



ACADEMIA MILITAR

A COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES PÚBLICAS NO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

ESTUDO DE CASO: OPERAÇÃO AZEITONA SEGURA

AUTORA: Aspirante da GNR Infantaria Celina Jesufina Albuquerque Rodrigues

ORIENTADORA: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston
Bandeira

COORIENTADOR: Capitão da GNR Infantaria João Filipe Vale Loureiro Nunes
de Figueiredo

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, 02 de agosto de 2013



ACADEMIA MILITAR

A COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES PÚBLICAS NO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE

ESTUDO DE CASO: OPERAÇÃO AZEITONA SEGURA

AUTORA: Aspirante da GNR Infantaria Celina Jesufina Albuquerque Rodrigues

ORIENTADORA: Professora Doutora Ana Maria Carapelho Romão Leston
Bandeira

COORIENTADOR: Capitão da GNR Infantaria João Filipe Vale Loureiro Nunes
de Figueiredo

Relatório Científico Final - Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, 02 de agosto de 2013

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha
família e aos meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho não resultou exclusivamente do esforço pessoal, no sentido de uma materialização positiva, mas constitui-se como resultado final de incentivos, apoios e acompanhamentos de distinta natureza.

Portanto, não seria justo terminá-lo sem manifestar o agradecimento a todos aqueles que, de diversas formas, contribuíram para que a sua concretização fosse possível.

Agradeço à minha Orientadora, Professora Doutora Ana Romão, pela sua pautada e meticulosa orientação, dedicação, profissionalismo, disponibilidade, críticas e sugestões que me fez num domínio que conhece como ninguém.

Agradeço ao meu Coorientador, Capitão João Figueiredo em primeiro lugar por ter aceitado o meu convite, seguidamente agradeço a sua permanente disponibilidade, profissionalismo, incentivo, paciência, conselhos e apoio que, motivado pelas esclarecidas e sábias reflexões sobre o tema, muito contribuiu para a organização e construção do presente trabalho.

Aos Senhores Oficiais entrevistados, agradeço o seu contributo, a sua disponibilidade e a sua dedicação empregue nas entrevistas.

Aos entrevistados, agradeço a sua receptividade e a sua disponibilidade na realização das entrevistas.

À minha família e amigos, agradeço pelos seus ensinamentos e pelo incondicional apoio com que me brindaram ao longo da minha vida, e nesta fase tão importante.

Por fim, e não menos importante, agradeço a todos que deram o seu contributo através de conversas informais, sem as quais seria impossível a construção sustentada do trabalho.

Bem hajam

RESUMO

O presente Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada é alusivo ao tema, “A comunicação e as Relações Públicas no Policiamento de Proximidade”, tendo como estudo de caso a Operação Azeitona Segura, implementada no Destacamento Territorial de Moura.

O objetivo geral deste trabalho é analisar e descrever as atividades de Comunicação e Relações Públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura, apurando também as sinergias resultantes da interação entre os intervenientes. No decurso deste trabalho, foram elaboradas perguntas de investigação e hipóteses com o objetivo de responder à pergunta de partida: “ Qual é a importância da Comunicação e das Relações Públicas na operação Azeitona Segura?”.

Para tal, a metodologia empregue assentou na realização de entrevistas semiestruturadas aos intervenientes na operação, quer a nível operacional (GNR, entidades e Olivicultores) quer ao nível estratégico e comunicacional (o responsável da operação e os intervenientes na divulgação, nacional e internacional). Complementarmente, praticou-se a análise de imprensa e de outros documentos.

Neste estudo, verificou-se que a comunicação é um pilar essencial no policiamento de proximidade, as relações públicas aumentam exponencialmente o sentimento de segurança dos cidadãos, valendo-se da divulgação das atividades operacionais desenvolvidas. As características deste policiamento de proximidade exigem uma estratégia e gestão da comunicação, pois em matéria de segurança, quanto maior for a aposta na publicidade e no *marketing*, maior será a promoção do programa e o cumprimento dos objetivos, facto verificado ao longo do trabalho.

A Operação Azeitona Segura, programa especial de policiamento de proximidade adaptado à atividade agrícola de olivicultura, atingiu na sua plenitude a prevenção da criminalidade associada ao furto de azeitona e permitiu criar uma base de dados agregadora de toda a informação relevante para atividade e partilha pelas várias entidades envolvidas na operação.

Palavras-chave: GUARDA NACIONAL REPUBLICANA, COMUNICAÇÃO, RELAÇÕES PÚBLICAS, POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE, OPERAÇÃO AZEITONA SEGURA.

ABSTRACT

The present final scientific report of the applied research work is subduced to the theme “The Communication and the Public Relations in Community Policing”, having as a case study the Operation Safe Olive, implemented in the territorial detachment of Moura.

The main objective of this work is to analyze and describe the communication and public relations activities specially developed for the Operation Safe Olive, investigating also the resulting synergies of the participants’ interaction. Throughout this work, questions and hypothesis were elaborated with the intent of answering the starting question: “Which is the importance of communication and public relations in the operation safe olive?”

For such, the methodology employed was based on the performance of semi-structured interviews with the participants of the operation, whether in an operational level (GNR, entities and olive agricultures) but also on the strategic and communicational level (head director of the operation and all the participants in public relations, on a national and international level). Complementarily, it was performed the analysis of press and other documents.

In this study, we verified that the communication is an essential pillar in community policing, the public relations greatly increase the feeling of security of the citizens, taking advantage of the divulgation of the operational activities developed. The characteristics of this community policing require a strategy and communication management, because when dealing with security issues, the bigger the focus on publicity and marketing, the bigger will be the promotion of the program and the fulfilling of the objectives, fact verified throughout this work.

The Operation Safe Olive, a special community policing program adapted to the agricultural activity of olive growing, reached in its plenitude the prevention of criminality associated with the theft of olives and allowed the creation of a database which comprised all the relevant information of the activity and the sharing of that data through the several entities involved in the operation.

Keywords: REPUBLICAN NATIONAL GUARD, COMMUNICATION, PUBLIC RELATIONS, COMMUNITY POLICING; OPERATION SAFE OLIVE.

“Todas as obras por mais insignificantes que sejam, são fruto do esforço de muitos para usufruto e prazer de alguns e apreciação de cada um...”

Marília Caldeira (2004)

"Se falares a um homem numa linguagem que ele compreenda, a tua mensagem entra na sua cabeça. Se lhe falares na sua própria linguagem, a tua mensagem entra-lhe directamente no coração."

Nelson Mandela

ÍNDICE GERAL

DEDICATÓRIA	II
AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE GERAL	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE QUADROS	XII
ÍNDICE DE TABELAS	XIII
LISTA DE ABREVIATURAS	XIV
LISTA DE SIGLAS	XV
1 CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1 NOTA PRÉVIA	1
1.2 ENQUADRAMENTO	1
1.3 JUSTIFICAÇÃO DA ESCOLHA DO TEMA	2
1.4 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	3
1.5 PERGUNTA DE PARTIDA E PERGUNTAS DERIVADAS.....	3
1.6 OBJETO DE INVESTIGAÇÃO	3
1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO.....	4
1.8 HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO.....	4
1.9 METODOLOGIA ADOTADA	4
1.10 ESTRUTURA DO TRABALHO	5
2 CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA	6
2.1 COMUNICAÇÃO	6
2.1.1 <i>COMUNICAÇÃO SOCIAL</i>	7
2.1.2 <i>MARKETING</i>	9
2.1.3 <i>PUBLICIDADE</i>	9
2.2 <i>RELAÇÕES PÚBLICAS</i>	10
2.3 <i>COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS NA GNR</i>	10
2.4 <i>POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE NA GNR</i>	13
2.4.1 <i>PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DA TUTELA (MAI)</i> ..	15
2.4.2 <i>PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DOS EX-GOVERNOS CIVIS</i>	16
2.4.3 <i>PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DE OUTRAS INSTITUIÇÕES</i>	17
2.4.4 <i>PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DA GNR</i>	17
2.5 <i>CONCLUSÕES DO CAPÍTULO</i>	19

3	CAPÍTULO III: TRABALHO DE CAMPO – METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS.....	20
3.1	MÉTODO DE ABORDAGEM.....	20
3.2	TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS	21
3.3	MEIOS UTILIZADOS.....	21
3.4	ENTREVISTAS.....	21
3.5	COMPOSIÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DA AMOSTRA	22
4	CAPÍTULO IV: TRABALHO DE CAMPO – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	24
4.1	CARATERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	24
4.2	RESULTADOS DAS ENTREVISTAS	25
4.2.1	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE	25
4.3	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DA ANÁLISE DE IMPRENSA	39
4.4	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS E DA ANÁLISE DOCUMENTAL.....	42
4.4.1	VERIFICAÇÃO DAS PERGUNTAS DERIVADAS.....	42
4.5	CONCLUSÕES DO CAPÍTULO	46
5	CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	47
5.1	VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES	47
5.2	REFLEXÕES FINAIS	49
5.3	LIMITAÇÕES	50
5.4	INVESTIGAÇÕES FUTURAS	50
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
	APÊNDICES	1
	APÊNDICE A – GUIÃO DE ENTREVISTA AO CHEFE DA REPARTIÇÃO DOS PROGRAMAS ESPECIAIS DA DIREÇÃO DE OPERAÇÕES DA GNR	2
	APÊNDICE B – GUIÃO DE ENTREVISTA AO CHEFE DA DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS DA GNR	3
	APÊNDICE C – GUIÃO DE ENTREVISTA AO RESPONSÁVEL DA OPERAÇÃO AZEITONA SEGURA	4
	APÊNDICE D – GUIÃO DE ENTREVISTA AO REPRESENTANTE DA ENTIDADE ENVOLVIDA NA OPERAÇÃO AZEITONA SEGURA	5
	APÊNDICE E – GUIÃO DE ENTREVISTA AOS ELEMENTOS DA EQUIPA ESPECIALIZADA NA PREVENÇÃO AO FURTO DA AZEITONA	6
	APÊNDICE F – GUIÃO DE ENTREVISTA AOS REPRESENTANTES DOS OLIVICULTORES/PRODUTORES	7
	APÊNDICE G – GUIÃO DE ENTREVISTA AO CHEFE DE REPARTIÇÃO DE PLANEAMENTO E MONITORIZAÇÃO DA DIVISÃO DE	

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS.....	8
APÊNDICE H – GUIÃO PARA A APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS	9
ANEXOS	10
ANEXO A – RECORTE DE IMPRENSA DO JORNAL A PLANÍCIE	11
ANEXO B – RECORTE DE IMPRENSA DA RÁDIO PLANÍCIE ONLINE E A VOZ DA PLANÍCIE	12
ANEXO C – RECORTE DE IMPRENSA DO ALENTEJO POPULAR	13
ANEXO D – RECORTE DE IMPRENSA DO JORNAL ECONÓMICO	14
ANEXO E – RECORTE DE IMPRENSA DO EXPRESSO.....	15
ANEXO F – RECORTE DE IMPRENSA DO CORREIO DA MANHÃ	16
ANEXO G – RECORTE DE IMPRENSA JORNAL I	17
ANEXO H – RECORTE DE IMPRENSA DIÁRIO DO ALENTEJO.....	18
ANEXO J – RECORTE DE IMPRENSA JORNAL DE NOTÍCIAS.....	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1: Estrutura do trabalho.....	5
--	---

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultados das entrevistas à questão n.º 10.....	38
Gráfico 2: Resultados das entrevistas à questão n.º 12.....	39

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro n.º 1: Resultados das entrevistas à questão n.º 1	26
Quadro n.º 2: Resultados das entrevistas à questão n.º 2	27
Quadro n.º 3: Resultados das entrevistas à questão n.º 3	28
Quadro n.º 4: Resultados das entrevistas à questão n.º 4	30
Quadro n.º 5: Resultados das entrevistas à questão n.º 5	33
Quadro n.º 6: Resultados das entrevistas à questão n.º 6	34
Quadro n.º 7: Resultados das entrevistas à questão n.º 7	35
Quadro n.º 8: Resultados das entrevistas à questão n.º 8	36
Quadro n.º 9: Resultados das entrevistas à questão n.º 9	37

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela n.º 1: Caraterização da Amostra.....	22
Tabela n.º 2: Resultados da Pesquisa e Análise de Imprensa da Operação Azeitona Segura.....	40

LISTA DE ABREVIATURAS

E

- et al. (et aliae) e outros (para pessoas)
e.g. (exempli gratia) por exemplo
etc. (et cetera) e outros (para coisas)

H

- H Hipótese

P

- PD Pergunta derivada
PP Pergunta de partida

LISTA DE SIGLAS

A

APED	Associação Portuguesa de Empresas de Diversão
ACT	Autoridade de Condições para o Trabalho

C

CTer	Comando Territorial
CTerBeja	Comando Territorial de Beja
CTerFaro	Comando Territorial de Faro

D

DTTL	Deloitte Touche Tohmatsu Limited
DTerMoura	Destacamento Territorial de Moura
DTerLoulé	Destacamento Territorial de Loulé
DCRP	Divisão de Comunicação e Relações Públicas
DPERI	Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

E

EDP	Energias de Portugal
EPAL	Empresa Portuguesa das Águas Livres

F

FLAD	Fundação luso-Americana para o Desenvolvimento
------	--

G

GNR	Guarda Nacional Republicana
-----	-----------------------------

I

INA	Instituto Nacional da Administração Pública
-----	---

M

MAI	Ministério da Administração Interna
-----	-------------------------------------

N

NCS	Núcleo Comércio Seguro
NIS	Núcleo Idosos em Segurança
NES	Núcleo Escola Segura

P

PSP	Polícia de Segurança Pública
-----	------------------------------

S

SPE	Secção de Programas Especiais
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SS	Segurança Social

T

TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
-----	-----------------------------------

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1 NOTA PRÉVIA

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA), subordinado ao tema – “A Comunicação e as Relações Públicas no Policiamento de Proximidade” e o seu estudo de caso a Operação Azeitona Segura, insere-se na conclusão do mestrado integrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança da Guarda Nacional Republicana (GNR), realizado na Academia Militar.

No panorama Nacional até à data não há trabalhos alusivos ao tema, algo extremamente motivante para a autora, e cientificamente pertinente para a área de conhecimento em que se inscreve, Ciências Sociocomportamentais. Esta investigação iniciou-se em 2012 com conversas prévias, entrevistas exploratórias, alcançando o período mais intensivo nas dez semanas que precederam a sua entrega.

No presente Capítulo apresenta-se o enquadramento, a justificação da escolha do tema, as perguntas de partidas e derivadas, o objeto de investigação, os objetivos de investigação, as hipóteses, a metodologia adotada e a estrutura do trabalho.

1.2 ENQUADRAMENTO

Estudos internacionais e nacionais comprovam que o Policiamento de Proximidade é uma mais-valia no âmbito do combate à criminalidade. Pois trata-se de um tipo de policiamento que através de parcerias com outras instituições e com a participação ativa dos cidadãos consegue resolver os problemas específicos da comunidade.

A recente divisa da GNR “*Uma força humana, próxima e de confiança*” vai precisamente no sentido que acima se menciona. Neste âmbito, em que a atividade policial se aproxima dos cidadãos inspirando-lhes confiança, a comunicação torna-se fundamental.

Caetano e Rasquilha (2009, p.20) referem que a “ Comunicação é pôr em comum uma informação, é partilhar uma opinião, um sentimento, uma atitude, um comportamento. Tudo isto, frequentemente, com o objectivo de convencer, persuadir (de mudar opinião, adoptar um comportamento diferente).”

Center e Broom (2001, p.33) consideram que as “Relações Públicas ajudam a estabelecer e manter linhas de comunicação mútuas, entendimento, aceitação e cooperação entre uma instituição e os seus públicos”.

Nos termos do n.º 3 do artigo 1º da Decisão do Conselho da Comunidade Europeia (atualmente denominada de União Europeia) de 28 de Maio de 2001, “ a prevenção da criminalidade abrange todas as medidas destinadas a reduzir ou a contribuir para a redução da criminalidade e dos sentimentos de insegurança dos cidadãos, tanto quantitativa como qualitativamente, quer através de medidas diretas de dissuasão de atividades criminosas, quer através de Políticas e intervenções destinadas a reduzir as potencialidades do crime e as causas”.

Neste contexto, surge a necessidade de analisar a importância da Comunicação e das Relações Públicas no Policiamento de Proximidade, mais precisamente estudar esta vertente na Operação Azeitona Segura, detentora do Prémio Boas Práticas de 2010, na categoria de Cooperação.

1.3 JUSTIFICAÇÃO DA ESCOLHA DO TEMA

O Policiamento de Proximidade é um complemento ao normal modelo de policiamento que visa aumentar o sentimento de segurança dos cidadãos, através da prevenção e repressão de um tipo de criminalidade específico.

Neste âmbito, pretende-se efetuar um estudo de caso de um programa de Policiamento de Proximidade proveniente da GNR, de modo a perceber a importância da Comunicação e das Relações Públicas na promoção e divulgação dos Programas Especiais.

A finalidade deste trabalho é analisar e descrever as atividades de Comunicação e Relações Públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura, bem como, averiguar as sinergias resultantes da interação entre as Forças e Serviços de Segurança e todas as entidades envolvidas.

Na 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, iniciativa da Deloitte com especial colaboração do Diário Económico, do Instituto Nacional da Administração Pública (INA) e da Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento (FLAD), a Operação Azeitona Segura venceu o Prémio na categoria de cooperação. Este reconhecimento potenciou o sucesso deste programa especial, que em 2012 foi implementado noutras subunidades territoriais para a prevenção e combate da criminalidade associada ao furto de azeitona.

Neste sentido, o presente estudo de caso vai-se circunscrever às atividades desenvolvidas pelo Destacamento Territorial de Moura, do Comando Territorial de Beja, local de criação da Operação. Compreender as características deste programa e, em particular a estratégia comunicacional implementada, reveste interesse para a GNR sendo também muito estimulante para a autora e para o seu futuro desempenho profissional.

1.4 DELIMITAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Devido à abrangência de assuntos que este tema pode tratar, definiu-se como objeto de estudo a Comunicação e as Relações Públicas no Policiamento de Proximidade na GNR. Assentando este trabalho num estudo de caso, a Operação Azeitona Segura desenvolvida pelo Destacamento Territorial de Moura.

1.5 PERGUNTA DE PARTIDA E PERGUNTAS DERIVADAS

A pergunta de partida (PP) deste trabalho de investigação é a seguinte:

PP: Qual é a importância da Comunicação e das Relações Públicas na Operação Azeitona Segura?

Este trabalho materializa-se com as seguintes perguntas derivadas (PD):

PD1: Que iniciativas de aproximação/comunicação são desenvolvidas entre a GNR (Destacamento Territorial de Moura) e as entidades envolvidas na Operação?

PD2: Que outras entidades (Forças e Serviços de Segurança) estão envolvidas neste programa e quais são as suas atribuições/missões?

PD3: Quais são as mais-valias resultantes da cooperação estabelecida entre todas as entidades envolvidas?

PD4: Que visibilidade/impacto tem este programa nos Órgãos de Comunicação Social de âmbito nacional e regional?

1.6 OBJETO DE INVESTIGAÇÃO

O objeto desta investigação centra-se na Comunicação e nas Relações Públicas no Policiamento de Proximidade na GNR. Incide-se no estudo de caso Operação Azeitona Segura, de forma a perceber qual é a importância da Comunicação e das Relações Públicas na promoção e divulgação dos Programas Especiais, designadamente na Operação Azeitona Segura.

1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO

O objetivo geral deste trabalho é analisar e descrever as atividades de Comunicação e Relações Públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura, apurando também as sinergias resultantes da interação entre os intervenientes. Estabelecem-se como objetivos específicos desse trabalho:

a. Analisar as atividades de Comunicação e Relações Públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura pela DCRP;

b. Analisar as atividades de Comunicação e Relações Públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura pelo Comando Territorial de Beja;

c. Descrever a cooperação estabelecida entre a Divisão de Comunicação e Relações Públicas e o Comando Territorial de Beja;

d. Elucidar sobre alterações verificadas ao nível do patrulhamento do Destacamento Territorial de Moura; e

e. Identificar as sinergias resultantes da interação entre as Forças e Serviços de Segurança e as entidades envolvidas na Operação Azeitona Segura, de modo a servir de exemplo na implementação de projetos dessa natureza.

1.8 HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Definidas as questões derivadas elaboram-se as hipóteses (H) abaixo referidas, que no final desta investigação serão confirmadas, ou não.

H1: A estratégia de Comunicação e as Relações Públicas desenvolvida favoreceu a promoção e divulgação dos objetivos a atingir;

H2: As entidades envolvidas fazem uma avaliação maioritariamente positiva, quer do programa em si, quer da experiência resultante da sua participação; e

H3: O facto de ter vencido a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, na categoria Prémio Cooperação, em 2010, permite concluir que a Operação Azeitona Segura ganhou visibilidade a nível nacional.

1.9 METODOLOGIA ADOTADA

Para cumprimento dos objetivos estipulados para concretização deste trabalho, foram seguidas as normas de redação de trabalhos da NEP 520/DE da Academia Militar, as orientações de Umberto Eco (2010) e o Guia Sarmiento (2008).

A metodologia de investigação científica deste trabalho assenta na pesquisa bibliográfica e na análise documental de livros, legislação, trabalhos realizados relativos ao tema; na análise documental e audiovisual de imprensa sobre a Operação Azeitona Segura e na análise e interpretação dos resultados obtidos no trabalho de campo, o qual serviu para recolher o valioso testemunho das entidades envolvidas na operação em estudo, desde o início da sua implementação (2005/2006), até à campanha de 2012/1013. Assim, além de conversas informais e entrevistas exploratórias realizadas numa fase inicial da pesquisa, posteriormente e já com objetivos mais definidos, aplicaram-se entrevistas semiformais aos intervenientes, da GNR, dos representantes dos olivicultores, e representantes de outras entidades. Quanto às entrevistas realizadas aos representantes da GNR, enquanto entidade mentora do programa e atendendo aos objetivos do TIA, procurou-se captar informação ao nível tático, operacional, estratégico e comunicacional.

Realizadas as entrevistas, as mesmas foram transcritas e submetidas à análise de conteúdo, seguindo a metodologia de Guerra (2012). Este relatório final do trabalho de investigação aplicada é redigido segundo o novo acordo ortográfico, no entanto as citações diretas mantêm a grafia do texto original. Foram consultados diversos documentos internos da GNR, no entanto, por serem de classificação reservado, optou-se por não fazer referência direta aos mesmos.

1.10 ESTRUTURA DO TRABALHO

Quanto à estrutura, o trabalho é composto por uma componente teórica e uma prática, encontra-se dividido essencialmente em cinco capítulos. O presente capítulo é dedicado ao Enquadramento do Trabalho de Investigação. O segundo capítulo é dedicado à Revisão de Literatura. No terceiro capítulo sistematiza-se a metodologia seguida no trabalho de campo. O quarto capítulo apresenta os resultados da pesquisa empírica. Finalmente, no quinto e último capítulo procede-se às conclusões e reflexões finais do trabalho. A estrutura encontra-se definida de acordo com as normas de redação de trabalhos da NEP 520/DE da Academia Militar, por Sarmento (2008) e pelas Normas da American Psychological Association (APA).



Figura n.º1 – Estrutura do trabalho

CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo é dedicado ao levantamento e apreciação crítica da literatura no que concerne à comunicação, relações públicas, policiamento de proximidade e a correlação destes assuntos na GNR. Analisaremos determinados conceitos teóricos subordinados ao tema, segundo alguns autores e no final apresentaremos breves conclusões.

2.1 COMUNICAÇÃO

O conceito de comunicação é muito abrangente, dificultando deste modo a sua definição. Etimologicamente derivada do latim “*communicatione*”, comunicação significa ação de participar, ato ou efeito de comunicar, ou capacidade de entendimento entre as pessoas.

Segundo Souza, Fantini, Dallagnoli e Monesco (2009, p.3) a “comunicação deveria ocupar um lugar central numa teoria completa de organização, porque a estrutura, extensão e alcance das organizações são quase que inteiramente determinados pelas técnicas de comunicação.”

Para Alves (2005, p.165), “a comunicação não é mais um assunto de homem a homem, mas entre agentes de comunicação humana, grupos ou indivíduos, através de dispositivos mais ou menos complexos.”

De acordo com Chiavenato (2001, p.165), “a Comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social.”

O desenvolvimento tecnológico proporcionou a construção de uma sociedade de informação, conseqüentemente de uma sociedade de comunicação. A Comunicação é o intercâmbio de conhecimentos que faculta a interação entre os seres humanos, num universo onde ela é a ferramenta essencial das relações humanas.

A comunicação interpessoal promove a partilha direta de informação, reforçada pelo imediato *feedback* dos interlocutores. O sucesso das atividades operacionais desenvolvidas no âmbito do policiamento de proximidade tem por base uma boa comunicação interpessoal entre os elementos das Forças de Segurança e os cidadãos. Facto que exponencia a confiança e o sentimento de segurança das pessoas.

2.1.1 COMUNICAÇÃO SOCIAL

Para Leão, I., Rei, J., Silva, M., Pinto, Ricardo e Szymaniak, W. (2000, p.54), o conceito de comunicação social refere-se a “um conjunto de meios de difusão de informações de carácter jornalísticos (escritos, audiovisuais e multimédia) que operam no interior de uma sociedade.”

Sousa (2006, p.54) refere que a “comunicação social ou comunicação de massas (*mass communication*) é a comunicação efectuada a grande escala, de forma impessoal, para uso e benefício de um grande, anónimo e heterogéneo número de receptores em simultâneo, que fisicamente podem estar bastante separados, sendo, habitualmente, diminutas as possibilidades de interação e *feedback* do receptor com o emissor.”

Comunicar é uma atividade indispensável para a humanidade, proporciona a troca de informação entre indivíduos, independentemente das condições sociais, culturais e económicas, ainda que estas também influenciem os recursos e os contextos em que a comunicação ocorre.

O desenvolvimento tecnológico proporcionou à humanidade a possibilidade de comunicar através dos diversos meios de comunicação, num espaço temporal mais curto, independentemente da distância. Os cidadãos adquirem conhecimento da realidade social vivencial através dos meios de comunicação.

Os programas especiais de policiamento de proximidade, normalmente são publicados no jornal, na televisão, na rádio e a internet (*sites* institucionais e páginas das redes sociais integrantes pelas entidades envolvidas), logo pode-se afirmar que são os meios de comunicação mais usados na divulgação das atividades operacionais no âmbito deste modelo de policiamento.

2.1.1.1 Imprensa Escrita

A imprensa escrita é a denominação para os meios de comunicação que tratam a informação e mediatizam os conteúdos através de jornais ou revistas. “O jornal tornou-se no século XIX, o ponto de partida para o sistema de comunicação de massas” (Leão, I et al. 2000, p.137).

O jornal é um meio de comunicação impresso, de periodicidade determinada e regular, é uma das principais fontes de informação da sociedade. Este panorama está, nos últimos tempos, a sofrer mudanças intensas. Por um lado, a maioria dos jornais tem hoje edições eletrónicas (a par ou em substituição das versões impressas), que alteram o

conceito de periodicidade, uma vez que permitem atualizações frequentes. Por outro lado, os jornais e a imprensa escrita em geral, sofrem forte concorrência de outros *media*.

2.1.1.2 Televisão

Segundo Leão, I. et al (2000, p.232), “as emissões regulares de televisão generaliza-se a partir de finais da década de 40, mas apenas na década de 60 a televisão passou a ter influência directa na forma como as pessoas se informam acerca da realidade. Desde então, é considerada o meio de comunicação social mais influente.”

Por ser um meio de comunicação que transmite som e imagens simultaneamente, proporciona à sua audiência a visualização do conteúdo que transmite (informações, entretenimento, etc.), provocando um maior impacto no espectador.

2.1.1.3 Rádio

De acordo com Leão, I. et. al (2000, p.202), a “rádio desempenhou um papel importante durante o período da segunda Guerra Mundial, como veículo privilegiado de informação. É o meio de comunicação que se generalizou no início do século XX, através de emissões regulares que passaram a ser escutadas por audiências, ao ponto de se considerar que constitui a primeira forma de comunicação de massas.”

Atualmente, a rádio têm um papel fundamental no mediatismo, enquanto meio de comunicação, porque possui características impares de transmissão de informação e entretenimento em direto.

2.1.1.4 Internet

Leão, I. et al (2000, p.133), definem a internet como sendo a rede mundial de computadores para transmissão de dados.

A internet é uma tecnologia da comunicação que permite a difusão de informação de diversa ordem e possui um impacto mediático impar. O que põem em causa este meio de comunicação é a credibilidade das fontes, pelo facto de não se controlar o conteúdo das suas mensagens, muitos são os *sites* informativos que contornam a lei de imprensa e de códigos deontológicos.

Pode-se dizer que a internet é um meio de comunicação que carece de poucos custos, permite um acesso rápido a diversas temáticas e possibilita uma maior interação social, através das redes sociais.

Além dos usos individuais, também as instituições passaram a ter presenças obrigatórias na internet. E, atualmente, também as Forças de Segurança promovem a segurança através dos sítios institucionais e nas redes sociais. Utilizam as redes sociais para divulgarem as atividades operacionais que estão a decorrer, como também aconselham os cidadãos nas mais diversas matérias da sua competência.

2.1.2 MARKETING

Para Kotler (1980, p.31), o “*marketing* é a atividade humana dirigida para a satisfação das necessidades e desejos, através dos processos de troca.”

Já Lambin (2000, p.4) entende o conceito *marketing* como “um conjunto de meios de venda particularmente agressivos, utilizados para conquistar mercados existentes.”

Segundo o mesmo autor (2000, p.267), “os cinco meios de comunicação em *marketing* (comunicação mix) são a publicidade-*media*, a força de venda, a promoção das vendas, as relações públicas e o *marketing* directo.”

Destes meios, apenas três podem ter relevância para a GNR, pelo que nos limitamos a caracterizar apenas essas modalidades. Assim a publicidade-*media* é uma comunicação de massa, paga, unilateral, emanada de alguém que anuncia, apresenta como tal e concebida para apoiar, direta ou indiretamente, as atividades da empresa.” O *marketing* directo é uma variante que estabelece um vínculo mais próximo ou mesmo individualizado, com o seu público-alvo. Por fim, as relações públicas no *marketing* “têm por objetivo estabelecer, através de um esforço de deliberado, planificado e apoiado, um clima psicológico de compreensão e de confiança mútuas entre uma organização e os seus diversos públicos. Não se trata tanto de vender, mas de obter um apoio moral que facilite a continuação da atividade.” (Lambin, 2000, p.267))

2.1.3 PUBLICIDADE

Segundo Caetano e Rasquilha (2009, p.81), “a publicidade é uma técnica que permite atingir um público-alvo mais abrangente e conseqüentemente contactar mais pessoas.”

Lozano (2001, p.176), reforça essa ideia ao mencionar que “a publicidade é o meio mais eficaz de persuasão social que existe (...).”

A publicidade é a técnica de divulgação de informação, revelando-se como uma imprescindível ferramenta do *marketing*, pois permite alcançar os objetivos estipulados num curto espaço temporal.

A finalidade da publicidade não é vender, mas sim dar a conhecer determinado serviço ou produto ao seu público-alvo. Pois é o ato de comunicar um produto ou ideia, no caso das Forças e Serviços de Segurança, o “produto” é a segurança e o público-alvo são os cidadãos.

2.2 RELAÇÕES PÚBLICAS

Herbert Lloyd e Peter Lloyd (1995, p.37), definem as “relações públicas como o esforço deliberado, planeado e contínuo para estabelecer e manter o entendimento mútuo entre uma organização e o seu público.”

Explanando Lozano (2001, p.62 e p.173), as “relações públicas são a arte de aglutinar e orquestrar todos os meios de comunicação e investigação social, em favor de determinados fins. As relações públicas são ou significam, em síntese, a institucionalização do diálogo e da compressão social.”

Para Vieira (2008), “as relações públicas têm a tarefa de gerir a comunicação entre a instituição e os seus públicos, tanto interno como externo, para construir, administrar e melhorar a sua imagem ou manter um perfil positivo.”

Segundo Leão, I. e tal (2000, p.207), “relações públicas é o esforço planificado, coeso e contínuo para criar e manter um clima favorável entre organização e os seus públicos.”

Pode-se dizer que as relações públicas valem-se da comunicação para poderem atingir os seus objetivos. No caso das Forças de Segurança dão a conhecer as atividades operacionais em curso e as que existem, de forma a elevar o sentimento de segurança de cada cidadão e levá-lo a colaborar, pois a segurança é uma responsabilidade de todos.

2.3 COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS NA GNR

A Guarda Nacional Republicana (GNR) é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa.

Segundo Alves (2008, p.268), “A GNR é uma unidade social dominante, (...). Constitui um grande grupo social em que predominam a cooperação, coordenação formal, a identificação de metas a atingir, a forte estrutura hierárquica e fronteiras de acção marcadas pelas respectivas jurisdições.”

A Força de Segurança de natureza militar, tendo por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos e colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da constituição e da lei, é uma peça indispensável para fazer frente aos novos tipos de criminalidade e desafios, que se tem vivenciado ao longo dos tempos, cuja capacidade de resposta cabe aos forças de segurança.

Normalmente, a Guarda executa essencialmente as típicas missões policiais, mas não só, porque decorre da sua missão, a atribuição de missões militares no âmbito da defesa nacional, em cooperação com as Forças Armadas e é aqui que reside a grande diferença para com as Polícias.

Devido à sua natureza, organização e à formação dos militares, em situações de estado de emergência ou de sítio, a GNR é a força mais indicada para atuar em situações problemáticas e de transição entre as Polícias e as Forças Armadas.

Já em caso de guerra, pela sua natureza militar e pelo dispositivo de quadrícula, que ocupa todo o território nacional, pode, isoladamente ou em complemento, desempenhar um leque muito alargado de missões das Forças Armadas.

Pereira (2006), refere que a “GNR em tempo de paz, depende do Ministério da Administração Interna, relativamente a recrutamento, administração e execução do serviço resultante da sua missão geral, e do Ministério da Defesa Nacional no que respeita a todo o processo de uniformização e normalização da doutrina militar, do armamento e do equipamento. Em situação de guerra ou crise, as Forças da Guarda Nacional Republicana passarão a estar subordinadas ao Chefe do Estado-Maior General das Forças Armadas, quando nos termos da Lei estas forem colocadas na sua dependência para efeitos operacionais.”

A Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP) é uma unidade orgânica flexível da GNR, sediada no Comando-Geral e depende diretamente do Comandante-geral.

No âmbito do n.º2 do artigo 26º da Lei n.º63/2007, de 6 de novembro, compete à DCRP:

- a. Promover o desenvolvimento da imagem institucional e as actividades de relações públicas e protocolo da Guarda;

- b. Coordenar a aplicação das regras e normas de protocolo nas cerimónias oficiais da Guarda;
- c. Planear, coordenar e executar as actividades de informação pública;
- d. Planear, coordenar e realizar as actividades de comunicação interna;
- e. Desempenhar a função de porta -voz oficial e coordenar e executar a ligação do Comando da Guarda com a Comunicação Social;
- f. Coordenar o relacionamento dos diversos Comandos da Guarda com a Comunicação Social;
- g. Recolher, processar, e analisar os elementos de informação divulgados pela Comunicação Social respeitantes à actividade da Guarda;
- h. Coordenar e executar a gestão e a actualização do portal da Guarda das novas ferramentas de comunicação associadas à internet; e
- i. Garantir, em articulação com a Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais (DPERI), a ligação protocolar, e de representação da Guarda, a entidades estrangeiras.

A DCRP é a fonte oficial dos órgãos de comunicação social. Neste contexto dá visibilidade, apoia e difunde todas as actividades concretizadas pela GNR no âmbito dos programas especiais de policiamento de proximidade.

Em todos os Comandos Territoriais, existe um Oficial responsável pelas Relações Públicas, que em coordenação com o seu comando filtra as informações para a DCRP. Este Oficial desempenha a função de Porta-voz oficial do seu Comando Territorial, como também coordena e divulga aos órgãos de comunicação social local as diversas actividades desempenhadas pelo seu Comando.

A DPERI é uma unidade orgânica flexível da GNR, sediada no Comando-Geral e depende diretamente do Comandante-geral, tal como a DCRP.

No âmbito do n.º2 do artigo 26º da Lei n.º63/2007, de 6 de novembro, em relação a comunicação e relações públicas, compete à DPERI:

- a. Coordenar os projectos transversais a mais do que um órgão ou serviço;
- b. Promover a qualidade e as boas práticas no seio da Guarda;
- c. Propor e instruir as candidaturas de projectos a submeter a programas de financiamento exterior e coordenar a sua execução;

- d. Assessorar o comandante-geral no âmbito das relações internacionais coordenando especificamente as actividades que decorrem do envolvimento directo do comando da Guarda nas organizações internacionais;
- e. Constituir-se como ponto de contacto para o relacionamento com entidades e organismos estrangeiros, promovendo o encaminhamento dos assuntos para os órgãos e serviços respectivos e monitorizando o seu accionamento;
- f. Apoiar tecnicamente o comando, na área de tradução e da interpretação de línguas estrangeiras;
- g. Assegurar a coordenação geral dos assuntos relativos à participação da Guarda em programas e acções de cooperação policial internacional e em missões no estrangeiro, bem como a ligação às entidades externas.

2.4 POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE NA GNR

Nas últimas décadas a sociedade desenvolveu-se exponencialmente, a GNR adaptou-se e reestruturou-se, mantendo a sua identidade própria e cumprindo a sua polivalência de missões, dando respostas às exigências do país.

Oliveira (2006, p.308 e p.127), diz que “ um dos paradigmas da nova governança da segurança é o paradigma da proximidade. A polícia orientada para a resolução de problemas pretende identificar e diagnosticar os problemas e desenvolver soluções duráveis com vista a resolver definitivamente esses problemas.”

Alves (2010, p.95 e p.187), defende que “o maior esforço da segurança deve ser empenhado nas acções com carácter preventivo. A polícia deve reforçar o processo de controlo social informal da comunidade, consumindo tempo a escutar e a compreender os habitantes, interessando-se pelas pequenas desordens e intervindo para fazer cessar em vez de considerar tais intervenções como profissionalmente menores.”

Segundo Moleirinho (2009, p.24), “o conceito de Policiamento de Proximidade tem na sua génese a gestão partilhada da questão de segurança. A instituição policial, apesar de ser um “parceiro”, actua conjuntamente com os outros parceiros da sociedade civil, autarquias locais, a educação e os movimentos cívicos, formando uma estrutura em rede de vasos comunicantes e convergentes para a resolução de um problema emergente.”

Citando Durão (2008, p.142), “ a proximidade gera informação interpessoal e esta informação só é possível porque existe aproximação no policiamento.”

De facto a interação entre a GNR e os cidadãos deve ser entendida como um processo de aquisição, de influência, de intercâmbio e de partilha de informações, tendo em vista a colaboração mútua entre a GNR e a comunidade.

Na perspetiva de uniformizar os conteúdos e procedimentos no âmbito da intervenção dos militares no policiamento de proximidade e de normalizar o processo de aquisição de conhecimentos por parte dos militares dos Núcleos de Programas Especiais (NPE), a Direção de Formação de Comando e Doutrina de Formação promoveu a formação dos militares que exercem funções nos Programas Especiais de Polícia e Responsabilidade Social, aprovada por despacho do TGCG em 03NOV2010.

A primeira ação foi realizada no dia 14 de maio de 2012 na Escola da GNR e a segunda ação de formação foi realizada no Centro de Formação da Figueira da Foz no dia 18 de maio de 2012, algo imprescindível para a formação e qualificação dos militares das secções de programas especiais. Cumprindo-se deste modo a alínea b) do ponto 7 das normas de empenhamento n.º3.58 de 06ABR11 (Regulamentação dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade da GNR).

No território nacional, a GNR como Força de Segurança tem um conhecimento singular da realidade nacional, pois dispõe de uma malha territorial muito dispersa. Algo relevante no âmbito dos Programas Especiais, pois confere-lhe condições ímpares na sua operacionalização, mais precisamente, junto da população mais vulnerável (crianças, mulheres e idosos).

A GNR dispõe de meios humanos e materiais que, com carácter de exclusividade, se dedicam de forma muito ciosa ao cumprimento das suas atribuições, “ designadamente as suas 81 Secções de Programas Especiais (SPE), orgânicas dos Destacamentos Territoriais, as quais são constituídas pelos Núcleos Escola Segura (NES), Idosos em Segurança (NIS) e Comércio Seguro (NCS). Esta estrutura organizacional comporta, em primeira linha, um efetivo de 311 militares que dispõem, para cumprir as suas atribuições, de 178 viaturas ligeiras e 38 motos.”¹

A Guarda desenvolve diversas ações de prevenção da criminalidade, através de todo o trabalho desempenhado no policiamento de proximidade. Nomeadamente, partindo da sua presença uniformizada nos locais críticos e na execução de ações de sensibilização.

¹ Extraído da entrevista feita ao Chefe da Repartição de Programas Especiais da Direção de Operações da GNR, entrevistado 5.

Dentro das forças de segurança e em execução encontram-se em curso diversos programas especiais de policiamento de proximidade, das quais referiremos a seguir apenas aqueles em que os militares da GNR atuam.

2.4.1 PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DA TUTELA (MAI)²

O programa “Escola Segura” é de âmbito nacional e encontra-se direcionado para a segurança de toda a comunidade escolar. Através da vigilância das escolas em áreas envolventes, do policiamento dos percursos habituais de acesso aos estabelecimentos escolares e ao desenvolvimento de ações de sensibilização junto dos alunos para as questões de segurança, os militares da GNR abordam diversas temáticas, como a prevenção rodoviária, segurança na rua, prevenção do consumo de estupefacientes, educação ambiental, prevenção da delinquência, maus tratos, *bullying* e *ciberbullying*.

Considerando a importância social e ao exponencial aumento da população idosa, que muitas vezes vive em locais isolados, sendo um alvo fácil de atividades criminosas, a GNR reforçou o policiamento dos locais públicos mais frequentados por idosos, criou uma rede de contactos diretos e imediatos entre idosos e a GNR, colabora com outras entidades que prestam apoio à 3ª idade, realiza ações de sensibilização e realiza o recenseamento dos idosos que vivem sozinhos ou isolados “ Operação Censos Sénior”. Garantindo desta forma o programa “Apoio 65 – Idosos em Segurança”, que tem como objetivos a garantia das condições de segurança e tranquilidade das pessoas idosas, a prevenção de situações de risco, assim como a divulgação do trabalho das Forças de Segurança junto desta população. Este programa é de âmbito nacional e as ações de sensibilização decorrem em permanência durante todo o ano.

O programa “Comércio Seguro” resulta de um protocolo entre o MAI e a Associação Portuguesa de Empresas de Diversão (APED). Este programa é diário e permanentemente disponível, tendo por objetivo incrementar condições acrescidas de proteção e segurança aos comerciantes. O desenvolvimento deste programa tem vindo a permitir, em estreita colaboração com as forças de segurança, a promoção de ações de sensibilização e a adoção das medidas que melhor respondam às necessidades e condições específicas das diferentes comunidades locais, aos níveis tanto da prevenção dos ilícitos

² Apontamentos da apresentação referente ao Briefing sobre os Programas Especiais feito aos cadetes da GNR na Academia Militar, referente a 09DEZ12; Informações disponíveis em http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpvvn5/241t4nzn5

criminais de que são vítimas os cidadãos que circulam nas áreas comerciais, como relativamente a furtos e assaltos a estabelecimentos.

O programa “Transporte Seguro de Tabaco” consiste do desenvolvimento de um folheto informativo com conselhos de segurança destinados ao sector do armazenamento e transporte de tabaco e de sessões formativas a ministrar por elementos da GNR. Este programa recebeu contributos dos mais diversos intervenientes: do Ministério da Administração Interna através do Secretário de Estado Adjunto, do Gabinete Coordenador de Segurança, atual Sistema de Segurança Interna da Guarda Nacional Republicana, da Polícia de Segurança Pública e da Associação Nacional dos Grossistas de Tabaco.

O programa “Verão Seguro – Chave Direta ” foi criado na perspetiva de assegurar de forma direcionada e eficaz, a segurança das residências dos cidadãos que aderem durante o período de 01 de julho a 15 de Setembro ao Programa.

Na GNR, as centrais de alarme materializam-se nas salas de situação dos 18 Comandos Territoriais do Continente, encontram-se associados a um sistema inovador de dissuasão, prevenção e combate à criminalidade nos programas Táxi Seguro, Abastecimento Seguro, e Farmácia Segura. Permitindo ativar um alarme diretamente na central de alarmes gerida pelas Forças de Segurança.

O programa “ Campo Seguro” é o resultado de um projeto-piloto do Comando Territorial de Santarém com o ex-governo civil de Santarém, com os agricultores e com a EDP- (protocolo de segurança rural - Ribatejo Seguro). Atualmente é o produto de um protocolo assinado entre o MAI, a EDP distribuição, EDP Renováveis, PT Comunicações, Rede Ferroviária Nacional (REFER) e Empresa Portuguesa das Águas Livres (EPAL). Neste programa cabe às Forças de Segurança manter nas Salas de Situação os meios de comunicação necessário para desencadear as ações adequadas com vista a proteger, socorrer e auxiliar os cidadãos, como também defender e preservar os bens que se encontrem em situação de risco, após comunicação os proprietários lesados.

2.4.2 PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DOS EX-GOVERNOS CIVIS³

Os Contratos Locais de Segurança são instrumentos que reforçam a segurança e a confiança dos cidadãos, por serem um reforço ao policiamento de proximidade resultante

³ Apontamentos da apresentação referente ao Briefing sobre os Programas Especiais feito aos cadetes da GNR na Academia Militar, referente a 09DEZ12; Informações disponíveis em http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpvny5/241t4nzn5

de protocolos entre os municípios, o MAI e com os Governos Cívicos (foram extinguidos e as suas competências foram transferidas para outras entidades da Administração Pública).

O principal objetivo é reforçar a segurança nos locais críticos, onde a presença permanente das Forças de Segurança é impossível. Assim, para além dos programas especiais de policiamento de proximidade e da articulação entre as Forças de Segurança e as Comunidades, os cidadãos podem contar com mais esse reforço de segurança.

2.4.3 PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DE OUTRAS INSTITUIÇÕES⁴

Os Programas “SOS Azulejo” e Igreja Segura – Igreja Aberta fazem parte de um protocolo com a escola da Polícia Judiciária e têm por objetivos, criar as condições de segurança e de conservação necessárias à salvaguarda sistemática e efetiva do património histórico e artístico da Igreja, informar e sensibilizar os responsáveis, criar modelo de Boas Práticas de Segurança, evitando a prática de furtos.

2.4.4 PROGRAMAS ESPECIAIS DE INICIATIVA DA GNR

O Programa “Apoio ao Turista- Tourist Support Patrol” visa garantir a segurança de pessoas e bens nos locais de maior concentração de pessoas e visibilidade, através de equipas especializadas e formadas que devido às características de equipas mistas (auto, ciclo, moto e apeado) podem atuar praticamente em todos os locais e com uma versatilidade assinalável. Assim proporciona-se o necessário sentimento de segurança e proximidade, em demonstração plena de uma Guarda moderna, colaborante e pró-ativa.

O “Projeto Residência Segura” iniciativa do Destacamento Territorial de Loulé, do Comando Territorial de Faro, é uma resposta ao um aumento do sentimento de insegurança, provocado pela ocorrência de vários roubos com violência a residências, localizadas em zona de difícil acesso no concelho de Loulé, no final de 2009. O projeto direciona meios humanos e materiais em regime de exclusividade, da Secção de Programas Especiais do DTerLoulé, do CTerFaro, com o objetivo de prevenir a criminalidade contra as comunidades, maioritariamente estrangeira, residentes em locais isolados. O projeto Residência Segura foi representante nacional na Conferência de Boas Práticas, do Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade que se realizou no ano de 2010 em Bruxelas, Bélgica.

⁴ Apontamentos da apresentação referente ao Briefing sobre os Programas Especiais feito aos cadetes da GNR na Academia Militar, referente a 09DEZ12; Informações disponíveis em http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpnv5/241t4nzn5

O “Projeto de Investigação e Apoio a Vitimas Especificas” da responsabilidade da Direção de Investigação Criminal, realiza ações de contato direto, informação, acompanhamento, proteção e de interação com a rede de apoio à vítima. Este projeto foi representante nacional ao “Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade” no ano de 2006.

O Projeto “Gerações de Mãos Dadas” permite a participação social e o envolvimento da comunidade mais nova com os seniores, fomentando a comunicação, interação, partilha de conhecimentos e experiências e a solidariedade entre as crianças e os idosos sob o lema “*Ninguém é tão novo que não possa ensinar e ninguém é tão velho que não possa aprender*”. O Projeto “Gerações de Mãos Dadas” apesar de ter nascido no Alentejo foi replicado por todo o dispositivo territorial, para assinalar o “Dia Internacional do Idoso”, o reconhecimento público e ao mais alto nível, da sociedade civil pelo trabalho que a GNR tem desenvolvido no âmbito do apoio e proteção aos idosos e é fruto do empenho e do profissionalismo de todos os militares que de norte a sul do país se dedicam na execução das várias atividades desenvolvidas pela GNR, no âmbito do policiamento de proximidade. O projeto ficou em décimo lugar no Prémio Manuel Mota

A Operação Azeitona Segura é um projeto de policiamento de proximidade, do Destacamento Territorial de Moura, da Guarda Nacional Republicana, adaptado à atividade agrícola de olivicultura, com o objetivo inicial de prevenir a criminalidade associada ao furto de azeitona, através de ações dinâmicas de policiamento e articulação com várias entidades tais como, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), a Segurança Social (SS), a Divisão de Inspeção Tributária da Direção das Finanças, a Autoridade de Condições para o Trabalho (ACT), a Polícia de Segurança Pública (PSP), a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e os olivicultores não associados. A operação possibilitou que o objetivo inicial da eliminação do furto de azeitona fosse atingido na plenitude e permitiu também a criação de uma base de dados agregadora de toda a informação relevante para a atividade e partilhada pelas várias entidades envolvidas.

Em 2010, o projeto foi nomeado nas categorias Serviço ao Cidadão e Cooperação do Prémio Boas Práticas no Sector Público, tendo ganho na categoria Cooperação, foi ainda representante nacional na conferência de Boas Práticas, do Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade que se realizou no ano de 2012, em Nicósia, Chipre.

2.5 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

Neste capítulo analisou-se os pontos essenciais do tema sobre os quais a investigação recaiu.

Verificou-se que a comunicação é um pilar muito importante nas instituições, tanto a nível interno como externo, e as relações públicas como uma técnica de comunicação dá a conhecer os objetivos das organizações ao seu público-alvo, no caso das Forças e Serviços de Segurança, aos cidadãos. No policiamento de proximidade, a comunicação e as relações públicas permitem o desenvolvimento de uma relação de proximidade, de confiança e a criação de laços de maior interação entre os cidadãos e as Forças de Segurança.

A segurança é uma responsabilidade de todos, o policiamento de proximidade baseia-se num policiamento preventivo, de confiança mútua, de recolha de informação, de sensibilização e de dissuasão, levando as pessoas a cooperarem com as Forças de Segurança.

Na GNR, existem meios humanos e materiais particularmente direcionados para os programas especiais de policiamento de proximidade, estes deveriam ser reforçados pela utilização de técnicas e meios de comunicação, porque permitem transmitir as atividades operacionais de uma forma clara, eficaz e precisa, a um maior número de indivíduos num menor espaço temporal.

Para além do reconhecimento exterior das boas práticas desenvolvidas no âmbito do policiamento de proximidade, o reconhecimento da sociedade, em relação ao trabalho desenvolvido pelos militares da GNR em prol da Segurança, é sem dúvida os maiores louvores que a GNR recebe.

A estratégia de comunicação assenta num conceito integrado e sequencial, onde todas as ações desenvolvidas e meios de comunicação utilizados são relevantes, para uma maior difusão das atividades operacionais. Ainda que os programas especiais se tornem mais visíveis através das reportagens e entrevistas nos canais de televisão, pois proporcionam uma maior divulgação na sociedade, não devemos dar ênfase a um dos meios de comunicação, todos são essenciais e não menos importantes são os contactos diretos com a população e as instituições locais, com relevo na vida comunitárias.

CAPÍTULO III: TRABALHO DE CAMPO – METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

O presente trabalho de investigação aplicada, tem como objetivo dar resposta à pergunta de partida e às perguntas derivadas, descritas no ponto 1.5 do Capítulo I, destinado a Introdução. Desta forma, apresenta-se neste capítulo, os métodos de abordagem ao problema e a respetiva justificação; as técnicas, procedimentos e meios utilizados; os locais e datas das pesquisas e recolha de dados; a amostragem, mais precisamente a sua composição e justificação; a descrição dos procedimentos de análise e recolha de dados; a descrição dos materiais e instrumentos utilizados; e quais os programas informáticos utilizados no processamento de dados.

3.1 MÉTODO DE ABORDAGEM

O ponto de partida da investigação foram conversas informais, entrevistas exploratórias e análise de documentos escritos relativamente ao tema. Sendo a informação bibliográfica escassa, foi necessário analisar os documentos existentes até ao momento e foi essencial o contributo providenciado por todos os intervenientes nessa investigação. O método de recolha de informação, além das já referidas conversas informais e entrevistas exploratórias, abrangeu entrevistas semiestruturadas realizadas às entidades envolvidas no Programa Azeitona Segura, análise de imprensa e de documentos relativos às Operações realizadas até a data.

Posteriormente, no tratamento das entrevistas, na sua análise e discussão de resultados seguiram-se as recomendações metodológicas de Guerra (2012). Mais precisamente, recorrendo à análise descritiva, e à análise temática, para posterior interpretação. A **análise temática** ou **análise de conteúdo tradicional** consiste na interpretação dos dados adquiridos, no tratamento do seu conteúdo e nas reflexões pertinentes para o trabalho de investigação (Guerra, 2012).

3.2 TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS

Neste trabalho as técnicas e os procedimentos utilizados foram os seguintes:

- a. Obtenção de dados primários, numa primeira fase através de entrevistas exploratórias e conversas informais, que contribuíram para a elaboração dos guiões das entrevistas semiformais e para a escolha dos entrevistados;
- b. Aquisição de dados secundários, análise de todos os documentos referentes à Operação Azeitona Segura, em suma todo o histórico da Operação desde da sua implementação até a data, no Destacamento Territorial de Moura; e
- c. Recolha e análise de imprensa referente a essa Operação, de modo a averiguar o relevo dos Órgãos de Comunicação Social nesta Operação, no Destacamento Territorial de Moura e na Divisão de Comunicação e Relações Públicas.

Por fim, procedeu-se à análise qualitativa de todos os materiais recolhidos, dando especial enfoque às entrevistas semiformais, tratadas e analisadas conforme os procedimentos da análise de conteúdo.

3.3 MEIOS UTILIZADOS

Para a realização das entrevistas foi utilizado um gravador de voz de marca *Olympus, Digital Voice Recorder VN-7700*.

A transcrição das entrevistas foi realizada através do programa *Microsoft Office Word 2010* e a análise de dados foi realizado através do programa *Microsoft Office Excel 2010*.

3.4 ENTREVISTAS

Inicialmente, nas conversas informais (oito), entre fevereiro a maio de 2012, e nas entrevistas exploratórias (duas), em agosto de 2012, a intenção da autora era obtenção de material documental para análise, assim como direcionar a sua investigação de forma a cumprir a delimitação do objeto de investigação.

Posteriormente, foram efetuadas entrevistas semiestruturadas e presenciais, em agosto de 2012 e junho de 2013, nas quais a entrevistadora seguiu um guião fixo de perguntas e no decorrer da conversa foram surgindo outras questões (Apêndice A; B, C, D, E, F). O Guião foi elaborado em conformidade com as perguntas de investigação e o

quadro de hipóteses e tendo por base as conversas informais e entrevistas exploratórias. Ao todo, realizaram-se 20 entrevistas distribuídas entre o Distrito de Lisboa (4), o Distrito de Beja (6) e no Concelho de Moura (10). Todas as entrevistas foram presenciais, exceto três em que houve necessidade de recorrer ao correio eletrónico.

3.5 COMPOSIÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DA AMOSTRA

Este trabalho de investigação requereu uma seleção cuidadosa de entrevistados, de modo a abranger os diversos contributos e diferentes perspetivas para melhor compreensão do objeto de estudo.

Foram escolhidos os entrevistados, apresentados na tabela que se segue (tabela n.º1), por se encontrarem diretamente ligados à Operação Azeitona Segura, desde a sua implementação até a data. Todos desempenharam funções específicas e contribuíram positivamente para o sucesso da Operação.

A transcrição das entrevistas foi feita, como já se referiu, mas devido à sua extensão não estão presentes no trabalho, porque excederiam a limitação do número de páginas.

Entretanto, encontram-se excertos das entrevistas nos quadros resultantes da análise descritiva e da sinopse das entrevistas na apresentação, análise e discussão dos resultados, Capítulo IV.

Tabela n.º 1: Caraterização da Amostra

Identificação no TIA	Posto	Função
Entrevistado 1	Capitão	Responsável/Mentor da Operação Azeitona Segura, Comandante do Destacamento Territorial de Moura de 2004 a 2012
Entrevistado 2	Coronel	Chefe da Divisão de Comunicação e Relações Públicas e Porta-Voz da GNR até 2012
Entrevistado 3	Major	Chefe da Divisão de Comunicação e Relações Públicas e Porta-Voz da GNR
Entrevistado 4	Major	Chefe da Repartição de Programas Especiais da Direção de operações da GNR até 2012
Entrevistado 5	Major	Chefe da Repartição de Programas Especiais da Direção de operações da GNR
Entrevistado 6	Capitão	Chefe de Repartição de Planeamento e Monitorização da Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais
Entrevistado 7	Cabo	Elemento da Equipa Especializada na Prevenção ao Furto da Azeitona
Entrevistado 8	Cabo	Elemento da Equipa Especializada na Prevenção ao Furto da Azeitona

Tabela n.º 1: Caraterização da Amostra (continuação)

Identificação no TIA	Posto	Função
Entrevistado 9	Cabo	Elemento da Equipa Especializada na Prevenção ao Furto da Azeitona
Entrevistado 10	Major-General na Reforma	Ex-Governador Civil do Distrito de Beja e Olivicultor
Entrevistado 11	Produtor	Olivicultor
Entrevistado 12	Produtor	Olivicultor
Entrevistado 13	Produtor	Presidente da Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e Olivicultor
Entrevistado 14	Produtor	Membro da Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e Olivicultor
Entrevistado 15	Produtor	Membro da Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e Olivicultor
Entrevistado 16	Subcomissário	Comandante da Polícia de Segurança Pública do Concelho de Moura
Entrevistado 17	Representante Institucional	Chefe da Delegação de Beja dos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras
Entrevistado 18	Representante Institucional	Chefe do Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes do Instituto de Segurança Social de Beja
Entrevistado 19	Representante Institucional	Dirigente Responsável pela Delegação da Unidade Local do Litoral e Baixo Alentejo da Autoridade para as Condições de Trabalho
Entrevistado 20	Representante Institucional	Membro da Divisão de Inspeção Tributária da Direção das Finanças do distrito de Beja

Como se mencionou a amostra foi constituída com a intenção de abranger os representantes das entidades envolvidas na implementação do programa.

CAPÍTULO IV:

TRABALHO DE CAMPO – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresentam-se os resultados da análise de imprensa e documental assim como os resultados obtidos pelas entrevistas realizadas, a que se seguirá a análise e discussão.

Tais elementos permitirão tirar ilações quanto às hipóteses colocadas, bem como sustentarão a resposta às perguntas formuladas.

4.1 CARATERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Como se referiu, a determinação da amostra teve por objetivo a inclusão de representantes das várias entidades com relevo para a implementação/concretização do programa, procurando-se assim captar as diversas perspetivas, bem como o tipo de participação. Assim, seguindo a ordem apresentada na tabela n.º 1, esclarecem-se as razões de escolha dos entrevistados:

O Entrevistado 1 foi escolhido por ser o mentor da Operação azeitona Segura, logo seria dúbio concretizar este estudo de caso sem a sua ímpar colaboração.

A Divisão de Comunicação e Relações Públicas é o vínculo de comunicação e relações da GNR, tanto ao nível interno como externo. Entidade relevante na aquisição documental da análise de imprensa e testemunhal de factos importantíssimos para o desenvolvimento do trabalho. Razão da escolha dos entrevistados 2 e 3. O entrevistado 2 desempenhava funções na DCRP, à data da sua intervenção na Operação e neste momento, é o entrevistado 3 que dá continuidade ao trabalho desenvolvido pela DCRP neste programa.

A Repartição de Programas Especiais encontra-se na Divisão de Emprego Operacional da Direção de Operações do Comando Operacional, entidade responsável pela elaboração, difusão e coordenação do cumprimento das diretivas e orientações relativas à prevenção criminal, policiamento de proximidade e segurança comunitária e programas especiais, como também planeia, coordena, e supervisiona a execução de missões

respeitantes aos assuntos precedentemente elencados. Neste contexto os entrevistados 4 e 5 foram escolhidos, pois neles estão depositadas competências no âmbito dos programas especiais de policiamento de proximidade.

A Divisão de Planeamento e Relações Internacionais é a entidade responsável pela coordenação dos programas especiais de policiamento de proximidade às candidaturas de prémios que visam o reconhecimento público das boas práticas desenvolvidas por todos os “Servidores do Estado” que trabalham com tenacidade em prol do cidadão. Perspetivando o conhecimento dos pormenores da coordenação que a DPERI empregou com o Comando Territorial de Beja na candidatura da Operação Azeitona Segura à 8ª Edição do Prémio de Boas Práticas no sector público, foi selecionado o entrevistado 6, chefe da repartição e monitorização da DPERI.

Entrevistaram-se os elementos da equipa de prevenção ao furto da azeitona, entrevistados 7, 8 e 9, de modo a perceber-se a nível operacional todos os pormenores relativos ao estudo de caso.

O entrevistado 10 foi entrevistado como Olivicultor e Ex-Governador Civil, entidade que colaborou na articulação com outras entidades e contribuiu para a implementação do projeto.

Na impossibilidade de contactar todos os olivicultores da operação, foram escolhidos os representantes dos grandes e pequenos produtores (considerando a dimensão das explorações), representados pelos entrevistados 11 e 12. Os entrevistados 13, 14 e 15 são também olivicultores e pertencem à Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, entidade que contribui intensivamente em todas as ações de sensibilização, como também patrocina a divulgação da operação.

Finalmente, os entrevistados 16, 17, 18, 19 e 20 são representantes de outras instituições públicas, designadamente a PSP, a SS, o SEF, a ACT e a Direção de Finanças de Beja.

4.2 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

4.2.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE

Considerando os diferentes âmbitos de competências e responsabilidades atribuídas às entidades que os entrevistados representam foi necessário elaborar vários guiões de entrevista (Apêndice A a G). Todavia, para facilitar e tornar mais lógica a exposição e exploração dos resultados, constituiu-se um único guião (Apêndice H), o qual guiará a

explicação que se segue. Note-se que o número de entrevistados que responde a cada questão será variável, porquanto nem todos responderam exatamente ao mesmo guião.

Elaborou-se guiões diferentes (apêndice A a G), de acordo como os objetivos do trabalho e com as competências que os entrevistados exercem, algo que proporcionou a obtenção de mais informações e uma melhor perceção de toda a dinâmica pertinente para esse estudo. As questões dos guiões foram interligadas dando origem a apenas um guião para o nosso estudo, explicado no apêndice H.

Quadro n.º 1 – Resultados das entrevistas à questão n.º 1

Qual é a importância e de que forma é feita a divulgação dos diferentes programas especiais?			
Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>“Depois de superiormente aprovadas, as diversas ações de programas especiais levadas a efeito pela GNR, seguem, ao nível da estratégia de comunicação a implementar, a estrutura de divulgação institucional definida pela DCRP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ao nível regional (OCS regionais e locais) – através dos Comandos Territoriais; ✓ A nível nacional (OCS nacionais) – através da Divisão de Comunicação e Relações Públicas.” 	<p>“A divulgação é feita através do nosso <i>site</i> institucional, www.gnr.pt. (...) publicamos nas redes sociais e elaboramos os comunicados aos OCS. O <i>site</i> é usado para a divulgação permanente dos programas, sendo reforçado com os comunicados de imprensa que lançam o convite aos <i>Media</i> para acompanhar o decorrer de cada operação. Paralelamente e como complemento, publicamos os conteúdos relativos aos Programas Especiais, devidamente adaptados, nas redes sociais, essencialmente, no <i>Facebook</i> e no <i>Twitter</i>.”</p>	<p>“(…) dá-se prioridade a resolução dos problemas da população mais vulnerável. A GNR direciona o seu trabalho e esforço em determinados programas em detrimento de outros. A importância é diferente de uns para outros, a divulgação é feita na nossa página, sempre que há alguma atividade relevante as relações públicas divulgam na 1ª página. Os Comandantes Territoriais dão conhecimento das suas atividades à DCRP. Outras formas de divulgação dos Programas Especiais são os seminários; <i>workshops</i>, eventos dessa índole, em que somos convidados como Oradores. (...) Também divulgamos na revista da GNR.”</p>	<p>“(…) através de ações de sensibilização, proporciona-se à comunidade em geral e aos grupos especialmente vulneráveis em particular, um conjunto de informação que lhes permitam adotar as medidas de segurança e proteção mais adequadas a cada situação em concreto. (...) Numa estratégia de proximidade com as pessoas e com as instituições locais, a Guarda desenvolve inúmeras ações de prevenção da criminalidade, através da sua presença física junto dos locais e das pessoas mais críticas e da realização de ações de sensibilização, com distribuição de folhetos, nas escolas, nas autarquias, nos centros de dia, aos comerciantes e residência a residência, de modo a informar e persuadir as pessoas, em particular aquelas que apresentam maior risco de se tornarem vítimas dos criminosos, a adotar medidas para a sua própria proteção, designadamente para precaver burlas, roubos e furtos.”</p>

No quadro n.º 1, encontram-se as respostas à questão n.º 1 “Qual é a importância e de que forma é feita a divulgação dos diferentes programas especiais?”.

A estratégia de comunicação considerada para os programas especiais segue a estrutura de divulgação institucional definida pela DCRP, ou seja, os comandos territoriais

tomam a cargo a comunicação dirigida aos órgãos de comunicação regional. Por seu lado, a DCRP ocupa-se da comunicação direcionada para os vários órgãos de comunicação social nacionais. Para além da importância conferida aos órgãos de comunicação social, a divulgação implica ainda uma forte atenção ao sítio institucional da GNR, às redes sociais, bem como a implementação de campanhas de sensibilização, acompanhadas de distribuição de materiais (folhetos) em locais apropriados e especialmente dirigidos aos públicos a que os programas se destinam, com especial atenção aos públicos mais vulneráveis.

Socorrendo-se assim de vários meios, a divulgação potencia os objetivos dos programas especiais e contribui para uma difusão rápida ao público-alvo. A divulgação permite reforçar e promover a segurança dos cidadãos em geral e em particular aos destinatários para os quais os programas especiais são especialmente direcionados.

Quadro n.º 2 – Resultados das entrevistas à questão n.º 2

Existe alguma diferença na comunicação dos programas especiais oriundos/exclusivamente da GNR e os oriundos do MAI?			
Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p>“Ao nível do empenho e dedicação, não existe qualquer diferença. (...) os programas oriundos do MAI são iguais para as diversas forças e serviços de segurança (...) trazem já uma componente de comunicação associada através de Agências de Comunicação, (...) não carecem, normalmente, de mais atuação específica por parte da área de comunicação da GNR do que a colaboração na sua divulgação. (...) Quando tudo começa cá dentro, existe um redobrado esforço, uma maior responsabilidade e uma total liberdade para programar executar e gerir o conceito em torno da identidade visual da instituição GNR.”</p>	<p>“ Não existe qualquer distinção, os Programas Especiais são divulgados da mesma forma, através dos mesmos meios, independentemente de quem é a iniciativa.”</p>	<p>“ Damos visibilidade a todos os programas que desenvolvemos. E é claro que damos maior ênfase às nossas iniciativas, pois os da Tutela transcendem-nos e não carecem de especial atenção porque já são reconhecidos a nível nacional.”</p>	<p>“ Não. O empenhamento dos militares no sucesso dos PEPP é transversal a todos, independentemente da sua origem.”</p>

No quadro acima apresentado (quadro n.º 2) estão presentes as sínteses das respostas dos entrevistados à questão n.º 2, “ **Existe alguma diferença na comunicação dos programas especiais oriundos/exclusivamente da GNR e os oriundos do MAI?**”.

De acordo com os entrevistados e com a revisão de literatura, pode-se dizer que não existe qualquer distinção ao nível da comunicação dos programas especiais. Entretanto verificou-se que os programas de iniciativa da Tutela (MAI) e de outras instituições são transversais às Forças e Serviços de Segurança, apresentam uma forte componente de comunicação, normalmente associada à Agências de Comunicação, cabendo à GNR colaborar nesta área somente na divulgação. Já os programas especiais de policiamento de proximidade oriundos da GNR, carecem de especial atenção, porque requerem uma estratégia e gestão de comunicação mais aprimorada, principalmente na promoção e divulgação das suas ações.

Como se encontra exposto no quadro n.º 3, perguntou aos Chefes da Repartição dos Programas Especiais da Direção de Operações da GNR, se “ **Faz sentido pensar no policiamento de proximidade sem a colaboração de outras entidades/instituições?**”. Os dois entrevistados mostram acordo absoluto. As parcerias são indispensáveis ao policiamento de proximidade porque proporcionam uma maior difusão das iniciativas e encaminham a um rápido alcance dos resultados.

Conclui-se que a parceria com outras entidades é fundamental, uma vez que este modelo de policiamento permite uma maior interação e comunicação com os cidadãos, promovendo um serviço público de qualidade, tendo por base uma política proactiva e essencialmente de prevenção.

Quadro n.º 3 – Resultados das entrevistas à questão n.º 3

Faz sentido, pensar no policiamento de proximidade sem a colaboração de outras entidades/instituições?	
Entrevistado 4	“ Impossível, as parcerias são essenciais. A GNR sozinha, por muitos programas especiais que tenha, se não fossem as parcerias não teria atingido o sucesso e o reconhecimento que atingiu. Por isso as parcerias são importantíssimas e imprescindíveis.”
Entrevistado 5	“ Em primeiro lugar faz todo o sentido pensar em Policiamento de Proximidade. Em segundo lugar os objetivos a atingir, através desse modelo de policiamento, podem ser exponencialmente potenciados se o trabalho for desenvolvido de forma integrada com as diversas instituições de apoio e solidariedade social locais. Em suma, o policiamento de proximidade é essencial à promoção do sentimento de segurança e a melhorar a qualidade de vida das pessoas e pode subsistir de forma isolada, mas será mais eficiente se conseguir envolver as pessoas e as instituições locais.”

Exemplo do estabelecimento de parcerias é precisamente o caso da Operação Azeitona Segura. Com efeito, Uma das metodologias adotadas foi a articulação com entidades direta ou indiretamente ligadas ao problema em causa, mais precisamente com a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, os Olivicultores não associados dos Concelhos de Moura e de Serpa, a Delegação de Beja dos Serviços de Estrangeiros e

Fronteiras, o Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes do Instituto de Segurança Social de Beja, a Delegação da Unidade Local do Litoral e Baixo Alentejo da Autoridade para as Condições de Trabalho, a Divisão de Inspeção Tributária da Direção das Finanças do distrito de Beja e a Polícia de Segurança Pública do Concelho de Moura. Trataremos em seguida de caracterizar o envolvimento dos vários parceiros, incluindo a GNR (além dos supramencionados).

O quadro n.º 4 apresenta as sinopses das respostas à questão n.º 4, “ **Em que consistiu concretamente a (sua) participação/da entidade que representa na Operação Azeitona Segura?**”. Os intervenientes desempenharam as competências que lhes são atribuídas, rentabilizando os recursos humanos e materiais. O entrevistado 1, idealizou e implementou a Operação, desenvolvendo ações baseadas na prevenção de toda a criminalidade associada ao furto de azeitona.

Inicialmente, a gestão e estratégia de comunicação da operação em estudo foi desenvolvida apenas pelo Destacamento Territorial de Moura em conjunto com os patrocinadores locais (a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, as juntas de Freguesia, entre outros). A partir da Operação de 2009/2010, ano em que se investiu na divulgação da Operação, o entrevistado 2, arquitetou a gestão e estratégia de comunicação desenvolvida pela DCRP. O entrevistado 3 quando ocupou o cargo, deu continuidade ao trabalho realizado.

Os entrevistados 4 e 5 divulgaram a Operação nos termos das competências que correspondem ao chefe da Repartição dos Programas Especiais da Direção Operacional da GNR.

A intervenção da DPERI, contribuiu para a divulgação do programa a nível nacional, através da coordenação necessária para a candidatura ao prémio da 8ª Edição do Prémio de Boas Práticas. Também contribuiu para que o Comando Territorial de Beja apresentasse o Programa a concurso ao Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade em 2012.

Os entrevistados 7, 8 e 9 (elementos da equipa especializada de prevenção ao furto de azeitona) promoveram a Operação quando policiavam os terrenos, e principalmente nas intervenções junto dos olivicultores e trabalhadores e em todos os contatos estabelecidos no âmbito do policiamento de proximidade.

O entrevistado 10, apoiou inicialmente a GNR, desenvolvendo um papel importante como elo de ligação entre a GNR e outras entidades.

Também os entrevistados 13, 14, e 15, pelo papel que desempenham na Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, constituíram forte apoio na cooperação com as várias entidades e na mobilização dos principais lesados nos furtos, ou seja, os olivicultores. Os representantes dos Olivicultores, entrevistados 11 e 12, mostram que todos colaboram com a GNR desde da sua implementação e até a data. E alegam que a operação não teria alcançado o sucesso sem a forte afluência de todos os Olivicultores, principalmente dos lesados. Esta Operação favoreceu o sentimento de segurança e os laços de confiança na GNR.

As entidades convidadas a partir da campanha 2007/2008 para participarem nas reuniões de trabalho/esclarecimentos e posteriormente para a fiscalização dos ilícitos, entrevistados 16, 17, 18, 19 e 20, contribuem para o esclarecimento de jurisdição laboral das suas áreas.

Quadro n.º4 - Resultados das entrevistas à questão n.º4

Em que consistiu concretamente a participação da entidade que representa nesta Operação Azeitona Segura?	
Entrevistado	Respostas
1	“A necessidade de criar o projeto “Azeitona Segura” surgiu em 2005 perante a verificação de muitos furtos de azeitona durante a campanha sazonal de colheita daquele fruto, essencialmente no Concelho de Moura.(...) Inicialmente foram criadas essencialmente metodologias e tomadas algumas iniciativas para prevenir o furto da azeitona. Desde logo o objetivo não foi detetar os autores em flagrante delito, pois nem sequer tínhamos efetivo suficiente para tal. Apesar de se registarem várias situações de flagrante delito, a aposta focou-se na prevenção e não tanto em dar uma resposta rápida às ocorrências.”
2	“ (...) no que diz respeito à estratégia de comunicação e à área de desempenho da DCRP, tem três momentos distintos mas complementares (...) Fase projeto - a DCRP, em permanente articulação com o Comando Territorial de Beja, apoia e articula naquilo que for considerado necessário para a elaboração dos componentes visuais de divulgação do programa, elabora um vídeo publicitário de lançamento do programa, redige os conteúdos para os órgãos de comunicação social, (...) e gere a inserção de conteúdos específicos ao programa nas redes sociais e na página oficial da GNR (...). Fase execução - para além de continuar a apoiar o CT de Beja ao nível dos componentes de audiovisuais, a DCRP estabelece contactos com os diversos OCS no sentido de materializar entrevistas e reportagens que retratem a execução do programa. Continua a gestão ao nível das redes sociais e da página oficial da GNR (...) e Fase gestão - a DCRP tenta explorar ao máximo a imagem de sucesso do programa, com especial incidência na conquista do prémio Cooperação, feito até agora único quer na GNR, quer ao nível dos nossos parceiros de setor de atividade.”
3	“Desenvolvemos as mesmas ações que utilizamos para divulgar as outras atividades da Guarda. Cada vez que a Operação Azeitona Segura é ativada, fazemos um comunicado à Comunicação Social e publicamos essa ação no <i>site</i> da GNR e nas páginas das redes sociais. Convidamos os órgãos de Comunicação Social a acompanharem uma ou outra ação à sua escolha no local que entenderem. Fazemos a articulação com os CTer’s de modo a potenciarmos essas Operações, que por sua vez utilizam o seu próprio ciclo da comunicação para fazerem essa divulgação.”
4	“O envolvimento da Repartição é divulgar os projetos desenvolvidos localmente pelos CTer. Assim como qualquer outro programa, o envolvimento do comando geral é dar conhecimento de boas práticas que podem ser implementadas, noutras zonas do país, quer sejam da nossa iniciativa, quer sejam de outras entidades. (...) Como boa prática a operação azeitona segura, foi divulgada de modo a poder ser aproveitada para resolver algum problema algum CTer, tenha no âmbito do furto de outros produtos agrícolas.
5	“ (...) a RPE tem a responsabilidade de elaborar a Diretiva Operacional que visa o combate ao crime de furto da Azeitona, no âmbito da Operação Azeitona Segura e promove, através da DCRP, a divulgação da Operação e os seus resultados. (...) O Trabalho de recolha de informação, de sensibilização, de dissuasão e repressão compete aos Comandos Territoriais.”

Quadro n.º4 - Resultados das entrevistas à questão n.º4 (continuação)

Em que consistiu concretamente a participação da entidade que representa nesta Operação Azeitona Segura?	
Entrevistado	Respostas
6	“(…) a DPERI mantém um conjunto de atribuições relacionadas com a identificação, divulgação e promoção de boas práticas, exponenciando os seus efeitos junto do dispositivo e das populações que serve.”
7	“(…) fazia o patrulhamento diário, tanto auto como motorizado, todos os dias (…). Queríamos os salvar de serem vítimas da criminalidade associada a produção Azeitona, o nosso objetivo era ajuda-los. (…) acompanhava o Comandante de Destacamento em todas as ações de sensibilização, referente a Operação.”
8	“Nós existimos para servir o cidadão, a nossa presença no terreno funciona como dissuasora para os transgressores, o policiamento de proximidade é muito importante.(…)”
9	“(…) fazia patrulhamento diário, auto, moto e apeado. Todos os dias saímos para contactar com os trabalhadores, Olivicultores no terreno, realizando ações de sensibilização referente a Operação.”
10	“Como Governador Civil e Olivicultor, gostaria de ver a situação resolvida.(…) Colaborei com a GNR e com a Cooperativa para pudermos resolver essa situação. (…) apoiei na articulação com outras entidades que posteriormente intervieram na Operação (…).”
11	“Como lesado, gostaria de ver a situação resolvida. Queria unir-me, colaborar com a GNR, todos combatemos o furto da Azeitona. (…) Esta Operação mudou a atitude dos trabalhadores, antes quando viam a GNR escondiam e agora ficam gratos e contentes com a passagem da GNR pelo terreno. (…) se não tivesse havido cooperação por parte dos olivicultores, a operação não teria resultados extraordinários.”
12	“Como lesado, gostaria de ver a situação resolvida. Queria unir-me, colaborar com a GNR, todos combatemos o furto da Azeitona. (…) O trabalho em conjunto “ a união faz a força”, permitiu resolvermos essa situação. A cooperação com a GNR foi sem dúvida algo notável. (…) sempre vi a GNR como uma parceira. A operação veio melhorar o relacionamento com esta autoridade.”
13	“Participação da Cooperativa foi mais nas ações de divulgação, nas reuniões que houve. Foi parceria nessa Operação em todas as ações de sensibilização e divulgação.”
14	“A Cooperativa colaborava nas reuniões, mobilizava os sócios através de um sistema interno, enviamos mensagens aos nossos sócios com conselhos, datas da reuniões e informações. Somos interlocutores entre os sócios e as várias entidades, nós conseguimos mobilizar o maior número de Olivicultores para ações de sensibilização.”
15	“Como associado na Cooperativa e fazendo parte da direção, colaborei em tudo que foi preciso a minha intervenção. A direção conseguiu recuperar essa cooperativa da falência.”
16	“A nossa participação é mais na fiscalização dos transportes dos materiais, verificar a validade dos documentos. Fazemos parte das reuniões de esclarecimento que são ações de sensibilização. Colaboramos assim, na prevenção e na fiscalização desta operação.”
17	“Consistiu no trabalho que desenvolvemos, que neste caso concretamente é o controlo, a fiscalização da permanência e atividade dos trabalhadores estrangeiros em Território Nacional. Dar execução à Política de imigração e asilo de Portugal, de acordo com a Constituição e da Lei e as orientações do Governo. Numa primeira fase nas reuniões de esclarecimento, onde explicamos o trabalho que é desenvolvido pelo SEF, respondendo às dúvidas postas pelos olivicultores e proprietários de explorações agrícolas.”
18	“São objetivos desta ação para a segurança social, o carácter preventivo, além da verificação dos beneficiários e contribuintes sobre os seus direitos e obrigações para com a segurança social, tendo em vista prevenir ou corrigir a prática de infrações, também a fiscalização do cumprimento das obrigações dos beneficiários e contribuintes, em especial as relacionadas com o enquadramento, a inscrição, o registo e a declaração de remunerações.”
19	“Nas ações de sensibilização e reuniões de esclarecimento, que decorreram na Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, assim como em outras entidades, a ACT tem o papel de informar e sensibilizar os cidadãos para os problemas laborais e condições de segurança e saúde no trabalho (SST) dos trabalhadores, nomeadamente, o trabalho não declarado, regularidade dos contratos de trabalho, matérias de SST, isto é, se os empregadores cumprem com a legislação, quer laboral quer em segurança e saúde no trabalho, respondendo às dúvidas postas pelos Olivicultores e proprietários de explorações agrícolas, assim como, chamar a atenção dos mesmos para outras matérias de nossa competência.”
20	“Consistiu no trabalho que desenvolvemos, que neste caso concretamente é a verificação do cumprimento das obrigações tributárias e a prevenção das infrações tributárias. Numa primeira fase nas reuniões de esclarecimento, onde explicamos o trabalho que é desenvolvido pela Divisão de Inspeção Tributária da Direção de Finanças de Beja dos Serviços de Finanças. Esclarecemos e orientamos os Olivicultores e proprietários de explorações agrícolas, as demais obrigações tributárias sobre o cumprimento dos seus deveres perante a administração tributária, respondendo às dúvidas postas por eles.”

Nota-se que o sucesso desta Operação exprime-se no empenho, na dedicação e na cooperação de todos os intervenientes. Embora, cada entidade tivesse conservado as suas competências, todos trabalharam juntos com o mesmo objetivo de prevenir e combater a criminalidade associada com o furto da azeitona, rentabilizando desde modo meios humanos e materiais.

No entanto é espectável que uma Operação com essas características também comporte algumas dificuldades. Neste sentido, colocou-se aos entrevistados à questão n.º 5, “ **Quais foram os principais constrangimentos/dificuldades verificadas na Operação Azeitona Segura? (ao nível da articulação com outras entidades, na implementação, na comunicação e ao nível do patrulhamento).**”

O quadro n.º 5 é composto pelos excertos das respostas à questão acima descrita.

Os constrangimentos/dificuldades verificados na Operação Azeitona Segura, foram detetados ao nível da sua implementação e no início da sua divulgação nacional. Em relação a articulação com outras entidades não existiram constrangimentos/dificuldades.

Pode-se dizer que em relação à implementação da Operação Azeitona Segura, inicialmente havia muita descrença na materialização dos objetivos estipulados, por causa das diretrizes da Operação se basearem principalmente na prevenção e por apresentar metodologias díspares das diretivas e das normas que norteiam a GNR ao nível dos programas especiais de policiamento de proximidade.

Ao nível da comunicação, o principal objetivo é potenciar a Operação, através da divulgação e difusão, promovendo deste modo a segurança das pessoas e a prevenção dos ilícitos associados ao furto de azeitona. Foi admitida alguma dificuldade de ordem financeira, embora na opinião dos entrevistados não tenha prejudicado o sucesso da Operação.

Entretanto, os resultados da Operação, a metodologia de patrulhamento inserido nesse projeto (a cavalo, apeado, auto, motorizado, equipas de manutenção de ordem pública e equipas cinotécnicas para esta ação), o contentamento dos cidadãos (olivicultores, trabalhadores, negociadores, familiares, entidades, entre outros), o empenho dos militares e civis da GNR e a boa articulação existente entre as entidades, superam as expectativas, exponenciando a mesma e tornando-a num êxito nacional e internacional.

Quadro n.º5 – Resultados das entrevistas à questão n.º5

Quais foram os principais constrangimentos/dificuldades (na implementação/ articulação com outras entidades/ comunicação/ patrulhamento) verificadas na Operação Azeitona Segura?	
Entrevistado	Respostas
1	“Não foi difícil convencer o escalão superior de que era necessário fazer qualquer coisa. Entretanto, as diretrizes de avanço da operação baseada na prevenção sofreram algumas descrenças. Porque, infelizmente, ainda se trabalha muito baseando-nos em resultados numéricos.”
2	“Provavelmente é mais uma evidência do que um constrangimento ou dificuldade, mas a ter que identificar alguma será sempre a dos recursos financeiros. (...) Poderia ter sido feito mais e provavelmente melhor. Contudo, apesar de ser um constrangimento, em nenhum momento colocou em causa o desenrolar da estratégia de comunicação relativa ao projeto. Tal como noutras situações, é compensado com engenho e imaginação o que falta em recursos financeiros.”
3	“Inicialmente, o desafio passou por convencer os Órgãos de Comunicação Social da importância desta Operação no combate aos furtos da azeitona e consequentemente a minimizar os prejuízos financeiros para os agricultores. Felizmente, com o empenho dos militares e civis da Guarda, os resultados da Operação e a sua eficiência superaram todas as expectativas, tornado a mesma um êxito nacional e internacional.”
4	“Acho que não existem dificuldades relativamente à comunicação e à divulgação desses programas. Aquilo que a Guarda faz é divulgado, aqui a maior dificuldade é o Comando Geral da Guarda ter conhecimento em tempo oportuno do trabalho desenvolvido pelo Comandos Territoriais (CTer), pois é a única forma possível de utilizarmos os nossos instrumentos de divulgação, (...)”
5	“Numa atividade que assume uma vertente vincadamente preventiva e face ao constrangimento orçamental que atinge todas as instituições, há que arranjar formas e alternativas de conseguir cumprir a missão com os instrumentos que detemos e, modéstia à parte, os militares da Guarda têm sido incansáveis e têm realizado um trabalho sobejamente reconhecido pela sociedade civil, o que muito orgulha a Instituição.”
7	“Inicialmente, (...) Alguns olivicultores já tinham perdido esperanças numa resolução para o problema, as metodologias adotadas proporcionaram o fortalecimento a cooperação entre os olivicultores, trabalhadores, negociadores e os militares do Destacamento.”
8	“Inicialmente, foi ter conhecimento de toda a área e de todo processo que envolve a apanha da Azeitona. Conseguimos desde modo descobrir a origem dos furtos. Algo que potenciou a confiança que as pessoas depositam nas Forças de Segurança.”
9	“Inicialmente as limitações de gastos de combustíveis, condicionaram um pouco, devido a dispersão territorial que existe no nosso concelho. Entretanto, conseguiu-se fazer frente adaptando novas metodologias.”
10	“Não houve nenhuma dificuldade de articulação, todas as entidades se dispuseram a colaborar.”
11	“Não houve nenhuma dificuldade de articulação, o trabalho da GNR foi pedagógica para as restantes entidades. A GNR teve e continua a ter uma atitude de proximidade.”
12	“Não houve nenhuma dificuldade de articulação, a GNR nos sensibilizou em relação a participação de outras entidades na Operação.”
13	“(...) sempre houve uma boa relação entre a Cooperativa e todas as instituições envolvidas.
14	“Não, tem-se verificado uma boa articulação entre todos. Nós estamos sempre disponíveis para colaborar com todas as instituições.”
15	“Não, tudo era bem articulado através da GNR e do Governador Civil. A GNR teve um trabalho extremamente aceite.”
16	“Não, talvez por precisamos uns dos outros a nossa relação é boa. A articulação deve ser sempre bem gerida pois proporciona uma boa cooperação. Assim auxiliamos sempre uns aos outros.”
17	“Não houve nenhuma dificuldade.”
18	“Não houve dificuldades. A participação da GNR é crucial para o desenvolvimento deste tipo de acções, sem prejuízo da concretização de quaisquer outros objectivos que tenham em vista. Assumem um papel imprescindível não só pelo conhecimento que detêm do terreno, mas também como forma de garantir a segurança de toda a operação e o evitar as fugas de trabalhadores.”
19	“Não, tenta-se sempre coordenar datas, método de trabalho e as coisas têm sido muito bem articuladas. No terreno as coisas também têm corrido bem, há uma boa coordenação entre as entidades envolvidas.”
20	“Não, as equipas são constituídas por representante de cada entidade envolvida e existe muita cooperação.”

No quadro n.º 6, estão presentes as respostas à questão n.º 6, “ **O facto de ter participado nesta Operação mudou de algum modo a sua opinião sobre a GNR? De**

que maneira?” Esta questão foi colocada aos Olivicultores e as outras entidades envolvidas na Operação, entrevistados 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 e 20.

Da análise das respostas, verifica-se que as características especiais desta Operação, permitiram aprimorar principalmente o contacto dos militares da GNR do Destacamento de Moura, com a população e todos os intervenientes. O facto de existir uma equipa com funções exclusivas de patrulhamento de proximidade, promoveu a confiança depositada na GNR.. Como também possibilitou à equipa obter informações privilegiadas para fazer face aos ilícitos.

A articulação de diferentes entidades, que prestam serviço público a sociedade é relevante porque permite rentabilizar os meios humanos e materiais, exige uma maior interação e partilha de informação.

Quadro n.º 6 – Resultados das entrevistas à questão n.º 6

O facto de ter participado nesta Operação mudou de algum modo a sua opinião sobre a GNR? De que maneira?	
Entrevistado	Respostas
10	“Não, sempre colaborei com a GNR. E como militar conheço o trabalho desenvolvido pelos militares da Guarda Nacional Republicana.”
11	“Não, sempre colaborei com a GNR, porque valoriza o nosso trabalho, tem uma atitude de compreensão, proximidade. Não trabalha apenas na repressão, promove principalmente a prevenção e a proximidade.”
12	“Não, sempre vi a GNR como uma parceira. A operação veio melhorar o relacionamento com esta autoridade.”
13	“A presença da GNR é dissuasiva para os maus intencionados, faz-nos sentir mais seguros.”
14	“A nossa participação no âmbito da Operação “Azeitona Segura” permitiu maior aproximação com os profissionais do Destacamento Territorial de Moura.”
15	“Houve mais aproximação dos Olivicultores com a GNR, e conseguiu-se combater o furto da Azeitona.”
16	“Aprimorou a nossa interação, a cooperação permite aperfeiçoar procedimentos. E no final quem fica a ganhar com isso é o cidadão.”
17	“É essencial que as várias Forças e Serviços de Segurança participem em conjunto. A participação do SEF no âmbito da “azeitona segura” permitiu maior aproximação com os profissionais do destacamento da GNR de Moura.”
18	“A partilha de informação entre a GNR, Segurança Social, e outras entidades permite aos intervenientes acompanhar e encaminhar, para quem de direito, os casos que se venham a sinalizar. É nesse sentido que no âmbito das nossas atribuições procuramos sempre privilegiar os contatos com as entidades locais.”
19	“A participação da ACT no âmbito da Operação permitiu maior aproximação com os profissionais do destacamento da GNR de Moura e de outros destacamentos da GNR. Tem sido uma participação muito frutífera pois temos verificado, ao longo dos anos, naquela zona uma melhoria progressiva no cumprimento da legislação.”
20	“É essencial cooperar com as várias Forças e Serviços de Segurança pois permite conhecer o <i>modus operandi</i> das entidades. A nossa participação no âmbito da Operação “Azeitona Segura” permitiu maior aproximação com os profissionais do Destacamento Territorial de Moura.”

Em relação à questão n.º 7, “**Quais foram as entidades envolvidas/convidadas na divulgação e comunicação da Operação Azeitona Segura?**”. Apresenta-se no quadro n.º 7, a resposta desta questão que foi colocada ao responsável/mentor da Operação Azeitona Segura, pessoa competente para responder validamente, entrevistado n.º 1.

Averiguou-se que a Divisão de Comunicação e Relações Públicas foi a primeira entidade que entreveio na divulgação da Operação a nível nacional, produziu um vídeo institucional da Operação, estabeleceu contato com os Órgãos de Comunicação Social nacionais e publicou no *site* institucional. Algo que foi possível através do contato direto entre o Destacamento Territorial de Moura e a DCRP.

Quadro n.º 7 – Resultados das entrevistas à questão n.º 7

Quais foram as entidades envolvidas/convidadas na divulgação e comunicação da Operação Azeitona Segura?	
Entrevistado 1	“A divulgação foi aprimorada, a partir do contato direto e coordenação com a Divisão de Comunicação e Relações Públicas. Foi de facto a primeira entidade que colaborou com a divulgação, tendo inclusive elaborado um vídeo institucional e contactado órgãos de comunicação social nacionais. Só foi possível investir na divulgação a nível dos <i>mupi</i> 's, cartazes e tempo de antena na rádio local porque outras entidades privadas e públicas patrocinaram essas ações de divulgação: as Juntas de Freguesias, Câmaras Municipais e a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos pagaram a publicidade. As próprias reuniões de coordenação/esclarecimento levaram a perceber os muitos benefícios a nível de prevenção da criminalidade associada ao furto da azeitona. Até a data, a publicidade não faz parte do orçamento da GNR e as entidades continuam a patrocinar a divulgação.”

Localmente, a divulgação iniciou-se com reuniões de coordenação/ esclarecimento na Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e distribuição de panfletos nos Postos Territoriais e essencialmente no policiamento de proximidade efetuado pela equipa especializada na prevenção do furto da azeitona.

O patrocínio das Juntas de Freguesias, Câmaras Municipais, da Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e o apoio da empresa gráfica local (Sulut-Publicidade e Arte gráficas, Lda.) possibilitou o investimento na divulgação. Assim, através dos *mupi*'s, cartazes, jornais e tempo de antena na rádio local, Rádio Planície, durante a Operação foi possível uma maior sensibilização e produziu um efeito dissuasor nos infratores. Os resultados das operações anteriores e toda a articulação despertaram a atenção da TVI, SIC, Correio da Manhã, Jornal de Notícias entre outros.

Da análise das respostas à questão n.º 8, “ **A divulgação da Operação Azeitona Segura teve alguma característica particular?**”, como se encontra exposto no quadro n.º 8, os chefes da DCRP consideram que divulgação da Operação Azeitona Segura teve características particulares, nomeadamente a cooperação dos intervenientes ao nível operacional (patrulheiros) e ao nível estratégico e tático. Neste âmbito, realça-se o modo como se procedeu à gestão da comunicação, de forma integrada e envolvendo coordenação entre o nível local, o nível nacional e internacional, respetivamente sob principal responsabilidade DTerMoura, DCRP e DPERI.

Denota-se que houve total interação e comunicação dos diversos níveis da estrutura da GNR. Em 2012, esta Operação passou a ser um programa de âmbito nacional e em simultâneo a Direção de Serviços de Proteção da Natureza e do Ambiente, desenvolveu a nível nacional a “ Operação Lagares de Azeite”, que incidiu na fiscalização do tratamento dos resíduos e o licenciamento dos estabelecimentos de armazenamento e conservação. Facto que realçou a importância da Operação Azeitona Segura.

Quadro n.º 8 – Resultados das entrevistas à questão n.º 8

A divulgação da Operação Azeitona Segura teve alguma característica particular?	
Entrevistado 2	“ As duas características que julgo mais distintivas são: o total empenho e participação dos diversos níveis da estrutura da GNR intervenientes – desde os patrulheiros que executaram no terreno a ação, até à estrutura superior de Comando e Direção, passando pelo Posto, Destacamento e Comando Territorial, numa simbiose de interesses que envolveu desde o Guarda mais moderno ao Comandante-Geral – e o interesse, apetência e procura dos diversos órgãos de comunicação social em relação ao programa.”
Entrevistado 3	“ Teve uma característica muito particular, porque inicialmente existia alguma descrença no interior da Guarda, em relação ao sucesso da Operação. Essa ideia foi contrariada através da sua eficácia operacional e da distinção que mereceu, passando o seu âmbito de regional para nacional, desde de 2012. No ano de 2012, passou a ser um programa de âmbito nacional com uma vantagem da DSEPNA desenvolver em simultâneo uma Operação aos Lagares de Azeite, para fiscalizar o tratamento dos resíduos e o licenciamento dos estabelecimentos. Esta parceria permitiu reforçar ainda mais a importância da Operação Azeitona Segura.”

No quadro n.º 9, encontram-se apresentados os resultados das respostas à questão n.º 9, “ **Os órgãos de Comunicação Social local/regional influenciaram a sua tomada de decisão de participar no projeto?**”. Esta questão foi colocada ao entrevistado 10 (Ex-Governador Civil de Beja e Olivicultor) e aos representantes dos olivicultores (entrevistado 11 e 12). Com o intuito de compreender qual foi a influência que os Órgãos de Comunicação Social local/regional tiveram na tomada de decisão dos Olivicultores colaborarem ativamente no projeto.

Para estes entrevistados os órgãos de Comunicação Social não tiveram uma influência direta, quanto à sua participação no programa. Contudo não deixam de frisar a importância da divulgação feita por estes meios, junto de outros agricultores, dos próprios trabalhadores e da comunidade em geral, incluindo patrocinadores. Alegam ainda que a difusão efetuada através da rádio e de outros meios transmitiam importantes conselhos da GNR, conducentes a mudança de comportamentos e reforçavam a confiança deposita nesta força de segurança e o sentimento de segurança.

Quadro n.º 9 – Resultados das entrevistas à questão n.º9

Os órgãos de Comunicação Social local/regional influenciaram a sua tomada de decisão de participar na no projeto?	
Entrevistado	Respostas
10	“ Tomei a iniciativa através dos contatos estabelecidos com a Direção da Cooperativa Agrícola de Moura e com o Comandante de Destacamento Territorial de Moura. Entretanto, a divulgação foi marcante durante aquele período, principalmente na aceitação das entidades públicas e privadas para patrocinarem a publicidade e o marketing da operação.”
11	“ A iniciativa partiu dos contatos estabelecidos com a Cooperativa Agrícola de Moura e com os militares do Destacamento Territorial de Moura, principalmente com os elementos da equipa de prevenção ao furto de azeitona. Contudo, contribuiu para o conhecimento da comunidade das ações de sensibilização, algo que refletiu na mudança de comportamento laboral dos trabalhadores e dissuadiu os mal-intencionados.”
12	“ A iniciativa partiu dos contatos estabelecidos com a Cooperativa Agrícola de Moura e com os elementos da equipa de prevenção ao furto de azeitona. A radiodifusão da operação contribuiu para o conhecimento da comunidade das ações de sensibilização, reforçava diariamente os conselhos dados pelos militares da GNR, algo que reflectiu na mudança de comportamento laboral dos trabalhadores, e nós (olivicultores) sentimo-nos mais protegidos, seguros e com enorme vontade de colaborar cada vez mais com a GNR.”

Através da interpretação das respostas à questão n.º 10, “ **Das ações de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?**”, apresentada no gráfico n.º 1 (abaixo exposto). Esta questão foi colocada a todos os entrevistados, de forma estrutura e no final da entrevista.

Verifica-se uma preferência dos entrevistados por quatro formas de divulgação: as reuniões de trabalho/esclarecimento; as reportagens nos canais de TV, o tempo de antena na Rádio local, assim como os pontos de afixação de informação em locais públicos. Em contrapartida, a imprensa escrita e o *site* institucional (incluindo as redes sociais) foram os menos referenciados.

Assim, destes resultados pode depreender-se uma maior preferência pelos meios de divulgação mais próximos do universo dos destinatários. Tal não significa, porém, que a imprensa escrita e o *site* devam ser desconsiderados, antes reforça o interesse em se conjugarem diferentes meios de comunicação.

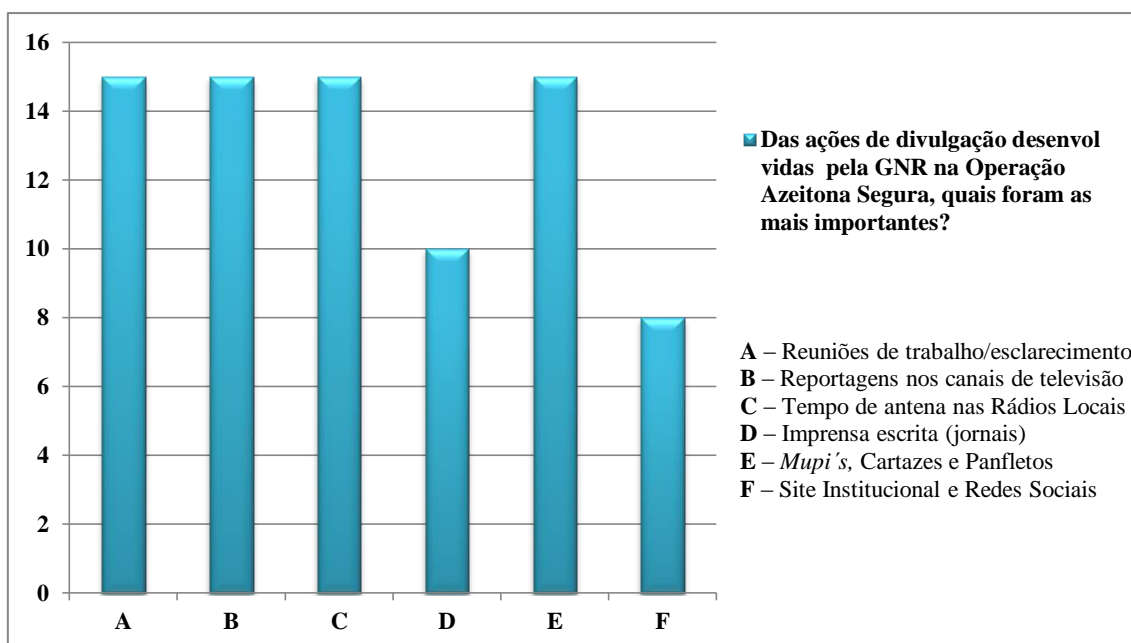


Gráfico n.º 1 – Resultados das entrevistas à questão n.º 10

Perguntou-se ainda aos entrevistados se “ **Consideram que a Operação deve ter mais divulgação?**” (questão n.º 11). Estes consideram que a divulgação é sempre importante, se por ventura se puder fazer mais, todos teríamos a ganhar.

Assim, dada a importância do prémio de boas práticas no sector público, questionámos os entrevistados sobre que aspetos terão contribuído para tal. O gráfico que se segue (gráfico n.º 2) mostra as respostas à questão n.º 12, “ **Em seu entender quais foram os aspetos mais importantes para que a Operação tenha ganho a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, na categoria de Cooperação?**”. Averiguou-se que o corolário do reconhecimento público ao nível dos intervenientes beneficiários e dos resultados atingidos, contribuiu para a identificação do potencial deste projeto, conduzindo-o para a candidatura à 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, mediante coordenação da DPERI.

Inicialmente, a Operação Azeitona Segura foi nomeada em três categorias (Cooperação, Serviço ao Cidadão e Administração Central Direta e Administração Regional), conseguiu conquistar o prémio nacional na categoria de cooperação.

Também se verifica que a cooperação existente entre todos os intervenientes na Operação, a sua divulgação e os resultados das operações executadas contribuiu para a conquista deste prémio, e principalmente para o reconhecimento público.

Em suma, as sinergias desenvolvidas na Operação Azeitona Segura, promoveram a cooperação, a proximidade e o trabalho de equipa, algo potenciado primordialmente pela colaboração dos olivicultores, trabalhadores, negociadores e pelo empenho de todos os militares da GNR envolvidos.

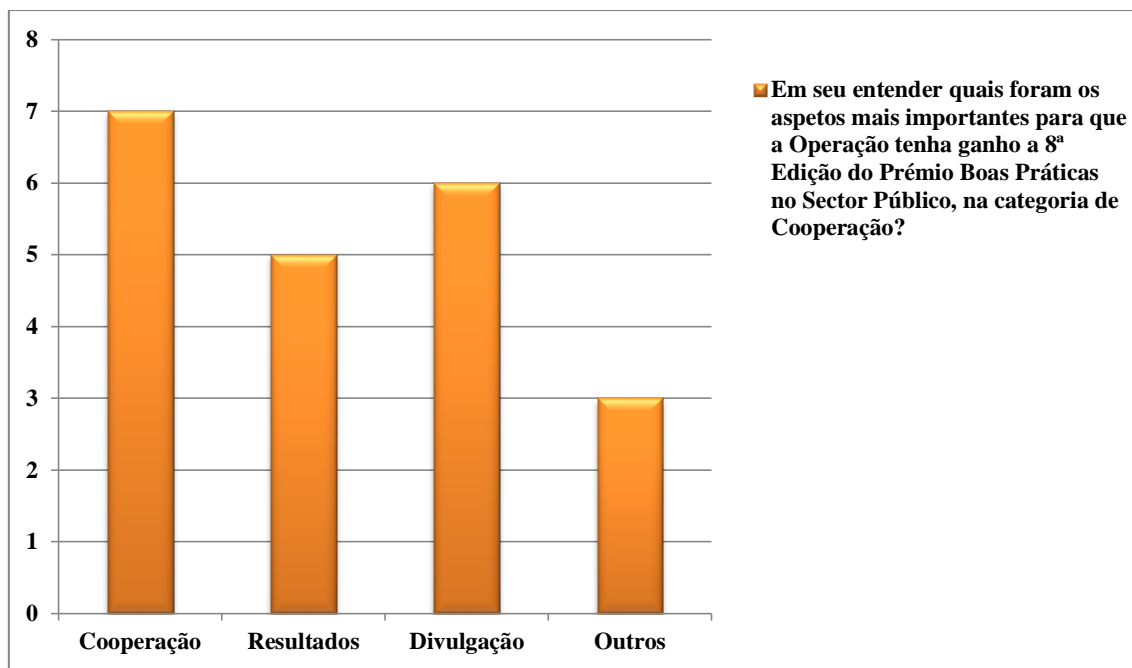


Gráfico n.º 2 – Resultados das entrevistas à questão n.º 12

Todo o empenho e dedicação depositados pelos envolvidos na Operação, propulsionaram a atenuação de um sentimento de insegurança vivenciado nos Olivicultores, trabalhadores e negociadores, até a sua implementação no Concelho.

Citando, a Dr.ª Suzana Toscano, Presidente do Júri da 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, “ a Operação Azeitona Segura é a prova de que com pouco se consegue fazer muito”. De facto os resultados obtidos são provenientes do empenho, dedicação e trabalho de todos os intervenientes na Operação.

4.3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DA ANÁLISE DE IMPRENSA

A tabela que se segue (tabela n.º 2), corresponde aos resultados obtidos na pesquisa e análise de imprensa sobre o nosso estudo de caso, Operação Azeitona Segura, desde da sua implementação (2005/2006) até à data (campanha de 2012/2013). Esta tabela é o resultado dos recortes de imprensa feitos pela Repartição de Análise de Imprensa da DCRP e das pesquisas e análise de imprensa feita pela autora nos sítios de internet e em duas publicações do jornal “A Planície”, facultadas pelo entrevistado 9.

O “ X ” sinaliza os órgãos de imprensa que divulgaram a Operação. Verificou-se que os Órgãos de Comunicação Social Regional divulgaram o programa desde a sua implementação, destacando-se a Rádio Planície, que através de um tempo de antena disponibilizado à GNR permitiu a emissão diária dos conselhos aos Olivicultores e trabalhadores e dos resultados da Operação à comunidade.

Tabela n.º 2 – Resultados da Pesquisa e Análise de Imprensa da Operação Azeitona Segura

Notícias/Reportagens/Tempo de Antena								
OCS	Período da Operação Azeitona Segura (épocas da apanha)							
	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Rádio Planície Moura	X	X	X	X	X	X	X	X
Jornal A Planície	X	X	X	X	X	X	X	X
Voz do Alentejo – Beja	X	X	X	X	X	X	X	X
DCRP					X	X	X	X
Alentejo Popular Online					X	X	X	X
Correio da Manhã					X	X	X	X
Diário Económico						X		
Expresso					X	X	X	X
Jornal de Notícias					X	X	X	X
RTP 1/ RTP Informações.					X	X	X	X
SIC/ SIC Notícias					X	X	X	X
TVI/ TVI 24					X	X	X	X

Esta tabela demonstra uma forte aposta na comunicação das atividades operacionais da Operação Azeitona Segura a partir da campanha de 2009/2010. Tal repercute-se, como se verifica na referida tabela, na expressão mediática conferida à operação, tanto nos Órgãos de Comunicação Social locais/regionais, como também a nível nacional.

Em anexo (anexo A a J) apresenta-se os recortes das notícias, resultados da análise de imprensa. Na impossibilidade de expor as reportagens audiovisuais, provenientes dos canais de Televisão e da DCRP, estas encontram-se referenciadas na tabela acima apresentada.

A participação ativa dos Órgãos de Comunicação Social nacional foi impulsionada pela reportagem institucional da operação produzida pela DCRP, que mostrou a importância desse projeto para a sociedade, pois a divulgação de atividades operacionais desenvolvidas em prol da segurança e proteção dos cidadãos deve ser do conhecimento de todos, pois permite replicar as metodologias em situações similares (prevenção e combate da criminalidade associada ao furto de produtos agrícolas). Além de produzir uma maior dissuasão dos infratores e aumentar o sentimento de segurança dos cidadãos.

Relativamente aos Órgãos de Comunicação Social nacional, ao apresentarem as notícias de última hora referentes aos resultados da Operação, davam a conhecer os pontos fulcrais da mesma, dando ênfase às metodologias de patrulhamento aplicadas e principalmente a cooperação existente entre as entidades públicas e privadas que prestam serviço ao cidadão.

Constatou-se que o Diário Económico contribuiu para o reconhecimento nacional da operação e principalmente no mundo económico, através da sua matéria/publicação das boas práticas no sector público, em novembro de 2010. (*vide* Anexo D).

Vivemos numa sociedade de comunicação, a divulgação de ações operacionais referentes aos programas especiais de policiamento de proximidade devem ser vistas como métodos de prevenção e combate à criminalidade ao alcance dos cidadãos, pois proporcionam uma ímpar intervenção do público-alvo e de patrocínios para se fazer face à problemática.

Na promoção do aumento do sentimento de segurança dos cidadãos, deve-se privilegiar a comunicação dos eventos (o ideal é conjugar os meios de comunicação para um rápido e diversificado alcance do público-alvo e complementando as potencialidades dos meios), das ações realizadas pois a divulgação reforça amplamente as atividades operacionais concretizadas.

A publicidade, divulgação dos programas especiais, evidencia a aquisição de conhecimentos claros e concisos nos cidadãos, daquilo que se pretende fazer, concretiza-se e é alcançado na resolução dos problemas da população no que concerne a segurança, estimulando assim um maior número de pessoas dispostas a colaborarem ativamente nas ações de sensibilização com as entidades envolvidas nas iniciativas e fortalecem os laços de confiança depositados nas Forças e Serviços de Segurança, incentivado pelo contato direto desenvolvido no policiamento de proximidade.

4.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS E DA ANÁLISE DOCUMENTAL

Ao longo da apresentação e da análise dos resultados das entrevistas, como também na análise documental e de imprensa (anteriormente apresentada), verificou-se que a comunicação e as relações públicas são fundamentais no policiamento de proximidade, pelo teor deste modelo de policiamento, e, principalmente pelos efeitos produzidos através da divulgação.

4.4.1 VERIFICAÇÃO DAS PERGUNTAS DERIVADAS

4.4.1.1 Pergunta Derivada 1

Em relação à Pergunta Derivada 1, **“Que iniciativas de aproximação/comunicação são desenvolvidas entre a GNR (Destacamento Territorial de Moura) e as entidades envolvidas na Operação?”**. Esta questão foi colocada com o intuito de saber quais foram as metodologias adotadas na operação, principalmente a nível da divulgação.

Como podemos verificar das respostas às questões n.º 1, 2, 7, 8, 9, e n.º 10, apresentadas nos respetivos quadros e pelo gráfico de barras n.º 1 no ponto 4.2.1 do presente capítulo, as metodologias adotadas e todas as iniciativas perspetivam a prevenção e combate à criminalidade associada ao furto da azeitona, e não a detenção em flagrante delito dos infratores.

Neste sentido, foi criada uma equipa de policiamento de proximidade composto por três elementos com exclusividade de funções: a equipa especializada na prevenção ao furto de azeitona. As suas atividades operacionais assentam no contato diário e direto com os olivicultores e trabalhadores no terreno, recolhendo informações dos mesmos e policiando os olivais; sensibilização e fiscalização dos negociadores particulares de azeitona (compradores de azeitona); intensificação da fiscalização rodoviária das viaturas em trânsito de transporte de azeitona; e registo na base de dados dos olivicultores e trabalhadores.

Com o propósito de promover o contato direto com os olivicultores e trabalhadores nos olivais, foi adotado um patrulhamento singular nesta Operação, mais precisamente patrulhamento auto, todo-o-terreno, patrulhamento com moto 4, apeado e patrulhamento a cavalo.

Devido às necessidades de esclarecimentos em matéria jurisdicional relacionadas com atividade laboral, a GNR convidou outras entidades/autoridades públicas para

participarem nas reuniões de trabalho/esclarecimento e posteriormente nas fiscalizações. Promovendo deste modo a cooperação direta e a rentabilização dos meios humanos e materiais de entidades que prestam serviço aos cidadãos.

A sensibilização de todos intervenientes nesta Operação para cooperarem com a GNR, no cumprimento de todos os quesitos legais para prática da atividade (designadamente a legalização de mão-de-obra estrangeira, condições para a atividade laboral, documentação necessária ao trânsito rodoviário de mercadorias, entre outros), a colaboração dos negociadores de azeitona para seguirem os conselhos transferidos (nomeadamente, a exposição de Aviso de Requisitos para Receção de Azeitona, como necessidade de presença do proprietário ou responsável idóneo), elucidações de leis laborais através dos representantes das entidades envolvidas selecionados exclusivamente para a Operação e esclarecimentos de quaisquer dúvidas por parte dos olivicultores, são assuntos tratados nas reuniões de trabalho/esclarecimentos da Operação Azeitona Segura, uma das mais importantes ações de divulgação da operação.

Inicialmente, os Órgãos de Comunicação Social local/regional tiveram um papel muito importante na divulgação diária da Operação e dos seus resultados, algo que impulsionou o patrocínio de entidades públicas e privadas nesta área, promovendo uma difusão mais ampla das atividades operacionais desenvolvidas neste programa de policiamento de proximidade. Esta iniciativa de comunicação foi intensificada com a realização do vídeo institucional da Operação e pelas reportagens publicadas pelos Órgãos de Comunicação Social nacional.

Em suma, na Operação Azeitona Segura, a aposta na divulgação foi exponencial. Primordialmente, iniciou-se com as reuniões de trabalho/esclarecimento com uma participação ativa dos olivicultores e de todas as entidades envolvidas, distribuição de panfletos, a colocação de cartazes nos locais de receção de Azeitona e nos estabelecimentos de restauração, o tempo de antena na Rádio Planície e a utilização de mobiliários urbanos para informações. Em seguida, a comunicação foi potenciada através da intervenção da DCRP e dos Órgãos de Comunicação Social nacional (RTP, a SIC, a TVI, o Jornal de Notícias e o Correio da Manhã).

A aposta no *marketing* e na publicidade da operação promoveram a Operação Azeitona Segura, não só junto da comunidade local como a nível nacional e internacional, reconhecida como uma boa prática no sector público e empregue nas zonas de atuação da GNR que apresentem situações similares, como o Comando Territorial de Portalegre.

4.4.1.2 Pergunta Derivada 2

A Pergunta Derivada 2, “ **Que outras entidades (Forças e Serviços de Segurança) estão envolvidas neste programa e quais são as suas atribuições/missões?**”, foi empregue no sentido de se perceber ao pormenor quais as atividades operacionais desempenhadas pelas entidades envolvidas na Operação Azeitona Segura e que benefícios acarretam.

Da análise das respostas às questões n.º 3, 4 e n.º 7, cuja apresentação dos resultados se encontra exposta nos respetivos quadros no ponto 4.2.1 deste capítulo, conclui-se que as entidades que cooperam com o Destacamento Territorial de Moura neste projeto são a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos, os Olivicultores não associados dos Concelhos de Moura e de Serpa, a Delegação de Beja dos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras, o Núcleo de Fiscalização de Beneficiários e Contribuintes do Instituto de Segurança Social de Beja, a Delegação da Unidade Local do Litoral e Baixo Alentejo da Autoridade para as Condições de Trabalho, a Divisão de Inspeção Tributária da Direção das Finanças do distrito de Beja e a Polícia de Segurança Pública do Concelho de Moura. Assim, as Forças e Serviços de Segurança envolvidos são a GNR, a PSP e o SEF. A PSP participa nas reuniões de trabalho/ esclarecimentos e na prevenção e fiscalização (dos transportes dos materiais, verificando a validade dos documentos e o acondicionamento das mercadorias). Por sua vez, o SEF controla e fiscaliza a permanência e as atividades dos trabalhadores estrangeiros das oliviculturas. E presta esclarecimentos sobre as condições e a política de imigração portuguesa nas reuniões de trabalho/esclarecimentos.

Ao nível da divulgação as entidades que colaboram ativamente são a Divisão de Comunicação e Relações Públicas da GNR, a Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais da GNR, os Órgãos de Comunicação Social local e a empresa gráfica local.

Os programas especiais de policiamento de proximidade direcionam-se para a prevenção e combate à criminalidade, dando prioridade aos grupos de pessoas mais vulneráveis (crianças, jovens, idosos, vítimas de violência doméstica, entre outros), ou para resolução de problemas que afetam o sentimento de segurança do cidadão.

Os objetivos delineados neste modelo de policiamento são transversalmente potenciados através das parcerias desenvolvidas de forma integrada com diversas instituições/entidades, algo que promove o sucesso e o reconhecimento das boas práticas concretizadas no seio da nossa sociedade.

4.4.1.3 Pergunta Derivada 3

No que concerne à Pergunta Derivada 3, “ **Quais são as mais-valias resultantes da cooperação estabelecida entre todas as entidades envolvidas?**”, constatou-se que a articulação exercida por todos os intervenientes na Operação, contribuiu para o fortalecimento de laços de confiança, de proximidade entre as entidades envolvidas, como demonstrado na apresentação e análise das questões n.º 5 e n.º 6, expostos nos respetivos quadros no ponto 4.2.1 do presente capítulo.

A cooperação estabelecida entre todas as entidades envolvidas abriu horizontes para o contato direto com as instituições em outros projetos e iniciativas, como também quebrou barreiras na comunicação, impulsionando a interação entre eles e a divulgação da Operação, prestando deste modo um serviço de qualidade ao cidadão.

Os destinatários da operação colaboram continuamente e destacam-se na cooperação com os militares da GNR que diariamente trabalham no projeto e com todas as entidades envolvidas. Contribuem também na divulgação através do exemplo e da partilha de informações.

4.4.1.4 Pergunta Derivada 4

Respeitante à Pergunta Derivada 4, “**Que visibilidade/impacto tem este programa nos Órgãos de Comunicação Social de âmbito nacional e regional?**”

A aplicação da Operação Azeitona Segura possibilitou a redução da criminalidade associada ao furto de azeitona, reduzindo de tal forma que na campanha de 2007/2008 não foram registadas ocorrências referentes a essa matéria.

Inicialmente, este programa teve visibilidade através dos Órgãos de Comunicação Social local/regional, que para além de divulgar os resultados operacionais, no decorrer da Operação tinha um tempo de antena. A partir da campanha de 2009/2010, ano que em se intensificou a divulgação da Operação, foi visível um grande impacto a nível nacional, devido à difusão transmitida pelos Órgãos de Comunicação Social nacionais.

A comunidade local congratula a GNR pela iniciativa de implementação do programa, facto verificado pelos inúmeros agradecimentos escritos recebidos pelo Comando Territorial de Beja e pelo Comando-Geral da GNR. O sentimento de segurança das pessoas foi potenciado, algo que não pode ser quantificado, mas as pessoas transmitem-nos esse sentimento (a autora testemunhou este sentir, nas entrevistas

realizadas aos Olivicultores e aos membros da Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos).

A nível nacional foi reconhecida e venceu a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas na Categoria de Cooperação, facto identificado como a maior divulgação desta Operação. Algo que contribuiu para o reconhecimento de mérito desta iniciativa internacionalmente, pois foi selecionada pela Direção Geral da Administração Interna para representar Portugal no Prémio Europeu de Prevenção da Criminalidade e participar na Conferência Anual de Melhores Práticas organizada pela European Crime Prevention Network (ECPN), em Nicósia, Chipre, em Dezembro de 2012.

Esta participação no evento prestigiou Portugal, atestando que no país existem projetos, iniciativas de grande qualidade e com distintos resultados na prevenção e no combate da criminalidade.

O reconhecimento público dos destinatários desta Operação (que a autora pode testemunhar) será sem dúvida a melhor gratificação, louvor que todas as entidades envolvidas podem receber, principalmente os militares do Destacamento Territorial de Moura.

4.5 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

No presente capítulo foram apresentados todos os resultados obtidos através do trabalho de campo realizado.

A análise dos resultados das entrevistas e da análise de imprensa foram complementadas pela análise documental, facto que promoveu a obtenção de dados pertinentes para o aprimorar desta investigação.

A recolha de informação no terreno proporcionou testemunhar a satisfação da comunidade local em relação à redução da criminalidade associada ao furto de azeitona e em relação à divulgação, verificou-se que esta tem um grande impacto na comunidade. Se for possível dever-se-á continuar a investir nessa área.

A comunicação é o motor do policiamento de proximidade, quanto mais adequadas forem as estratégias de comunicação, melhores serão, à partida, os sucessos dos programas.

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta investigação propôs-se analisar e descrever as atividades de comunicação e relações públicas especialmente desenvolvidas para a Operação Azeitona Segura, bem como, averiguar as sinergias resultantes da interação entre as Forças e Serviços de Segurança e todas as entidades envolvidas, de modo a perceber a importância da comunicação e das relações públicas no policiamento de proximidade.

Neste capítulo serão verificadas e analisadas as hipóteses previamente formuladas, procedendo à confirmação ou não das mesmas. Por fim, são apresentadas algumas reflexões finais, limitações e propostas para investigações futuras.

5.1 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

No que concerne a **Hipótese 1**, “**A estratégia de Comunicação e as Relações Públicas desenvolvida favoreceu a promoção e divulgação dos objetivos a atingir.**”

A Hipótese 1 é confirmada por completo. Quer pela análise das entrevistas, quer pelo que se aferiu da análise documental, a estratégia de comunicação e relações públicas socorreu-se de várias modalidades que, de forma articulada, contribuíram para dar a conhecer a iniciativa, favorecendo o envolvimento dos destinatários e a cooperação entre entidades envolvidas. São exemplo, as reuniões de trabalho/esclarecimento, a presença de folhetos, cartazes e outros materiais nos locais públicos relevantes para a iniciativa, a par das reportagens e outras informações divulgadas pelos Órgãos de Comunicação Social. Sem esquecer que a própria presença dos militares, na lógica do policiamento de proximidade, como foi descrito, se afigura muito importante, pelos esclarecimentos suplementares que podem ser prestados à comunidade, pelo efeito dissuasor e pelo que desse conjunto resulta o sentimento de segurança.

Como se verificou no decorrer das entrevistas, a estratégia de comunicação e das relações públicas baseou-se na coordenação dos meios de comunicação disponíveis institucionalmente, no direto e simplificado contato com a DCRP, na articulação com Órgãos de Comunicação Social regionais e nacionais e no apoio de entidades públicas e

privadas que continuamente patrocinam a divulgação da Operação Azeitona Segura localmente.

De referir que, embora o programa se tenha iniciado em 2005, durante a campanha de 2009/2010, reforçou-se a divulgação das ações de sensibilização, através do *marketing* e da publicidade da operação. Ocorreu, então, um maior interesse por parte dos Órgãos de Comunicação Social a nível nacional que, ao participarem na divulgação do projeto, contribuíram para a amplificação da visibilidade do mesmo.

O reconhecimento regional, nacional e internacional alcançado pela operação incentivou o aparecimento de candidaturas de mais programas especiais, desenvolvidos nos Destacamentos Territoriais, direcionados para a resolução de problemáticas distintas da operação e que careciam de promoção e divulgação nos Órgãos de Comunicação Social nacional. Assim, podemos dizer que a estratégia e gestão da comunicação seguida exponenciaram potencialmente as ações de sensibilização da operação, levando à sua implementação noutras subunidades da GNR.

Referente à **Hipótese 2**, “**As entidades envolvidas fazem uma avaliação maioritariamente positiva, quer do programa em si, quer da experiência resultante da sua participação.**”

A Hipótese 2 é confirmada por completo. Releva, da análise das entrevistas e do que a autora teve oportunidade de testemunhar no terreno, que as entidades envolvidas valorizam positivamente o programa e a experiência resultante da sua participação. Entendem mesmo que a sua participação nas operações é imprescindível para aprimorar a cooperação, desenvolver a proximidade e sinergias entre os intervenientes. Neste âmbito afirmam que para além dos aspetos acima pronunciados, esta coordenação entre entidades permite tirar ilações dos métodos de trabalho de cada um, promovendo uma maior complementaridade de funções dos envolvidos e rentabilização dos meios humanos e materiais.

O que acima se refere está particularmente ilustrado na análise dos resultados das questões n.º5 e n.º6, no ponto 4.2.1 do capítulo anterior. Maioritariamente, os entrevistados expõem elogios às metodologias adotadas neste programa especial de policiamento de proximidade, a toda dinâmica da articulação do seu envolvimento na operação e aos resultados obtidos.

Em relação a **Hipótese 3**, “ **O facto de ter vencido a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, na categoria Prémio Cooperação, em 2010, permite concluir que a Operação Azeitona Segura ganhou visibilidade a nível nacional.**”

A Hipótese 3 é confirmada por completo.

Verificou-se que, o reconhecimento da Operação como boa prática no sector público impulsionou o contato com mais Órgãos de Comunicação Social nacional, contribuiu para o reforço motivacional de todos os intervenientes no projeto desde da sua implementação até ao momento, conferiu uma maior dissuasão dos infratores (principalmente daqueles que normalmente se deslocavam para o Concelho de Moura na época da colheita de azeitona), fortaleceu o sentimento de segurança na comunidade local e a satisfação dos cidadãos ao testemunharem o excelente trabalho desenvolvido pela GNR.

Assim, a sociedade tomou conhecimento de um projeto assente em vetores de rigor científico e operacional, com materialização sistemática ao longo de todo o período de ação, bem gerido e implementado.

A Operação Azeitona Segura é um bom exemplo (dos programas especiais), daquilo que é presentemente a imagem de profissionalismo, dedicação e sucesso da instituição GNR, no cumprimento da sua missão.

A visibilidade adquirida na imprensa e receção do prémio possibilitou ainda, a difusão do projeto às subunidades da GNR, e estimulou a candidatura de outros projetos produzidos para fazer face às problemáticas encontradas nas zonas de ação dos Destacamentos Territoriais da GNR.

5.2 REFLEXÕES FINAIS

Atualmente, assistimos a um policiamento mais próximo do cidadão, os programas especiais de policiamento de proximidade visam uma melhoria na qualidade do serviço desenvolvido em prol da garantia do sentimento de segurança da sociedade.

No seguimento da verificação das hipóteses, do cumprimento dos objetivos pretendidos com a investigação enunciados no capítulo 1 e da apresentação, análise e discussão dos resultados das entrevistas, da análise documental e de imprensa, reflete-se agora sobre a pergunta de partida “ **Qual é a importância da Comunicação e das Relações Públicas na Operação Azeitona Segura?**”. Pode-se afirmar que o sentimento de segurança foi restabelecido através da implementação de novas metodologias de policiamento de proximidade (introdução de patrulhamento motorizado, à cavalo, auto com

transição obrigatória ao apeado e patrulhamento cinoténico em algumas ações de fiscalização conjuntas), da publicidade e do *marketing* utilizados na divulgação, da articulação estabelecida com outras entidades públicas que prestam serviço ao cidadão e com a Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos.

A estratégia e gestão da comunicação aplicados na divulgação dos conselhos e dos resultados alcançados ao longo das operações, como também a cooperação vivenciada entre os militares da GNR, os olivicultores, os trabalhadores e as entidades envolvidas realçaram a mudança comportamental dos olivicultores e trabalhadores, ou seja fruto das ações de sensibilização desencadeadas na Operação Azeitona Segura, averiguou-se a aquisição de atitudes e comportamentos preventivos na atividade laboral, algo que contribui para boas práticas de colaboração entre a atividade policial e a comunidade.

Deste modo, a comunicação e as relações públicas no policiamento de proximidade contribuem para uma melhor articulação da ordem pública, da investigação criminal e informações, assim como também da prevenção e repressão dos fenómenos criminais específicos.

5.3 LIMITAÇÕES

A principal limitação sentida na realização deste trabalho foi a duração do seu período de investigação, ou seja o (pouco) tempo disponível para elaboração completa do mesmo. Uma vez que o tema é completamente original, esta limitação por sua vez encaminhou para uma redação mais concisa e simultânea com o processo de investigação.

5.4 INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Termina-se o presente Relatório Final Científico do Trabalho de Investigação Aplicada, sugerindo que em futuras investigações dever-se-ia abordar este tema, no sentido de aprofundar-se alguns pormenores que revelaram ser importantes para o cumprimento da missão da GNR, nomeadamente, a medição de satisfação dos destinatários do estudo de caso. E realizar uma investigação sobre a temática, estudando a “Operação Gerações de Mãos Dadas.”

Decorre, do que se apresenta neste trabalho e de outras observações no terreno, que também seria interessante estudar o poder da investigação criminal e das informações obtidas no âmbito dos programas especiais de policiamento de proximidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEGISLAÇÃO:

Lei n.º 63/2007 de 06 de Novembro – Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana.

Decisão do Conselho da Comunidade Europeia de 2.8 de maio de 2001

ARTIGOS, LIVROS E MONOGRAMAS:

Alves, Armando Carlos (2011). *Contributos para uma Sociologia de Polícia*. Lisboa: Revista da GNR.

Alves, Armando Carlos (2008). *Em busca de uma Sociologia de Polícia*. Lisboa: Revista da GNR.

Alves, Armando Carlos (2010). *Introdução à Segurança*. Lisboa: Revista da GNR.

Alves, José Augusto dos Santos (2005). *O poder da Comunicação*. Cruz Quebrada: Casa das Letras/Editorial Notícias.

Caetano, J., & Rasquilha, L. (2009). *Gestão da Comunicação* (4ª edição). s.l.: Quimera Editores.

Caldeira, Marília. (2004) “*Confronto com a morte na actuação policial*”. Dissertação Final da Licenciatura em Ciências Policiais. ISCPSI. Lisboa. Pré-texto.

Chiavenato, Idalberto. (2001). *Teoria Geral da Administração*. (6ª Ed.). Rio de Janeiro: Campus.

Copeto, R. (2011). A GNR e o Policiamento de Proximidade e Segurança Comunitária. *Revista Segurança e Defesa*, (Ed. De janeiro a março de 2011). Lisboa.

Cutlip, S. M., Center, A. H. & Broom, G. M. (2001). *Relaciones Públicas Eficazes*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Durão, S. (2008), *Patrulhas e Proximidade. Uma Etnografia da Polícia em Lisboa*, Dissertação de Doutoramento em Antropologia, especialidade de Antropologia das Sociedades Complexas, ISCTE.

Eco, U. (2010). *Como se faz uma Tese em Ciências Sociais*. (16ª Ed) Lisboa: Editorial Presença.

Guerra, Isabel Carvalho. (2012). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e Formas de Uso*. Principia Editora, LDA.

Henriques, S. (2009). *Análise do impacto organizacional do Policiamento de Proximidade – Contributos para um modelo de avaliação*, *Dissertação Final de Licenciatura em Ciências Policiais*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Kotler, Phillip(1980, P.31). *Marketing*. (3ª edição). São Paulo: Atlas

Lambin, Jean-Jacques (2000) *Le Marketing stratégique*, (4ª edição). Amadora: Editora MCGRAW-HILL de Portugal, Lda.

Leão, I., Rei, J., Silva, M., Pinto, Ricardo. e Szymaniak, W. (2000). *Dicionário de Ciências da Comunicação*. Porto: Porto Editora, Lda.

Lozano, Fernando (2001). *Manual Prático de Relações Públicas*. Lisboa: Livraria Escolar Editora

Lloyd, H., & Lloyd, P. (1995). *Teach Yourself Public Relations*. Presença, Lisboa

Moleirinho, Pedro M. S. Estrela (2009). *Da Polícia de Proximidade ao Policiamento Orientado pelas Informações*. Dissertação de Mestrado em Direito e Segurança. Faculdade de Direito - Universidade Nova de Lisboa.

Nogueira, E. (2008). *A Comunicação Interna na GNR como Pilar de Sustentação Organizacional*, Trabalho de Investigação Aplicada. Lisboa: Academia Militar.

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

Peixoto, Maria. (2010). *A Imagem da Guarda Nacional Republicana na Comunidade Escolar*, Trabalho de Investigação Aplicada do Mestrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança. Lisboa: Academia Militar.

Pereira, Carla. (2006). *Estudo de Caso: Guarda Nacional Republicana – Marketing Interno como instrumento para a melhoria do atendimento na actividade operacional*, *Tese de Mestrado em Ciências da Comunicação*. Lisboa: Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa.

Pona, Ivo. (2010). *O Policiamento de Proximidade: Que Modelo para a GNR?*, Trabalho de Investigação Aplicada do Mestrado em Ciências Militares na Especialidade de Segurança. Lisboa: Academia Militar.

Póvoa, Paulo. (2009). *A Comunicação Interna: Um Modelo para a GNR*, Trabalho de Investigação Aplicada. Lisboa: Academia Militar.

Ribeiro, Victor. (2008). *A Comunicação Social como meio de melhorar a Imagem da GNR*, Trabalho de Investigação Aplicada. Lisboa: Academia Militar.

Santos, Rui. (2009). *Os Media nas Operações de Apoio à Paz*, Trabalho de Investigação Aplicada. Lisboa: Academia Militar.

Santos, Renato. (2011). *Informadores de Polícia na Investigação Criminal: O auxílio do Policiamento de Proximidade na obtenção de Informação*, Trabalho do Projeto do Mestrado em Ciências Policiais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Sarmiento, Manuela. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Científica*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

Sousa, Jorge Pedro (2006). *Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media*. (2ª edição). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa

Souza, B., Fantini, L., Dallagnoli, S. e Monesco, S. (2009). *A Importância da Comunicação nas Organizações*. Brusque: Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina. Retirado em 2013/05/31, de http://www.fatesc.edu.br/?page_id=101

Teixeira, Toni. (2010). *Satisfação no Trabalho na Polícia de Segurança Pública, o caso do Programa Integrado de policiamento de Proximidade*, Trabalho do Projeto do Mestrado em Ciências Policiais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Vieira, G. A. V. (2008). *As Relações Públicas nas Universidades Portuguesa*. Dissertação de mestrado em Ciências da Comunicação na especialidade de publicidade e relações públicas. Braga: Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho.

SÍTIOS NA INTERNET

Acedidos todos no período 26 de maio de 2013 a 25 de julho de 2013

www.gnr.pt

www.citador.pt

www.sic.sapo.pt

www.sicnoticias.sapo.pt

www.tvi.iol.pt

www.tvi24.iol.pt

www.rtp.pt

www.vozdoalentejo.pt

www.radioplanicie.pt

www.vozdaplancie.pt

www.jn.pt

www.expresso.sapo.pt

www.correioalentejo.com

www.correiodamanha.pt

www.coopmourabarrancos.pai.pt

www.da.amabaal.pt

www.alentejopopular.pt

www.diariodigital.sapo.pt

APÊNDICES

APÊNDICE A – Guião de entrevista ao chefe da Repartição dos Programas Especiais da Direção de Operações da GNR

Breve apresentação do Entrevistado:

1. O Policiamento de Proximidade não é apenas uma forma diferente de policiamento. Em que consiste e quais são os seus objetivos?
2. Faz sentido, pensar no Policiamento de Proximidade sem a colaboração de outras entidades/ instituições?
3. Quais são as mais-valias que os Programas Especiais oferecem para a Sociedade?
4. Qual é a importância e de que forma é feita a divulgação dos diferentes Programas Especiais?
5. A quem compete a definição da forma e do conteúdo da divulgação dos diversos Programas Especiais?
6. De que forma a Divisão de Comunicação e Relações Públicas participa na comunicação e divulgação dos Programas Especiais?
7. Quais são os principais constrangimentos/ dificuldades ao nível da comunicação e divulgação nos Programas Especiais? Existem verbas disponíveis para o fazer?
8. Existe alguma diferença na comunicação dos Programas Especiais oriundos /exclusivamente da GNR? E oriundos do MAI?
9. Qual foi o envolvimento da repartição de programas especiais no Operação Azeitona Segura?/ Que tipo de ações a RPE desenvolve na Operação Azeitona Segura?

APÊNDICE B – Guião de Entrevista ao chefe da Divisão de Comunicação e Relações Públicas da GNR

Breve apresentação do entrevistado:

1. Como é feita a divulgação pública dos Programas Especiais?
2. Existe alguma diferença na comunicação dos Programas Especiais oriundos exclusivamente da GNR? E oriundos do MAI?
3. Que tipo de ações a DCRP desenvolve na Operação Azeitona Segura?
4. A divulgação da Operação Azeitona Segura teve alguma característica particular?
5. Quais foram os principais constrangimentos/dificuldades verificados?
6. Das ações de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?
7. Considera que a Operação Azeitona Segura deve ter mais divulgação?
8. Atendendo a visibilidade dessa Operação na imprensa. Como avalia a contribuição dessa Operação para a imagem da GNR?

APÊNDICE C – Guião de entrevista ao responsável da Operação Azeitona Segura

Breve apresentação do entrevistado:

1. Quais foram as principais razões que o levaram a pensar/implementar a Operação Azeitona Segura?
2. Quais são os objectivos e a metodologia adoptada?
3. Quais foram as principais dificuldades verificadas na implementação do programa?
4. Como foi aceite o projeto pelos militares do Destacamento?
5. E pelos destinatários?
6. E quanto ao Patrulhamento, que acções foram executadas?
7. Quais foram as entidades convidadas/envolvidas na divulgação e comunicação da Operação Azeitona Segura?
8. Houve dificuldades na articulação entre as várias entidades envolvidas?
9. Das acções de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?
10. Considera que a Operação Azeitona Segura deve ter mais divulgação?
11. Qual foi o impacto que os Órgãos de Comunicação Local tiveram na tomada de decisão de participação dos intervenientes na Operação?
12. Em seu entender quais foram os aspectos mais importantes para que a Operação tenha ganho a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas, na categoria de cooperação?
13. Tem conhecimento de haver programas semelhantes noutros países?

APÊNDICE D – Guião de entrevista ao Representante da Entidade envolvida na Operação Azeitona Segura

Entidades: Polícia de Segurança Pública de Moura, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras de Beja, Unidade Local do Litoral e Baixo Alentejo da Autoridade para as Condições de Trabalho, Divisão de Inspeção Tributária da Direção de Finanças de Beja, Segurança Social de Beja, Cooperativa Agrícola de Moura e Barrancos e Ex-Governador Civil de Beja.

Breve apresentação do entrevistado:

1. Como teve conhecimento da Operação Azeitona Segura?
2. Quais foram as principais razões que o (a) levaram a colaborar no esforço de prevenção e fiscalização desenvolvida pela GNR?
3. Em que consistiu concretamente a participação da entidade que representa neste projeto?
4. Em que medida a participação na Operação Azeitona Segura mudou o contato com a GNR?
5. Quais foram as principais mais-valias da sua participação/envolvimento?
6. Houve dificuldades na articulação com as entidades envolvidas?
7. Das acções de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?
8. Considera que o Programa deve ter mais divulgação?
9. Em seu entender quais foram os aspectos mais importantes para que a Operação tenha ganho a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas, na categoria de cooperação?

APÊNDICE E – Guião de entrevista aos Elementos da Equipa Especializada na Prevenção ao furto da azeitona

Breve apresentação do Entrevistado:

1. Que tipo de missão/atividade desempenha na Operação?
2. Como reagiram os Produtores ao Programa Azeitona Segura?
3. Em relação ao patrulhamento quais foram as dificuldades sentidas?
4. Quais foram as mais-valias do patrulhamento nessa operação?
5. O que é fundamental no relacionamento com os produtores, comunidade e intermediários/ negociadores?
6. Das acções de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?
7. Considera que o Programa deve ter mais divulgação?
8. Em que medida o Programa Azeitona Segura contribui para o fortalecimento do contato dos militares da GNR com a população?

APÊNDICE F – Guião de entrevista aos Representantes dos Olivicultores/Produtores

Breve apresentação do Entrevistado:

1. Como teve conhecimento da Operação Azeitona Segura?
2. Quais foram as principais razões que o (a) levaram a participar nesta Operação?
3. Quais foram as principais mais-valias da sua participação/envolvimento?
4. Houve dificuldades na articulação com as entidades envolvidas?
5. O facto de ter participado nesta Operação mudou de algum modo a sua opinião sobre a GNR? De que maneira?
6. Das acções de divulgação desenvolvidas pela GNR, quais foram as mais importantes?
7. Considera que o Programa deve ter mais divulgação?
8. Considera que a sua colaboração/ envolvimento foi decisivo para a diminuição do número de furtos verificados em anos anteriores?
9. Qual foi o impacto que os jornais locais tiveram na sua tomada decisão de participar na Operação Azeitona Segura?

APÊNDICE G – Guião de entrevista ao chefe de Repartição de Planeamento e Monitorização da Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

Breve apresentação do Entrevistado:

1. Que tipos de acções são desenvolvidos pela Divisão de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais?
2. Em relação às candidaturas, que requisitos são avaliados na selecção dos projectos relacionados com prémios de boas práticas?
3. Que coordenação houve com o Comando Territorial de Beja, na promoção (candidatura) da Operação Azeitona Segura?
4. Quais foram os contributos da Divisão de Planeamento Estratégico neste programa? Que resultados foram obtidos?
5. Tem conhecimento de haver programas semelhantes noutros países?
6. A identificação desta boa prática (nacional e internacional reconhecida) permitiu alavancar outros projectos similares?
7. Qual (ais) o (s) impacto (s) do reconhecimento nacional e internacional?

APÊNDICE H – Guião para a Apresentação, Análise e Discussão dos Resultados das Entrevistas

1. Qual é a importância e de que forma é feita a divulgação dos diferentes programas especiais?
2. Existe alguma diferença na comunicação dos programas especiais oriundos/exclusivamente da GNR e os oriundos do MAI?
3. Faz sentido, pensar no policiamento de proximidade sem a colaboração de outras entidades/instituições?
4. Em que consistiu concretamente a (sua) participação/da entidade que representa na Operação Azeitona Segura?
5. Quais foram os principais constrangimentos/dificuldades verificadas na Operação Azeitona Segura? (ao nível da articulação com outras entidades, na implementação, na comunicação e ao nível do patrulhamento)
6. O facto de ter participado nesta Operação mudou de algum modo a sua opinião sobre a GNR? De que maneira?
7. Quais foram as entidades envolvidas/convidadas na divulgação e comunicação da Operação Azeitona Segura?
8. A divulgação da Operação Azeitona Segura teve alguma característica particular?
9. Os órgãos de Comunicação Social local/regional influenciaram a sua tomada de decisão de participar na no projeto?
10. Das ações de divulgação desenvolvidas pela GNR na Operação Azeitona Segura, quais foram as mais importantes?
11. Considera que a Operação deve ter mais divulgação?
12. Em seu entender quais foram os aspetos mais importantes para que a Operação tenha ganho a 8ª Edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, na categoria de Cooperação?

ANEXOS

ANEXO A – Recorte de Imprensa do Jornal A Planície

Azeitona Segura
Uma operação da GNR

O Destacamento Territorial de Moura da GNR leva a cabo a partir deste mês e até ao final da campanha olivícola, a Operação Azeitona Segura.

Iniciada no ano de 2005, esta acção da Guarda, tem o objectivo de prevenir furtos, fiscalizar ilícitos contra-ordenacionais e combater a imigração ilegal,

como explicou o capitão Lérias, do destacamento de Moura da GNR. Precisamente esta Operação Azeitona Segura, levada a cabo pela GNR de Moura, recebeu uma nomeação para o Prémio de Serviço ao Cidadão e para o Prémio de Cooperação, no âmbito da 8ª Edição do Prémio de Boas Práticas no Sector Público.

Segurança

Projecto "Azeitona Segura"
GNR recebe "Prémio Boas Práticas"



A Guarda Nacional Republicana, através do Projecto "Azeitona Segura", ganhou no passado dia 11 de Novembro, a 8.ª Edição do Prémio Boas Práticas no sector público, na categoria "Prémio Cooperação". A "Operação Azeitona Segura", conforme tivemos oportunidade de divulgar, trata-se de um policiamento de proximidade efectuado pela GNR, adaptado à actividade agrícola de olivicultura. Como objectivo inicial aponta-se a prevenção da criminalidade associada ao furto de azeitona, através de acções dinâmicas de policiamento e articulação com várias entidades.

As operações efectuadas, anteriormente, demonstraram-se eficazes pelos resultados verificados e permitiram também, a criação de uma base de dados agregadora de toda a informação relevante para a actividade e partilhada pelas várias entidades envolvidas. O Prémio foi entregue ao capitão Eduardo Lérias, Comandante do Destacamento Territorial de Moura, que considerou que a atribuição deste prémio é o reconhecimento do trabalho e da preocupação diária dos militares em garantir a segurança da população.

Recortes cedidos pelo Jornal A Planície em 15 de junho de 2013, durante o trabalho de campo.

ANEXO B – Recorte de Imprensa da Rádio Planície Online e a Voz da Planície

Moura: Operação Azeitona Segura com balanço positivo



Decorreu entre Novembro de 2010 e Fevereiro de 2011, na área de acção do Destacamento Territorial de Moura, a Operação Azeitona Segura com o objectivo de prevenir furtos, fiscalizar ilícitos contra-ordenacionais e combater a imigração ilegal. O capitão Lérias, do destacamento de Moura da GNR, faz o balanço da operação, avançando que o mesmo foi muito positivo, uma vez que todos os objectivos foram cumpridos. Apesar do efectivo operacional ter sido menor este ano, isso não comprometeu de qualquer forma a Operação que, como referiu o responsável, continuou a ter resultados muito positivos. Em termos de criminalidade, se na Operação de 2009/2010 tinha havido uma queixa que rapidamente foi resolvida (tratava-se de um engano), este ano sucedeu uma queixa semelhante que também foi solucionada rapidamente, além de uma outra denúncia de furto, que a GNR ainda não conseguiu resolver, uma vez que a queixa foi feita algum tempo após o furto.

Retirado em 15 de junho de 2013, do site da Rádio Planície:

http://www.radioplanicie.com/gestao/noticias/index_noticias.php?noticia=4214

A Guarda Nacional Republicana está a promover nos concelhos de Moura e Serpa, a operação “Azeitona Segura 2009/ 2010”, para prevenir os roubos de azeitona, combater a ilegalidade laboral e ilícitos comerciais.

A Guarda Nacional Republicana, através do destacamento territorial de Moura, tem nos campos agrícolas dos concelhos de Moura e Serpa, uma operação que visa prevenir os roubos de azeitona, combater a ilegalidade laboral e ilícitos comerciais.

Desde o início do corrente mês e até finais de Fevereiro, altura em que decorre a campanha de colheita de azeitona, a GNR promove a operação “Azeitona Segura 2009/ 2010”, colocando no terreno um grande efectivo em diversas vertentes operacionais.

O Tenente Eduardo Lérias, comandante do Destacamento Territorial de Moura, refere que os objectivos da acção “visam evitar os furtos de azeitonas”, além de prevenir outras “ilegalidades”, além de “garantir a segurança de “pessoas e bens”. “Não deixar a azeitona ou os instrumentos de trabalhos no campo”, são alguns dos conselhos que o oficial deixa aos olivicultores.

O Tenente Eduardo Lérias recordou que esta operação é efectuada pela GNR “desde 2005, com excelentes resultados”, lembrando que nestes cinco anos “foram furtados 20,8 toneladas de azeitona”, não tendo sidos “registados furtos” na campanha de 2007/ 2008. O ano passado a Cooperativa Agrícola de Moura recolheu 26.750 toneladas de azeitona, tendo sido furtados “1.954 quilos, no valor de 658 euros”, concretizou o oficial.

Retirado em 15 de junho de 2013, *site* da Voz do Alentejo:

<http://www.vozdaplanicie.pt/index.php?go=arquivo&id=11479>

ANEXO C – Recorte de Imprensa do Alentejo Popular

GNR lança operação “Azeitona Segura”

Mais de mil pessoas foram identificadas pela GNR a trabalhar nos campos alentejanos na apanha de azeitona em 2010, o que levou este ano as autoridades a retomar o patrulhamento na região.

Em 2010, foram identificados, no distrito de Beja, 336 cidadãos de nacionalidade estrangeira e 693 de nacionalidade portuguesa, o que perfaz um total de 1029 indivíduos», esclareceu à agência Lusa o tenente-coronel Candeias, do Comando Territorial de Beja da GNR. “Durante o processo de identificação não foram efetuadas detenções”, sublinhou.

Em 2009 e 2010, a GNR identificou nos campos do distrito de Beja durante a época de apanha de azeitona 752 cidadãos de nacionalidade estrangeira.

De acordo com a mesma fonte, estas operações foram realizadas em parceria com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e Segurança Social. Para combater o furto de azeitona e a imigração ilegal no Alentejo, a GNR de Beja está a desenvolver este ano uma operação de patrulhamento, denominada “Azeitona Segura”. Segundo o tenente-coronel Candeias, a operação vai decorrer até ao dia 29 de Fevereiro, no distrito de Beja.

Na campanha deste ano, a GNR de Beja ainda não registou qualquer furto de azeitona, nem identificou nenhum caso de imigração ilegal. A operação “Azeitona Segura” centra-se na fiscalização nas vias de acesso aos lagares de azeite, nos locais de recolha e armazenamento e ainda nos pontos de passagem de fronteira, a fim de controlar e verificar a circulação de azeitona, a documentação inerente ao seu transporte e proveniência. A GNR colocou no terreno várias valências e meios operacionais, destacando-se o patrulhamento em motos todo-o-terreno e a cavalo.

Retirado em 15 de junho 2013, do site do Alentejo Popular :

<http://www.alentejopopular.pt/paginas.asp?Eid=424&Pid=11&Nid=7290>

ANEXO D – Recorte de Imprensa do Jornal Económico

BOAS PRÁTICAS NO SECTOR PÚBLICO



Eduardo Lérias, capitão da GNR, subiu ao palco sob forte aplauso para receber o Prémio Cooperação das mãos do subdirector do Diário Económico, Francisco Ferreira da Silva.

António Almeida, presidente da EMEL, subiu ao palco para receber o troféu pelo projecto Sistema Centralizado de Apoio à Exploração - SCAE, que, disse "permite gerir a actividade de outras empresas"

Azeitonas e olivais mais seguros

Prevenção e policiamento da GNR no concelho de Moura, Barrancos e Serpa evita furtos de azeitona.

O projecto Operação Azeitona Segura, da GNR, arrancou na campanha de 2005/2006 para garantir a protecção do olival nos concelhos de Moura, Barrancos e Serpa. Uma acção de policiamento ao longo de 45 mil hectares de propriedade com olival plantado que, desde a primeira campanha até hoje extinguiu os furtos de azeitona e a destruição dos olivais. A cooperação entre várias entidades foi também o segredo do sucesso desta operação. Eduardo Lérias, capitão da GNR, explica que o primeiro passo deste projecto foi a sensibilização da população para a problemática, e também de entidades como as Finanças ou Segurança Social que rapidamente começaram a ver resultados. "Tivemos três militares, em exclusivo, a fazer o patrulhamento diário durante os quatro meses de colheitas (de Novembro a Fevereiro) e contamos também com o apoio das restantes quatro equipas (dois militares cada uma)." As patrulhas são feitas através dos vários meios que a GNR dispõe, como jipe, cavalo ou moto 4, dado a tipologia dos terrenos. "Conseguimos aumentar o patrulhamento em 130% desde 2005 e em termos de empenhamento efectivo em

res estavam integrados no planeamento da apanha da azeitona, conhecendo os terrenos, sabendo onde havia condições para que a colheita fosse feita nos próximos dias. Se em 2005-2006 foram furta-das mais de 10 mil toneladas de azeitona, equivalente a 9.300 euros, agora os olivicultores deixaram de ter prejuízo. "Estamos a falar de pequenos olivicultores e o valor perdido não é apenas da azeitona, mas também do olival que fica destruído e que exige grandes investimentos de volta", diz o capitão. ■ A.C.A.

Prémio Cooperação

OS NOMEADOS

- Câmara Municipal da Amadora, Rede Integrada de Intervenção na Violência na Amadora.
- Direcção-Geral do Ensino Superior - Plataforma Online DGES
- Guarda Nacional Republicana - Operação Azeitona Segura (vencedor)
- Instituto dos Registos e do Notariado - Casa Pronta
- Universidade de Lisboa, Centro de Serviços Comuns - Serviços Partilhados da Universidade de

SCAE melhora desempenho

O sistema desenvolvido pela EMEL permite gerir em tempo real, online toda a actividade da empresa.

A actividade operacional da EMEL atingiu significativos ganhos quando comparados os períodos de 1 de Janeiro a 31 de Agosto, de 2009 e 2010 desde a introdução do Sistema Centralizado de Apoio à Exploração - SCAE, uma solução integrada de gestão em tempo real de toda a actividade operacional da empresa, que ganhou o prémio informação de gestão. A colecta de parques aumentou 9,50% e a transacção de estacionamento 36,09%. Já a colecta de parcómetros registou um incremento de 12,92%. Ao nível dos bloqueios, a actividade aumentou 10,23%, sendo que as remoções cresceram 24,58%. Mas o grande aumento deu-se ao nível das denúncias, 75,08%. Esta maior eficácia na actividade operacional deve-se, segundo Adelino Oliveira, responsável pelo projecto, ao facto das tomadas de decisão serem "imediatas, podendo fazer-se correcções logo após se receber a informação. É antes da implementação do SCAE a informação só era conhecida um mês depois", diz. É que com o SCAE, "a informação é centralizada o que permite à EMEL receber em tempo real a informação de uma zona com parcómetros avariados, ou onde a

sa Adelino Oliveira que garante que a grande mais valia "está na capacidade de saber online toda a actividade da EMEL". O projecto, que envolveu directamente quatro pessoas, demorou apenas dois meses a ser implementado, pois o sistema não foi feito de raiz, mas sim, desenvolvido através de sistemas já existentes. No fundo, a EMEL integrou sistemas e informação de forma a poder analisá-la. De futuro, Adelino Oliveira revela que a empresa pondera implementar "uma nova plataforma informática que permita fazer uma melhor análise de toda a operação da empresa e recorrer a serviços de consultoria que permitam definir regras que sugiram aos operadores acções as acções a tomar". A EMEL não descarta ainda a hipótese de gerir a actividade de empresas similares de outras regiões do país, a partir de Lisboa, estando actualmente em marcha com a criação de patente. ■ R.C.

Prémio Informação de Gestão

OS NOMEADOS

- Direcção-Geral das Autarquias Locais
- Guarda Nacional Republicana

Recorte feito pela secção de análise de imprensa da DCRP, em 05 novembro 2010

O olival de Beja não dá só azeitona

Também há problemas. Autoridades locais estão preocupadas com condições de vida dos trabalhadores



Berikesa no armazém onde vive com a família, em Baleizão FOTO ALBERTO FRIAS

Berikesa tem uma panela com sopa de frango e legumes ao lume. O fogão está a dois passos da cama, que está a dois passos da cama seguinte. É difícil contar todas as colchas coloridas sobre os colchões espalhados à volta do barril azul, transformado em salamandra, no meio de um armazém, que está a dois passos do armazém seguinte, que está colado ao armazém seguinte, à saída de Baleizão, no concelho de Beja.

Nos casões, como aqui se chamam aos armazéns, há apenas velhos, mulheres e crianças. Os homens, espalhados pelos enormes olivais das redondezas, atacam oliveira atrás de oliveira. A história repete-se todos os anos: nos três meses da apanha da azeitona, de novembro a janeiro, centenas de imigrantes mudam-se para o distrito de Beja à procura de trabalho num trabalho que mais ninguém quer fazer. Trabalham de sol a sol, recebem ao dia, param quando chove, não recebem quando estão parados, vivem onde podem e desaparecem quando acabam.

Este ano, porém, algo mudou e, de repente, a história de sempre tornou-se um problema. Tão sério que, na quinta-feira, a Câmara de Beja reuniu, numa sessão extraordinária, o Conselho Municipal de Segurança. “Em Baleizão mais de uma centena de pessoas (144, segundo o SEF) pernoitam por cinco euros num edifício sem as condições mínimas exigidas por lei”, explica ao Expresso o presidente da autarquia, Jorge Pulido Valente, sobre os casões onde já ferve a sopa de Berikesa.

“Prejuízo incalculável”

Agora todos estão atentos, da Autoridade para as Condições do Trabalho aos serviços sociais da autarquia, passando pela Cáritas e pelo Banco Alimentar. Garantir alimentação adequada a todos e atenção especial às crianças é a prioridade. “Temos de saber integrar estas pessoas, a maior parte das quais romenos, dar-lhes condições de trabalho e de vida. Estão a ajudá-los. Não temos gente para este trabalho e seria um prejuízo incalculável para a região não poder rentabilizar os olivais”, adianta Pulido Valente.

Há pouco mais de uma semana, em Salvada, freguesia vizi-

EXCLUSÃO

50

famílias ciganas de Beja foram realojadas em 2006 numa zona afastada da cidade e têm até hoje um muro à sua volta e muito poucas condições de vida. O European Roma Rights Center, a mais conhecida ONG de defesa dos ciganos, apresentou em 2010 queixa ao Conselho da Europa

na, um trabalhador foi morto à facada no apartamento de dois quartos que partilhava com outros sete pessoas. Um dia antes, numa operação Stop, a GNR tinha identificado mais de 240 cidadãos romenos, todos a trabalhar na apanha da azeitona.

“Nos últimos dois anos aumentou o número de cidadãos romenos”, afirma o capitão Eduardo Lérias, da GNR de Beja. Um incremento que resulta de, desde 2011, os romenos não precisam de autorização para trabalhar em alguns países da

FISCALIZAÇÃO

AZEITONA SEGURA

É o nome da operação que a GNR preparou para os meses da apanha da azeitona nos comandos de Portalegre e de Beja. Além do reforço do patrulhamento e de ações de fiscalização, o contacto dos militares com proprietários e trabalhadores permite recolher informações e dados sobre o sector. Nos últimos cinco anos, acentuou-se a substituição de trabalhadores portugueses por imigrantes nos olivais.

ÁREAS DIVERSAS

O presidente da Câmara de Beja defende que o Governo deveria assumir a coordenação do processo de fiscalização em Baleizão, já que envolve várias áreas: condições de trabalho, vistos, condições de habitabilidade e ação social.

União Europeia, como Portugal. Berikeza, 48 anos, e a família, quase 20 pessoas, chegaram em 2004. Estão na azeitona até janeiro, a seguir apanham morangos em Torres Vedras, depois fruta no Bombarral, depois Tomar... terra atrás de terra, ano após ano. “Aqui tem trabalho. Na Roménia não. Este casa muito bom”, diz a mulher.

Silvestre Trancão, presidente da Freguesia de Baleizão, anda preocupado. “O que me preocupa? As botijas de gás dentro daqueles casões. A falta de privacidade das pessoas e, principalmente, a falta de comida. Os cai-xotes de lixo que lá temos aparecem revirados, sabe?”

Baleizão tem menos de 900 habitantes durante três quartos do ano. Nos meses da azeitona, passam a mais de mil. O olival é o principal negócio da região, controlado por espanhóis e fundamental para a economia local. Mas não há gente que chegue para a apanha e, quando há, é mais caro. “O português pede 40 ou 50 euros por dia. Eles trabalham por 30”, diz um habitante.

Por isso, trazidos por angariadores ou por si próprios, “eles” vêm e trazem as famílias. Andam em grupo, falam uma língua estranha e fecham-se a estranhos. Os da terra desconheciam. É terreno fértil para boatos, mas as autoridades garantem que não há qualquer pico de criminalidade nestes meses.

Pulido Valente, o autarca eleito pelo PS, que na véspera tinha visitado os armazéns, gostava de ver o Governo assumir a coordenação de todo o processo. O presidente da junta, eleito pela CDU, diz ao Expresso que gostava que alguns “habitantes de Baleizão tivessem as mesmas condições de vida que têm os trabalhadores da azeitona”.

O dono dos casões, António Palminha, gostava que as obras que está a fazer andassem mais depressa. “Esta gente vem para aqui, ninguém lhes aluga casa e eles têm de trabalhar. Aqui têm casa de banho, cozinha, aquecedores, eletricidade. Estou a isolar os tetos... É melhor do que estarem no monte”.

Berikesa tem a sopa pronta. Em breve será noite. Em breve será janeiro. Em breve haverá morangos para apanhar longe daqui.

ALEXANDRA CARITA
e RICARDO MARQUES
rmarques@expresso.imprensa.pt

Recorte feito pela secção de análise de imprensa da DCRP, em 24 de novembro de 2012

ANEXO F – Recorte de Imprensa do Correio da Manhã

TINHAM EM SUA POSSE 280 QUILOS DE FRUTO FURTADO EM PEDRÓGÃO, VIDIGUEIRA

GNR apanha nove ladrões de azeitona

■ A GNR deteve anteontem nove assaltantes, todos portugueses, enquanto furtavam azeitona.

Ao todo, os nove arguidos tinham em sua posse 280 quilos de fruto colhido que subtraíram de um olival em Pedrógão, no concelho da Vidigueira.

“Após uma denúncia do proprietário do olival, uma abordagem célere aos prevaricadores levou à sua detenção e à apreensão de, aproximadamente, 280 quilos de azeitona e da viatura



Carrinha e fruto apreendidos

onde faziam transportar os sete sacos com a azeitona colhida”, disse ontem aquela força da autoridade em comunicado. Recorde-se que a GNR tem redobrado a vigilância nos campos no âmbito da operação ‘Azeitona Segura’. O produto do furto foi devolvido ao proprietário.

Os detidos foram constituídos arguidos e libertados sob termo de identidade e residência, aguardando agora em liberdade o decurso do processo. ■ PG.

Recorte feito pela secção de análise de imprensa da DCRP, em 18 de dezembro de 2012

EM APENAS TRÊS MESES



GNR prende 103 ladrões de azeitona

■ A GNR deteve, entre novembro e janeiro, 103 pessoas e identificou outras 50 por furtos de azeitona. No mesmo período, foram recuperadas 14 toneladas de azeitona furtada e levantados 13 autos de contraordenação em lagares e locais de armazenamento.

Recorte feito pela secção de análise de imprensa da DCRP, em 03 de fevereiro de 2013



Recorte feito pela secção de análise de imprensa da DCRP, em 10 novembro de 2009

ANEXO H – Recorte de Imprensa Diário do Alentejo

GNR patrulha olivais: Azeitonas seguras em Moura

18-11-2011 11:20:38



Em Moura os olivais têm direito a patrulhamento da GNR. A olivicultura é uma das atividades económicas mais importantes do concelho e todo o cuidado é pouco. A operação “Azeitona Segura” está no terreno e a Guarda Nacional Republicana não tem dado tréguas aos larâpios. Até agora não se verificaram roubos. Os militares patrulham os campos até fevereiro, atentos a qualquer movimento estranho, controlando quem opera durante a campanha e, sobretudo, apelando à prevenção, até porque, como diz o ditado, é “a ocasião que faz o ladrão”.

Retirado em 15 de junho de 2013, do site do Diário do Alentejo:

<http://da.ambaal.pt/noticias/?id=1097>

ANEXO J – Recorte de Imprensa Jornal de Notícias



O bispo de Beja denunciou, esta terça-feira, que tem havido casos de "trabalho escravo" de imigrantes em explorações agrícolas no Alentejo, mas as autoridades com acções de fiscalização no terreno ainda não detectaram nenhuma situação este ano. "Tem havido casos também no Alentejo, e em Portugal, de algum trabalho escravo sobretudo de pessoas e grupos" de imigrantes a trabalhar em explorações agrícolas e que "são vítimas de intermediários sem escrúpulos", disse à Agência Lusa António Vitalino Dantas.

Segundo o bispo, que não identificou explorações em concreto, as condições de habitabilidade dos imigrantes, "sobretudo quando vêm em grandes grupos", "são quase nulas", porque "em casas já meio abandonadas ou em pré-fabricados ficam muitas pessoas aglomeradas".

Os imigrantes "trabalham muitas horas para vantagem deles, porque conseguem usufruir, ao fim do mês, de um salário que compensa um pouco a sua deslocação, mas nada disso justifica que sejam tratados como se fossem máquinas e não seres humanos".

Segundo o bispo, "tem havido casos de pessoas a alimentar-se nos caixotes do lixo", como aconteceu em 2010 na zona de Serpa, e há dois anos foram encontrados romenos "a fugir de medo e a tiritar de frio e esfomeados na zona de Selmes" (Vidigueira).

"São pessoas que estavam a trabalhar na agricultura em condições de escravatura", frisou, referindo que, "às vezes, a culpa nem sequer é directamente dos agricultores, mas, claro, eles precisam da mão-de-obra para uma agricultura intensiva". A Igreja "só sabe" dos casos quando os imigrantes "já não têm defesa e vêm bater à porta" das instituições católicas e paróquias a pedir ajuda, disse.

"Muitos dos novos imigrantes, sobretudo da Ásia, como não dominam a nossa língua e, muitos deles, nem católicos são, por vezes, não batem às portas das nossas instituições, mas sabe-se que aparecem por aí um pouco abandonados", disse. António Vitalino Dantas disse que tem denunciado os casos às autoridades, que estão "atentas" e "a fazer um esforço" para os investigar e detectar.

A "posição de alerta" da GNR "é constante" e "este ano não temos caso nenhum de denúncia" de trabalho escravo, "nem através de terceiros, nem de conhecimento próprio através das nossas acções", disse à Lusa o oficial de relações públicas do Comando Territorial de Beja da GNR, tenente-coronel José Candeias.

Além de acções gerais, a GNR está a realizar, desde 1 de Novembro e até final de Fevereiro, a operação "Azeitona Segura", em explorações agrícolas da margem esquerda do Guadiana, onde há "muitos imigrantes sazonais" a trabalhar na apanha da azeitona, lembrou.

"Até ao momento não temos tido casos de qualquer situação que possa estar relacionada com trabalho escravo e quase todos os dias lançamos patrulhas para o campo e para onde trabalham imigrantes", disse o oficial.

A operação "Azeitona Segura" conta com a colaboração da Autoridade para as Condições do trabalho (ACT), Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e da Segurança Social.

Em declarações à Lusa, a directora regional do Alentejo da ACT, Guilhermina Coelho, disse que têm decorrido acções de fiscalização em explorações agrícolas "durante o ano inteiro" e sobretudo desde Outubro na actividade de olivicultura e, até agora, "não foram detectadas situações" de trabalho escravo.

ACT está no terreno e atenta a possíveis situações" de trabalho escravo, mas "até ao momento não foram detectadas nenhuma", frisou.

Retirado em 15 de junho de 2013, do *site* do Jornal de Notícias

http://www.jn.pt/PaginaInicial/Sociedade/interior.aspx?content_id=2197442&page=1