Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP)²⁰ administração pública é uma realidade vasta e complexa sendo, tradicionalmente, entendida num duplo sentido: sentido orgânico e sentido material. No sentido orgânico, a administração pública é o sistema de órgãos, serviços e agentes do Estado e de outras entidades públicas que visam a satisfação regular e contínua das necessidades colectivas;

¹⁶ Este pacto está na base da sociedade política e serve para “encontrar uma forma de associação que defenda e proteja com toda a força comum a pessoa e os bens de cada associado, e pela qual cada um, unindo-se com todos, não obedeça senão a si próprio e permaneça tão livre como dantes” (Abbagnano, 1970a: 286).

¹⁷ Abbagnano (1970a: 286) afirma que Rousseau diz, no início de *Emílio*, “Tudo está bem quando sai das mãos do autor das coisas: tudo degenera entre as mãos dos homens”.

¹⁸ Segundo Abbagnano (1970a: 286), fazendo menção a Karl Marx, “por outras palavras, a personalidade real e praticamente activa do homem é apenas aquela que se resolve nas *relações de trabalho* em que o homem se encontra”.

¹⁹ Calvez diz que “Marx descobre que a sociedade civil é, de facto, radical, dividida” e que os homens são “indivíduos sociais pertencentes a grupos (...) grupos sociais em luta”.

²⁰ <http://www.dgap.gov.pt/>

no sentido material, a administração pública é a própria actividade desenvolvida por aqueles órgãos, serviços e agentes.

Marcello Caetano (2005: 5) também define administração pública nesses dois sentidos. Assim, a administração pública é, em sentido material, a actividade, logo, “o conjunto de decisões e operações mediante as quais o Estado e outras entidades públicas procuram dentro das orientações gerais traçadas pela Política e directamente ou mediante estímulo, coordenação e orientação das actividades privadas assegurar a satisfação regular das necessidades colectivas de segurança e de bem estar dos indivíduos obtendo e empregando racionalmente para esse efeito os recursos adequados”. Relativamente à administração pública em sentido orgânico o mesmo refere que é “um sistema de órgãos hierarquizados ou coordenados a que está atribuída a promoção e realização dos interesses colectivos por iniciativa própria, para execução de preceitos jurídicos ou por imposição do bem comum, e utilizando todas as técnicas adequadas à obtenção dos resultados visados, podendo também praticar actos jurisdicionais relacionados com a sua actividade fundamental” (Caetano, 2005: 15). Este autor e a DGAEP seguem, como se viu, o mesmo caminho quando fazem referência à administração pública.

Assim, a administração pública é uma organização composta por um conjunto de entidades diversas (Estado, regiões autónomas, autarquias locais, associações e institutos públicos), com órgãos e serviços vários, aos quais são atribuídas competências específicas, tendo sempre em vista dar resposta às necessidades sentidas na sociedade a que pertencem.

1.1.3 – A Polícia

Um ponto importante neste trabalho é saber que a PSP se abarca na Administração Pública. Mesmo o político e professor Diogo Freitas do Amaral (1996: 29), quando fala de Administração Pública, faz referência à Polícia, no momento em que menciona que “a segurança e protecção dos cidadãos contra os perturbadores da ordem e tranquilidade pública é garantida pelos serviços de polícia”.

Se tivermos em consideração a definição de Administração Pública²¹, dada pelo Professor Freitas do Amaral, é de fácil percepção a inclusão da PSP na Administração Pública. A PSP é, pois, um sistema de órgãos, serviços e agentes que “são criados e geridos pelo Estado” (Amaral, 1996: 31), tendo “natureza de serviço público e dotada de

²¹ «Administração Pública» é o sistema de órgãos, serviços e agentes do Estado, bem como das demais pessoas colectivas públicas, que asseguram em nome da colectividade a satisfação regular e contínua das necessidades colectivas de segurança, cultura e bem-estar” (Amaral, 1996: 36/37).

autonomia administrativa”²² e que asseguram em nome da colectividade a satisfação regular e continua das necessidades colectivas de segurança²³ e bem-estar²⁴. A ideia é ainda reforçada ao se confirmar que o legislador colocou o artigo referente à Polícia²⁵ inserido no Título IX da CRP – Administração Pública – e não noutra posição.

Ainda continuando, o referido no art.º 266.º da CRP, embora referente à Administração Pública, vem ainda mostrar-nos em certa parte que a PSP actua consoante o previsto no mesmo. No seu n.º 1 vemos que “a Administração Pública visa a prossecução do interesse público, no respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos”, princípio também presente, de alguma forma, no art.º 1.º n.º 2 da LOPSP, ao referir que “a PSP tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir (...) os direitos dos cidadãos”.

É de reparar que a última parte do art.º 1.º n.º 2 LOPSP, que nos diz que é missão da PSP “garantir (...) os direitos dos cidadãos nos termos da Constituição e da lei” está por sua vez exposto também no início do art.º 266.º n.º 2 da CRP ao mencionar que “os órgãos e agentes administrativos estão subordinados à Constituição e à lei”.

A relação entre a Administração Pública e a PSP não se fica por aqui, isto porque ao olharmos para a parte final do art.º 266.º n.º 2 da CRP, que alude que “os órgãos e agentes administrativos (...) devem actuar (...) com respeito pelos princípios da igualdade, da proporcionalidade, da justiça, da imparcialidade e da boa-fé”, percebemos a que se refere o art.º 2.º n.º 2 alínea a) da LOPSP quando menciona que a PSP deve garantir o “respeito pela legalidade e pelos princípios do Estado de direito”.

Assim, como referimos, a PSP não só se considera inserida na Administração Pública como também se rege pelos princípios constitucionais desta, como Dr. Luís Manuel Ferreira Parreirão Gonçalves (2001: 212)²⁶ faz referência, ao se socorrer ao pensamento do Professor Jorge Miranda, que “referiu que todos os princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública se aplicam também à polícia, ou seja, esta não é mais uma entidade exógena ou autorregulada por normas próprias”.

²² Cfr. art.º 1.º n.º 1 da Lei 53/2007, de 31 de Agosto, que aprova a orgânica da PSP (LOPSP).

²³ Cfr. art.º 3.º n.º 2 alínea b) da LOPSP: “Constituem atribuições da PSP: b) Garantir a ordem e a tranquilidade públicas e a segurança e a protecção das pessoas e dos bens”.

²⁴ Cfr. art.º 1.º n.º 2 e Artigo 3.º n.º 2 alínea a) da LOPSP: “A PSP tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei” e “Constituem atribuições da PSP: a) Garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos (...)”, respectivamente.

²⁵ Cfr. art.º 272.º da CRP.

²⁶ Secretário de Estado da Administração Interna em 1997, no encerramento do Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”.

Alguns autores também fazem menção à PSP na Administração Pública, nomeadamente sobre pontos por nós já abordados como o papel de prossecução do interesse público ou a prestação de segurança. Por exemplo Quiar (2001: 18) refere que “o serviço de polícia, inserido na Administração Pública, tem como objecto fundamental a prossecução do interesse público”, e Mora (2004: 59) afirma “a Polícia de Segurança Pública enquanto parte integrante da Administração Pública (...) prestadora de um serviço de segurança”.

1.2 – Normas e Direitos

O preâmbulo do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril de 1999, vem-nos mostrar que “as exigências das sociedades modernas e a afirmação de novos valores sociais têm conduzido (...) ao aprofundamento da complexidade das funções do Estado e à correspondente preocupação de defesa dos direitos dos cidadãos e respeito pelas suas necessidades face à Administração Pública”. Assim, trataremos agora de analisar o que se deve entender por reclamação e descrever os normativos que regulam o Livro de Reclamações.

1.2.1 – As reclamações como dever do Estado e direito do Cidadão

Para uma percepção mais completa do trabalho convém, desde início, apreender a ideia essencial desta palavra-chave, de forma a ser possível ao longo do trabalho compreender o tema a ser tratado²⁷.

O conceito reclamação²⁸ vem do latim *reclamatione*, que designa o acto de "desaprovação manifestada por gritos", e do verbo *reclamare* (reclamar) que significa exigir ou reivindicar. No entanto, o sentido em que abordamos o conceito corresponde ao primeiro anteriormente mencionado, visto estarmos a tratar da posição de desagrado por parte do cidadão perante um elemento policial.

Abreu (1987) vem, numa obra do Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA), considerar reclamação como a “situação em que o utente manifesta a sua insatisfação pelo serviço ou produto que lhe não foi disponibilizado ou não lhe agradou, quer no que respeita à sua qualidade e fiabilidade, quer no que respeita às atitudes e

²⁷ “Será sempre conveniente fornecer ao leitor todas as informações necessárias”; “Antes de mais, *definem-se os termos que se utilizam*” (Umberto Eco, 2009: 162).

²⁸ Reclamação: 1. acto ou efeito de reclamar; 2. protesto; queixa; 3. reivindicação; exigência; 4. DIREITO impugnação da decisão junto do próprio órgão que a proferiu; (Do lat. *reclamatione*-, «grito de desaprovação»). In Dicionário de Língua Portuguesa, Porto Editora, 2009.

processos seguidos”²⁹. Aqui, como vimos, a definição já se encontra mais completa ao se fazer referência também ao utente, à disponibilização de um serviço e à qualidade e fiabilidade. Esta definição encontra-se mais adequada ao âmbito deste trabalho.

Outros autores fazem também referência a este conceito, afirmando que “a reclamação, na sua forma típica, é a impugnação de um acto de qualquer autoridade perante o próprio órgão, funcionário ou agente que o praticou” (Canotilho & Moreira, 1993: 280).

Apercebemo-nos que quando se fala de reclamação tem-se presente uma relação de duas partes, de onde a mesma advém. Uma parte que discorda, desagrada, contesta, enfim, reclama, e uma outra da qual é feita uma exigência e oposta uma resistência derivada de um serviço que não foi correctamente prestado, disponibilizado, como por exemplo ao nível da qualidade do mesmo, recaindo assim no serviço, e por sua vez na pessoa, a responsabilidade pelos possíveis transtornos causados.

Por vezes, quando alguém deseja apresentar uma reclamação, é frequentemente utilizado também o termo queixa. É compreensível que esta situação ocorra, tendo em conta que os conceitos são, de certa forma, sinónimos³⁰.

Para se perceber melhor em que consiste a queixa pode-se ter em conta o descrito pela Lei n.º 45/2007, de 28 de Agosto de 2007, que expressa que se deve entender por queixa “a denúncia de qualquer inconstitucionalidade ou ilegalidade, bem como do funcionamento anómalo de qualquer serviço, com vista à adopção de medidas contra os responsáveis”³¹.

Ao interpretar melhor a definição deste último conceito descobre-se que o sentido em que o mesmo é expresso é semelhante ao da reclamação, visto ser comum fazer referência à denúncia de uma situação que corresponde ao funcionamento “anormal” de um determinado serviço, e tendo ambos como objectivo a confrontação da situação a alguém, seja o responsável directo seja a um superior.

Posto isto, é agora perceptível porque versa o nosso trabalho sobre as reclamações derivadas da relação entre o elemento policial e o cidadão. Vimos que numa reclamação

²⁹ Abreu, *A Administração e o Público – algumas ideias e sugestões para o seu atendimento*, SMA, 1987.

³⁰ Por queixa deve-se entender: 1. Acto ou efeito de se queixar; 2. Motivo de ressentimento; 3. Lamentação; lamúria; 4. Exposição de agravos a uma autoridade para pedir reparação; querela; 5. Reclamação; protesto. *In* Dicionário de Língua Portuguesa, Porto Editora, 2009. Logo, ao se confrontar o exposto antes com o já referido para a definição de reclamação, deparamo-nos com semelhanças entre os conceitos, nomeadamente a queixa poder ser sinónimo de reclamação e vice-versa, e ambas consistirem na refutação de uma situação perante alguém responsável pela mesma.

³¹ Cfr. art.º 2.º n.º4 da Lei n.º 45/2007, de 28 de Agosto de 2007, que procede à terceira alteração à Lei n.º 43/90, de 10 de Agosto (Exercício do direito de petição).

existe uma relação, entre duas partes³², que decorre de uma situação de conflito entre as mesmas, devido a uma das partes não estar de acordo com a outra.

Como se pode contemplar existe, pois, a possibilidade de decorrer uma reclamação relativa aos elementos policiais. Adiante trataremos de abordar as reclamações policiais, de forma a podermos conciliar todos os pontos abordados.

1.2.2 – Normas gerais: fornecedores de bens ou prestadores de serviços

O Livro de Reclamações é um mecanismo que permite ao cidadão consumidor de bens ou utente de serviços, levar a cabo uma forma de exercício de cidadania, cujo direito de “utilização deve ser exercido pelos cidadãos em todas as situações em que concluem objectivamente que o organismo em causa não preste devidamente o serviço a que esteja obrigado”, como nos mostra Pereira (2002).

Apercebemo-nos assim que o Livro de Reclamações deve ter regulamentação própria e, percorrendo vários anos, encontramos diversos diplomas que regulam este instrumento em vários estabelecimentos. São exemplos da diversa legislação: o Decreto-Lei n.º 206/2001, de 27 de Julho de 2001, relativamente às agências funerárias; o art.º 16 do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto (alterado pelo Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de Janeiro de 1999), quanto às agências de viagens e turismo; o art.º 19.º, n.º1, alínea e) do Decreto Regulamentar n.º 5/98, de 8 de Abril, e o art.º 29.º do Decreto-Lei n.º 175/91, de 11 de Maio de 1998, sobre as Escolas de Condução; o art.º 60.º do Decreto-Lei 167/97, de 4 de Julho de 1997 (alterado pelo Decreto-Lei n.º 305/99, de 6 de Agosto de 1999), relativamente aos empreendimentos turísticos; o art.º 20.º, alínea e) do Decreto Regulamentar n.º 16/99, de 18 de Agosto (que altera o Decreto Regulamentar n.º 36/97 de 25 de Setembro) e a Portaria n.º 1499-E/95, de 30 de Dezembro de 1995, sobre estabelecimentos hoteleiros; o Decreto-Lei n.º 54/2002, de 11 de Março de 2002, dos empreendimentos de turismo no espaço rural; o art.º 37.º do Decreto-Lei n.º 57/2002, de 11 de Março de 2002 (que altera o Decreto-Lei 139/99, de 24 de Abril de 1999), dos estabelecimentos de restauração e de bebidas; o art.º 13.º do Decreto-Lei n.º 554/99, de 16 de Dezembro de 1999, que regula as inspecções periódicas dos automóveis.

No entanto, só em 2005 é publicado o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que vem estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos

³² No caso do nosso trabalho o elemento policial e o cidadão.

os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, e a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que por sua vez vem aprovar o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005.

O Decreto-Lei vem instituir algumas obrigações ao fornecedor de bens ou prestador de serviços (art.º 3.º)³³, explicitar como é formulada a reclamação (artigo 4.º) e como é realizado o envio da folha de reclamação (art.º 5.º)³⁴. Possui ainda um capítulo que aborda edição e venda do livro de reclamações, no qual também explica como se procede à aquisição de novo livro de reclamações (art.º 8.º). As contra-ordenações e sanções acessórias assim como a fiscalização e instrução dos processos por contra-ordenação também são reguladas³⁵. Por fim fazem ainda parte integrante deste diploma dois anexos onde se menciona as “entidades que, nos termos do n.º 2 do art.º 1.º, passam a estar sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações” e as “entidades que já se encontram sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, de acordo com a legislação existente à data da entrada em vigor deste diploma, a que se refere o n.º 1 do art.º 15.º”.

A Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, faz apenas menção: ao modelo do livro de reclamações (art.º 2.º), dizendo que “o livro de reclamações tem formato A4 e é constituído por 25 impressos para reclamação, feitos em triplicado e redigidos nas línguas portuguesa e inglesa” (n.º 2); ao preço do livro de reclamações (art.º 4º) e; à edição e venda do livro de reclamações (art.º 3º); assim como o registo do mesmo (art.º 5º) e esclarecimentos de outros aspectos. São ainda importantes nesta portaria os anexos I e II que ilustram o modelo do livro de reclamações³⁶ e o modelo de letreiro³⁷ a ser afixado nos

³³ Tais como: “facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado” (n.º 1 b); “afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro (...)” (n.º 1 c). É ainda mencionado, neste artigo, que: “o fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita (...)” (n.º 2) nem “pode condicionar a apresentação do livro de reclamações, designadamente à necessidade de identificação do utente” (n.º 3) e que “quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial (...)” (n.º 4).

³⁴ “Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de destacar do livro de reclamações o original” e “remeter à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector” (n.º 1), tendo também “a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado” (n.º 2).

³⁵ Cfr. art.º 9.º, 10.º e 11.º, respectivamente.

³⁶ Vide ANEXO I – Modelo do Livro de Reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

respectivos estabelecimentos, respectivamente.

O Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro³⁸, vem então proceder a alterações ao Decreto-Lei n.º 156/2005 e republicação do mesmo. É de relevo: a alteração dos Anexos I e II, sendo aditados alguns estabelecimentos; o esclarecimento da referência «fornecedor de bens ou prestador de serviços» (art.º 2.º); alguns deveres do cidadão na formulação da reclamação (art.º 4.º)³⁹; a alteração da forma de envio da folha de reclamação e alegações (art.º 5.º), nomeadamente, o alongamento do prazo de envio da mesma para 10 dias (em vez dos anteriores 5 dias)⁴⁰; e a inclusão da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) como entidade receptora da folha de reclamações, em certas situações⁴¹.

No ano seguinte a Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro⁴², vem, também, proceder a alterações na legislação, alterando, por sua vez, a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Setembro, e aprovando o modelo de letreiro a ser afixado nos respectivos estabelecimentos. No entanto, esta Portaria não publica o respectivo anexo I (letreiro), sendo este publicado, passado uns meses, na Portaria n.º 896/2008, de 18 de Agosto⁴³.

Mais recentemente foram publicados o Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, e a Portaria n.º 866/2009, de 13 de Agosto, que vieram, respectivamente, criar a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) e determinar que a Direcção-Geral do Consumidor (DGC) disponibilize em ambiente electrónico a RTIC para assegurar às entidades reguladoras e de controlo de mercado sectorialmente competentes uma plataforma para a gestão das reclamações.

Com o Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, o legislador “entendeu atribuir (...) à Direcção-Geral do Consumidor a responsabilidade de proceder ao acompanhamento da

³⁷ Vide ANEXO II – Modelo do Letreiro do Livro de Reclamações a disponibilizar pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

³⁸ Primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, estabelecendo a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações nos estabelecimentos onde se forneça bens e se preste serviços aos consumidores.

³⁹ “O utente deve: a) Preencher de forma correcta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço; b) Preencher de forma correcta a identificação e o local do fornecedor de bens ou prestador do serviço; c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.”

⁴⁰ Cfr. art.º 5 n.º1 – “Após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de destacar do livro de reclamações o original que (...) deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector”.

⁴¹ Cfr. art.º 5 n.º2 - “Tratando-se de fornecedor de bens ou prestador de serviços não identificado no anexo I do presente decreto-lei (...) o original da folha de reclamação deve ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector ou, na ausência de uma e outra, à” ASAE.

⁴² Altera a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que aprova o modelo, edição, preço, fornecimento e distribuição do livro de reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro.

⁴³ Altera e republica a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro.

aplicação do diploma, e da evolução da sua execução, obrigando, para tal, as entidades reguladoras e as entidades de controlo de mercado a enviarem semestralmente àquela Direcção-Geral informação relativa ao tipo, natureza e objecto das reclamações que lhes tivessem sido remetidas (...) bem como a necessidade de aproximar a Administração dos cidadãos, tornando acessível a estes o estado da reclamação apresentada”⁴⁴. Assim foi acrescentado o art.º 12.º - Rede telemática de informação comum – onde se elucida as informações necessárias sobre a RTIC⁴⁵.

Por fim, a Portaria n.º 866/2009, de 13 de Agosto, surge no seguimento do referido no n.º 6 do artigo 12.º do Decreto -Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio. Este diploma vem assim estabelecer o modo de funcionamento da RTIC, a forma como são registadas as reclamações, bem como o acesso das entidades reguladoras ou de controlo de mercado e dos reclamantes e reclamados à rede.

1.2.3 – Normas nos serviços e organismos da Administração Pública

O livro de reclamações, mais concretamente na Administração Pública, é um mecanismo que está legislado meramente há 14 anos e o diploma responsável por fazer referência ao livro de reclamações pela primeira vez, é a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro de 1996⁴⁶. Em certa parte, esta Resolução do Conselho de Ministros deriva da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁴⁷, isto porque, esta relação deriva da criação do livro de reclamações, que passa a ser obrigatório nos locais de atendimento de utentes dos serviços públicos, como medida a fim de prevenir eventuais conflitos entre o cidadão consumidor e a Administração, resultantes da dificuldade dos serviços públicos em se adaptarem celeremente às determinações legais.

Na Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro de 1996, era determinada a obrigação de “adoptar o livro de reclamações, a partir de 1 de Janeiro de 1997, nos locais onde seja efectuado atendimento de público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível” (n.º 3). É também feita referência à autenticação do livro (n.º 4 e n.º 7), ao termo de abertura e de encerramento (n.º 5 e n.º 6, respectivamente), bem como ao encaminhamento das reclamações “no prazo de cinco dias úteis após terem

⁴⁴ Exposição de motivos do Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio.

⁴⁵ <http://rtic.consumidor.pt/>

⁴⁶ Estipula a adopção de medidas de modernização administrativa, designadamente a instituição do livro de reclamações nos serviços e organismos da Administração Pública

⁴⁷ A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

sido lavradas, ao gabinete do membro do Governo que tutela o serviço ou organismo e ao membro do Governo que tutela a Administração Pública” (n.º 8). No n.º 11 do diploma era ainda referido que “o reclamante deve ser sempre informado da decisão que recaiu sobre a reclamação apresentada”.

No ano seguinte é publicada a Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio⁴⁸. O diploma define que “as folhas do livro de reclamações são do tipo autocopiativo, com original e três cópias destacáveis” (n.º 2) e esclarece ainda que “da reclamação exarada é entregue uma cópia ao reclamante e as duas restantes são enviadas, no prazo de cinco dias úteis, aos gabinetes dos membros do Governo que tutelam o serviço ou organismo e a Administração Pública, respectivamente” (n.º 3). O n.º 4 vem estipular que o “livro de reclamações é modelo exclusivo da Imprensa Nacional - Casa da Moeda”.

Em 1999 o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril⁴⁹, no seu art.º 38.º, relativo às reclamações, vem reforçar algumas ideias já referidas na Resolução do Conselho de Ministros (RCM). O diploma menciona ainda certas inovações, tais como: a cópia azul do livro de reclamações “ser enviada pelo serviço reclamado ao gabinete do membro do Governo competente, acompanhada de informação sobre a reclamação, donde constem as medidas correctivas adoptadas” (n.º 3); a cópia amarela da reclamação “ser enviada directamente para o Secretariado para a Modernização Administrativa, acompanhada da informação referida no” n.º 3 “e de cópia da resposta dada ao reclamante” (n.º 4). O n.º 5 esclarece ainda que cada serviço reclamado tem o prazo máximo de 15 dias para dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tornar, se for caso disso.

Aqui é importante referir que o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, no seu art.º 2.º, n.º 3, vem nos mostrar no seu âmbito que “o regime previsto neste diploma não se aplica aos serviços e organismos da Administração Pública a que se refere o artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril”, o que significa que, actualmente, é o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, que estipula os normativos das reclamações nos serviços e organismos da Administração Pública, além de também definir princípios de acção na sua actuação face ao cidadão.

⁴⁸ Aprova o modelo do livro de reclamações a que se refere o n.º 12 da RCM. Este modelo consta do anexo à Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio – *Vide* ANEXO III - Modelo do Livro de Reclamações e Folha de Reclamação a que se refere a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, de acordo com a Portaria 355/97, de 28 de Maio.

⁴⁹ Define os princípios gerais de acção a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua actuação face ao cidadão, bem como reúne de uma forma sistematizada as normas vigentes no contexto da modernização administrativa.

1.3 - As reclamações na PSP: As normas e controlo

Debruçámo-nos sobre a prestação de serviços que, como veremos adiante, é actividade também prosseguida pela PSP perante o cidadão, cliente/utente dos serviços policiais. Esta prestação de serviços deve ter em mente a qualidade como princípio a seguir na actuação policial e, existindo normas a reger o atendimento aos utentes dos serviços públicos, também a PSP estipulou normativos para as reclamações elaboradas nos seus estabelecimentos, como desenvolveremos de seguida.

1.3.1 - Normas internas

Em de Março de 1998⁵⁰, o Inspector Geral da PSP veio conciliar a Norma de Execução Permanente OP. DOP15 com o Despacho Interno n.º 1⁵¹, sendo aqui mencionado que o conhecimento ao gabinete do Ministro da Administração Interna, referido na alínea c), seria promovido pela referida Inspeção-Geral para onde deveriam ser remetidos os documentos necessários.

Promoveu-se a distribuição da Norma de Execução Permanente, em Junho de 2000⁵², que continha as alterações recentes da Norma de Execução Permanente OPSEG/DEPOP/04/01, de 27JUN00 - Procedimentos relativos à utilização e disponibilização do Livro de Reclamações ao cidadão/utente nos departamentos e serviços da PSP - vindo assim proceder à harmonização, esclarecimento e integração de todas as alterações entretanto produzidas na matéria, nomeadamente com o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril de 1999.

Por fim, em 2004⁵³ a Inspeção-Geral da PSP veio, sobre o tema “Livro de Reclamações - Procedimentos” e em aditamento à Norma de Execução Permanente de 27JUN00, “relembrar e sintetizar algumas obrigações e necessidades administrativas para a boa gestão, controlo e resposta, a todos os níveis, de qualquer reclamação” (Mendes, 2005:

⁵⁰ Of. n.º 140/INSPGER/98.

⁵¹ Em Janeiro de 1998 o Ministro da Administração Interna vem estabelecer no Despacho Interno n.º1/MAI/98, de 22 de Janeiro, distribuído com o Of. n.º 048/INSPGER/98, de 6 de Fevereiro de 1998, que os dirigentes dos serviços e organismos dependentes daquele ministério deveriam: “a) promover, no âmbito do exercício dos poderes de gestão das respectivas unidades orgânicas, o adequado e eficaz encaminhamento das reclamações exaradas pelos cidadãos, adoptando ou mandando adoptar as medidas rectificativas das situações objecto de reclamação; b) informar o cidadão reclamante das ou diligências ou medidas determinadas e da decisão a que a reclamação deu lugar; c) dar conhecimento ao gabinete do Ministro da Administração Interna dos procedimentos e resolução final do processo a que a reclamação deu lugar”.

⁵² Of. N.º OP. 8059 de 29JUN2000 DNAOPSEG.

⁵³ Of. N.º 2004INSPGER090 de 06-02-04.

6).

Assim, o livro de reclamações na PSP, também conhecido como Livro Amarelo⁵⁴ (devido à sua capa amarela), encontra-se actualmente regulado pela Norma de Execução Permanente n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005, existindo, no entanto, como vimos anteriormente, diplomas legais que também estipulam o uso do Livro de Reclamações, pelo que esta Norma de Execução Permanente vem, assim, harmonizar procedimentos a adoptar pela PSP nos seus serviços.

1.3.1.1 – A Norma de Execução Permanente

A Norma de Execução Permanente n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005, como o assunto elucida é responsável por definir “Procedimentos relativos à utilização e disponibilização do Livro de Reclamações ao cidadão/utente nos departamentos e serviços da PSP”. Esta norma tem o fim de definir esses procedimentos nos departamentos e serviços da PSP que prestem serviços directos ao cidadão.

O seu âmbito surge no seguimento do regime jurídico presente na Resolução de Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, que já vimos estar relacionada com a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, referente à defesa do consumidor. A Resolução de Conselho de Ministros vem estabelecer, no seu n.º 3, que os serviços e organismos da administração pública ficam obrigados a adoptar o livro de reclamações a partir de 1 de Janeiro de 1997, nos locais onde seja efectuado atendimento público, devendo a sua existência ser divulgada aos utentes de forma visível e cujo objectivo foi adoptar medidas de carácter geral tendentes a prevenir eventuais conflitos entre o cidadão consumidor e a administração resultantes de dificuldades dos serviços públicos.

Faz ainda parte do seu âmbito a Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio, que veio regulamentar a existência e o modelo do Livro de Reclamações no sentido de uniformizar a sua utilização por parte dos serviços e organismos da Administração Pública obrigados à sua adopção, e ainda o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, que introduziu alterações no destino e procedimento no que diz respeito às reclamações por parte do serviço reclamado.

No ponto 3 - Procedimentos - a Norma de Execução Permanente determina como se procede à aquisição e autenticação do livro, sendo competência da Direcção Nacional da PSP (mais concretamente ao Departamento de Operações) a aquisição, numeração e

⁵⁴ Vide ANEXO III - Modelo do Livro de Reclamações a que se refere a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, de acordo com a Portaria 355/97, de 28 de Maio.

distribuição do livro pelos Comandos e manter um registo dos livros distribuídos. É por sua vez competência dos Comandantes dos Comandos Metropolitanos, Regionais e Distritais de Polícia, Unidades e Estabelecimentos de Ensino da PSP a autenticação dos livros mediante preenchimento do Termo de Abertura e Termo de Encerramento e a rubrica das folhas de reclamação e a sua numeração, sendo competência dos Comandos mencionados arquivar, por um período de 5 anos, os livros de reclamações encerrados.

A NEP também menciona que em cada local ou serviço deve ser efectuada a divulgação aos utentes do livro de reclamações, por meio de aviso de modelo aprovado pela PSP⁵⁵ colocado de forma visível, assim como um outro modelo de aviso em línguas estrangeiras⁵⁶, distribuído pela Direcção Nacional da PSP.

Quanto à disponibilização do livro ao utente a NEP clarifica que o livro “deve ser disponibilizado sempre que qualquer cidadão/utente (não sendo relevante a sua idade) o solicite por qualquer meio⁵⁷, independentemente da avaliação que o agente faça do motivo que o cidadão tem para reclamar ou das condições físicas ou psíquicas do reclamante”. Adita ainda que não é obrigatória a identificação do reclamante mas deve o mesmo ser elucidado que, caso opte por não se identificar na folha da reclamação, posteriormente não poderá ser informado da decisão que irá recair sobre a reclamação apresentada.

É descrita ainda a possibilidade da reclamação ser elaborada por elementos da PSP, na qualidade de cidadão/utente, e nas disposições finais refere-se, à semelhança da Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, que este livro é composto por 25 (vinte e cinco) folhas de reclamação sendo cada folha de reclamação constituída pelo original e três vias (azul, amarela e verde), ficando o original da reclamação sempre no livro.

1.3.1.2 – O circuito das reclamações

O ponto 3 d) da NEP n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005, relativamente ao procedimento a adoptar após a reclamação, descreve o percurso⁵⁸ hierárquico que seguem as reclamações.

É esclarecido que “sempre que seja efectuada qualquer reclamação, **o agente ou funcionário do serviço** que a receber (normalmente numa Esquadra ou noutra local de

⁵⁵ Vide ANEXO IV - Aviso de modelo aprovado pela PSP, da existência de Livro de Reclamações.

⁵⁶ Vide ANEXO V - Modelo de aviso em línguas estrangeiras, distribuído pela Direcção Nacional da PSP, da existência de Livro de Reclamações.

⁵⁷ Relativamente à elaboração da reclamação a NEP menciona que a mesma pode ser redigida pelo reclamante ou por outra pessoa por ele indicada – Ponto 3. c (4).

⁵⁸ Vide ANEXO VI – Fluxofluxograma das reclamações.

atendimento) deve” entregar a via verde ao reclamante⁵⁹, ficando o original apenso ao livro, informar o seu superior hierárquico entregando-lhe as vias azul e amarelo, e juntar uma informação escrita referindo o contexto em que a reclamação foi apresentada.

Assim as vias azul e amarela seguem o canal hierárquico, devendo o Comandante Metropolitano, Regional e de Polícia, de Unidade Especial, de Estabelecimento de Ensino ou de Serviço remeter as mesmas, “de modo a que sejam recebidas **no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis**” para o Chefe de Gabinete S. Ex.^a O Ministro da Administração Interna e para o Secretariado para a Modernização Administrativa, respectivamente. Juntamente com a remessa das vias o Comandante⁶⁰ deve ainda “**elaborar informação circunstanciada** sobre a situação objecto da reclamação” e “**dar resposta ao reclamante**, acompanhada da devida justificação”. Para este último caso o Comandante dispõe do prazo máximo de 15 (quinze) dias, no entanto a mesma deve ser elaborada antecipadamente com vista a ser junta às vias que serão enviadas no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Deve ainda ser fotocopiada a reclamação exarada, a informação circunstanciada sobre a situação objecto da reclamação, e a resposta dada ao reclamante, para serem enviadas estas três cópias, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para a Inspeção-Geral da Direcção Nacional da PSP, sendo este o órgão que “faz o controlo das reclamações recebidas, tomando ou propondo as providências julgadas adequadas em cada caso”.

1.3.2 – O controlo

1.3.2.1 – A hierarquia

O superior hierárquico, como por exemplo o Comandante de Esquadra, reveste, de certa forma, um papel de controlo interno da actividade policial de uma Esquadra, logo, também, da actuação dos seus elementos policiais e “uma medida concreta recentemente introduzida, e que melhora o controlo da actividade dos agentes, é a existência do livro de reclamações em todos os serviços públicos”⁶¹.

⁵⁹ Como já tínhamos referido, aquando a explicação do art.º 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, e do art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, as folhas são destacadas e remetidas às entidades próprias. No caso do livro de reclamações da PSP é diferente, visto não se destacar o original que fica apenso ao livro e sendo o duplicado (via azul) remetido ao Chefe de Gabinete S. Ex.^a O Ministro da Administração Interna, o triplicado (via amarela) ao SMA, e o quadruplicado (via verde) entrega-se ao reclamante.

⁶⁰ A Informação n.º 384/INSP/2009, datada de 02SET2009, vem acrescentar que no caso particular do Comando Metropolitano de Lisboa, atendendo à sua dimensão e volume processual, a partir de 1 de Janeiro de 2010, a informação na qualidade de dirigente do serviço reclamado passe a ser efectuada pelos Comandantes de Divisão Policial, em detrimento de sua Exa. O Comandante Metropolitano de Lisboa.

⁶¹ José Narciso da Cunha Rodrigues, Procurador-Geral da República, em 6 de Novembro de 1998, no seu discurso no Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”.

Esta figura assume funções importantes nesta área, até porque, como afirma Gonçalves (2001: 28), é aos superiores hierárquicos que incumbe primeiramente a responsabilidade do controlo das actividades operacionais que são desenvolvidas pelos seus subordinados e de certa forma influenciá-los nas suas atitudes e comportamentos. Deve assim o superior hierárquico além de executar esse controlo assumir também a função de corrigir devidamente os seus elementos quando não procedam correctamente.

Gonçalves (2001: 36) menciona ainda que esse “controlo começa com a verificação dos expedientes, do livro de registo de detidos entre outros”, de onde podemos então extrair também, a verificação do livro de reclamações, promovendo assim uma apreensão dos descontentamentos por parte do cidadão em relação à actuação dos seus elementos.

O seu papel não se finda por aqui, isto porque, é ainda função do superior hierárquico directo auxiliar os seus elementos na identificação das causas de conflito, conseguindo dessa forma ajudar os subordinados a resolver e gerir tais situações (Liceia, 2009: 17). Assim o superior hierárquico assume desta forma não só uma função de controlo, mas consegue também uma supervisão mais real das situações com que se deparam os seus elementos na relação com o cidadão.

Ainda, apoiando esta última ideia, vemos o exemplo mencionado pela Inspecção-Geral quando refere que o dispositivo nacional, logo os profissionais da PSP, devem usar métodos e metodologias próprias para solucionar os problemas que lhes sejam colocados, e se tiverem dúvidas sobre os fundamentos legais da sua actuação não devem deixar de actuar, colocando-as superiormente, isto é, canalizá-los para o escalão superior, pelos meios disponíveis, solicitando assistência sobre a matéria contestada⁶².

Mais, e em jeito de conclusão, apoiamo-nos também na ideia de Abreu (1987) que menciona que quando a função é de dirigente o público espera que esse organize e dirija os serviços para que possa, eficaz e eficientemente, satisfazer as necessidades desses e cumprir as suas obrigações, em tempo oportuno, sem demora.

1.3.2.2 – A inspecção interna: A Inspecção Nacional

Como já esclarecemos são fotocopiadas a reclamação exarada no livro, a informação circunstanciada sobre a situação objecto da reclamação e a resposta dada ao reclamante, para serem enviadas estas três cópias, no prazo máximo de cinco dias úteis, para a Inspecção-Geral da Direcção Nacional da PSP. Devemos agora abordar detalhadamente o

⁶² Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. H) e 4. B.

papel da Inspeção Nacional da PSP, entidade de controlo interno da actividade policial, isto é, controlo que é realizado internamente pelos próprios responsáveis dos serviços (Gonçalves, 2001: 23), nomeadamente na função que abarca as reclamações.

Consultando os diplomas orgânicos da PSP apercebemo-nos que a Inspeção Nacional foi criada em 1985 pelo Decreto-lei n.º 151/85, de 9 de Maio⁶³, intitulada “Inspeção”, como integrante do Comando-Geral (art.º 13.º alínea 4), e à qual competia fiscalizar o cumprimento das disposições legais e também das determinações do comandante-geral, nomeadamente nos domínios de pessoal, de administração, de armas, munições e substâncias explosivas, de logística, operacional e de instrução (art.º 8.º).

É importante referir que “o anterior diploma que reorganizou esta Polícia – Decreto-lei n.º 39497 de 31 de Dezembro de 1953 -, apenas fazia referência à figura de um inspector” e que a função deste inspector “consistia em assegurar a inspeção dos serviços administrativos dos diferentes comandos da PSP”⁶⁴. Esta figura era mencionada “no artigo 13º integrado na Subsecção III – “Dos serviços administrativos” –, da Secção II sob a epígrafe “Do Comando-Geral”, o qual era exercido pelo comandante-geral, coadjuvado por um adjunto e dispunha de serviços administrativos, técnicos e de contencioso” (art.º 6.º) (Almeida & Nogueira, 1999: 8).

Foi, por sua vez, o Decreto Regulamentar n.º 43/86, de 23 de Setembro, que veio regulamentar a Inspeção da PSP, dispondo-se aí que a Inspeção é “um serviço do Comando-Geral que funciona na directa dependência do comandante-geral e é dirigida por um inspector superior, à qual compete, em geral, a fiscalização do cumprimento das disposições legais e das determinações do comandante-geral, bem como a adequada execução de quaisquer acções e programas” (art.º 1.º e 2.º) (Almeida & Nogueira, 1999: 8). Os artigos deste diploma vêm esclarecer vários aspectos relativos à acção da Inspeção.

O diploma que veio substituir aquele estatuto da PSP foi o Decreto-Lei n.º 321/94, de 29 de Dezembro, que aprova a Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública (LOPSP), e inclui, também, a Inspeção-geral na composição do Comando-Geral (art.º 19.º). À Inspeção-Geral, era atribuída competência para inspeção, auditoria, e fiscalização de todas as actividades da PSP (art.º 31.º), entre outras competências.

Mais tarde a Lei n.º 5/99, de 27 de Janeiro, que aprovou a Lei de Organização e Funcionamento da Polícia de Segurança Pública (LOFPSP), veio integrar a Inspeção-Geral na composição da Direcção Nacional (12.º n.º1). Este diploma vem por sua vez

⁶³ Aprova o Estatuto da Polícia de Segurança Pública (PSP).

⁶⁴ http://www.igai.pt/publicdocs/Est_InspGerai.pdf (consultado a 12 de Novembro de 2009).

referir que “a Inspeção-Geral é o serviço, directamente dependente do director nacional, que exerce o controlo interno nos domínios operacional, administrativo, financeiro e técnico, competindo-lhe verificar, acompanhar, avaliar e informar sobre a actuação de todos os serviços da PSP, tendo em vista promover”, entre outros aspectos, a qualidade do serviço prestado à população (art.º 27.º, n.º 1, alínea a).

A referida lei menciona ainda que a Inspeção-Geral é dirigida pelo Inspector-Geral a quem compete dirigir, coordenar e fiscalizar as actividades de auditoria e inspeção interna, propor a instauração de processos de averiguações, de inquérito e disciplinares, nos termos dos estatutos disciplinares aplicáveis ao pessoal da PSP e submeter ao Director Nacional planos e relatórios das acções de fiscalização (art.º 28.º).

Actualmente com a Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto, em vigor, a Inspeção continua a integrar a Direcção Nacional (art.º 18.º n.º 1 alínea d), sendo feita referência à Inspeção no art.º 25.º, com a mesma descrição que já constava no anterior diploma, continuando a ser dirigido por um inspector nacional (n.º 2).

Na Inspeção Nacional, além de serem feitos os normativos, é realizado também controlo de prazos das reclamações elaboradas nos Departamentos policiais, assim como a sua contabilização, fiscalização e tratamento de dados, e ainda são feitas diligências a fim de instaurar os procedimentos necessários.

1.3.2.3 – A inspeção externa: IGAI

Como referiu Alberto de Oliveira “desde o primeiro momento que a IGAI definiu como prioridade da sua actuação, a relação polícia/cidadão, no duplo aspecto de uma defesa intransigente dos direitos do homem e da melhoria da qualidade da acção policial”⁶⁵. Com este mote começamos a desenvolver esta parte do trabalho.

Resumidamente, em 1995 é publicado o diploma que cria a IGAI⁶⁶, tendo sido este, até hoje, alterado por duas vezes⁶⁷. Relativamente à IGAI é ainda importante referir para consulta o Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro⁶⁸ e o Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31 de Julho⁶⁹.

⁶⁵ Alocução do Inspector Superior Principal Alberto Augusto de Oliveira, em 1997, no Encontro Internacional de 14 e 15 Novembro de 1997, na Universidade de Pádua, Itália.

⁶⁶ Decreto-Lei n.º 227/95, de 11 de Setembro, que cria a Inspeção-Geral da Administração Interna.

⁶⁷ Decreto-Lei n.º 154/96, de 31 de Agosto, dando-lhe nova redacção, e Decreto-Lei n.º 3/99, de 4 de Janeiro, que altera a orgânica da Inspeção-Geral da Administração Interna.

⁶⁸ Aprova a Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna.

⁶⁹ Aprova o regime jurídico da actividade de inspeção da administração directa e indirecta do Estado.

Neste trabalho interessa-nos principalmente a Lei Orgânica da Inspeção-Geral da Administração Interna (LOIGAI), isto porque o seu artigo 5º alínea b) – Estrutura da IGAI – vem estipular que essa compreende o Serviço de Inspeção e Fiscalização (SIF), e ainda no artigo 9º n.º1 alínea a) – Competências do SIF – que compete ao SIF realizar inspeções e processos de averiguações às forças e serviços de segurança integrados na orgânica do Ministério da Administração Interna.

A IGAI existe, pois, como fiscalização exterior, que tem como objectivo “exercer um controlo externo e eficaz da actuação policial em ordem à defesa dos direitos fundamentais dos cidadãos, dos direitos humanos, e à alteração qualitativa na relação polícia/cidadão”⁷⁰, ideias que também se podem extrair da LOIGAI⁷¹. Ao olharmos para o seu guia de Inspeção às Forças de Segurança desde logo nos apercebemos que este serviço central de inspeção e fiscalização⁷² procede a fiscalizações aos departamentos policiais, nomeadamente à fiscalização do livro de reclamações⁷³ nos estabelecimentos destas forças, sabendo ainda que é função da IGAI velar pelo cumprimento das leis, com o objectivo de almejar o bom funcionamento dos serviços, assim como defender os legítimos interesses dos cidadãos e também a salvaguarda do interesse público (Santos, 2006: 36).

Vemos assim que existe um controlo externo da actividade policial, isto é, o mesmo é desenvolvido por um organismo extra-instituição que se pretende controlar (Gonçalves, 2001: 23), e este serviço faz, de certa forma, parte desse controlo externo, permitindo dessa forma “o correcto exercício da autoridade democrática, no respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos”, como expôs Alberto de Oliveira⁷⁴.

Com isto, por fim, percebemos que o papel da IGAI vem então dar “resposta à razão de ser da sua criação e implementação, isto é, a eficácia de um controlo externo às forças de segurança em ordem à observância da legalidade, da defesa dos direitos e legítimos interesses dos cidadãos e à reintegração da legalidade violada”⁷⁵, e neste trabalho, no caso das reclamações, assume importância quando os cidadãos recorrem “à IGAI, quando pensam que a razão lhes assiste” (Militão, 1998: 252).

⁷⁰ Prefácio do Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”.

⁷¹ Cfr. Artigos 3.º n.º1 e artigo 4.º n.º1 do Decreto-Lei nº 227/95 de 11 de Setembro (alterado pelos Decretos-Lei nºs 154/96 e 3/99, respectivamente, de 31 de Agosto e 4 de Janeiro), que aprova a Lei Orgânica da IGAI.

⁷² Cfr. art.º 1.º n.º 1 da LOIGAI.

⁷³ <http://igai.pt/> In Guia de Inspeção às Forças de Segurança, Fevereiro 2000, p. 19.

⁷⁴ Alberto Augusto A. de Oliveira, 1997, *Op. Cit.* p. 33.

⁷⁵ *Idem.*

“Poder-se-á talvez aferir,
através das reclamações existentes
relativamente à actuação dos agentes de segurança,
qual vai sendo o comportamento destes agentes
e também qual a sensibilização por parte dos cidadãos (...)”
(Militão, *In Controlo Externo da Actividade Policial
e dos serviços tutelados pelo MAI (Vol II)*,
IGAI, anos 1998-2002, p. 252)

CAPÍTULO II – A relação Polícia/Cidadão

2.1 – A posição do Cidadão

O cidadão depara-se com a actuação policial em várias situações no dia-a-dia e apresenta ainda, além do papel de cidadão, o papel de cliente/utente de imensos serviços, por exemplo os serviços públicos, e neste caso concreto os serviços policiais.

Ao cidadão advém o direito de queixa, que se encontra protegido por vasta legislação⁷⁶, como vimos no capítulo anterior. Enquanto direito de cidadania, pode reclamar da actuação policial quando esta não tenha sido a mais correcta ou a mais ponderada, no entanto deve avaliar a situação e esclarecer de que lado está a razão, devendo o reclamante “assegurar-se que a reclamação corresponde a factos certos e comprovados” (Almeida, 2005: 52). No entanto, não só o cidadão deve avaliar a situação, isto porque, também “os profissionais da PSP têm a obrigação de conhecer que por detrás de alguém que contesta o seu *modus operandi*, há sempre um ser humano revoltado com a situação pessoal, relativa a situações de carácter geral, quiçá, social ou familiar, que podem provocar-lhe um sentimento de revolta e de impotência para evitar o cometimento da acção sancionadora do agente de autoridade”⁷⁷.

2.1.1 – Possuidor de Direitos Fundamentais

O cidadão surge como possuidor de vários direitos e, além do seu direito de queixa, podendo apresentar uma reclamação, o cidadão/utente possui ainda muitos outros direitos, dos quais sempre se destacam os direitos fundamentais.

A ideia de direitos fundamentais, por sua vez, liga-se intrinsecamente com a dignidade humana (Faria, 2001: 3), outra figura de extrema importância e a preservar, daí muitos desses direitos virem estipulados na CRP, sendo na Parte I que encontramos a

⁷⁶ O preâmbulo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, vem mostrar que o livro de reclamações é um mecanismo que promove o exercício do direito de queixa proporcionando ao consumidor um acesso mais fácil a reclamar no local onde o conflito ocorreu.

⁷⁷ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. g.

maior parte desses direitos, existindo outros, porém, espalhados na CRP e ainda noutras leis e regras de direito internacional aplicáveis na nossa ordem jurídica (Faria, 2001: 99).

A actuação policial deve, desde logo, respeitar todos os direitos⁷⁸ do cidadão, de forma a obviar que esses sejam feridos e resultem, por exemplo, reclamações. Essa actuação tem constantemente em consideração a dignidade da pessoa humana⁷⁹, até porque, quando se fala em «legitimidade da actividade policial⁸⁰», “fundamento e limite imanente da intervenção da Polícia”, e no exercício da liberdade⁸¹, a sua “limitação ou restrição não pode alguma vez ferir o seu núcleo essencial – a dignidade da pessoa humana – que impõe que” se venha preservar e reclamar a protecção da dignidade (Valente, 2005: 79).

Ainda no seguimento desta ideia, devemos também referir que os direitos fundamentais são confrontados em algumas situações quotidianas. Por vezes questiona-se qual deve ser o direito protegido em detrimento de um outro, e esta confrontação verifica-se, por exemplo, no desempenho das funções das forças e serviços de segurança, sabendo que as exigências dos cidadãos ao nível da segurança são cada vez maiores e estes nem sempre estão dispostos a abdicar desses direitos em termos da sua liberdade (Fortes, 2006: 19), o que, quando não devidamente respeitado, pode resultar em reclamações.

Como foi referido não é fácil ao cidadão dirimir um direito seu em vantagem de um outro, mas, se tivermos em consideração a actuação policial, vemos esta tem que ter em consideração inúmeros direitos inerentes ao ser humano, sendo assim a actividade policial dificultada⁸² e permanentemente posta à prova, tendo em conta “a tradicional dificuldade em estabelecer-se um ponto de equilíbrio susceptível de garantir o direito dos cidadãos à segurança e o exercício/garantia dos direitos fundamentais”⁸³.

Também a Inspeção Geral da PSP vem fazendo referência à dignidade da pessoa humana, pois os elementos policiais devem garantir, além do livre exercício dos direitos dos cidadãos, que a sua actuação respeita esses direitos, ou seja, cabe a esses funcionários

⁷⁸ Viu-se que na CRP estão patentes diferentes direitos, de conteúdo e estruturas variáveis, mas têm todos como fundamento o princípio da liberdade e da dignidade da pessoa humana (Amaro; 1998).

⁷⁹ A CRP pronuncia-se imediatamente no seu art.º 1.º sobre a dignidade da pessoa humana, referindo que “Portugal é uma República soberana, baseada na dignidade da pessoa humana”.

⁸⁰ Cfr. § 18.º Da Legitimidade da actividade policial (Valente, 2005: 76).

⁸¹ Ao termos em consideração a CRP apercebemo-nos que o Direito à Liberdade e Segurança (cfr. art.º 27.º) é um direito fundamental, que se encontra inserido na Parte I – Direitos e Deveres Fundamentais – e mais concretamente no Título II, Capítulo I - Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais -, sendo assim a protecção deste direito tarefa a prosseguir pela Polícia, como também é referido no art.º 272.º n.º1 da CRP.

⁸² Segundo Amaro (1998) “é uma tarefa de extrema complexidade, especialmente para as forças de segurança, pois cabe aos seus agentes conduzir as diligências de autoridade, precisamente aquelas mais susceptíveis de ferirem os direitos fundamentais e, concomitantemente, garantir a inviolabilidade desses direitos”.

⁸³ Discurso proferido por Amaro (1998) quando abordava o quotidiano das relações dos agentes da autoridade com o cidadão.

“responsabilidades que lhes competem salvaguardar, mormente as concernentes à preservação da dignidade do Homem, dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, a que a PSP e demais forças e serviços de segurança se encontram obrigados a respeitar escrupulosamente”⁸⁴. Adianta-se ainda que é exigido aos profissionais de Polícia que a sua actuação dignifique o Homem e respeite os direitos fundamentais, de forma a cimentar a confiança da sociedade na instituição que serve⁸⁵.

Continuando com a ideia anterior, da extrema relevância da dignidade da pessoa humana e dos direitos fundamentais do ser humano frente à actuação policial, adimos ainda, reforçando também a parte relativa ao controlo da actuação policial, que “a dignidade da pessoa humana é um princípio inalienável e os direitos humanos são efectivamente a causa e o limite de qualquer actuação policial”, o que torna essencial “a existência de sistemas externos de controlo dessa actuação, particularmente vocacionados para a prevenção e detecção das situações de violação desses direitos”, como afirmou Amaro (1998).

Apesar de tudo há que ter em consideração que a Polícia está ao serviço dos interesses da comunidade e também do cidadão considerado individual e comunitariamente (Valente, 2005: 74). Queremos ainda realçar a importância da actuação policial, isto porque, partilhando da ideia proferida por Amaro (1998), embora por vezes afectando a esfera jurídica dos cidadãos, “é a estes agentes da autoridade do Estado, a quem compete (...) agir no sentido da garantia, quer dos direitos fundamentais, quer do direito à segurança. Importando realçar que a segurança, enquanto responsabilidade primária das polícias, se assume como um instrumento de concretização dos outros direitos”.

2.1.2 – O cidadão como cliente/utente

A primeira ideia que deve ser mencionada é desde logo elucidar que a PSP é uma força de segurança ao serviço do cidadão, até porque, além das forças e serviços de segurança estarem legitimadas legal e constitucionalmente, estas necessitam de se justificar constantemente perante o público que servem, e basta um olhar para os primeiros números da actual Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública, para extraímos que o objectivo fundamental da PSP é o serviço público (Antunes, 2009: 33).

Reparamos que a PSP prossegue as suas atribuições a fim de, em parte das suas missões, procurar realizar as satisfações e necessidades inerentes do bem-estar da

⁸⁴ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. c.

⁸⁵ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. a. (2).

população e por sua vez do cidadão, que acabam então por ser clientes dos serviços prestados pela instituição policial. Consequentemente é preciso harmonizar a satisfação das necessidades dos clientes com as finalidades da organização e até os objectivos dos seus funcionários, isto porque, como se viu, o cidadão acaba por ser o destinatário e cliente dos serviços que são desenvolvidos pela PSP (Freitas, 2006: 10).

O cidadão reveste, então, um papel de cliente/utente dos serviços policiais e naturalmente, a PSP torna-se entidade prestadora de serviços, tendo sempre em vista a satisfação de quem se dirige a esta organização. Aqui o que se torna deveras importante, nesta relação entre o cidadão e a PSP, é a prestação de serviços ao público, afigurando-se necessário que o cidadão/cliente acabe por ficar satisfeito, quando se dirige à organização da qual pretende adquirir ou requerer um serviço (Mora, 2004: 28). Assim os serviços policiais e a actuação dos profissionais da Polícia, como em qualquer serviço público, têm “como pressuposto o cidadão-cliente, pelo que este deverá ser sempre o centro da actividade dos Serviços” (Sarmiento & Silva, 2006).

O público espera ainda que seja reconhecida a sua importância como a razão de existir do serviço/departamento, e com a sua participação, pode-se ajustar permanentemente a organização e gestão do serviço às necessidades e interesses dos utentes, visto que servir é objectivo da instituição (Abreu, 1987).

Esta figura que o cidadão personifica quando se depara com a actuação policial é um ponto fulcral na relação que este trabalho descreve, até porque, “o utente dos serviços públicos e as suas necessidades devem ser colocadas no centro das atenções da Administração”, passando assim o utente desses serviços públicos a “ser encarado como um cliente, para que a relação Administração/Cidadão deixe de ser de subordinação e passe a ser de paridade” (Mora, 2004: 15 citado por Freitas, 2006: 11).

Podemos ainda reforçar a ideia da posição do cidadão como cliente/utente da actividade prestada pela PSP, para tal, basta termos em consideração que o exercício efectivo das funções diárias dos profissionais da PSP é, cada vez mais, e cada vez em maior número, de prestação de serviços, e é ao público que estes são prestados⁸⁶.

Ainda ao examinarmos o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril de 1999, reparamos que no seu preâmbulo é referido por duas vezes que o cidadão é cliente do serviço público, e se considerarmos que a Polícia existe para servir a sociedade, ou seja, o cidadão, vemos que este é o destinatário da actividade policial, enquanto produtor de segurança, e de facto

⁸⁶ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. b. (2)

o cliente/utente desse serviço (Quiar, 2001: 14).

Já Abreu (1987) contava que se deve conceder ao “utente o respeito que ele merece, acolhendo-o com toda a consideração (seja qual for a sua atitude)”, até porque no serviço público é o cidadão/utente que porta a razão da existência desse tipo de serviço, e assim sendo, basta referir que muitos clientes ambicionam “serem ouvidos com atenção, serem levados a sério e apreciados com o devido valor” (Manchester Open Learning, 1993: 11).

Por fim, face ao exposto anteriormente, vimos que a PSP se insere na administração pública e, apesar das designações que sejam atribuídas ao cidadão nesta posição, quer seja cliente, utente, entre outras, hoje em dia qualquer pessoa é contribuinte do Estado, e financia o funcionamento e a prestação de serviços públicos. Assim, assiste ao cidadão legitimidade para exigir rigor na distribuição do seu dinheiro e qualidade na prestação não só dos produtos mas também nos bens e serviços, que lhe são prestados diariamente pelos Serviços Públicos, como por exemplo a segurança pública, ideia que Mendes (2005: 8) faz referência quando cita Silva (2002). Isto é, ao cidadão/cliente advém o direito de exigir que os serviços que lhe são prestados satisfaçam as suas necessidades, mais o direito de poder dizer o que acha da eficácia e eficiência desses serviços (Quiar, 2001: 14).

2.1.3 – O cidadão reclamante

Ao cidadão assiste o direito de reclamar, direito este que nasce, muitas vezes, quando o utente vê que as suas necessidades não foram satisfeitas ou foram-no de forma diferente das suas expectativas, pelos serviços aos quais se dirigiu, e pretende, por isso, demonstrar a sua frustração. Ou seja, como a Inspeção-Geral da PSP refere, o cidadão refugia-se “por isso no seu direito a reclamar, consubstanciando-se num direito mais amplo e de carácter mais genérico demonstrativo da sua insatisfação”⁸⁷.

O “cliente” dos serviços policiais, como tem sido tratado o cidadão, espera que o tenham em consideração como sendo uma entidade com a importância devida, crendo-se esse como ponto essencial do serviço/departamento, como já referimos, e quando se dirige a estes, para além de querer ser bem atendido, gosta de ser ouvido e que se tenha em consideração a sua reclamação, queixa, sugestão. Não nos podemos esquecer que a tudo isto o público deve ter direito, como, aliás, referiu Abreu (1987).

O cidadão tem cada vez mais consciência dos direitos cívicos e políticos que lhe assiste e tal vem contribuir para que haja, por parte dele, uma maior exigência quanto ao

⁸⁷ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. g.

comportamento dos agentes públicos e estatais. Daí que, em determinadas situações, quando os seus direitos sejam violados surja uma queixa ou uma denúncia por parte dos cidadãos lesados, ou até mesmo pelos seus familiares ou amigos, que tenham presenciado, quando tiverem conhecimento da situação (Militão, 1998: 252).

Nesta senda, o cidadão, embora reclamante, assume um papel fulcral na melhoria do serviço prestado pelos elementos policiais, visto revestir também a qualidade de cliente dos serviços policiais. Assim, ao existir uma forma de exteriorizar as suas opiniões, pode ajudar a contribuir para uma melhor percepção da sua satisfação, isto porque, “a verdade é que o livro de reclamações é sempre um óptimo instrumento para se aquilatar da satisfação do *cliente* da PSP” (Pinto, 2007: 30).

No entanto, ao cidadão reclamante não é aconselhável o uso do livro de reclamações em vão, isto porque, sendo um direito que lhe assiste de fazer valer a sua razão e mostrar o erro por parte de um serviço, deve fazer o bom uso do mesmo, como, aliás, também recomenda a Direcção-Geral do Consumidor ao transmitir ao cidadão reclamante o seguinte: “use o Livro de Reclamações com bom senso. Lembre-se que ele serve para reclamar e não para desabafar”⁸⁸, situações com as quais também tivemos contacto aquando o desenvolvimento do nosso estudo.

Abreu (1987) ao abordar as reclamações expõe que o cidadão/utente reclama porque se sente iludido nas expectativas que apresentava, sentindo-se assim “frustrado, humilhado, objecto de injustiça” e por isso reclama. O autor adianta ainda que as causas das reclamações são por vezes “situações em que, fundamentalmente, se requer muito BOM SENSO e o respeito por alguns princípios de actuação”. Esta ideia é defendida também por Mendes (2005: 12), ao dizer que “as qualidades mais importantes são o bom senso e honestidade (intelectual, humanidade)”, e pela Inspeção Nacional da PSP, que refere que as reclamações, “quase na generalidade das vezes em que surgem, são manifestamente provocados por actos que têm tudo a ver com regras de bom senso, de educação”⁸⁹.

Abreu (1987) afirma que se deve evitar “atitudes de desinteresse, ligeireza ou desdém, mesmo que a reclamação seja pouco importante ou se trate de um «erro» do utente”, e deve ser mantida “a calma perante as manifestações emotivas do utente, que lhe prejudicam a clareza da exposição” e em certas ocasiões pode transferir para nós reacções da sua insatisfação, adindo que não nos deixemos influenciar pelo tom do reclamante.

No Reino Unido as queixas dos cidadãos contra os polícias têm principalmente

⁸⁸ Guia do Consumidor, p. 36 In <http://www.consumidor.pt/> (consultado a 17 de Dezembro de 2009).

⁸⁹ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. f.

quatro causas, sendo essas: a conduta ilícita/criminal, a acção tortuosa, o incorrecto desempenho e a actuação incorrecta (Mendes, 2005: 10). Vemos assim que as duas últimas causas estão relacionadas com a componente humana na actuação policial, possivelmente assente na comunicação ou na relação inter-pessoal, assunto que tratamos neste trabalho.

Podemos ainda acrescentar que, ao nível nacional, como Quiar (2001: 16) faz referência, “um dos factores responsáveis pelo elevado número de reclamações que se encontram registadas no Livro Amarelo” é a falta de “domínio de técnicas de comunicação interpessoal” por parte dos profissionais da Polícia, e “em cada 100 reclamações apresentadas nos Serviços Públicos, 30 referem-se a atitudes menos correctas dos seus profissionais” (SMA, 2000: 20 citado por Quiar, 2001: 16).

Apesar de tudo, e embora a actuação policial por vezes possa ser rasante aos direitos dos cidadãos, podendo provocar reclamações por parte desses, a verdade é que “se há muitas reclamações que resultam do funcionamento menos eficaz do serviço, outras há que podem ser provenientes do utente, por lapso, «má-fé» ou desconhecimento” (Abreu, 1987).

2.2 – A actuação policial

A actuação policial, como já se viu, prende-se com o bem-estar da sociedade, ou seja, a satisfação continuada das necessidades do cidadão, visto serem estes os destinatários dos serviços policiais. Adiantamos ainda a ideia também proferida por Raposo (2006: 22), o qual afirma que garantir a tranquilidade e segurança públicas assim como condições necessárias ao pleno exercício dos direitos, liberdades e garantias é o objectivo a desenvolver pela actividade policial.

A Polícia não pode descurar a sua actuação de tal forma que seja susceptível ferir os direitos dos cidadãos, ainda que, como refere o velho provérbio, “errar é humano”. Assim, a sociedade não pode esquecer que, apesar de tudo, os profissionais da Polícia não deixam de ser pessoas comuns, com uma vida social e pessoal, e sujeitos, por isso, às adversidades da vida em sociedade, daí que “a Polícia existe para as pessoas; mas os seus elementos, debaixo da farda que representa a autoridade do Estado, são também pessoas, cidadãos comuns que necessitam de apoio” (Liceia, 2009: 17).

Uma distinta actuação policial tem que ser fomentada logo desde o início da formação de qualquer elemento policial. Os profissionais da Polícia devem agir segundo princípios de actuação policial, de forma a dignificar a instituição que representam,

apresentando assim algumas virtudes⁹⁰ que devem ser estimuladas, as quais realçamos: Camaradagem; Disciplina; Dedicção; Inteligência; Justiça; Isenção; Humanismo; Firmeza; Coragem; Responsabilidade; Solidariedade; Tolerância; Prudência; Humildade; Perseverança; Honradez; Honestidades e; Lealdade. Com isto podemos esperar uma boa actuação policial perante qualquer situação proveniente da relação com o cidadão.

2.2.1 – Actuação policial norteada por princípios

A actuação policial, como é de prever, não se efectua sem uma linha orientadora. Os elementos policiais têm global respeito pelas leis e princípios sociais e em consideração os direitos humanos e acima de tudo a dignidade da pessoa humana, mas, para tal, a sua actuação tem como linhas mestras princípios que regem a actividade policial, até porque, “a consagração de padrões ético-profissionais de conduta (...) é, reconhecidamente, condição indispensável para um exercício credível e eficiente do serviço policial”⁹¹.

Tendo em conta que estamos a dissertar sobre a actuação dos elementos policiais, é de extrema importância fazer referência aos princípios de actuação que regem a actividade policial, visto que “abordar a temática da conduta policial sem ter presente os princípios citados seria enumerar regras destituídas de qualquer fundamento, já que qualquer conduta ou comportamento da autoridade ter-se-á de balizar necessariamente nos apontados princípios” (Cipriano: 109).

Desde logo, e em nível macro, que podemos encontrar ao nível da administração pública a Carta Ética da Administração Pública, que nos traz os Princípios Éticos da Administração Pública⁹², fazendo menção aos Princípios: do Serviço Público; da Legalidade; da Justiça e Imparcialidade; da Igualdade; da Proporcionalidade; da Colaboração e Boa Fé; da Informação e Qualidade; da Lealdade; da Integridade e; da Competência e Responsabilidade.

Face ao exposto tem-se logo em mente que muitos se podem transpor para o patamar policial. Neste caso basta olhar para o Código Deontológico do Serviço Policial⁹³ (CDSP) o qual, no seu preâmbulo, nos elucida que “visa promover a qualidade do serviço policial e reforçar o prestígio e a dignidade das forças de segurança” bem como criar condições da

⁹⁰ Cerimónia alusiva às 18 virtudes do Oficial de Polícia, no âmbito das Comemorações do 25.º Aniversário do Curso de Formação de Oficiais de Polícia, que decorreu no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI).

⁹¹ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. b. (3).

⁹² Princípios Éticos da Administração Pública *In* <http://www.dgap.gov.pt/index.cfm?OBJID=bd3a4a45-982b-433c-aefa-bd311ee64f28> (consultado a 16 de Setembro de 2009).

⁹³ Anexo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002. D.R. n.º 50, Série I-B de 2002-02-28.

acção policial que “garantam o pleno exercício dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos”, tal como temos vindo a defender ao longo do trabalho.

Tal consciência é tão mais importante porque, como o referido diploma alude, “a consagração de padrões ético-profissionais de conduta, comuns a todos os agentes das forças de segurança, é, reconhecidamente, condição indispensável para um exercício credível e eficiente do serviço policial”⁹⁴. Assim o CDSP vem consagrar vários princípios de actuação dos membros das forças de segurança, tais como: Isenção e imparcialidade (art.º 5.º); Integridade, dignidade e probidade (art.º 6.º); Correção na actuação (art.º 7.º); Adequação, necessidade e proporcionalidade do uso da força (art.º 8.º); Obediência (art.º 9.º); Responsabilidade (art.º 10.º); Sigilo (art.º 11.º); Cooperação na administração da justiça (art.º 12.º) e; Solidariedade na acção (art.º 13.º).

Relativamente aos princípios relativos à actuação policial ainda são produzidas algumas obras, algumas delas consultadas e citadas neste trabalho, nas quais alguns autores abordam os princípios da intervenção da Polícia⁹⁵, de onde tirámos os conceitos que considerámos mais relevantes e elencamos mais adiante de forma mais detalhada.

Podem ser considerados como princípios da intervenção da Polícia, logo da actuação policial: o princípio da legalidade; o princípio da proibição do excesso e da proporcionalidade *latu sensu*; o princípio do respeito de direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos; o princípio da prossecução do interesse público; o princípio da boa fé; o princípio da oportunidade da actuação policial; o princípio democrático na actuação da Polícia; o princípio democrático; o princípio da lealdade; o princípio da igualdade e da imparcialidade; o princípio da justiça; o princípio da “concordância prática” na actuação da Polícia e o princípio da liberdade (Valente, 2005: 83-136).

Existe ainda quem, não fazendo referência aos princípios da actuação policial, na sua relação com o cidadão, menciona as virtudes profissionais essenciais do Polícia. São assim consideradas como tais virtudes: a Prudência; a Coragem; a Justiça; a Generosidade e solidariedade; a Lealdade; a Honestidade; a Tolerância; a Responsabilidade e; a Cortesia (Silva, 2001: 89-108).

Como vimos, também neste caso, encontramos muitas características comuns às já mencionadas anteriormente, quando referimos, por sua vez, os Princípios Éticos da Administração Pública, o CDSP e os princípios da intervenção da Polícia.

Ao analisarmos mais detalhadamente os princípios da actuação policial,

⁹⁴ Preâmbulo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002, de 28 de Fevereiro de 2002.

⁹⁵ Cfr. Capítulo V – Dos Princípios da Intervenção da Polícia (Valente, 2005: 83).

começaríamos pelo princípio da Imparcialidade⁹⁶. Este conceito pressupõe estar “sempre presente a igualdade de todos os cidadãos perante a lei”⁹⁷, como consequência da sua ligação ao princípio da Igualdade⁹⁸. Pretende-se aqui uma actuação isenta para que não se sacrifique desnecessariamente e desproporcionalmente os direitos e interesses dos particulares (Valente, 2005: 119-121). Se visto na vertente geral da administração pública, aí se acrescenta que “os funcionários, no exercício da sua actividade, devem tratar de forma (...) imparcial todos os cidadãos, actuando segundo rigorosos princípios de neutralidade”⁹⁹. Podemos então dizer que se deve ter em atenção a igualdade de todos os cidadãos acima de tudo, valorizando dessa forma “o dever de actuar com zelo e imparcialidade” (Mendes, 2005: 11).

O princípio da Proporcionalidade¹⁰⁰ (do uso da força) prende-se, por exemplo, com a utilização de meios coercivos, aplicável sempre que “se mostrem indispensáveis, necessários e suficientes ao bom cumprimento das suas funções e estejam esgotados os meios de persuasão e de diálogo (...) nos casos expressamente previstos na lei, quando este se revele legítimo, estritamente necessário, adequado e proporcional ao objectivo visado”¹⁰¹, como também refere Valente (2005: 92), o qual descreve aprofundadamente cada um dos pressupostos deste princípio¹⁰². Podíamos ainda acrescentar que segundo este princípio “os funcionários, no exercício da sua actividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da actividade administrativa”¹⁰³.

No caso da Responsabilidade o CDSP vem consagrá-lo como princípio, assim como a administração pública, e Silva (2001) considera como virtude profissional essencial do Polícia. Segundo este princípio entende-se responsabilidade como o assumir dos erros e o promover da “reparação dos efeitos negativos que, eventualmente, resultem da acção policial”, assim como que os elementos a todos os níveis da hierarquia sejam “responsáveis pelos actos e omissões que tenham executado ou ordenado e que sejam violadores das normas legais e regulamentares”¹⁰⁴, devendo os funcionários agir de forma “competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional”¹⁰⁵. Referimos ainda que

⁹⁶ Cfr. art.º 266.º n.º2 da CRP.

⁹⁷ Cfr. art.º 5.º n.º1 do CDSP.

⁹⁸ Cfr. art.º 13.º da CRP.

⁹⁹ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹⁰⁰ Cfr. art.º 18.º n.º1, art.º 266.º n.º2 e art.º 272.º n.º2 da CRP.

¹⁰¹ Cfr. art.º 8.º do CDSP.

¹⁰² Valente considera o princípio da proporcionalidade como “princípio da proibição do excesso e da proporcionalidade *latu sensu*”.

¹⁰³ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹⁰⁴ Cfr. art.º 10.º do CDSP.

¹⁰⁵ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

“Aristóteles ensina que uma pessoa responsável é aquela que procura fazer bem as coisas, que tem um entendimento claro do que é correcto e tem plena consciência das alternativas que podem considerar-se na actuação correcta” (Silva, 2001: 105).

O princípio do Serviço Público ou da Prossecução do Interesse Público¹⁰⁶ também deve ser tido em mente. Crê-se que os elementos policiais se encontram “ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo”¹⁰⁷, e também aquilo que se ancora “nas finalidades próprias de uma administração que tem que prosseguir o que teleologicamente a lei e a Constituição consignam de interesse público” (Valente, 2005: 100).

Outro princípio sempre importante é o princípio da Legalidade, desde logo função da Polícia prevista na CRP¹⁰⁸, segundo o qual a Polícia deve garantir o “respeito e cumprimento das leis em geral, naquilo que concerne à vida da colectividade” (Canotilho & Moreira, 1993: 955) e ainda actuar “em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito”¹⁰⁹.

Segundo o princípio da Justiça¹¹⁰, assim como no princípio da Imparcialidade, os elementos policiais “devem tratar de forma justa (...) todos os cidadãos, actuando segundo rigorosos princípios de neutralidade”¹¹¹, até porque, como já foi referido, prosseguem as suas funções de forma a proteger a dignidade da pessoa humana. De certa forma “a Justiça engloba todas as virtudes enquanto orientadas para o bem comum” mas particularmente “é uma tendência da vontade (...) e tem como teor essencial dar a cada um o que é seu” (Silva, 2001: 94). Podemos ainda acrescentar que, no seguimento da ideia anterior, determinados padrões éticos também entram na actuação policial e, consecutivamente, neste princípio, até porque não se deve esquecer que “a Justiça é um valor ético e que às normas de Direito inere a pretensão de realizar esse valor” (Machado, 2002: 62).

O princípio da Boa Fé¹¹² também merece especial atenção. Segundo este princípio os funcionários “devem colaborar com os cidadãos (...) tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da actividade administrativa”¹¹³, ou seja, este princípio mostra-nos que corresponde, de certa forma, à criação de confiança e previsibilidade por parte dos cidadãos, através comportamentos

¹⁰⁶ Cfr. art.º 266.º n.º 1 da CRP.

¹⁰⁷ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹⁰⁸ Cfr. art.º 272.º n.º1 – “A polícia tem por funções defender a legalidade democrática (...)”.

¹⁰⁹ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹¹⁰ Cfr. art.º 266.º n.º 2 da CRP.

¹¹¹ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹¹² Cfr. art.º 266.º n.º 2 da CRP.

¹¹³ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

levados a cabo na actuação policial (Valente, 2005: 103).

Por fim, tendo em conta o princípio da Lealdade, os elementos policiais “devem agir de forma leal, solidária e cooperante”¹¹⁴, traduzindo-se esse numa “maneira de proceder em conformidade com o respeito devido às pessoas em razão da dignidade humana”, como por exemplo na “relação cidadão-agente”, estando também presente no “dever de fazer respeitar a lei (...) de se abster de toda a corrupção e de assegurar a verdade dos seus autos”, como nos mostra Silva (2001: 98). Para Valente (2005: 113) o princípio da Lealdade prende-se com o interesse e fim de promover “o respeito e garantia dos direitos fundamentais da pessoa na pugna pela paz jurídica”, consubstanciando assim a defesa da legalidade democrática, função da Polícia, como mostra o art.º 272.º n.º 1 da CRP.

Apercebemo-nos assim da importância de uma linha orientadora da actuação policial, isto porque, os elementos policiais nas suas intervenções perante o cidadão devem acima de tudo respeitar os direitos humanos e garantir que a dignidade da pessoa humana é preservada. É este o motivo da existência dos princípios na actividade policial, que norteiam, conduzem e delimitam uma actuação para a satisfação das necessidades do cidadão. Desta forma, a Inspeção Geral da PSP afirma que, “aos profissionais da PSP é exigido, em nome da nobreza dos princípios que norteiam a sua vida profissional (...), que apliquem todo o seu conhecimento, inteligência, sensibilidade e sagacidade com a finalidade de simplificar os métodos e procedimentos de actuação, racionalizando comportamentos e erradicando todas as práticas que lhes sejam contrárias”¹¹⁵.

2.2.2 – A qualidade na actuação policial

Para ser perceptível o motivo de termos em consideração a qualidade na actuação policial basta olhar ao que se deve entender por qualidade. Para tal, podemos, por exemplo, atentar no programa do XII Governo Constitucional¹¹⁶ que considerou como qualidade a “prestação do serviço eficaz, atendimento humanizado, satisfação atempada e célere das solicitações dos utentes”, referindo ainda que a sua medição se faz pela “inexistência de erros, defeitos, reclamações, atrasos e incompreensões”, logo enquadra-se com o que temos vindo a abordar e com o que adiante é desenvolvido.

Tenhamos ainda a ideia que qualidade é algo que se distingue do comum, algo que assume uma propensão natural a ter melhores desempenhos e que mostra maior relevo do

¹¹⁴ *Idem.*

¹¹⁵ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. a.

¹¹⁶ Programa do XII Governo Constitucional, pp. 24-25, in <http://www.portugal.gov.pt> (consultado a 8 de Janeiro de 2010).

que o que o rodeia¹¹⁷. Mendes (2005: 8-11) afirma que qualidade “pode ser entendida como aquilo que constitui valor de algo (objecto, serviço, equipamento)”, que entre alguns exemplos dá o da *Western Police Service*, onde a “contínua procura de métodos de melhoria de qualidade do serviço” e o tratamento dos membros da comunidade com cortesia, isenção e equidade são valores éticos estabelecidos para o seu serviço. Pode ainda também considerar-se como “o que relaciona a avaliação dum produto ou serviço com a sua capacidade de satisfazer uma determinada necessidade” (Dale & Cooper, 1992: 27).

Quando falamos em qualidade podemos ter em mente o princípio da Informação e Qualidade, que imediatamente se aplica à administração pública, daí constar na Carta dos Princípios Éticos da Administração Pública, onde se dispõe que “os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida”¹¹⁸.

Ainda neste tema e numa constante procura da promoção de serviços com maior e melhor qualidade, podemos mencionar um aspecto a considerar nesta matéria, os “cinco pressupostos da qualidade, também denominado «zero defeitos»” (Isabel Corte-Real, 1988: 101, citado por Quiar, 2001: 14). Entenda-se: zero erros, onde se procura fazer de forma correcta logo da primeira vez; zero papéis inúteis, de forma a eliminar papéis que não terão interesse para o serviço e para o fim pretendido; zero atrasos, onde se pretende reduzir as demoras e as filas, facilitando o tempo do cliente; zero paragens, evitando-se que a actividade desenvolvida seja interrompida e; zero incompreensões, onde se pretende que os profissionais se empenhem e façam o possível para acolher e informar bem os utentes.

A própria Inspeção Geral da PSP aborda a qualidade na prestação do serviço policial quando refere que a forma como as funções dos profissionais da PSP são exercidas, na “aplicação” da lei, “incidem directamente sobre a qualidade de vida dos indivíduos e da sociedade no seu conjunto”¹¹⁹, e que o público exige cada vez mais “um aumento exponencial da qualidade” da prestação dos serviços¹²⁰ prestados pela Polícia.

É importante procurar sempre que o serviço policial, prestado pelos profissionais da Polícia e pela própria organização, seja feito com qualidade, para que, em parte, se consiga evitar que surjam reclamações por parte do cidadão, utente/cliente dos serviços, até porque “o conceito de qualidade consubstancia-se no desempenho contínuo e adequado das organizações, o que leva a que os bens ou serviços produzidos não tenham deficiências que

¹¹⁷ Qualidade: 1. Propriedade ou condição natural de uma pessoa ou coisa que a distingue das outras; atributo; predicado; 2. aptidão; capacidade; 3. dom; virtude; 4. modo de ser; carácter; índole; 5. importância; valor; distinção; *In Dicionário de Língua Portuguesa*, Porto Editora, 2009.

¹¹⁸ Princípios Éticos da Administração Pública, *Op. Cit.*

¹¹⁹ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. a. (1)

¹²⁰ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 3. b. (2)

originem consequentemente insatisfações e reclamações dos utentes”¹²¹, conforme Sarmiento & Silva (2006) nos elucidam. Estes autores ao citarem Silva (1994: 16) mostram ainda que a qualidade se prende com a criação de um clima de empatia no serviço, de forma a melhorar o desempenho do mesmo e reduzir os defeitos dos serviços prestados, referindo ainda que a qualidade “configura sim, um estado de espírito, uma forma mais humana e mais eficaz de estar no mundo do trabalho, estado e forma que se traduzem na eliminação de erros, disfunções e irracionalidades e, consequentemente, numa maior satisfação, com menor custo”, acrescentando também que “a qualidade é uma exigência e uma realidade da sociedade actual” e que se procura qualidade em tudo, “qualidade na produção, qualidade no consumo, qualidade de trabalho, qualidade nas relações interpessoais, em fim, procura-se no fundo um pouco de qualidade de vida para todos os cidadãos (Silva, 2003: 3, citado por Sarmiento & Silva, 2006).

Por fim, de forma a alcançar o respeito do público e sua confiança e conseguindo também motivá-los a uma maior denúncia dos factos ilícitos podemos ter em conta, na relação entre a actuação do elemento policial com o cidadão, assim como Quiar (2001: 17) teve em vista para um atendimento com qualidade, que pode tornar-se necessário congregar os seguintes aspectos: maior proximidade com o cidadão; atenção particular no caso; um profissional competente, que seja especializado e conhecedor da actividade policial; um atendimento sem interrupções; respostas rápidas e fiáveis e; um atendimento sem demora.

2.2.3 – Actuação policial como potenciadora do conflito

Como nos apercebemos, através do exposto ao longo do trabalho, a actuação dos elementos policiais pode ser confrontada com as demais situações no seu dia-a-dia, tendo esses que estar prontos para actuar a qualquer momento perante uma situação em que os direitos dos cidadãos possam estar em risco e de onde pode resultar uma relação de conflito. A actuação policial tem como fim garantir o bem-estar do cidadão, a segurança interna e os seus direitos¹²² e, quando o cidadão não se encontra satisfeito por a actuação policial não ter sido a mais correcta, como vimos, é-lhe conferido o direito de elaborar uma

¹²¹ A *Qualidade na Administração Pública – Uma Necessidade Urgente nos Serviços Públicos In* <http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=73> (consultado a 20 de Setembro de 2009).

¹²² Cfr. art.º 272.º n.º1 da CRP.

reclamação, no livro de reclamações dos serviços policiais¹²³.

No entanto, como também já indicámos, fazendo referência a Abreu (1987), por vezes, podem existir situações que embora resultem em reclamações não assiste razão ao reclamante, ou seja, podem derivadas do próprio utente. Como reforço desta ideia podemos ter em consideração as conclusões dos estudos feitos, por vários autores. Mendes (2005: 32) mostra-nos que “ainda que essas imputações sejam produzidas contra o pessoal, o resultado das mesmas tende para não haver razão nas argumentações do cidadão”. Quiar (2001: 18) refere que embora haja um avultado número de reclamações dirigidas às forças policiais muitas consideram-se sem fundamento. Militão (1998: 266-270), por sua vez, afirma que como “consequências para os agentes de segurança, e depois de analisados os processos (...) a grande maioria dos casos não são objecto de qualquer punição por parte da instituição, mostrando dessa forma que, eventualmente, a mesma não terá discordado da actuação do agente de segurança”.

Quanto aos elementos policiais, as reclamações podem surgir por variados motivos e, devido a tal, a própria Inspeção Nacional da PSP, quando aborda este tema, vem referir que “em situações em que o cidadão conteste o exercício funcional do profissional da Polícia (...) a sua formação base e contínua em matéria de cumprimento de regras de cidadania (...) impede de responder «à letra» ou de forma arrogante (até para não perderem a razão que lhes possa assistir)”, mostrando que assim se reduzirá significativamente as reclamações que têm vindo a ser apresentadas, “deixando essa de ser a fonte geradora da maioria dos problemas”¹²⁴.

Quiar (2001: 15), ao fazer referência ao SMA, mostra que é na interacção com o público “que surgem os vários problemas que levam à insatisfação do cidadão em relação ao serviço prestado, cujas razões, dentre muitas, apontam-se o desinteresse pelo caso, a intolerância, a incorrecção e a falta de profissionalismo do pessoal”.

Vemos então que a actuação policial pode por vezes provocar uma relação de conflito entre o elemento policial e o cidadão, não que haja uma actuação menos correcta ou que o cidadão conteste a actuação mas tendo em conta que há “situações potenciadoras de reclamações”, nas quais “compete ao profissional da PSP fazer uma avaliação fria das circunstâncias (...) tentando aperceber-se de imediato dos fundamentos legais da sua

¹²³ A Inspeção Nacional da PSP vem nos dizer, na Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. g. , que o direito a reclamar é “um direito mais amplo e de carácter mais genérico demonstrativo da sua insatisfação” (do cidadão).

¹²⁴ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. d. e.

actuação e não deixando de actuar”¹²⁵.

Assim, de forma a minorar que dessa relação de conflito resultem reclamações, pode-se “reduzir as reclamações apresentadas contra comportamentos dos polícias” através “da cordialidade na abordagem dos problemas (...) e compreensão da situação vivencial do cidadão”, “da abolição, de práticas arrogantes e prepotentes no exercício das funções dos servidores do público”, abolindo o abuso de poder, “reduzindo o tempo de espera (...) para efectuar o serviço, ou prestar a informação” e fazer “da simpatia o ex libris da personificação da vontade de bem servir”¹²⁶.

As palavras de Amaro (1998)¹²⁷ traduzem a ideia que pretendemos transmitir. O mesmo afirma que “é importante ter presente que, na relação com os cidadãos, mesmo em ocorrências de baixo potencial de conflito, podem gerar-se situações de grande complexidade (...) a preparação técnica e a formação humana do agente da autoridade, podem não ser suficientes para resolver o problema (...) percebe-se assim a complexidade da actuação policial (...) é um problema difícil!”.

Abreu (1987) mostra-nos “que os utentes têm grandes expectativas em relação àqueles que, em nome das organizações e seus serviços, os atendem”, de forma cortês e correcta e a tudo isso os “funcionários/trabalhadores das organizações” têm de responder com simpatia natural, para que, num nível de possível conflito, “o público, envolvido num ambiente de apreço e consideração”, se torne “mais receptivo e compreensivo, aceitando melhor, inclusivamente, qualquer decisão ou notícia menos agradável”, que seguidamente possa resultar numa reclamação. No caso do elemento policial, “muito embora o seu objectivo seja resolver um problema, satisfazer uma necessidade”, o cidadão/cliente/utente “sentir-se-á melhor se quem o atende for simpático, correcto, atencioso, amável, justo e com apresentação agradável” (Abreu, 1987), podendo-se aqui reduzir o potencial de conflito e suprimindo a intenção do cidadão elaborar uma reclamação.

Segundo a Independent Police Complaints Commission¹²⁸ (IPCC) a importância das reclamações, na actuação policial, surge porque através dessas é possível perceber a ideia que o cidadão dispõe dos serviços, para os conseguir melhorar, ou seja, *é importante que o bom atendimento ao cliente esteja no centro de resolução das reclamações e o serviço policial deve aprender com o feedback que recebe* (IPCC, 2005: 3) isto porque *identificar*

¹²⁵ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. h.

¹²⁶ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 4. a.

¹²⁷ Discurso proferido por Mário Gonçalves Amaro no Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial - Sistemas de Controlo da Actividade policial”, em 1998.

¹²⁸ IPCC é um organismo público independente que na Inglaterra e País de Gales é responsável por supervisionar o sistema de tratamento de reclamações feitas contra as forças policiais.

as tendências nas queixas, compreendê-las e agir se necessário, é crucial para a confiança do público (IPCC, 2005: 11). Assim podem-se usar *as queixas como uma oportunidade para identificar, aprender e para melhorar o serviço* (IPCC, 2005: 21)¹²⁹.

Podemos ainda completar a ideia anterior se tivermos em conta que, de certa forma, o cidadão que reclama está a demonstrar que acredita que esse serviço pode ser melhorado, ou seja, *os utentes que usam do seu tempo para elaborar uma reclamação é porque ainda têm confiança na organização (...) estando quem reclama a mostrar um certo grau de lealdade*¹³⁰ (Barlow & Moller, 1996: 13). Uma forma de percebermos melhor a posição do cidadão, de maneira a também conseguir evitar que decorra uma relação de conflito, é se o elemento policial se “puser na posição do cidadão”, ou seja, como se o profissional da Polícia *imaginasse que aquilo que o utente se está a queixar lhe tivesse acontecido a ele*¹³¹ (Barlow & Moller, 1996: 14).

Também a informação oficial do condado de Herefordshire¹³² refere que “todos os membros da Polícia têm que cumprir regras rigorosas de comportamento e tratamento com os membros do público”, afirmando que deles se espera que: “actuem com honestidade e integridade; tratem os membros do público e os seus colegas com respeito; não abusem dos poderes e da autoridade conferidos aos agentes policiais; actuem de maneira a não descredibilizar ou minar a confiança do público nos serviços prestados pela Polícia”¹³³.

Enfim, para de certa forma evitar que de possíveis conflitos resultem reclamações, nas relações interpessoais, o importante a ter em consideração é perceber a outra pessoa, o cidadão/cliente/utente, ou seja, “a tomada de consciência do outro”. O profissional da Polícia procura alcançar empatia numa boa relação para com o cidadão, isto é, tentará “reunir todo o conjunto de condutas que melhor contribuam para uma comunicação mais verdadeira e mais proveitosa” (Quiar, 2001: 16).

2.3 – Relação de conflito

É a inter-relação entre as pessoas que permite a comunicação, o desenvolvimento, a

¹²⁹ Para a IPCC “it is important that good customer service is at the heart of resolving complaints and the police service should learn from the feedback it receives (IPCC, 2005: 3). “Identifying trends in complaints, understanding them and acting where necessary is crucial to public confidence” (IPCC, 2005: 11). “And using complaints as an opportunity to identify learning and to improve service” (IPCC, 2005: 21).

¹³⁰ “Customers who take time to complain still have some confidence in the organization (...) so those who complain are showing some degree of loyalty” (Barlow & Moller, 1996: 13).

¹³¹ “Imagine that whatever the customer is complaining about has just happened to you” (Barlow & Moller, 1996: 14).

¹³² Herefordshire é um condado na região de West Midlands, na Inglaterra.

¹³³ <http://www.welcometoherefordshire.com> (consultado a 30 de Setembro de 2009).

vida em sociedade, mas todas as acções se regem por normas, ou seja, “nós inter-relacionamo-nos porque as nossas acções e manifestações obedecem a regras e, por isso mesmo, se tornam inteligíveis”. Com isto vemos que se há desacordos “os homens não podem inter-relacionar-se, já que para se inter-relacionarem precisam de se entender” (Machado, 2002: 22).

Estes desacordos, desentendimentos, podem ser entendidos como conflito¹³⁴, isto porque o conflito é uma ocorrência simultânea de, pelo menos, dois impulsos ou motivos incompatíveis, sentidos pelos indivíduos, verificando-se sempre que há uma situação em que ocorre uma oposição de forças.

Vemos então que o conflito é um processo definido e reconhecido como característico do Ser Humano e o principal motivo para este facto é o Ser Humano estar integrado num sistema de inter-relações (Pereira & Gomes, 2007).

Assim achamos importante abordar este tema de forma a perceber de onde podem, por exemplo, resultar as reclamações relativas aos elementos policiais, sabendo que existe uma relação entre duas pessoas, o elemento policial e o cidadão, que por sua vez é utente/cliente dos serviços policiais, de onde podem dimanar choques de ideias, ou seja, uma relação de conflito.

2.3.1 – O conceito de conflito

Como em qualquer tema o ponto de partida é desde logo definir os conceitos. Não existindo uma definição simples de conflito apresentamos definições apontadas por alguns autores que em obras suas abordaram o tema.

Entende-se por conflito “o processo de tomar consciência da divergência existente entre as partes traduzida em algum grau de oposição ou partes, incompatibilidade entre os objectivos das partes, ou da ameaça de interesses de uma das partes” (Neves & Ferreira, 2001: 511). McIntyre (2007: 297), ao citar Pruitt e Rubin (1986: 4), também expõe uma definição de conflito descrevendo assim, e de uma forma mais sucinta, que conflito é “uma divergência de interesses ou da crença em que as aspirações das partes não podem ser atingidas simultaneamente”. Para Thomas (1992: 653) o conflito é o processo que começa quando uma das partes percebe que a outra parte a afectou de forma negativa ou, como

¹³⁴ 1. Choque de elementos contrários; discórdia; antagonismo; oposição; 2. Luta entre dois poderes com interesses antagónicos; guerra; 3. Altercação; desordem; disputa; 4. Momento crítico; 5. Estado de hesitação entre tendências ou impulsos antagónicos; 6. Confronto de princípios ou leis que se contradizem mutuamente e impossibilitam a sua aplicação; (Do lat. *conflictu-*, «choque; embate; luta») In Dicionário de Língua Portuguesa, Porto Editora, 2009.

McIntyre (2007: 297) também faz referência na sua obra, que a irá afectar de igual forma.

Por sua vez, Dimas *et al.* (2005) descrevem a perspectiva de Deutsch (2003), mencionando que um conflito ocorre quando existem actividades incompatíveis: duas acções são incompatíveis quando a presença de uma inibe, obstrui, interfere ou, de alguma forma, torna a outra menos eficaz. Fazem ainda menção a De Dreu & Weingert (2003), que definem conflito como uma divergência de perspectivas, percebida como geradora de tensão por pelo menos uma das partes envolvidas no processo conflitual, e que pode ou não traduzir-se numa incompatibilidade de objectivos.

Face ao exposto podemos perceber o essencial, isto é, que no conflito existem duas partes, que possuem interesses não compatíveis, ou seja, que não podem ser entendidas conjuntamente, ficando assim as partes afectadas, em certa parte, por esta relação.

Nesta senda o tema a desenvolver neste trabalho aborda a relação entre o elemento policial e o cidadão, ou seja, o conflito interpessoal¹³⁵, que é aquele onde o conflito ocorre entre indivíduos, tendo em conta que existem interesses ou necessidades divergentes.

2.3.2 – Os tipos de conflito

As classificações de conflito que são usadas mais frequentemente são as de Thomas (1992) bem como de Levine & Thompson (1996) e prosseguidas por De Dreu *et al.* (1999). Pereira & Gomes (2007: 7) e também Quinta (2009) fazem referência aos tipos de conflito definidos por Levine & Thompson (1996) e De Dreu *et al.* (1999), mas no nosso trabalho importa-nos considerar o que foi definido por Thomas (1992), visto que o modelo proposto por Levine & Thompson (1996) é mais aplicável a conflitos existentes a nível interno nas organizações¹³⁶.

Assim sendo, Quinta (2009) mostra-nos que para Thomas (1992) e De Dreu *et al.* (1999) existem três tipos de conflito: os conflitos de objectivos (de interesses); os conflitos cognitivos (de julgamento) e os conflitos normativos (de valor). Esse autor esclarece que os primeiros são os que “resultam do facto de pelo menos uma das partes percepcionar que

¹³⁵ Por contraposição os conflitos podem ainda ser a nível: intrapessoal, que ocorre dentro do indivíduo, podendo radicar no conflito de ideias, pensamentos, emoções, valores, predisposições; intergrupar, quando ocorre entre grupos; intragrupal, que ocorre dentro de um pequeno grupo; inter-organizacional, quando ocorre entre organizações e; intra-organizacional, quando abrange a generalidade das partes da organização (Gordon, 1996, Citado por Quinta, 2009).

¹³⁶ À semelhança de Pereira & Gomes (2007: 7) também Quinta (2009) afirma que Levine & Thompson (1996) e De Dreu *et al.* (1999) expõem três tipos de conflito: os conflitos de recursos - aqueles que radicam no acesso e distribuição de recursos escassos; os conflitos intelectivos - conflitos de compreensão em torno do uso partilhado de um dado equipamento; os conflitos avaliativos - os que não têm soluções correctas, visto serem fruto de diferenças nos gostos, inclinações, escalas de valores.

os seus fins, interesses, objectivos ou satisfação de necessidade são incompatíveis com os da contrapartida”. Os segundos “advêm da divergência na avaliação cognitiva de dados empíricos ou factuais, e expressam-se em controvérsia” (Quinta, 2009) e por fim, os terceiros “resultam de divergências em matéria relacionadas com as formas apropriadas de comportamento. A origem do diferendo pode radicar em critérios de ordem ética, de justiça, de hierarquia social ou outros critérios presentes no sistema social” (Quinta, 2009).

Face ao exposto, apercebemo-nos que podem surgir estes tipos de conflitos na relação entre o elemento policial e o cidadão, por resultarem de divergências de interesses iniciais, quer seja por serem interesses incompatíveis, quer seja por os factos serem percebidos de formas diferentes, ou ainda por resultarem de comportamentos a nível social, tais como as situações mencionadas pela Inspeção Geral. Relembramos que nas reclamações, a generalidade das vezes é provocada “por actos que têm tudo a ver com regras de bom senso, de educação”¹³⁷, e situações de resposta “ «à letra» ou de forma arrogante (...) fonte geradora da maioria dos problemas¹³⁸”, ou ainda “práticas arrogantes e prepotentes no exercício das funções dos servidores do público”¹³⁹.

2.3.3 – O Comportamento perante o conflito – Estilos de gestão dos conflitos

Havendo conflitos há também formas de os resolver, ou seja, determinados estilos, algumas formas de abordagem, são propícias à gestão do conflito, permitindo assim a resolução do mesmo. Esta fase do trabalho mostra-nos que na actuação policial e na relação com o cidadão, os profissionais da PSP devem ter em atenção ambas as partes, a fim de ser possível eliminar as situações propícias ao conflito.

McIntyre (2007: 299) mostra que existem várias estratégias que as partes podem assumir para lidar com o litígio, e que se pode ter em conta cinco estilos que servem como base da postura que a pessoa assume perante o conflito. Acrescenta que estes estilos de actuação diante o conflito foram inicialmente apresentados por Blake & Mouton (1964), e mais tarde por Thomas & Kilmann (1974) e por Rahim (1979), sendo esses os seguintes: competitividade, colaboração, evitamento, acomodação e compromisso.

No modelo de Rahim (1979) temos em consideração duas dimensões, a preocupação consigo próprio (assertividade) e preocupação com os outros (cooperação). É ao serem

¹³⁷ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. f.

¹³⁸ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 1. d. e.

¹³⁹ Recomendação N.º 02INSPGER/06, 17MAI06 – Reclamações apresentadas na PSP – 4. a.

combinadas as duas dimensões que se produzem os cinco estilos específicos de lidar com o conflito, como nos mostra McIntyre (2007: 299). Dimas *et al.* (2005: 9) descrevem o modelo como “um dos mais referidos na literatura da especialidade, distingue duas dimensões básicas que caracterizam a intenção estratégica: a assertividade (o grau em que cada uma das partes procura satisfazer os seus interesses) e a cooperação (o grau em que cada uma das partes se preocupa activamente com os interesses da outra parte)”. É então da combinação destas duas orientações que resultam os cinco estilos de gestão de conflitos¹⁴⁰: competitividade (assertividade e não cooperação); colaboração (assertividade e cooperação); evitamento (não assertividade e não cooperação); acomodação (não assertividade e cooperação) e compromisso (misto de assertividade e de cooperação).

Segundo McIntyre (2007: 299) na competitividade há alta preocupação consigo próprio e baixa preocupação com os outros, o que reflecte uma preocupação em impor o seu próprio interesse, ou seja, “uma pessoa que utiliza este estilo (...) faz tudo para ganhar/alcançar o seu objectivo e, como resultado, frequentemente ignora as necessidades e expectativas da outra parte. Isto pode significar defender os seus direitos e/ou uma posição que o sujeito acha que está correcta”. Pereira & Gomes (2007: 15) acrescentam ainda que “o indivíduo (...) tenta fazer com que a outra parte aceite a culpa por alguma transgressão e assuma as consequentes responsabilidades”.

Outro estilo é o da colaboração (uma alta preocupação com os outros e consigo próprio), o qual envolve uma assertividade e colaboração entre ambas as partes com o fim de chegar a um acordo aceitável entre as partes. “O foco deste estilo é a resolução de problemas, sendo o estilo mais eficaz de gestão de conflitos (...) no qual os assuntos são discutidos e resolvidos para benefício mútuo das partes em conflito” (McIntyre, 2007: 299). Neste estilo as partes mostram vontade em reconhecer o que está errado e que merece atenção e é utilizado quando os interesses de ambos os lados são importantes, quando os pontos de vista das partes podem ser combinados para uma solução mais ampla e quando o compromisso requer consenso (Rahim, 1986; Thomas, 1992; citado por McIntyre, 2007).

O evitamento (uma baixa preocupação consigo próprio e com os outros) é por sua vez o estilo em que “o indivíduo ignora ou negligencia os interesses de ambas as partes” (Pereira & Gomes, 2007: 16). Aqui tenta-se evitar o conflito, evita-se envolver no assunto, deixando que os acontecimentos “sigam o seu curso de acção sem tentar que eles confluem para a satisfação dos interesses de uma e/ou outra parte” (Pereira & Gomes, 2007: 15).

¹⁴⁰ Dimas *et al.* (2005: 4) aludem que Blake e Mouton (1964) descrevem cinco estilos de gestão de conflitos: *forcing, withdrawing, smoothing, compromising and problem solving*.

McIntyre (2007: 299) afirma que no evitamento as pessoas falham “na tentativa de satisfazer tanto os seus próprios desejos como os desejos da outra pessoa (...) no qual nenhuma parte alcança aquilo que pretende e as razões do conflito permanecem intactas”.

O quarto estilo é o da acomodação (uma baixa preocupação consigo próprio e uma alta preocupação com os outros), tendo Pereira & Gomes (2007: 15) referido que “consiste na tentativa de satisfazer os interesses do outro, negligenciando os próprios”, ou seja, “o desejo de alcançar os objectivos da contra-parte sacrificando os seus (...) ou mesmo o esquecimento da transgressão praticada pelo outro”. Já McIntyre (2007: 299) refere que “a coexistência pacífica e o reconhecimento de interesses comuns são o seu objectivo” e, referindo-se a Rahim (1986) e Thomas (1990), afirma que “há um elemento de auto-sacrifício que pode incluir generosidade, bondade ou obediência às ordens da outra pessoa”.

Por fim, o estilo do compromisso (uma preocupação média consigo próprio e com os outros) é um estilo mediador em que ambas as partes acabam por ceder algo para conseguir ganhar de outra forma. Deste estilo “pode resultar uma busca parcial de um objectivo, a procura de um acordo parcial para um julgamento/ideia/opinião, ou a aceitação parcial da culpa” (Pereira & Gomes, 2007: 15). Enfim representa a tentativa de satisfazer de forma moderada mas incompleta os interesses de ambas as partes.

Face ao exposto vemos que existem diversas formas de gerir os conflitos, não existindo nenhuma melhor que outra ou mais adequada, apenas existindo a conjugação de interesses que resultam num estilo de gestão do conflito. Aplicando ao nível da actuação policial, é consoante as vontades das duas partes, do elemento policial e do cidadão, que surge um estilo de gestão do conflito. O estilo pode ser benéfico para ambas as partes, para uma só, ou ambas podem procurar afastar-se da situação, no entanto, o mais adequado é ambas ponderarem de que lado está razão e qual o estilo mais adequado à resolução do conflito.

Assim, porque da actuação policial podem resultar situações de conflito e sabendo tanto o que se entende por conflito entre as partes como que existem vários estilos de lidar com o mesmo, sendo todos diferentes e alcançando todos fins diferentes, quer para uma das partes quer para as duas, esperamos da análise das reclamações que faremos no próximo capítulo, encontrar fundamentos para o nosso trabalho e respectivas conclusões.

“Se há muitas reclamações que resultam do funcionamento menos eficaz do Serviço, outras há que podem ser provenientes do utente, por lapso, «má-fé» ou desconhecimento.”

(Abreu, *A Administração e o Público*
Algumas ideias e sugestões para o seu atendimento, SMA, 1987.)

CAPÍTULO III – O problema – Características da reclamação contra o elemento policial

3.1 – Metodologia

Neste capítulo iremos proceder à análise dos dados recolhidos que irão ajudar a melhor compreender o tema do trabalho, mostrando de forma mais vincada não só o que se pode extrair das reclamações elaboradas pelo cidadão, nas subunidades policiais, mas especialmente o que o cidadão expôs, a sua opinião, relativamente às condutas policiais dos elementos da PSP durante um contacto prévio.

Começaremos com a descrição dos critérios, dos conceitos de codificação e, depois, a respectiva análise deste estudo exploratório de análise das reclamações elaboradas a nível nacional, nas subunidades da PSP, de forma a estabelecer uma matriz e variáveis de forma a apurar o máximo de dados possíveis, sendo assim descritos, neste capítulo, todos os procedimentos efectuados.

3.1.1 - Critérios de selecção dos dados a analisar

Considerando trabalhos já realizados (Mendes, 2005:32; Quiar, 2001:18; Militão, 1998:270) vemos que muitos dados apontam para conflitos relacionais entre o elemento policial e o cidadão, pelo que achámos relevante estudar novamente esta situação para avaliar a dimensão actual do tema, aferindo as conclusões anteriores à luz de maior sedimentação procedimental interna e assunção cívica das pessoas.

Para o nosso estudo partimos de todas as reclamações do ano de 2009¹⁴¹, que a Inspeção Nacional da PSP recebe, avalia e classifica e, dessas, aquelas que foram notadas como relativas ao relacionamento pessoal. Segundo a Inspeção Nacional da PSP a maioria das reclamações são referentes ao Trânsito, existindo de seguida algumas referentes aos meios da PSP, e outras relativas ao relacionamento pessoal. Nesta filtragem a Inspeção Nacional da PSP tem em conta o cariz das reclamações, e assim sendo abrange como

¹⁴¹ Vide ANEXO VIII – Variação percentual de reclamações entre 2008 e 2009.

“relacionamento pessoal” as situações em que é expressamente referida a actuação policial ou a atitude do elemento, ou seja, situações que resultaram da intervenção policial, como falta de educação ou má educação, prepotência (abuso de poder/autoridade), e ainda quando o elemento responde “à letra ou de forma arrogante” (não tendo cuidado no que diz). Considera como “trânsito” as reclamações derivadas de situações em que estiveram envolvidas regras de trânsito, autos de notícia de contra-ordenação ou situações de álcool, derivadas de trânsito. Engloba no tema “meios” as situações em que o cidadão faz referência aos meios da PSP, por exemplo os computadores da PSP e o Sistema SEI, que reclama por vezes serem lentos, e não funcionarem ou falharem, aos Carros de Patrulha e às Esquadras, que o cidadão considerou, por vezes, não terem condições. Por fim, criou o campo “outros” para as situações que não são referentes à instituição PSP, mas os cidadãos reclamaram nos Livros de Reclamações disponíveis nos Departamentos da PSP, como por exemplo situações relativas à Guarda Nacional Republicana ou situações relativas ao poder paternal, nas quais a PSP não detinha competências.

Desprezou-se assim desde início as reclamações que não abarcassem o elemento policial de forma directa, como vimos, e analisou-se apenas as reclamações quanto ao relacionamento pessoal, pretendendo-se apurar as características deste tipo de reclamações, de forma a ser possível saber do que reclama o cidadão, relativamente aos elementos policiais, e porque reclama, tendo em conta as hipóteses propostas.

A partir desta recolha procedemos, pois, à análise documental das reclamações, relativas ao relacionamento pessoal referentes ao ano de 2009, levando-se a cabo um estudo onde adquirimos um total de 127 reclamações elaboradas no Livro de Reclamações. Obtiveram-se assim essas entradas para tratamento e análise estatística, bem como uma matriz¹⁴², que construímos, para proceder à recolha e tratamento de dados, dispendo no final da recolha de 5 colunas e 16 linhas, onde se converteu os dados num formato codificado e numérico a fim de efectuar uma melhor análise.

Caracterizou-se o conteúdo das reclamações de forma descritiva e também subjectiva, visto que em alguns casos a redacção, a caligrafia, e até mesmo o conteúdo, não eram taxativos e concretos. Assim algumas variáveis acabavam por enquadrar juízos de valor que emergiam do texto (“atitude” ou o “défice relacional”) ou da reclamação em si (“legibilidade”, “extensão”, “sentimento” ou “intenção”). Tentou-se categorizar a parte objectiva da reclamação e também aquilo que possuía de não contextual ou subjectivo,

¹⁴²Vide ANEXO IX – Matriz utilizada para elaborar o estudo.

com vista a compreender a perspectiva do cidadão.

3.1.2 - Codificação e transformação dos dados

Como se referiu construiu-se uma matriz de dupla entrada onde, a partir dos dados de todas as reclamações recebidas, na Inspeção Nacional, de relacionamento pessoal de 2009, se sintetizou essa informação, codificando-a e convertendo-a de forma a efectuar uma análise estatística de forma detalhada.

Os dados foram analisados através do programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versão 18, onde cada linha é considerada um caso e cada coluna uma variável, que caracteriza esse caso de forma específica. A variável apresenta um formato numérico de forma a facilitar a sua análise estatística, definindo-se ainda se corresponde a uma quantidade (por exemplo a hora da reclamação) ou a uma qualidade (por exemplo o género do reclamante), o que implicou a definição, codificação e introdução de todos os dados extraídos das reclamações obtidas. Após estes procedimentos, foram efectuadas análises estatísticas de tipo descritivo.

Na construção da matriz considerámos as seguintes variáveis:

- Género do reclamante: mostra se o reclamante é do género masculino ou feminino;
- Quem reclama: mostra se quem reclama foi o próprio interessado ou outra pessoa, um terceiro (ex: familiar, amigo, colega);
- Residência do Reclamante: mostra se o reclamante reside na zona da subunidade policial ou numa zona distante, tendo em conta não só a distância geográfica mas também a divisão administrativa;
- Motivo (relativamente às pessoas) – Capacidade pessoal: aqui procurou-se perceber a perspectiva do cidadão: Incapacidade formal – quando era invocada a inexistência de norma que permitisse a intervenção policial nos moldes em que o cidadão constatou; Incapacidade técnica – quando era arguido que havia uma deficiência estrutural relacionada com pessoal mas não atribuível a uma única pessoa; Défice relacional – quando no formulário de reclamação consta a atribuição ao elemento policial de factos ou condutas que provocaram no cidadão um sentimento ou reacção de desagrado;
- Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal: Atitude – sempre que era atribuído ao elemento policial uma postura que o cidadão indicasse (ou fizesse presumir) de descortês, arrogância, prepotência; Acção – quando o reclamante indicava que o contacto

com o elemento policial resultou de uma acção abusiva dele e por isso por ele prejudicada;

Inacção – quando é atribuída ao agente uma omissão;

- Origem da reclamação: assunto que esteve na origem do facto que originou a reclamação e onde se tipificou: Relacionamento pessoal – quando teve como origem algum tipo de desentendimento entre o elemento policial e o cidadão; Trânsito – quando considerámos ser um dos motivos para a reclamação; Crime – quando deriva de situações qualificadas como crime; Outra – quando a situação não era passível de inclusão noutra designação mais concreta;

- Sentimento: Raiva – atribuível quando perspectivássemos no texto uma animosidade ou terminologia acintosa; Insatisfação – as reclamações em que o cidadão claramente discordava da atitude, acto ou forma da sua interacção com a PSP ou seus elementos; Injustiça – nos casos em que o reclamante declarava ter havido uma acção que não era justa; Outra – para que aí coubessem as situações dúbias;

- Intenção: Exercer pressão – quando a reclamação parecia incorporar apenas algo sobre ou contra a instituição ou o funcionário ou ainda influenciar a hipotética apreciação posterior de acto policial; Resolver um problema – sempre que nos pareceu como razão mais forte para a reclamação o intentar ultrapassar uma situação inconveniente; Melhorar o serviço – quando se afigurava que, de facto, a única razão era melhorar o serviço futuro numa dada matéria; Punir o funcionário – onde expressamente ou de forma subentendida se pretendia a responsabilização formal do polícia; Desabafar – quando o cidadão apenas demonstra o seu descontentamento com a situação, não demonstrando mais nenhum interesse;

- Legibilidade: aqui caracteriza-se a facilidade de apreensão do conteúdo da reclamação: considerando assim as hipóteses: Pouco legível; Legível; Difícil mas legível;

- Dimensão: Curta – quando o texto elaborado na folha de reclamação não preenchia a maioria das linhas da mesma (20 linhas); Médiana – quando a explanação ocupava a maioria ou todas as linhas da folha mas não excedia; Extensa – foi como classificámos os textos que excederam as linhas disponíveis, quer escrevendo nos espaços em branco do rodapé, quer usando outra folha do livro, quer usando folha avulsa, mas sem nunca exceder as duas páginas; Muito Extensa – classificámos aquelas que utilizaram três ou mais páginas, quer do próprio livro quer de folhas avulsas;

- Classe do elemento policial reclamado: as classes são as seguintes: Agentes; Chefes; Oficiais; Não definido – nos casos em que o cidadão não menciona nenhuma característica que permita identificar o elemento reclamado, isto porque não chega a enunciar o elemento em concreto ou, fazendo algum tipo de referência, não é possível ao Comando extrair

dados concretos que o permitam identificar;

- Local de elaboração: local onde foi elaborada a reclamação, neste caso a Subunidade da situação ou outra, ou nos casos em que esta informação não é descrita não definido;

- Turno da elaboração da reclamação: Os turnos são os seguintes: 19h/01h; 13h/19h; 07h/13h; 01h/07h;

- Momento de elaboração da reclamação: Imediatamente a seguir – situações em que o cidadão reclama imediatamente ao desentendimento; Passado algum tempo - quando o cidadão volta mais tarde à subunidade policial para elaborar a reclamação; Não definido - nos casos em que esta informação não é descrita;

- Averiguações: Sim/Não - mostra se da reclamação resultou a necessidade de se proceder averiguações suplementares, a fim de apurar mais factos da situação reclamada;

- Concordância do Comando: Concorda/Discorda/Não é possível apurar - este campo refere se o Comando concorda com a actuação do elemento policial ou se o este não procedeu da forma mais correcta;

3.2 - Análise e interpretação dos dados

Após a recolha e extensão dos dados, fez-se uma análise do tipo descritivo, que apresentamos seguidamente numa análise mais detalhada onde foi possível relacionar diferentes variáveis.

3.2.1 - Análise descritiva

Considerou-se para cada variável a frequência existente e a percentagem obtida. Como através do teste do Qui-Quadrado é possível verificar se a distribuição das frequências obtidas por categoria apresenta uma variação estatisticamente significativa efectuou-se também esse cálculo, sendo que, quanto aos valores que apresentaram não significância (NS) remetemos para anexo¹⁴³.

Relativamente ao género do reclamante não tivemos diferenças significativas, embora havendo uma ligeira superioridade por parte dos reclamantes masculinos, perante os 72 casos face a 55 elementos femininos¹⁴⁴, já quanto a saber se a reclamação reflectia

¹⁴³ Vide ANEXO X e XI – Tabelas resultantes do estudo.

¹⁴⁴ Vide ANEXO X – Tabelas resultantes das variáveis provenientes do estudo.

uma acção pessoal, um direito ou interesse pessoal, há diferenças significativas pois, apurou-se que efectivamente a esmagadora maioria dos reclamantes usa a prerrogativa legal no seu interesse, apreciando os 94,5% dos casos registados (Tabela n.º 1).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Próprio	120	94,5
Terceiro	7	5,5
Total	127	100,0

Tabela n.º 1: Quem reclama

Quanto à residência do reclamante obtivemos também diferenças significativas, já que cerca de dois terços são da zona perto da subunidade onde elaborou a reclamação (Tabela n.º 2).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Zona	85	66,9
Distante	42	33,1
Total	127	100,0

Tabela n.º 2: Residência do reclamante

Também se encontraram diferenças significativas ao ser analisada a vertente da capacidade dos elementos policiais, onde, de facto, os valores demonstram que as apreciações da componente humana são as mais notadas, pelo que os campos envolvendo o “défice relacional” se destacam com mais de 92% (Tabela n.º 3).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Incapacidade formal	2	1,6
Incapacidade técnica	8	6,3
Défice relacional	117	92,1
Total	127	100,0

Tabela n.º 3: Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal

Analisando a que aspecto da intervenção pessoal foi atribuída maior relevância na apreciação feita pelo cidadão, constatamos decididamente que é a atitude que motiva a existência de diferenças significativas, em mais de metade dos casos (Tabela n.º 4).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Atitude	71	55,9
Acção	37	29,1
Inacção	19	15,0
Total	127	100,0

Tabela n.º 4: Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal

Relativamente à origem da reclamação há diferenças significativas, sendo que em quase metade dos casos o contexto foi atribuído ao relacionamento pessoal (Tabela n.º 5).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Relacionamento pessoal	59	46,5
Trânsito	35	27,6
Crime	14	11,0
Outra	19	15,0
Total	127	100,0

Tabela n.º 5: Origem da reclamação

Encontramos também diferenças significativas na análise do sentimento do reclamante, onde predomina a insatisfação com 66% dos casos (Tabela n.º 6).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Raiva	24	18,9
Insatisfação	84	66,1
Injustiça	13	10,2
Outra	6	4,7
Total	127	100,0

Tabela n.º 6: Sentimento demonstrado pelo reclamante

Tendo em conta a insatisfação do cidadão, há também diferença significativa na análise da intenção ao reclamar, onde vemos que a esmagadora maioria, quase 60% dos casos, está agrupada em resolver um problema (Tabela n.º 7).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Exercer pressão	2	1,6
Resolver um problema	76	59,8
Melhorar o serviço	15	11,8
Punir o funcionário	22	17,3
Desabafar	12	9,4
Total	127	100,0

Tabela n.º 7: Intenção do reclamante

Obtivemos também diferenças significativas quanto à legibilidade, pois, embora a maioria das reclamações se apresentem redigidas de forma legível, existe ainda cerca de um quarto das reclamações a apresentar dificuldade na sua leitura (Tabela n.º 8).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Pouco legível	6	4,7
Legível	97	76,4
Difícil mas legível	24	18,9
Total	127	100,0

Tabela n.º 8: Legibilidade da reclamação

Quanto à questão do conteúdo verificámos na variável dimensão do texto um número significativo de exposições de dimensão mediana, quase 45% dos casos (Tabela n.º 9).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Curta	40	31,5
Mediana	57	44,9
Extensa	23	18,1
Muito extensa	7	5,5
Total	127	100,0

Tabela n.º 9: Dimensão da reclamação

Quando analisada a variável relativa à categoria do elemento policial, tivemos diferenças significativas, pois a esmagadora maioria visava a classe de Agentes (Tabela n.º 10).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Agentes	94	74,0
Chefes	20	15,7
Oficiais	5	3,9
Não definido	8	6,3
Total	127	100,0

Tabela n.º 10: Classe do elemento policial reclamado

Obtivemos também diferenças significativas quando analisado o local de elaboração de reclamação, pois o cidadão desloca-se sobretudo à subunidade policial da área onde ocorreu a situação da qual reclama, como vimos em 81,1 % das situações (Tabela n.º 11).

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Subunidade da situação	103	81,1
Outro	24	18,9
Total	127	100,0

Tabela n.º 11: Local de elaboração da reclamação

Apesar de haver uma distribuição quase linear não encontrámos diferenças significativas na análise do turno em que foi elaborada a reclamação, afigurando-se, no

entanto, um uso maior do Livro de Reclamações no turno 13h/19h, prolongando-se essa realidade para o turno seguinte, das 19h/01h (Tabela n.º 12).

P=0,262 NS	Frequência	Percentagem
01h/07h	29	22,8
07h/13h	26	20,5
13h/19h	41	32,3
19h/01h	31	24,4
Total	127	100,0

Tabela n.º 12: Turno da elaboração da reclamação

Já quanto ao momento que o cidadão escolhe para reclamar há diferenças significativas, sendo clara uma reacção imediata ao acto ou facto (Tabela n.º 13).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Imediatamente a seguir	80	63,0
Passado algum tempo	32	25,2
Não definido	15	11,8
Total	127	100,0

Tabela n.º 13: Momento de elaboração da reclamação (dias passados)

Na variável relativa às averiguações resultantes da reclamação encontramos diferenças significativas nas reclamações, constatando-se que apenas uma mínima parte motivou diligências suplementares (Tabela n.º 14).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Sim	15	11,8
Não	112	88,2
Total	127	100,0

Tabela n.º 14: Averiguações resultantes da reclamação

Vemos também diferenças significativas na análise da opinião do Comando, porquanto as informações mostram concordar com a acção do elemento policial reclamado, sendo ínfimos os casos em que mostra discordância (Tabela n.º 15).

P=0,000	Frequência	Percentagem
Concorda	63	49,6
Discorda	2	1,6
Não é possível apurar	62	48,8
Total	127	100,0

Tabela n.º 15: Concordância do Comando

Podemos deduzir agora, através da análise dos dados apurados e apesar de toda a

subjectividade da análise e codificação dos conteúdos, que as exposições no Livro de Reclamações da PSP tendem a ser apresentadas igualmente por cidadãos de ambos os géneros, embora com ligeira superioridade por cidadãos masculinos, e elaboradas pelo próprio reclamante que, normalmente, reside na zona da Esquadra, o que podemos perceber pela comodidade do tempo de deslocação.

Quanto à capacidade e postura pessoal do elemento policial, o cidadão tende a apontar o défice relacional, centrado na atitude desse e aliado ao relacionamento pessoal como origem e motivo da reclamação, acarretando assim a sua insatisfação aquando da redacção da sua reclamação e a intenção de apenas resolver um problema.

Relativamente à forma da reclamação, deparámo-nos maioritariamente com reclamações legíveis e, quase metade das reclamações analisadas, são de dimensão mediana, ou seja, ocupam o total de linhas da página da reclamação.

Por sua vez, os elementos policiais mais reclamados pertencem à classe dos Agentes, estendendo-se à classe de Chefes, o que nos leva a crer que é motivado por serem os elementos policiais que travam maior contacto com o cidadão, tendo em conta que são esses que desempenham a função de Graduado de Serviço.

Usualmente o cidadão desloca-se à subunidade da situação para redigir a sua reclamação e na maioria dos casos imediatamente à ocorrência, podendo significar um exercício “emocional” do seu direito, sendo que a sua exposição é elaborada sobretudo no turno 13h/19h e no turno que se segue, das 19h/01h, logo, tarde e noite, o que poderá ligar-se ao final da jornada laboral do cidadão.

Da análise das reclamações por parte da Inspeção Nacional, são ínfimas as reclamações que dão origem a averiguações suplementares, e dos casos em que foi possível apurar a concordância do Comando, relativamente à actuação do elemento policial, apercebemo-nos que são raros os casos em que esse discorda da actuação policial, o que vai de acordo com o que já tinha sido mencionado noutros estudos (Mendes, 2005: 22 e Militão, 1998: 266)¹⁴⁵.

Entendemos, após estes resultados, ser adequado efectuar uma análise mais detalhada que nos permitisse relacionar e caracterizar as diferentes variáveis, na busca de algum padrão que facilitasse o refinamento da análise, acção que será descrita no ponto seguinte.

¹⁴⁵ Relembramos que como “consequências para os agentes de segurança, e depois de analisados os processos (...) a grande maioria dos casos não são objecto de qualquer punição por parte da instituição, mostrando dessa forma que, eventualmente, a mesma não terá discordado da actuação do agente de segurança” (Militão, 1998: 266); e que “o resultado mais provável na maioria das reclamações, é o de não assistir qualquer razão ao reclamante” (Mendes, 2005: 22).

3.2.2 – Cruzamento de Variáveis

Decidimos ainda neste estudo cruzar as diferentes variáveis entre si, de forma a aprofundarmos os resultados dos dados obtidos. Como as variáveis são do tipo categorial, utilizámos de novo o teste do Qui-Quadrado, mas desta vez para relacionar duas variáveis.

Aqui interessam-nos essencialmente os valores que obtiveram uma significância menor ou igual a 0,05, visto que “este valor é geralmente usado como a probabilidade (5%) ou nível de significância (0,05) para decidir se algo é realmente representativo”, até porque, “a tendência actual da literatura científica é a de reportar os valores exactos do *p-value*”, tendo como objectivo evitar “a falácia de designar um efeito como estatisticamente significativo” (Maroco, 2007: 71-74).

Constatamos que quanto ao motivo da reclamação, na relação entre a capacidade e a postura pessoal do elemento policial, nota-se diferença significativa entre o défice relacional e a postura pessoal, predominando o défice relacional resultante da atitude (Tabela n.º 16).

P=0,021		Postura pessoal			Total
		Atitude	Acção	Inacção	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	1	0	2
	Incapacidade técnica	0	5	3	8
	Défice relacional	70	31	16	117
Total		71	37	19	127

Tabela n.º 16: Cruzamento da Capacidade pessoal e Postura pessoal

Relativamente ao motivo da reclamação quando é sobre a capacidade pessoal, vemos que predomina o défice relacional, associado significativamente à insatisfação, embora se associe também a alguma raiva (Tabela n.º 17).

P=0,043		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Injustiça	Outra	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	1	0	0	2
	Incapacidade técnica	2	2	2	2	8
	Défice relacional	21	81	11	4	117
Total		24	84	13	6	127

Tabela n.º 17: Relação entre a Capacidade pessoal e o Sentimento do reclamante

Apercebemo-nos que a relação entre a capacidade pessoal e a classe do elemento

policial reclamado é significativa, logo, pode dizer-se que o défice relacional predomina mas associado significativamente às reclamações contra Agentes (Tabela n.º 18).

P=0,009		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	0	0	2
	Incapacidade técnica	3	1	1	3	8
	Défice relacional	89	19	4	5	117
Total		94	20	5	8	127

Tabela n.º 18: Distribuição da Capacidade pessoal pela Classe do elemento policial reclamado

Ao cruzarmos as variáveis da postura pessoal com a origem da reclamação vemos que a atitude policial é significativa, aparecendo em maior número quando o relacionamento pessoal e o trânsito são a origem da reclamação (Tabela n.º 19).

P=0,017		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Postura pessoal	Atitude	33	26	6	6	71
	Acção	17	8	6	6	37
	Inacção	9	1	2	7	19
Total		59	35	14	19	127

Tabela n.º 19: Cruzamento da Postura pessoal e a Origem da reclamação

Existe diferença significativa no cruzamento entre a postura e a classe dos elementos policiais, sendo predominante o cidadão reclamar da atitude desses, especialmente dos Agentes (Tabela n.º 20).

P=0,005		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Postura pessoal	Atitude	55	12	2	2	71
	Acção	31	3	0	3	37
	Inacção	8	5	3	3	19
Total		94	20	5	8	127

Tabela n.º 20: Relação entre a Postura pessoal e a Classe do elemento policial reclamado

Notamos que independentemente da origem da reclamação existe significância na intenção do cidadão resolver um problema, apesar de, nas situações em que a reclamação deriva do relacionamento pessoal, existirem ainda alguns casos em que o cidadão pretende que o elemento policial seja punido (Tabela n.º 21).

P=0,014		Intenção					Total
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	0	32	10	14	3	59
	Trânsito	0	20	5	4	6	35
	Crime	0	11	0	1	2	14
	Outra	2	13	0	3	1	19
Total		2	76	15	22	12	127

Tabela n.º 21: Distribuição da Origem da reclamação pela Intenção do reclamante

Ao se relacionar o género do reclamante com a dimensão da reclamação apercebemo-nos de diferenças significativas, pois embora a maioria das reclamações sejam medianas, os reclamantes do género masculino tendem a redigir reclamações de dimensão curta e os reclamantes do género feminino tendem a elaborar extensas (Tabela n.º 22).

P=0,026		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Género do reclamante	Masculino	29	32	9	2	72
	Feminino	11	25	14	5	55
Total		40	57	23	7	127

Tabela n.º 22: Cruzamento do Género do reclamante e Dimensão da reclamação

Perante estes resultados do cruzamento de variáveis, pode-se então dizer que nas reclamações, existe défice relacional, especialmente motivado pela postura pessoal onde a atitude é determinante para a insatisfação do cidadão, embora por vezes o mesmo chegue a sentir raiva.

Nitidamente são os Agentes os principais visados por esta avaliação, sendo-lhes recriminada principalmente a atitude que afecta o relacionamento pessoal, sendo claro que os incidentes com ocorrências de trânsito são ainda uma causa em muitas reclamações.

Tendo em conta que a classe de Agentes é a mais reclamada, constata-se que a intenção do reclamante é resolver um problema onde houve deficiente relacionamento pessoal, notando-se também que bastantes cidadãos pretendiam de certa forma ver o elemento policial punido.

Por fim, é também interessante constatar que os homens tendem a ser mais objectivos nas suas reclamações, pois apresentam escritos curtos ou medianos, enquanto os elementos do género feminino tendem para as redacções de dimensão média e extensa.

“Hoje, felizmente, e refiro-me à força que comando, são cada vez mais raros os casos que, sob a capa da autoridade, são adoptados procedimentos susceptíveis de pôr em causa os direitos liberdades e garantias do cidadão.”

(Discurso proferido por **Mário Gonçalves Amaro**, Director Nacional da PSP, em 6 de Novembro de 1998, no Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”)

Conclusão

Consuma-se este trabalho com uma abordagem geral dos três capítulos, de que, de forma resumida, se apresentará as ideias principais.

Nesta senda e tendo em conta o tema do trabalho, achámos pertinente abordar, inicialmente, uma vertente social e normativa/legal, mostrando-se algumas reflexões sobre a sociedade, pois a relação Polícia/Cidadão, não é mais que uma relação social, da sociedade como estado gregário. Desenvolveu-se o conceito de administração pública, no seu sentido orgânico e material, de forma a, de seguida, ser possível aclarar o motivo da PSP ser parte da administração pública, concluindo que ambas prosseguem o interesse público e norteiam-se por princípios comuns.

Considerando o âmbito deste trabalho explorámos a génese e o conceito de reclamação, que concluímos ser um acto de “desaprovação” ou uma situação em que alguém manifesta a sua insatisfação pelo serviço prestado, e descrevemos a evolução e as normas que regulam este mecanismo. Elencaram-se vários normativos que enformam o uso e aplicação do Livro de Reclamações, desde os prestadores de serviços ou fornecedores de bens aos serviços e organismos da Administração Pública e, por fim, na PSP. Ilustrou-se o papel importante da sindicância/controlo realizada às reclamações, não só pela hierarquia policial mas também por entidades de carácter interno e de carácter externo à instituição, como a IGAI. Ficou assim patente que há um controlo policial, institucional, das reclamações elaboradas pelo cidadão que, depois de analisadas, podem ser úteis para apurar as possíveis lacunas nos serviços e melhorar a prestação pessoal e institucional, visando uma maior qualidade.

No segundo capítulo tratámos da relação Polícia/Cidadão. Concluímos que o cidadão assume uma posição importante perante a actuação policial, tanto na qualidade de cliente/utente como na posição de reclamante que vimos ser detentor de direitos. Referimos a existência de princípios a nortear a actuação policial, ressaltando que a qualidade deve estar presente, isto é, que seja prestado um serviço eficaz e capaz de garantir um conjunto de factores, desde a satisfação das solicitações do cidadão aos imperativos técnico-legais. No entanto, mencionámos ainda que se pode desencadear uma

relação de conflito, entre o elemento policial e o cidadão, não só como resultado da actuação policial mas por vezes, também, fruto de imputações produzidas pelo cidadão, até porque, como se concluiu no estudo, muitas vezes não existe discordância entre a actuação do elemento policial e a opinião do Comando responsável pelo mesmo, o que nos leva a crer que esse actua correctamente.

Considerámos pertinente dedicar uma parte do nosso trabalho à relação de conflito, na qual, claro, se começou por explicar o conceito de conflito, ficando ciente que é um processo em que existem divergências entre as partes, entre os seus objectivos/ interesses, o que vem desde logo explicar o motivo porque é a actuação policial potenciadora de conflito. Descreveram-se ainda os tipos de conflito que podem emergir e, claro, os estilos de gestão desses conflitos, onde concluímos que, embora não existindo um estilo perfeito de gestão do conflito, existem várias possibilidades que permitem orientar as vontades das partes, consoante o predisposto que cada uma está determinada a prosseguir.

No terceiro capítulo apresentámos a metodologia e resultados do nosso estudo. Tendo em conta que a PSP é uma corporação que presta serviços ao público, nomeadamente ao cidadão, ao qual assiste o direito de reclamar através do Livro de Reclamações, pretendeu-se apurar o que leva um cidadão a reclamar dos elementos policiais e do que reclama. Assim analisámos as reclamações elaboradas a nível nacional pelo cidadão a partir de todos os protestos entrados na Inspeção Nacional por ocorrências de 2009, onde reclamavam dos elementos policiais, e em que o conteúdo indiciava ou indicava deficiência de relacionamento, de forma a ser possível avaliar através dessas reclamações a raiz do conflito Polícia/Cidadão.

Da análise dos resultados concluímos que:

- As reclamações notadas como incidente assente em relacionamento pessoal tendem a ser apresentadas por cidadãos de ambos os géneros e na sua maioria são elaboradas pelo próprio reclamante, que, normalmente, reside na zona da Esquadra, o que nos leva a crer que reflecte uma acção pessoal em que é usada esta prerrogativa legal em virtude do seu próprio interesse, e que, mais uma vez, vem reforçar a ideia de que “a reclamação, na sua forma típica, é a impugnação de um acto de qualquer autoridade perante o próprio órgão, funcionário ou agente que o praticou” (Canotilho & Moreira, 1993: 280);
- Quanto à capacidade e postura pessoal do elemento policial o cidadão tende a apontar o défice relacional e a atitude do elemento policial como questões mais reclamadas, aliado ao relacionamento pessoal como origem da reclamação, o que vai de encontro às premissas do objecto do nosso estudo e ao que elucidámos anteriormente fazendo referência a Inspeção

Nacional da PSP, ao se mencionar que na generalidade das vezes as reclamações são provocadas “por actos que têm tudo a ver com regras de bom senso, de educação”, e situações de resposta “«à letra» ou de forma arrogante”, ou ainda “práticas arrogantes e prepotentes no exercício das funções dos servidores do público”, o que, de certa forma, pode apontar para a necessidade de maior controlo hierárquico (Gonçalves, 2001: 28);

- O cidadão apresenta nas suas reclamações, principalmente, um sentimento de insatisfação com o que sucedeu, e mostra que é sua intenção apenas resolver a situação, o que é compreensível sabendo que a própria Inspeção Nacional indica que se consubstancia o direito a reclamar “num direito mais amplo e de carácter mais genérico demonstrativo da sua insatisfação”, sendo ainda que, como Abreu (1987) mostrou, é uma situação em que “o utente manifesta a sua insatisfação pelo serviço (...) que não lhe agradou, quer no que respeita à sua qualidade e fiabilidade, quer no que respeita às atitudes”;

- Relativamente à forma da reclamação, deparámo-nos maioritariamente com reclamações legíveis e, em quase metade das reclamações analisadas, de dimensão mediana, ou seja, o cidadão demonstra o seu desagrado ocupando o total de linhas da página da reclamação;

- Os elementos policiais mais reclamados pertencem à classe de Agentes, o que nos leva a pensar que são os elementos que travam maior contacto com o cidadão, e este, usualmente, desloca-se à Subunidade da situação, para elaborar a sua reclamação, e imediatamente à ocorrência, o que se pode entender como o exercício “emocional” do seu direito, sobretudo no turno 13h/19h e 19h/01h, podendo isto ligar-se ao final da jornada laboral do cidadão;

- Da análise das reclamações por parte da Inspeção Nacional da PSP, são poucas as reclamações que dão origem a averiguações suplementares, para apurar mais factos para a sua resolução, e dos casos em que foi possível apurar a concordância do Comando, quanto à actuação do elemento policial, apercebemo-nos que são raros os casos em que esse discorda da actuação policial, o que nos leva a crer que esse actua correctamente.

Face ao exposto, e encarando os objectivos constituídos neste trabalho, podemos concluir que os mesmos foram consumados, considerando que nos propusemos a perceber: qual a relação existente entre a actuação do elemento policial e o cidadão, que vimos poder ser uma relação de conflito; e ainda a opinião do reclamante, a qual verificámos através do estudo. Considerando as hipóteses que apontámos, nomeadamente saber do que reclama o cidadão, vimos que este quanto à capacidade pessoal do elemento policial reclama essencialmente por défice relacional, apontando a atitude como motivo das reclamações. Relativamente a determinar porque reclama o cidadão, concluímos que o cidadão reclama porque têm a intenção de, na maioria das vezes, resolver o seu problema.

Por fim, com estes contributos pensamos que será adequado intervir no comportamento dos elementos policiais. Uma abordagem pode ser a de serem ministradas formações pedagógicas, quanto ao modelo verbal de relação interpessoal ou mesmo ao nível da cidadania, apropriadas aos elementos policiais, devendo tal ser não só durante a sua formação mas também ao longo da sua carreira. Pretende-se assim, ainda que a jusante, aprimorar o seu desempenho na actuação perante o cidadão, não só melhorando a imagem da PSP e a qualidade do serviço prestado, mas também tendo em vista minorar ou eliminar possíveis conflitos que possam redundar em reclamações, até porque, como pensamos ter suficientemente referido ao longo do nosso trabalho, a preparação técnica e a formação humana do agente da autoridade podem não ser suficientes para resolver um problema.

Ambiciona-se ainda propor a realização mais frequente e continuada deste tipo de estudo, não só para as reclamações de relacionamento pessoal mas até para a globalidade das reclamações redigidas, visando alcançar um padrão de dados que possibilite conhecer e perceber a causa das reclamações e também se se verifica um decréscimo das reclamações, assim como compreender as motivações que levam o cidadão a exercer o direito de reclamar. Pensamos que aqui a Inspeção Nacional têm possibilidade para intervir, não só pelas suas atribuições regulamentares mas também por estar na posse dos dados.

Porque entendemos ser importante perceber o que leva um cidadão a reclamar, é importante compreender o que escreve. Assim, achamos de todo conveniente que seja operacionalizada uma ideia prosseguida pelo Comando Metropolitano do Porto¹⁴⁶ que, através da sua Comunicação de Serviço n.º 062/97 de 21.08.97 da Div. POC/Sec. Operações, elaborou instruções complementares para anexar ao Livro de Reclamações, esclarecendo que sempre que o cidadão pretendesse redigir uma reclamação, o elemento policial de serviço “solicitasse” ao referido cidadão que: a redacção da reclamação fosse realizada com letras legíveis e de preferência maiúsculas; carregassem o suficiente na esferográfica, para que o conteúdo da reclamação ficasse claramente expresso nas várias cópias; e que a identificação e residência fossem perceptíveis.

Finalmente, afigura-se-nos que todas as reclamações devam merecer um tratamento hierárquico mais “humanizado”, atribuindo-se a obrigação ao superior hierárquico directo de intervir de forma pedagógica sobre o elemento policial, indicando na sua informação o que recomendou e concluiu desse contacto, especialmente como medida para futuro.

¹⁴⁶ No Of. n.º 375/INSPGER/97, Proc. L.R. - Porto - solicitação de esclarecimento do Comando do Porto, o Comando-Geral esclareceu que as entidades de tutela acharam desnecessário essa medida (Mendes, 2005: 4).

Dissertação realizada por:
Hugo Alexandre Jorge Buco
Hugo Alexandre Jorge Buco
Aspirante a Oficial de Polícia NM 152237

Bibliografia

- **Abbagnado**, Nicola, *História da Filosofia*, Volume VII, Lisboa, Editorial Presença, 1970a.
- _____, *História da Filosofia*, Volume X, Lisboa, Editorial Presença, 1970b.
- **Abreu**, Manuel, *A Administração e o Público – algumas ideias e sugestões para o seu atendimento*, SMA, 1987.
- **Almeida**, Teresa, *Guia dos Direitos do Consumidor*, Instituto do Consumidor - Centro Europeu do Consumidor, Lisboa, 2005.
- **Amaral**, Diogo Freitas do, *Curso de Direito Administrativo*, 2ª Edição, Volume I, Coimbra, Livraria Almedina, 1996.
- **Amaro**, Mário Gonçalves, *Os direitos fundamentais e o direito dos cidadãos à segurança*, in Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia Policial. Sistemas de Controlo da Actividade Policial”, Novembro de 1998, pp. 171-178.
- **Antunes**, Carlos Manuel Catalão, *A Polícia de Segurança Pública e os Órgãos Televisivos: Serviço Público e Relação Institucional*, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Abril de 2009.
- **Ascensão**, José de Oliveira, *O Direito – Introdução e Teoria Geral*, Coimbra, Edições Almedina, 2005.
- **Barlow**, Janelle, **Moller**, Claus, et al., *A complaint is a gift: using customer feedback as a strategic tool*, San Francisco: Berret-Koehler, 1996.
- **Caetano**, Marcello, *Manual de Direito Administrativo*, Volume I, 10ª Edição, 8ª reimpressão, revista e actualizada pelo Professor Doutor Diogo Freitas do Amaral, Coimbra, Almedina, 2005.
- **Calvez**, Jean-Yves, *O pensamento de Karl Marx*, 2ª Edição, Volume I, Porto, Livraria Tavares Martins, 1962.
- **Canotilho**, J. J. Gomes & **Moreira**, Vital. *Constituição da República Portuguesa anotada*, 3ª edição revista, Coimbra, Coimbra Editora, 1993.
- **Cipriano**, Fernando, *Normas de Conduta Policial*, in *Controlo Externo da Actividade Policial e dos Serviços Tutelados pelo MAI*, Volume II, IGAI, anos 1998-2002, pp. 109-120.
- **Dale**, Barrie & **Cooper**, Gary (1992) *Qualidade Total e Recursos Humanos*, Tradução de Armando Silva Carvalho, 1ª Edição, Lisboa, Editorial Presença, 1995.

- **Dimas, I. D., Lourenço, P. R. & Miguez, J.** (2005) - Conflitos e Desenvolvimento nos Grupos e Equipas de Trabalho - uma abordagem integrada, *Psychologica*, 38, (103-109).
- **Eco, Umberto**, *Como se faz uma tese em ciências humanas*, 1ª Edição, Lisboa, Editorial Presença, 1980, (15ª Edição, 2009).
- **Faria, Miguel José**, *Direitos Fundamentais e Direitos do Homem*, Volume I, 3ª Edição revista e ampliada, Lisboa, ISCPSI, 2001.
- **Fortes, Maximiliano António**, *Ordem Pública e Direitos Fundamentais – Uma Perspectiva Operacional*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Abril, 2006.
- **Freitas, Jorge Marques**, *A Gestão Provisional de Recursos Humanos Face ao Novo Regime das Aposentações*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2006.
- **Gonçalves, António Mendes**, *Controlo da Actividade Policial – Papel dos Organismos de Controlo em Portugal*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2001.
- **IGAI**, *Guia de Inspeção - Forças de Segurança – Para uso na realização das inspeções ordinárias às Forças de Segurança*, Inspeção-Geral da Administração Interna, Fevereiro 2000.
- **IPCC**, *Making the new police complaints system work better – Statutory guidance*, Independent Police Complaints Commission, London, August 2005.
- **Liceia, Arménio José Louro**, *A inter-relação Trabalho Família – Subsídios ao Comandante da Esquadra*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2009.
- **Machado, João Baptista**, *Introdução ao Direito e ao Discurso Legitimador*, 13.ª Reimpressão, Coimbra, Livraria Almedina, Outubro, 2002.
- **Manchester Open Learning**, *Creating Customer Loyalty – Management Action Guides*, Kogan Page Ltd, November 1992, Tradução de Francisco de Oliveira Faria, Construir e fidelizar bons clientes, Mem Martins, Edições CETOP, 1993.
- **Maroco, João**, *Análise Estatística – Com Utilização do SPSS*, 3ª Edição Revista e Aumentada, Edições Sílabo Lda, Lisboa, 2007.
- **McIntyre, Scott Elmes**. *Como as pessoas gerem o conflito nas organizações: Estratégias individuais negociais*, *Análise Psicológica*, Abril de 2007, Vol. XXV, n.º2, pp. 295-305.

- **Mendes**, Miguel José Ferreira, *Melhoria da qualidade do serviço policial – As reclamações como potencial “best effort” na actividade policial: um estudo na PSP do Porto*, - Curso de Direcção e Estratégia Policial – Trabalho inédito, Janeiro de 2005.
- **Militão**, Maria João, *Queixas participadas pelo comportamento das Forças de Segurança*, in *Controlo Externo da Actividade Policial e dos Serviços Tutelados pelo MAI*, Volume II, IGAI, anos 1998-2002, pp. 251-286.
- **Mora**, Bruno, *A Polícia que temos é a Polícia que queremos? As perspectivas do cliente externo*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2004.
- **Ferreira**, J.M.C., **Neves** J. & **Caetano** A., *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Lisboa, MC Graw Hill, 2001.
- **Nogueira**, Maria José, & **Almeida**, José Vicente Gomes de, *Estudo, análise e avaliação do modelo das Inspeções-Gerais internas das duas forças de segurança*, Lisboa, IGAI, Abril de 1999.
- **Oliveira**, Alberto Augusto, *A Inspeção-Geral da Administração Interna como garantia da legalidade no sistema policial de Portugal*, in *Controlo Externo da Actividade Policial*, Inspeção-Geral da Administração Interna, 1997.
- **Pereira**, Joel Timóteo Ramos, *Livro de Reclamações – Regime Jurídico*, 30 de Maio de 2002, in <http://www.verbojuridico.com/doutrina/artigos/livroreclamacoes.html> (consultado a 30 de Setembro de 2009)
- **Pereira**, Jorge Manuel Frias, & **Gomes**, Bruno Miguel Franco, *Conflitos – Gestão de conflitos*, Instituto Politécnico de Coimbra, Instituto Superior de Engenharia de Coimbra, Departamento de Engenharia Civil, Maio de 2007.
- **Pinto**, Teresa, *O controlo interno na PSP: Análise aos mecanismos e sua eficácia*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, 2007.
- **Quiar**, Caetano, *Modernização na prestação de serviços na PSP – o atendimento ao público nas esquadras*, in *Revista Polícia Portuguesa*, Ano LXIV, II Série, Bimestral, n.º129, Maio/Junho, 2001, pp. 14-18.
- **Quinta**, Paulo, *O desafio da liderança – Gestão de conflitos*, Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa, 2009, in [https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/312611/1/IST_Gestao_Conflitos_VF%20\[Modo%20de%20Compatibilidade\].pdf](https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/312611/1/IST_Gestao_Conflitos_VF%20[Modo%20de%20Compatibilidade].pdf) (consultado a 5 de Janeiro de 2010).
- **Raposo**, João, *Direito Policial I*, Tomo I, Centro de Investigação do ISCPSI, Livraria Almedina, Coimbra, 2006.

- **Santos**, José Pita dos, *A P.S.P. e os mecanismos formais de controlo externo*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa, Abril de 2008.
- **Sarmento**, Manuela & **Silva**, Nuno Araújo da, *A Qualidade na Administração Pública – Uma Necessidade Urgente nos Serviços Públicos*, in <http://www.revistamilitar.pt/> (consultado a 20 de Setembro de 2009), publicado a 6 de Junho de 2006.
- **Silva**, Germano Marques da, *Ética Policial e Sociedade Democrática*, Lisboa, ISCPSI, 2001.
- **Tôrres**, Moisés Romanazzi, «A Filosofia Política de Marsílio de Pádua: Os Novos Conceitos de *Pax*, de *Civitas* e de *Lex*», *Revista Mirabilia - Revista Electrónica de História Antiga e Medieval*, número 3, Dezembro 2001.
- **Valente**, Manuel Monteiro Guedes, *Teoria Geral do Direito Policial*, Tomo I, Coimbra, Edições Almedina, Outubro de 2005.

Legislação:

- Constituição da República Portuguesa
- Decreto-Lei n.º 151/85. D.R. n.º 106, Série I de 1985-05-09
- Decreto-Lei n.º 321/94. D.R. n.º 300, Série I-A de 1994-12-29
- Decreto-Lei n.º 227/95. D.R. n.º 210, Série I-A de 1995-09-11
- Decreto-Lei n.º 154/96. D.R. n.º 202, Série I-A de 1996-08-31
- Decreto-Lei n.º 3/99. D.R. n.º 2, Série I-A de 1999-01-04
- Decreto-Lei n.º 135/99. D.R. n.º 94, Série I-A de 1999-04-22
- Decreto-Lei n.º 156/2005. D.R. n.º 178, Série I-A de 2005-09-15
- Decreto-Lei n.º 371/2007. D.R. n.º 213, Série I de 2007-11-06
- Decreto-Lei n.º 118/2009. D.R. n.º 96, Série I de 2009-05-19
- Decreto Regulamentar n.º 43/86. D.R. n.º 219, Série I de 1986-09-23
- Lei n.º 7/90. D.R. n.º 43, Série I de 1990-02-20
- Lei n.º 24/96. D.R. n.º 176, Série I-A de 1996-07-31
- Lei n.º 5/99. D.R. n.º 22, Série I-A de 1999-01-27
- Lei n.º 45/2007. D.R. n.º 163, Série I de 2007-08-24
- Portaria n.º 355/97. D.R. n.º 123, Série I-B de 1997-05-28
- Portaria n.º 1288/2005. D.R. n.º 239, Série I-B de 2005-12-15
- Portaria n.º 70/2008. D.R. n.º 16, Série I de 2008-01-23
- Portaria n.º 896/2008. D.R. n.º 158, Série I de 2008-08-18
- Portaria n.º 866/2009. D.R. n.º 156, Série I de 2009-08-13

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96. D.R. n.º 276, Série I-B de 1996-11-28
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002. D.R. n.º 50, Série I-B de 2002-02-28

Documentos Operacionais:

- Norma de Execução Permanente n.º OPSEG/DEPOP/04/01, de 27 de Abril de 2005.

Normas internas:

- Recomendação n.º 02INSPGER/06, de 17 de Maio de 2006.
- Informação n.º 384/INSP/2009, de 2 de Setembro de 2009.

Internet:

- <http://www.ipcc.gov.uk/> (consultado a 5 de Setembro de 2009)
- <http://www.revistamilitar.pt/modules/articles/article.php?id=73> (consultado a 20 de Setembro de 2009)
- <http://www.verbojuridico.com/doutrina/artigos/livroreclamacoes.html> (consultado a 30 de Setembro de 2009)
- <http://www.welcometoherefordshire.com/> (consultado a 30 de Setembro de 2009)
- <http://www.dgap.gov.pt/> (consultado a 8 de Outubro de 2009)
- <http://rtic.consumidor.pt/> (consultado a 10 de Novembro de 2009)
- <http://igai.pt/> (consultado a 12 de Novembro de 2009)
- <http://www.revistamirabilia.com/> (consultado a 16 de Novembro de 2009)
- <http://www.consumidor.pt/> (consultado a 17 de Dezembro de 2009)
- <http://www.ist.utl.pt/> (consultado a 5 de Janeiro de 2010).
- <http://www.portugal.gov.pt> (consultado a 8 de Janeiro de 2010)

Outros documentos:

- Dicionário da Língua Portuguesa, Porto Editora, 2009.
- Programa do XII Governo Constitucional, pp. 24-25.
- Seminário Internacional “Direitos Humanos e Eficácia policial. Sistemas de Controlo da Actividade policial”, Novembro de 2008.

Documentação Anexa

Anexo I - Modelo do Livro de Reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

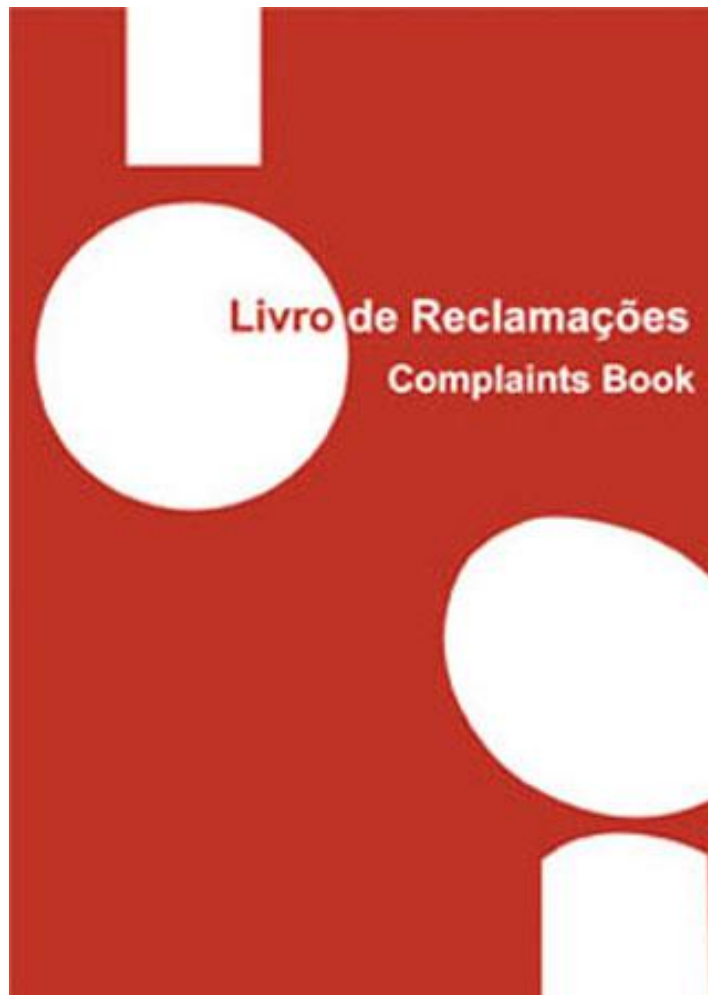


Figura n.º 1: Modelo do Livro de Reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, de acordo com a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro

Anexo II - Modelo do Letreiro do Livro de Reclamações disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro

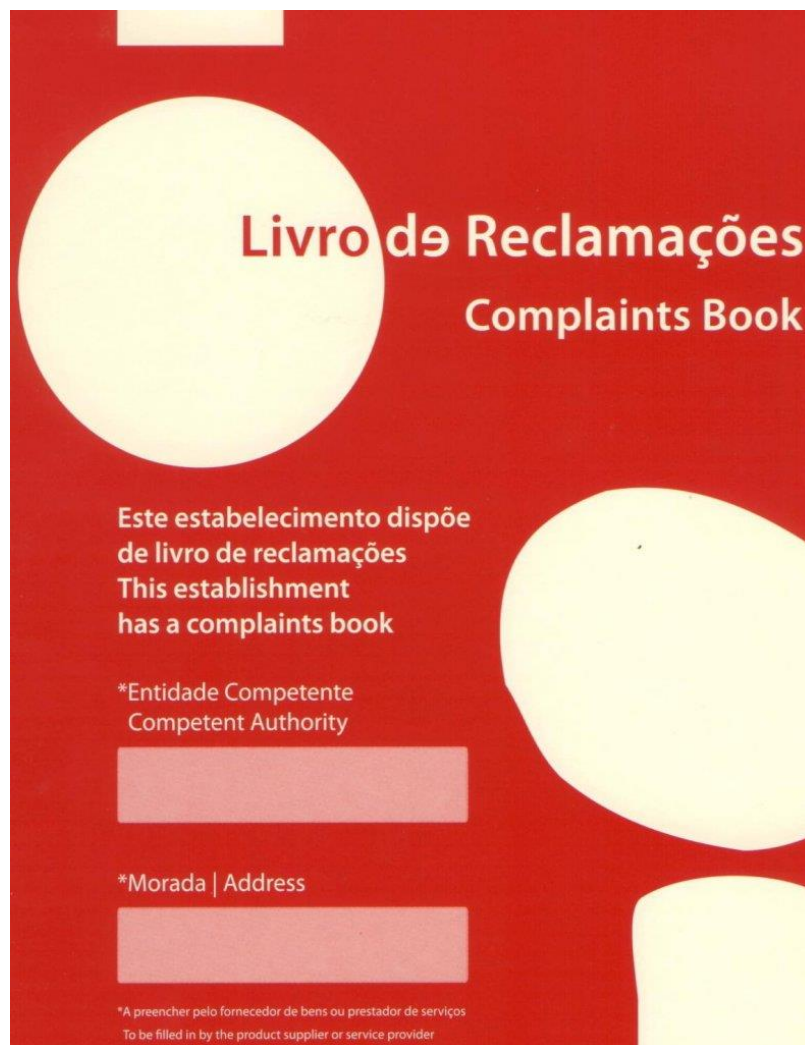


Figura n.º 2: Modelo do Letreiro do Livro de Reclamações a ser disponibilizado pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, de acordo com a Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro

Anexo III - Modelo do Livro de Reclamações e Folha de reclamação, de acordo com a Portaria 355/97, de 28 de Maio

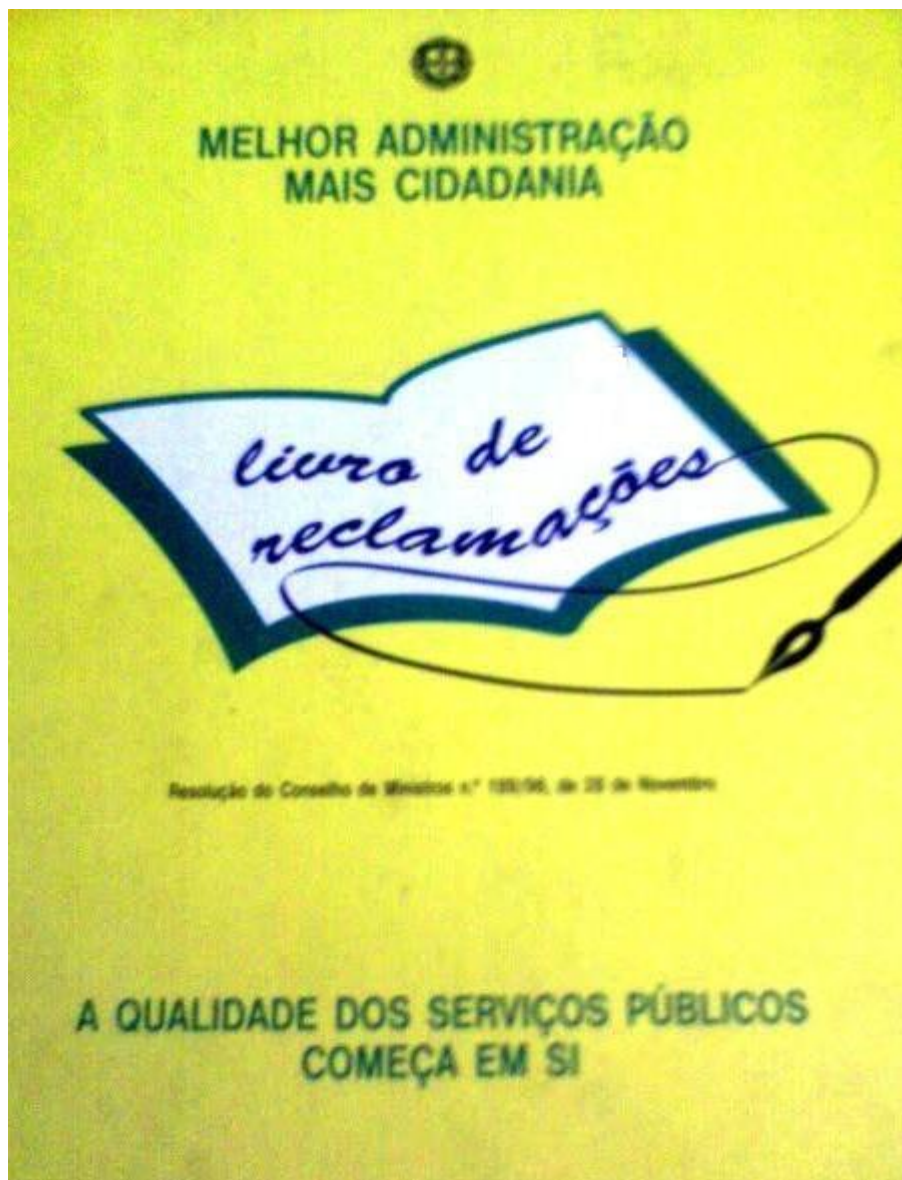


Figura n.º 3: Modelo do Livro de Reclamações a que se refere a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro, de acordo com a Portaria 355/97, de 28 de Maio

Anexo IV - Aviso de modelo aprovado pela PSP, da existência de Livro de Reclamações



Figura n.º 5: Aviso de modelo aprovado pela PSP, da existência de Livro de Reclamações

Anexo V - Modelo de aviso em línguas estrangeiras, distribuído pela Direcção Nacional da PSP, da existência de Livro de Reclamações



The coat of arms of the PSP (Polícia de Segurança Pública) is located on the left. It features an eagle with spread wings perched on a shield with a white star on a blue background. The shield is surrounded by a wreath and a banner at the bottom with the motto "PELA PAZ E PELA JUSTIÇA".



The flag of the United Kingdom is shown to the right of the coat of arms.

According with the terms of nº 3 of the Minister Concil Resolution nº 189/96, of 28th of November this service has a **COMPLAINT BOOK**



The flag of France is shown to the right of the coat of arms.

Selon les termes du nº 3 de la Décision du Conseil des Ministres nº 189/96, du 28 de Novembre ce service dispose de **LIVRE DE RÉCLAMATIONS**



The flag of Spain is shown to the right of the coat of arms.

En los términos del nº 3 de la Resolución del Consejo de Ministros nº 189/96, de 28 de Noviembre este servicio tiene **LIBRO DE RECLAMACIONES**

NOS TERMOS DO Nº 3 DA RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS Nº 189/96, DE 28 DE NOVEMBRO ESTE SERVIÇO DISPÕE DE

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Figura n.º 6: Modelo de aviso em línguas estrangeiras, distribuído pela Direcção Nacional da PSP, da existência de Livro de Reclamações

Anexo VI – Fluxograma das Reclamações

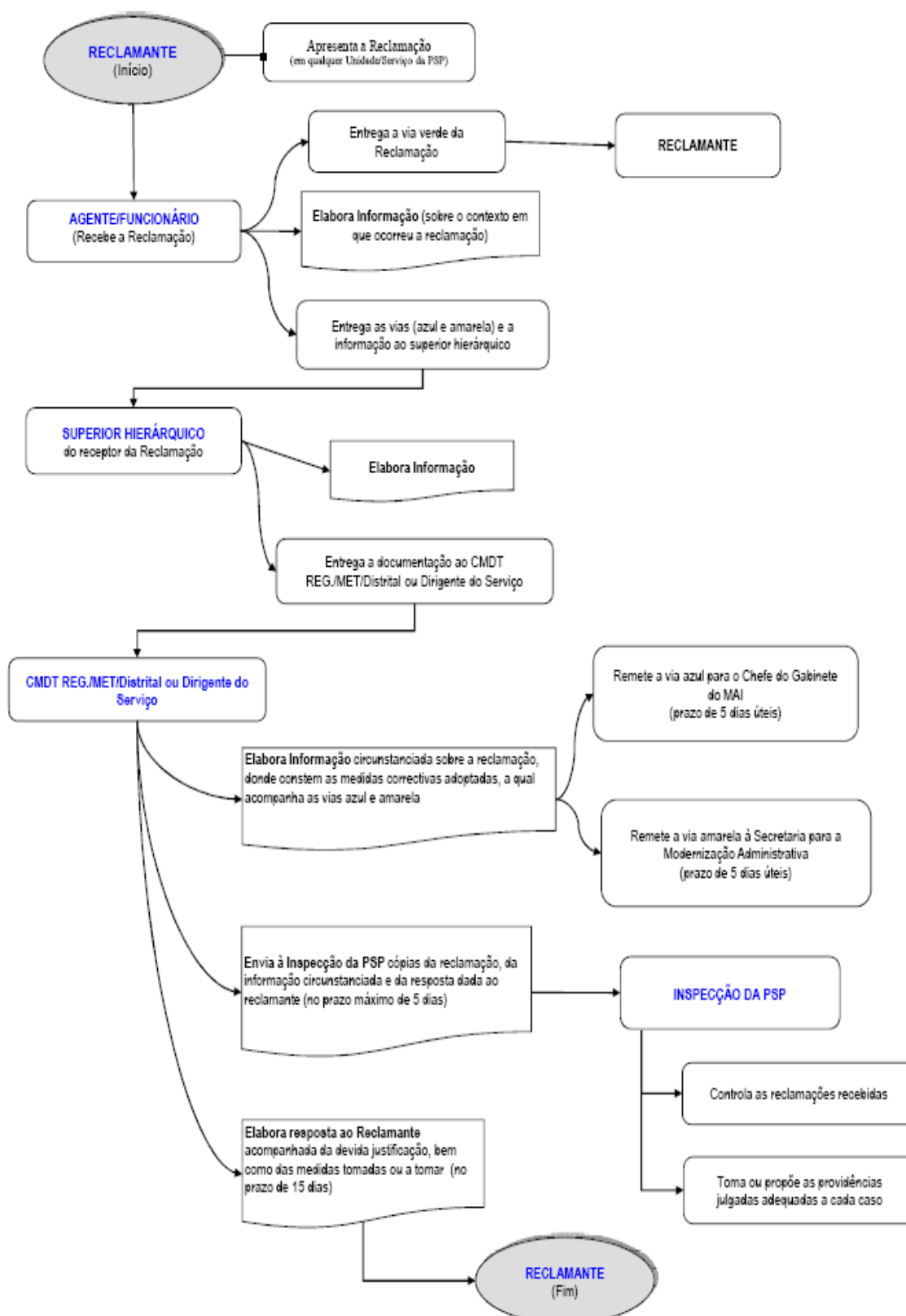


Figura n.º 7: Fluxograma das Reclamações

Fonte: Inspeção Nacional da PSP

Anexo VII - Exemplos de Reclamações

SENDO QUE SEM EDUCAÇÃO
NENHUMA OS POLÍCIAS DISSERAM QUE AVIA
MUITO BARULHO.

Figura n.º 8: Exemplo de reclamação relativa à atitude

dia pelas não tinha
trator do oskuro para que se volta-se
outro dia em que

Figura n.º 9: Exemplo de reclamação relativa à inação do elemento policial

E esse a polícia que realmente
dizem servir em justiça? Onde
estão a justiça?

Figura n.º 10: Exemplo de reclamação relativa ao sentimento de raiva

EU, venho por este meio reclamar a minha
insatisfação pela maneira como o agente falou comigo

Figura n.º 11: Exemplo de reclamação relativa ao sentimento de insatisfação

Amigo e falaram que a matrícula
não era taxa. Que sabem e
completando um ano de matrícula. Me
multaram. ISO NÃO É A S. M. D. S.

Figura n.º 12: Exemplo de reclamação relativa ao sentimento de injustiça

ACHO MAL UM AGENTE TIRAR O NOME
DO UNIFORME OU SEJA (FARPA) PARA
FAL. ISSO NÃO SE IDENTIFICADO.

Figura n.º 13: Exemplo de reclamação relativa à intenção de melhorar o serviço

o caso grave descrevo até as últimas instâncias (P. V. S.)

Figura n.º 14: Exemplo de reclamação relativa à intenção punir o funcionário

Motivo da reclamação

Estava a fazer uma visita de casa no momento em que soube que um indivíduo que se dizia advogado a minha residência, nomeado que em momento nenhum me teve barulho no decorrer da comemoração

Figura n.º 15: Exemplo de reclamação pouco legível

Motivo da reclamação

Eu, [redacted], venho por este meio reclamar a minha insatisfação pela maneira como o agente [redacted] falou comigo não sendo em causa a alegada multa e o punição que foi multado, mas sim por parte comigo várias vezes, e não tem deixado explicar o porque de estar parado no parque da polícia

Figura n.º 16: Exemplo de reclamação de dimensão curta

Os elementos policiais intervenientes cumpriram os procedimentos exigidos por lei pelo que não indicia qualquer irregularidade na actuação policial.

Figura n.º 17: Exemplo de uma reclamação em que o Comando concordou com a actuação do elemento policial

Também não esteve bem ao não fornecer de imediato o Livro de Reclamações, participando adicionalmente os factos, como lhe competia e para sua própria defesa.

Por tal motivo, o elemento policial em causa, será advertido através da sua chefia directa a avaliar melhor a ocorrência para de futuro não cometer as mesmas falhas.

Figura n.º 18: Exemplo de uma reclamação em que o Comando não concordou com a actuação do elemento policial

DIRECÇÃO NACIONAL DA PSP
INSPECÇÃO
Despacho: Aguardar o resultado das averiguações.

Figura n.º 19: Exemplo de uma reclamação da qual resultaram averiguações complementares

P.S. Parabéns ao 5.º agente pelo seu profissionalismo

Assinatura do reclamante Ualissu

Figura n.º 20: Exemplo de uma reclamação em que o reclamante elogiou o elemento policial

Anexo VIII – Variação Percentual de reclamações entre 2008 e 2009

DIRECÇÃO NACIONAL INSPECÇÃO

RECLAMAÇÕES

VARIAÇÃO
PERCENTUAL
ENTRE 2008 E
2009

TOTAL RECLAMAÇÕES 2008				
Nº de Reclamações	Trânsito	Relacionamento Pessoal	Meios	Outras
1230	576	75	172	407

TOTAL RECLAMAÇÕES 2009				
1502	589	127	170	615

DIFERENÇA ENTRE 2008 E 2009				
272	13	52	-2	208

VARIAÇÃO PERCENTUAL ENTRE 2008 E 2009				
22,11%	2,26%	69,33%	-1,16%	51,11%

Figura n.º 21: Variação percentual de reclamações entre 2008 e 2009

Fonte: Inspeção Nacional da PSP

Anexo IX – Matriz utilizada para elaborar o estudo

		1	2	3	4	5
1	1-Gênero do Reclamante	1-Masculino	2-Feminino			
2	2-Quem reclama	1-Próprio	2-Terceiro			
3	3-Residência do reclamante	1-Zona	2-Distante			
4	4-Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal	1-Incapacidade formal	2-Incapacidade técnica	3-Défice relacional		
5	5-Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal	1-Atitude	2-Ação	3-Inação		
6	6-Origem da reclamação	1-Relacionamento pessoal	2- Trânsito	3- Crime	4- Outra	
7	7-Sentimento	1- Raiva	2-Insatisfação	3-Outra	4-Injustiça	
8	8-Intenção	1- Exercer pressão	2- Resolver um problema	3- Melhorar o serviço	4- Punir o funcionário	5- Desabafar
9	9-Legibilidade	1-Pouco legível	2-Legível	3-Difícil mas legível		
10	10-Dimensão	1-Curta	2-Mediana	3- Extensa	4 – Muito extensa	
11	11-Classe do elemento policial reclamado	1- Agentes	2- Chefes	3- Oficiais	4-Não definido	
12	12-Local de elaboração da reclamação	1-Esquadra da situação	2-Outro	3-Não definido		
13	13-Turno da elaboração da reclamação	1-(19/01)	2-(13/19)	3-(07/13)	4-(01/07)	
14	14-Momento de elaboração da reclamação (dias passados)	1-Imediatamente a seguir	2-Passado algum tempo	3-Não definido		
15	15-Averiguações	1-Sim	2-Não			
16	16-Concordância do Comando	1-Concorda	2-Discorda	3-Não é possível apurar		

Figura n.º 22: Matriz utilizada para elaborar o estudo

Anexo X – Tabelas resultantes das variáveis provenientes do estudo

P=0,131 NS	Frequência	Percentagem
Masculino	72	56,7
Feminino	55	43,3
Total	127	100,0

Figura n.º 23: Género do reclamante

P=0,000	Frequência	Percentagem
Próprio	120	94,5
Terceiro	7	5,5
Total	127	100,0

Figura n.º 24: Quem reclama

P=0,000	Frequência	Percentagem
Zona	85	66,9
Distante	42	33,1
Total	127	100,0

Figura n.º 25: Residência do reclamante

P=0,000	Frequência	Percentagem
Incapacidade formal	2	1,6
Incapacidade técnica	8	6,3
Défice relacional	117	92,1
Total	127	100,0

Figura n.º 26: Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal

P=0,000	Frequência	Percentagem
Atitude	71	55,9
Acção	37	29,1
Inacção	19	15,0
Total	127	100,0

Figura n.º 27: Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal

P=0,000	Frequência	Percentagem
Relacionamento pessoal	59	46,5
Trânsito	35	27,6
Crime	14	11,0
Outra	19	15,0
Total	127	100,0

Figura n.º 28: Origem da reclamação

P=0,000	Frequência	Percentagem
Raiva	24	18,9
Insatisfação	84	66,1
Injustiça	13	10,2
Outra	6	4,7
Total	127	100,0

Figura n.º 29: Sentimento demonstrado pelo reclamante

P=0,000	Frequência	Percentagem
Exercer pressão	2	1,6
Resolver um problema	76	59,8
Melhorar o serviço	15	11,8
Punir o funcionário	22	17,3
Desabafar	12	9,4
Total	127	100,0

Figura n.º 30: Intenção do reclamante

P=0,000	Frequência	Percentagem
Pouco legível	6	4,7
Legível	97	76,4
Difícil mas legível	24	18,9
Total	127	100,0

Figura n.º 31: Legibilidade da reclamação

P=0,000	Frequência	Percentagem
Curta	40	31,5
Mediana	57	44,9
Extensa	23	18,1
Muito extensa	7	5,5
Total	127	100,0

Figura n.º 32: Dimensão da reclamação

P=0,000	Frequência	Percentagem
Agentes	94	74,0
Chefes	20	15,7
Oficiais	5	3,9
Não definido	8	6,3
Total	127	100,0

Figura n.º 33: Classe do elemento policial reclamado

P=0,000	Frequência	Percentagem
Subunidade da situação	103	81,1
Outro	24	18,9
Total	127	100,0

Figura n.º 34: Local de elaboração da reclamação

P=0,262 NS	Frequência	Porcentagem
01h/07h	29	22,8
07h/13h	26	20,5
13h/19h	41	32,3
19h/01h	31	24,4
Total	127	100,0

Figura n.º 35: Turno da elaboração da reclamação

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Imediatamente a seguir	80	63,0
Passado algum tempo	32	25,2
Não definido	15	11,8
Total	127	100,0

Figura n.º 36: Momento de elaboração da reclamação (dias passados)

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Sim	15	11,8
Não	112	88,2
Total	127	100,0

Figura n.º 37: Averiguações resultantes da reclamação

P=0,000	Frequência	Porcentagem
Concorda	63	49,6
Discorda	2	1,6
Não é possível apurar	62	48,8
Total	127	100,0

Figura n.º 38: Concordância do Comando

Anexo XI – Tabelas resultantes do cruzamento das variáveis provenientes do estudo

P=0,447 NS		Quem reclama		Total
		Próprio	Terceiro	
Género do reclamante	Masculino	69	3	72
	Feminino	51	4	55
Total		120	7	127

Figura n.º 39: Cruzamento do género do reclamante com quem reclama

P=0,405 NS		Residência do reclamante		Total
		Zona	Distante	
Género do reclamante	Masculino	46	26	72
	Feminino	39	16	55
Total		85	42	127

Figura n.º 40: Cruzamento do género do reclamante e a residência do reclamante

P=0,245 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal			Total
		Incapacidade formal	Incapacidade técnica	Défice relacional	
Género do reclamante	Masculino	2	6	64	72
	Feminino	0	2	53	55
Total		2	8	117	127

Figura n.º 41: Cruzamento do género do reclamante e capacidade pessoal do elemento policial

P=0,139 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal			Total
		Atitude	Acção	Inacção	
Género do reclamante	Masculino	36	26	10	72
	Feminino	35	11	9	55
Total		71	37	19	127

Figura n.º 42: Cruzamento do género do reclamante e postura pessoal do elemento policial

P=0,705 NS		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Género do reclamante	Masculino	36	17	8	11	72
	Feminino	23	18	6	8	55
Total		59	35	14	19	127

Figura n.º 43: Cruzamento do género do reclamante com a origem da reclamação

P=0,385 NS		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Género do reclamante	Masculino	10	51	4	7	72
	Feminino	14	33	2	6	55
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 44: Cruzamento do género do reclamante e o sentimento do reclamante

P=0,240 NS		Intenção					Total
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Género do reclamante	Masculino	0	44	9	10	9	72
	Feminino	2	32	6	12	3	55
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 45: Cruzamento do género do reclamante com a intenção do reclamante

P=0,245 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Género do reclamante	Masculino	5	52	15	72
	Feminino	1	45	9	55
Total		6	97	24	127

Figura n.º 46: Cruzamento do género do reclamante e a legibilidade da reclamação

P=0,026		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Género do reclamante	Masculino	29	32	9	2	72
	Feminino	11	25	14	5	55
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 47: Cruzamento do género do reclamante e a legibilidade da reclamação

P=0,213 NS		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Género do reclamante	Masculino	54	8	4	6	72
	Feminino	40	12	1	2	55
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 48: Cruzamento do género do reclamante com a classe do elemento policial reclamado

P=0,524 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Género do reclamante	Masculino	57	15	72
	Feminino	46	9	55
Total		103	24	127

Figura n.º 49: Cruzamento do género do reclamante com o local de elaboração da reclamação

P=0,460 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Género do reclamante	Masculino	16	23	13	20	72
	Feminino	15	18	13	9	55
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 50: Cruzamento do género do reclamante e turno da elaboração da reclamação

P=0,677 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Género do reclamante	Masculino	45	17	10	72
	Feminino	35	15	5	55
Total		80	32	15	127

Figura n.º 51: Cruzamento do género do reclamante e momento da elaboração da reclamação

P=0,166 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Género do reclamante	Masculino	11	61	72
	Feminino	4	51	55
Total		15	112	127

Figura n.º 52: Cruzamento do género do reclamante e averiguações suplementares da reclamação

P=0,328 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Género do reclamante	Masculino	33	2	37	72
	Feminino	30	0	25	55
Total		63	2	62	127

Figura n.º 53: Cruzamento do género do reclamante com a concordância do Comando

P=0,056 NS		Residência do reclamante		Total
		Zona	Distante	
Quem reclama	Próprio	78	42	120
	Terceiro	7	0	7
Total		85	42	127

Figura n.º 54: Cruzamento de quem reclama com a residência do reclamante

P=0,729 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal			Total
		Incapacidade formal	Incapacidade técnica	Défice relacional	
Quem reclama	Próprio	2	8	110	120
	Terceiro	0	0	7	7
Total		2	8	117	127

Figura n.º 55: Cruzamento de quem reclama e capacidade pessoal do elemento policial

P=0,702 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal			Total
		Atitude	Acção	Inacção	
Quem reclama	Próprio	68	34	18	120
	Terceiro	3	3	1	7
Total		71	37	19	127

Figura n.º 56: Cruzamento de quem reclama e postura pessoal do elemento policial

P=0,460 NS		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Quem reclama	Próprio	57	33	12	18	120
	Terceiro	2	2	2	1	7
Total		59	35	14	19	127

Figura n.º 57: Cruzamento de quem reclama com origem da reclamação

P=0,681 NS		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Quem reclama	Próprio	22	79	6	13	120
	Terceiro	2	5	0	0	7
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 58: Cruzamento de quem reclama com o sentimento do reclamante

P=0,775 NS		Intenção				Total	
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário		Desabafar
Quem reclama	Próprio	2	71	14	22	11	120
	Terceiro	0	5	1	0	1	7
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 59: Cruzamento de quem reclama com a do reclamante

P=0,232 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Quem reclama	Próprio	5	91	24	120
	Terceiro	1	6	0	7
Total		6	97	24	127

Figura n.º 60: Cruzamento de quem reclama com a do reclamante

P=0,865 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Quem reclama	Próprio	38	53	22	7	120
	Terceiro	2	4	1	0	7
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 61: Cruzamento de quem reclama com a dimensão da reclamação

P=0,824 NS		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Quem reclama	Próprio	88	19	5	8	120
	Terceiro	6	1	0	0	7
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 62: Cruzamento de quem reclama com a classe do elemento policial reclamado

P=0,748 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Quem reclama	Próprio	97	23	120
	Terceiro	6	1	7
Total		103	24	127

Figura n.º 63: Cruzamento de quem reclama e o local de elaboração da reclamação

P=0,024		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Quem reclama	Próprio	26	41	25	28	120
	Terceiro	5	0	1	1	7
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 63: Cruzamento de quem reclama e o local de elaboração da reclamação

P=0,489 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Quem reclama	Próprio	77	29	14	120
	Terceiro	3	3	1	7
Total		80	32	15	127

Figura n.º 64: Cruzamento de quem reclama com o momento de elaboração da reclamação

P=0,835 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Quem reclama	Próprio	14	106	120
	Terceiro	1	6	7
Total		15	112	127

Figura n.º 65: Cruzamento de quem reclama com averiguações suplementares da reclamação

P=0,880 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Quem reclama	Próprio	59	2	59	120
	Terceiro	4	0	3	7
Total		63	2	62	127

Figura n.º 66: Cruzamento de quem reclama com a concordância do Comando

P=0,588 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Capacidade pessoal			Total
		Incapacidade formal	Incapacidade técnica	Défice relacional	
Residência do reclamante	Zona	2	5	78	85
	Distante	0	3	39	42
Total		2	8	117	127

Figura n.º 67: Cruzamento da residência do reclamante com a capacidade pessoal do elemento policial

P=0,787 NS		Motivo (relativamente às pessoas) - Postura pessoal			Total
		Atitude	Acção	Inacção	
Residência do reclamante	Zona Distante	47	24	14	85
		24	13	5	42
Total		71	37	19	127

Figura n.º 68: Cruzamento da residência do reclamante com a postura pessoal do elemento policial

P=0,573 NS		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Residência do reclamante	Zona Distante	41	22	11	11	85
		18	13	3	8	42
Total		59	35	14	19	127

Figura n.º 69: Cruzamento da residência do reclamante com a origem da reclamação

P=0,176 NS		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Residência do reclamante	Zona Distante	14	58	6	7	85
		10	26	0	6	42
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 70: Cruzamento da residência do reclamante e o sentimento do reclamante

P=0,205 NS		Intenção					Total
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Residência do reclamante	Zona Distante	0	54	9	13	9	85
		2	22	6	9	3	42
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 70: Cruzamento da residência do reclamante e o sentimento do reclamante

P=0,091 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Residência do reclamante	Zona Distante	6	66	13	85
		0	31	11	42
Total		6	97	24	127

Figura n.º 71: Cruzamento da residência do reclamante e a legibilidade da reclamação

P=0,115 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Residência do reclamante	Zona	26	42	15	2	85
	Distante	14	15	8	5	42
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 72: Cruzamento da residência do reclamante com a dimensão da reclamação

P=0,435 NS		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Residência do reclamante	Zona	62	16	3	4	85
	Distante	32	4	2	4	42
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 73: Cruzamento da residência do reclamante com a classe do elemento policial reclamado

P=0,609 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Residência do reclamante	Zona	70	15	85
	Distante	33	9	42
Total		103	24	127

Figura n.º 74: Cruzamento da residência do reclamante e o local de elaboração da reclamação

P=0,796 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Residência do reclamante	Zona	23	26	17	19	85
	Distante	8	15	9	10	42
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 75: Cruzamento da residência do reclamante e o turno de elaboração da reclamação

P=0,456 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Residência do reclamante	Zona	51	22	12	85
	Distante	29	10	3	42
Total		80	32	15	127

Figura n.º 76: Cruzamento da residência do reclamante e o momento de elaboração da reclamação

P=0,233 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Residência do reclamante	Zona	8	77	85
	Distante	7	35	42
Total		15	112	127

Figura n.º 77: Cruzamento da residência do reclamante e averiguações suplementares da reclamação

P=0,091 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Residência do reclamante	Zona	45	0	40	85
	Distante	18	2	22	42
Total		63	2	62	127

Figura n.º 78: Cruzamento da residência do reclamante com a concordância do Comando

P=0,021		Postura pessoal			Total
		Atitude	Acção	Inacção	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	1	0	2
	Incapacidade técnica	0	5	3	8
	Défice relacional	70	31	16	117
Total		71	37	19	127

Figura n.º 79: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e sua postura pessoal

P=0,872 NS		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	1	0	0	2
	Incapacidade técnica	4	2	0	2	8
	Défice relacional	54	32	14	17	117
Total		59	35	14	19	127

Figura n.º 80: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a origem da reclamação

P=0,043		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	1	0	0	2
	Incapacidade técnica	2	2	2	2	8
	Défice relacional	21	81	4	11	117
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 81: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e sentimento do reclamante

P=0,653 NS		Intenção				Total	
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário		Desabafar
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	0	1	0	0	1	2
	Incapacidade técnica	0	6	0	1	1	8
	Défice relacional	2	69	15	21	10	117
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 82: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a intenção do reclamante

P=0,077 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	0	2	0	2
	Incapacidade técnica	2	5	1	8
	Défice relacional	4	90	23	117
Total		6	97	24	127

Figura n.º 83: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a legibilidade da reclamação

P=0,125 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	0	0	2
	Incapacidade técnica	5	1	2	0	8
	Défice relacional	33	56	21	7	117
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 84: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a dimensão da reclamação

P=0,009		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	0	0	2
	Incapacidade técnica	3	1	1	3	8
	Défice relacional	89	19	4	5	117
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 85: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a sua classe

P=0,056 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	2
	Incapacidade técnica	4	4	8
	Défice relacional	97	20	117
Total		103	24	127

Figura n.º 86: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e o local de elaboração da reclamação

P=0,633 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	1	0	0	1	2
	Incapacidade técnica	1	3	3	1	8
	Défice relacional	29	38	23	27	117
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 87: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e o turno de elaboração da reclamação

P=0,622 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	0	2
	Incapacidade técnica	4	2	2	8
	Défice relacional	74	30	13	117
Total		80	32	15	127

Figura n.º 88: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e o momento de elaboração da reclamação

P=0,483 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	0	2	2
	Incapacidade técnica	0	8	8
	Défice relacional	15	102	117
Total		15	112	127

Figura n.º 89: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e averiguações suplementares

P=0,595 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Capacidade pessoal	Incapacidade formal	2	0	0	2
	Incapacidade técnica	5	0	3	8
	Défice relacional	56	2	59	117
Total		63	2	62	127

Figura n.º 90: Cruzamento da capacidade pessoal do elemento policial e a concordância do Comando

P=0,017		Origem da reclamação				Total
		Relacionamento pessoal	Trânsito	Crime	Outra	
Postura pessoal	Atitude	33	26	6	6	71
	Acção	17	8	6	6	37
	Inacção	9	1	2	7	19
Total		59	35	14	19	127

Figura n.º 91: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e a origem da reclamação

P=0,089 NS		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Postura pessoal	Atitude	10	53	2	6	71
	Acção	8	19	4	6	37
	Inacção	6	12	0	1	19
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 92: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial com o sentimento do reclamante

P=0,110 NS		Intenção					Total
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Postura pessoal	Atitude	1	40	13	11	6	71
	Acção	0	22	1	8	6	37
	Inacção	1	14	1	3	0	19
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 93: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial com a intenção do reclamante

P=0,291 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Postura pessoal	Atitude	1	57	13	71
	Acção	4	26	7	37
	Inacção	1	14	4	19
	Total	6	97	24	127

Figura n.º 94: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e a legibilidade da reclamação

P=0,906 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Postura pessoal	Atitude	20	35	13	3	71
	Acção	13	15	6	3	37
	Inacção	7	7	4	1	19
	Total	40	57	23	7	127

Figura n.º 95: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e a dimensão da reclamação

P=0,005		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Postura pessoal	Atitude	55	12	2	2	71
	Acção	31	3	0	3	37
	Inacção	8	5	3	3	19
	Total	94	20	5	8	127

Figura n.º 96: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e a classe do elemento reclamado

P=0,028		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Postura pessoal	Atitude	63	8	71
	Acção	25	12	37
	Inacção	15	4	19
	Total	103	24	127

Figura n.º 97: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e local de elaboração da reclamação

P=0,805 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Postura pessoal	Atitude	16	26	14	15	71
	Acção	10	9	7	11	37
	Inacção	5	6	5	3	19
	Total	31	41	26	29	127

Figura n.º 98: Relação da postura pessoal do elemento policial e turno de elaboração da reclamação

P=0,016		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Postura pessoal	Atitude	52	12	7	71
	Acção	15	15	7	37
	Inacção	13	5	1	19
Total		80	32	15	127

Figura n.º 99: Relação da postura pessoal do elemento policial e o momento de elaboração da reclamação

P=0,002		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Postura pessoal	Atitude	5	66	71
	Acção	10	27	37
	Inacção	0	19	19
Total		15	112	127

Figura n.º 100: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e averiguações suplementares

P=0,043		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Postura pessoal	Atitude	35	1	35	71
	Acção	14	0	23	37
	Inacção	14	1	4	19
Total		63	2	62	127

Figura n.º 101: Cruzamento da postura pessoal do elemento policial e a concordância do Comando

P=0,301 NS		Sentimento				Total
		Raiva	Insatisfação	Outra	Injustiça	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	8	40	5	6	59
	Trânsito	6	22	1	6	35
	Crime	4	9	0	1	14
	Outra	6	13	0	0	19
Total		24	84	6	13	127

Figura n.º 102: Cruzamento da origem da reclamação e o sentimento do reclamante

P=0,014	Intenção					Total
	Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Relacionamento pessoal	0	32	10	14	3	59
Origem da reclamação						
Trânsito	0	20	5	4	6	35
Crime	0	11	0	1	2	14
Outra	2	13	0	3	1	19
Total	2	76	15	22	12	127

Figura n.º 103: Cruzamento da origem da reclamação e a intenção do reclamante

P=0,164 NS	Legibilidade			Total
	Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Relacionamento pessoal	5	41	13	59
Origem da reclamação				
Trânsito	1	30	4	35
Crime	0	9	5	14
Outra	0	17	2	19
Total	6	97	24	127

Figura n.º 104: Cruzamento da origem da reclamação e a legibilidade da reclamação

P=0,637 NS	Dimensão				Total
	Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Relacionamento pessoal	20	26	12	1	59
Origem da reclamação					
Trânsito	7	18	7	3	35
Crime	5	6	2	1	14
Outra	8	7	2	2	19
Total	40	57	23	7	127

Figura n.º 105: Cruzamento da origem da reclamação e a dimensão da reclamação

P=0,617 NS	Classe do elemento policial reclamado				Total
	Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Relacionamento pessoal	44	8	2	5	59
Origem da reclamação					
Trânsito	29	4	1	1	35
Crime	9	4	0	1	14
Outra	12	4	2	1	19
Total	94	20	5	8	127

Figura n.º 106: Cruzamento da origem da reclamação e a classe do elemento policial reclamado

P=0,077 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	44	15	59
	Trânsito	31	4	35
	Crime	14	0	14
	Outra	14	5	19
Total		103	24	127

Figura n.º 107: Cruzamento da origem da reclamação e o local de elaboração da reclamação

P=0,380 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	12	22	8	17	59
	Trânsito	11	11	10	3	35
	Crime	4	3	3	4	14
	Outra	4	5	5	5	19
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 108: Cruzamento da origem da reclamação e o turno de elaboração da reclamação

P=0,697 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	40	11	8	59
	Trânsito	20	10	5	35
	Crime	8	5	1	14
	Outra	12	6	1	19
Total		80	32	15	127

Figura n.º 109: Cruzamento da origem da reclamação e o momento de elaboração da reclamação

P=0,366 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	4	55	59
	Trânsito	5	30	35
	Crime	3	11	14
	Outra	3	16	19
Total		15	112	127

Figura n.º 110: Cruzamento da origem da reclamação e averiguações suplementares

P=0,618 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Origem da reclamação	Relacionamento pessoal	24	1	34	59
	Trânsito	20	1	14	35
	Crime	8	0	6	14
	Outra	11	0	8	19
Total		63	2	62	127

Figura n.º 111: Cruzamento da origem da reclamação e a concordância do Comando

P=0,160 NS		Intenção					Total
		Exercer pressão	Resolver um problema	Melhorar o serviço	Punir o funcionário	Desabafar	
Sentimento	Raiva	2	15	1	4	2	24
	Insatisfação	0	51	13	14	6	84
	Outra	0	3	0	1	2	6
	Injustiça	0	7	1	3	2	13
Total		2	76	15	22	12	127

Figura n.º 112: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e a sua intenção

P=0,000		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Sentimento	Raiva	0	19	5	24
	Insatisfação	3	67	14	84
	Outra	3	2	1	6
	Injustiça	0	9	4	13
Total		6	97	24	127

Figura n.º 113: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e a legibilidade da reclamação

P=0,194 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Sentimento	Raiva	7	7	6	4	24
	Insatisfação	28	41	13	2	84
	Outra	3	2	1	0	6
	Injustiça	2	7	3	1	13
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 114: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e a dimensão da reclamação

P=0,719 NS	Classe do elemento policial reclamado				Total	
	Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido		
Sentimento						
	Raiva	17	4	0	3	24
	Insatisfação	63	13	5	3	84
	Outra	4	1	0	1	6
	Injustiça	10	2	0	1	13
	Total	94	20	5	8	127

Figura n.º 115: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e a classe do elemento policial reclamado

P=0,438 NS	Local de elaboração da reclamação		Total	
	Subunidade da situação	Outro		
Sentimento				
	Raiva	19	5	24
	Insatisfação	71	13	84
	Outra	4	2	6
	Injustiça	9	4	13
	Total	103	24	127

Figura n.º 116: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e o local de elaboração da reclamação

P=0,895 NS	Turno da elaboração da reclamação				Total	
	(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)		
Sentimento						
	Raiva	7	6	6	5	24
	Insatisfação	20	27	17	20	84
	Outra	2	2	0	2	6
	Injustiça	2	6	3	2	13
	Total	31	41	26	29	127

Figura n.º 117: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e o turno de elaboração da reclamação

P=0,514 NS	Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total	
	Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido		
Sentimento					
	Raiva	17	5	2	24
	Insatisfação	53	19	12	84
	Outra	4	2	0	6
	Injustiça	6	6	1	13
	Total	80	32	15	127

Figura n.º 118: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e o momento de elaboração da reclamação

P=0,659 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Sentimento	Raiva	4	20	24
	Insatisfação	9	75	84
	Outra	0	6	6
	Injustiça	2	11	13
Total		15	112	127

Figura n.º 119: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e averiguações suplementares

P=0,921 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Sentimento	Raiva	12	0	12	24
	Insatisfação	43	2	39	84
	Outra	2	0	4	6
	Injustiça	6	0	7	13
Total		63	2	62	127

Figura n.º 120: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e averiguações suplementares

P=0,293 NS		Legibilidade			Total
		Pouco legível	Legível	Difícil mas legível	
Intenção	Exercer pressão	0	2	0	2
	Resolver um problema	4	56	16	76
	Melhorar o serviço	0	14	1	15
	Punir o funcionário	0	16	6	22
	Desabafar	2	9	1	12
Total		6	97	24	127

Figura n.º 121: Cruzamento entre o sentimento do reclamante e averiguações suplementares

P=0,151 NS		Dimensão				Total
		Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Intenção	Exercer pressão	1	0	0	1	2
	Resolver um problema	27	33	13	3	76
	Melhorar o serviço	3	9	2	1	15
	Punir o funcionário	4	9	7	2	22
	Desabafar	5	6	1	0	12
Total		40	57	23	7	127

Figura n.º 122: Cruzamento entre a intenção do reclamante e a dimensão da reclamação

P=0,982 NS	Classe do elemento policial reclamado				Total
	Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Exercer pressão	1	1	0	0	2
Resolver um problema	57	10	4	5	76
Intenção Melhorar o serviço	11	3	0	1	15
Punir o funcionário	16	4	1	1	22
Desabafar	9	2	0	1	12
Total	94	20	5	8	127

Figura n.º 123: Cruzamento entre a intenção do reclamante e a classe do elemento policial reclamado

P=0,063 NS	Local de elaboração da reclamação		Total
	Subunidade da situação	Outro	
Exercer pressão	1	1	2
Resolver um problema	64	12	76
Intenção Melhorar o serviço	12	3	15
Punir o funcionário	14	8	22
Desabafar	12	0	12
Total	103	24	127

Figura n.º 124: Cruzamento entre a intenção do reclamante e o local de elaboração da reclamação

P=0,869 NS	Turno da elaboração da reclamação				Total
	(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Exercer pressão	0	1	0	1	2
Resolver um problema	19	25	14	18	76
Intenção Melhorar o serviço	5	5	3	2	15
Punir o funcionário	4	5	6	7	22
Desabafar	3	5	3	1	12
Total	31	41	26	29	127

Figura n.º 125: Cruzamento entre a intenção do reclamante e o turno de elaboração da reclamação

P=0,884 NS	Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
	Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Exercer pressão	2	0	0	2
Resolver um problema	50	18	8	76
Intenção Melhorar o serviço	10	3	2	15
Punir o funcionário	11	8	3	22
Desabafar	7	3	2	12
Total	80	32	15	127

Figura n.º 126: Cruzamento entre a intenção do reclamante e o momento de elaboração da reclamação

P=0,750 NS	Averiguações		Total
	Sim	Não	
Exercer pressão	0	2	2
Resolver um problema	7	69	76
Intenção Melhorar o serviço	2	13	15
Punir o funcionário	4	18	22
Desabafar	2	10	12
Total	15	112	127

Figura n.º 127: Cruzamento entre a intenção do reclamante e as averiguações suplementares

P=0,074 NS	Concordância do Comando			Total
	Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Exercer pressão	2	0	0	2
Resolver um problema	44	1	31	76
Intenção Melhorar o serviço	6	1	8	15
Punir o funcionário	5	0	17	22
Desabafar	6	0	6	12
Total	63	2	62	127

Figura n.º 128: Cruzamento entre a intenção do reclamante e a concordância do Comando

P=0,285 NS	Dimensão				Total
	Curta	Mediana	Extensa	Muito extensa	
Pouco legível	4	2	0	0	6
Legibilidade Legível	31	44	18	4	97
Difícil mas legível	5	11	5	3	24
Total	40	57	23	7	127

Figura n.º 129: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e a sua dimensão

P=0,628 NS		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Legibilidade	Pouco legível	3	1	1	1	6
	Legível	73	15	3	6	97
	Difícil mas legível	18	4	1	1	24
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 130: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e a classe do elemento policial reclamado

P=0,475 NS		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Legibilidade	Pouco legível	6	0	6
	Legível	78	19	97
	Difícil mas legível	19	5	24
Total		103	24	127

Figura n.º 131: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e local de elaboração da reclamação

P=0,615 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Legibilidade	Pouco legível	1	2	2	1	6
	Legível	27	32	17	21	97
	Difícil mas legível	3	7	7	7	24
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 132: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e o turno de elaboração da reclamação

P=0,092 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Legibilidade	Pouco legível	5	0	1	6
	Legível	55	29	13	97
	Difícil mas legível	20	3	1	24
Total		80	32	15	127

Figura n.º 133: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e o momento de elaboração da reclamação

P=0,517 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Legibilidade	Pouco legível	0	6	6
	Legível	13	84	97
	Difícil mas legível	2	22	24
Total		15	112	127

Figura n.º 134: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e averiguações suplementares

P=0,392 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Legibilidade	Pouco legível	5	0	1	6
	Legível	47	1	49	97
	Difícil mas legível	11	1	12	24
Total		63	2	62	127

Figura n.º 135: Cruzamento entre a legibilidade da reclamação e a concordância do Comando

P=0,795 NS		Classe do elemento policial reclamado				Total
		Agentes	Chefes	Oficiais	Não definido	
Dimensão	Curta	29	6	3	2	40
	Mediana	41	11	1	4	57
	Extensa	17	3	1	2	23
	Muito extensa	7	0	0	0	7
Total		94	20	5	8	127

Figura n.º 136: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e a classe do elemento policial reclamado

P=0,016		Local de elaboração da reclamação		Total
		Subunidade da situação	Outro	
Dimensão	Curta	31	9	40
	Mediana	52	5	57
	Extensa	14	9	23
	Muito extensa	6	1	7
Total		103	24	127

Figura n.º 137: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e o local de elaboração da reclamação

P=0,449 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Dimensão	Curta	12	9	7	12	40
	Mediana	13	23	10	11	57
	Extensa	4	7	6	6	23
	Muito extensa	2	2	3	0	7
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 138: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e o turno de elaboração da reclamação

P=0,442 NS	Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
	Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Curta	28	7	5	40
Mediana	34	16	7	57
Extensa	15	5	3	23
Muito extensa	3	4	0	7
Total	80	32	15	127

Figura n.º 139: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e o momento de elaboração da reclamação

P=0,049	Averiguações		Total
	Sim	Não	
Curta	4	36	40
Mediana	7	50	57
Extensa	1	22	23
Muito extensa	3	4	7
Total	15	112	127

Figura n.º 140: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e as averiguações suplementares

P=0,259 NS	Concordância do Comando			Total
	Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Curta	24	0	16	40
Mediana	26	1	30	57
Extensa	11	1	11	23
Muito extensa	2	0	5	7
Total	63	2	62	127

Figura n.º 141: Cruzamento entre a dimensão da reclamação e a concordância do Comando

P=0,056 NS	Local de elaboração da reclamação		Total
	Subunidade da situação	Outro	
Agentes	76	18	94
Chefes	19	1	20
Oficiais	4	1	5
Não definido	4	4	8
Total	103	24	127

Figura n.º 142: Cruzamento entre a classe do elemento policial reclamado e o local de elaboração da reclamação

P=0,573 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Classe do elemento policial reclamado	Agentes	24	26	20	24	94
	Chefes	5	8	3	4	20
	Oficiais	0	3	2	0	5
	Não definido	2	4	1	1	8
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 143: Cruzamento entre a classe do elemento policial reclamado e o turno de elaboração da reclamação

P=0,738 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Classe do elemento policial reclamado	Agentes	56	26	12	94
	Chefes	15	3	2	20
	Oficiais	3	2	0	5
	Não definido	6	1	1	8
Total		80	32	15	127

Figura n.º 144: Cruzamento entre a classe do elemento policial reclamado e o momento de redação da reclamação

P=0,845 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Classe do elemento policial reclamado	Agentes	12	82	94
	Chefes	2	18	20
	Oficiais	0	5	5
	Não definido	1	7	8
Total		15	112	127

Figura n.º 145: Cruzamento entre a classe do elemento policial reclamado e averiguações complementares

P=0,755 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Classe do elemento policial reclamado	Agentes	44	2	48	94
	Chefes	13	0	7	20
	Oficiais	3	0	2	5
	Não definido	3	0	5	8
Total		63	2	62	127

Figura n.º 146: Cruzamento entre a classe do elemento policial reclamado e a concordância do Comando

P=0,303 NS		Turno da elaboração da reclamação				Total
		(19/01)	(13/19)	(07/13)	(01/07)	
Local de elaboração da reclamação	Subunidade da situação	26	35	22	20	103
	Outro	5	6	4	9	24
Total		31	41	26	29	127

Figura n.º 147: Cruzamento do local de elaboração da reclamação e o turno de elaboração da reclamação

P=0,554 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Local de elaboração da reclamação	Subunidade da situação	66	24	13	103
	Outro	14	8	2	24
Total		80	32	15	127

Figura n.º 148: Cruzamento do local de elaboração da reclamação e o momento de elaboração da reclamação

P=0,558 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Local de elaboração da reclamação	Subunidade da situação	13	90	103
	Outro	2	22	24
Total		15	112	127

Figura n.º 149: Cruzamento do local de elaboração da reclamação e averiguações suplementares

P=0,052 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Local de elaboração da reclamação	Subunidade da situação	56	2	45	103
	Outro	7	0	17	24
Total		63	2	62	127

Figura n.º 150: Cruzamento do local de elaboração da reclamação e a concordância do Comando

P=0,066 NS		Momento de elaboração da reclamação (dias passados)			Total
		Imediatamente a seguir	Passado algum tempo	Não definido	
Turno da elaboração da reclamação	(19/01)	15	11	5	31
	(13/19)	27	11	3	41
	(07/13)	14	6	6	26
	(01/07)	24	4	1	29
Total		80	32	15	127

Figura n.º 151: Cruzamento do turno de elaboração da reclamação e momento de redação da reclamação

P=0,419 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Turno da elaboração da reclamação	(19/01)	5	26	31
	(13/19)	5	36	41
	(07/13)	4	22	26
	(01/07)	1	28	29
Total		15	112	127

Figura n.º 152: Cruzamento do turno de elaboração da reclamação e averiguações suplementares

P=0,663 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Turno da elaboração da reclamação	(19/01)	15	0	16	31
	(13/19)	23	1	17	41
	(07/13)	14	0	12	26
	(01/07)	11	1	17	29
Total		63	2	62	127

Figura n.º 153: Cruzamento do turno de elaboração da reclamação e a concordância do Comando

P=0,122 NS		Averiguações		Total
		Sim	Não	
Momento de elaboração da reclamação	Imediatamente a seguir	7	73	80
	Passado algum tempo	7	25	32
	Não definido	1	14	15
Total		15	112	127

Figura n.º 154: Cruzamento do momento de elaboração da reclamação e averiguações suplementares

P=0,081 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Momento de elaboração da reclamação	Imediatamente a seguir	46	2	32	80
	Passado algum tempo	10	0	22	32
	Não definido	7	0	8	15
Total		63	2	62	127

Figura n.º 155: Cruzamento do momento de elaboração da reclamação e concordância do Comando

P=0,036 NS		Concordância do Comando			Total
		Concorda	Discorda	Não é possível apurar	
Averiguações	Sim	3	0	12	15
	Não	60	2	50	112
Total		63	2	62	127

Figura n.º 156: Cruzamento das averiguações suplementares com a concordância do Comando