



O IMPACTO DO MODELO INTEGRADO DE POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE NA SEGURANÇA URBANA

Por

Maria Manuela Cardoso Duarte da Rocha

Dissertação de Mestrado em Economia e Gestão das Cidades

Orientado por:

Professor Doutor Manuel Castelo Branco

Setembro de 2012

Nota Biográfica do Autor

Maria Manuela Cardoso Duarte da Rocha nasceu a 30 de Novembro de 1972, na freguesia de Mafamude, concelho de Vila Nova de Gaia, distrito do Porto.

Em 2004 terminou a Licenciatura em Gestão de Empresas – Ramo de Auditoria no Instituto Superior de Administração e Gestão.

Em 2005 frequentou a Pós-Graduação em Administração Pública no Instituto Superior Politécnico de Gaya.

Nos anos lectivos 2009/2010 a 2011/2012 frequentou a parte curricular do Mestrado em Economia e Gestão das Cidades na Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

A nível profissional, encontra-se a exercer funções de técnico superior de gestão no Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (IMTT).

Agradecimentos

Agradeço a todos que contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Manuel Castelo Branco, pela disponibilidade demonstrada.

Agradeço ao Comandante da 7^a esquadra do Porto e aos agentes que colaboraram nas entrevistas.

Agradeço a todos aqueles que me acompanharam ao longo deste tempo, a quem peço a compreensão pela minha ausência.

Quero deixar um obrigado especial a minha família e amigos, principalmente à Brígida e ao Paulo, que me apoiaram nos momentos mais difíceis.

A todos, obrigado.

RESUMO

A segurança foi desde sempre uma necessidade humana, tendo como consequência o agrupamento do Homem em comunidade. É um tema que está cada vez mais presente no dia-a-dia das cidades e no quotidiano dos cidadãos. É uma questão colectiva que está intimamente relacionada com o modo como a sociedade se organiza e funciona.

Apesar da insegurança gerar medo da violência e stresse, provocando a perda de qualidade de vida dos cidadãos, a segurança não pode ser reduzida apenas à dimensão policial, pelo que é necessário a colaboração ativa da comunidade.

A Policia de Segurança Pública (PSP) através do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), e com a ajuda da comunidade, passa a identificar, de forma continuada, os problemas que mais afetam o sentimento de segurança dos cidadãos.

O Policiamento de Proximidade baseia-se no desenvolvimento dos seguintes valores fundamentais - profissionalismo, civismo e transparência - em que se conjuga a busca da eficácia da ação policial próxima e orientada para os problemas concretos das populações. Assim, as Politicas Públicas de Segurança em geral e o Policiamento de Proximidade em particular cruzam-se indelévelmente com as Políticas de Desenvolvimento Urbano.

No presente trabalho foi desenvolvido um estudo de caso na 7ª esquadra de Polícia da cidade do Porto, que permitiu, para além de dar a conhecer as medidas implementadas, a análise do impacto da implementação do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade nas funções dos agentes envolvidos e a percepção dos mesmos, para a utilidade deste modelo como forma de Segurança Urbana. Concluímos que este modelo de policiamento, de aceitação generalizada, é uma forte aposta como forma de Segurança Urbana.

Palavras-chave: Segurança Urbana, Polícia, Policiamento de Proximidade, Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade.

ABSTRACT

Security has always been a human need, resulting in clustering of human community. It is a topic that is increasingly present in the day-to-day cities and the daily lives of citizens. It is a collective issue that is closely related to the way society is organized and functions.

Despite the insecurity generate fear of violence and stress, leading to loss of quality of life of citizens, security can not be reduced only to the extent police, so we need the active collaboration of the community.

The Public Security Police (PSP) through the Integrated Model of Police Proximity (MIPP), and with the help of the community, is to identify, on an ongoing basis, the issues that most affect citizens' sense of security.

The Proximity Policing is based on the development of the following core values – professionalism, civility and transparency – as it combines the search for effective police action-oriented next concrete problems of the people. Thus, the Public Security Policies in general and in particular Proximity Policing intersect indelibly with the Polices of Urban Development.

In this work we developed a case study in the 7th squad of Police of Porto, which allowed, in addition to publicize the measures implemented, the analysis of the impact of the implementation of the Integrated Model of Policing Proximity functions of the agents involved and the perception thereof, for the usefulness of this model as a form of urban safety. We conclude that this model of policing, widely accepted, is a strong bet as a form of urban safety.

Keywords: Urban Security, Police, Proximity Policing, Policing Model Integrated Proximity.

ÍNDICE

NOTA BIOGRÁFICA.....	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
RESUMO.....	iv
ABSTRACT.....	v
1-INTRODUÇÃO.....	1
1.1-Contexto sociocultural.....	1
1.2-Relevância do tema.....	3
2-REVISÃO DE LITERATURA.....	5
2.1-Noção de polícia.....	5
2.2-Definição do conceito.....	7
2.3-Policiamento de Proximidade.....	10
3-METODOLOGIA.....	27
3.1-Estudo de caso.....	27
3.2-Recolha de dados.....	28
4-APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	31
4.1-Enquadramento e contexto profissional na atividade.....	31
4.2-O Policiamento de Proximidade – conceito e implicações.....	45
4.3-Motivação.....	56
5-CONCLUSÃO.....	59
Limitações do estudo e recomendações para futuras investigações.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXO 1.....	65
ANEXO 2.....	66
ANEXO 3.....	68

Índice de quadros

Quadro 1 – 1ª fase de implementação do PIPP.....	23
Quadro 2 – Esquadras com PIPP no final de 2008.....	24
Quadro 3 – Caracterização dos inquiridos.....	29
Quadro 4 – Área de supervisão.....	38

Índice de figuras

Figura nº 1 – Área de supervisão.....	39
---------------------------------------	----

“O mundo é um lugar perigoso de se viver, não por causa daqueles que fazem o mal, mas sim por causa daqueles que observam e deixam o mal acontecer.”

Albert Einstein

1 – INTRODUÇÃO

1.1- Contexto sociocultural

“A forma humana tanto permite o encontro no espaço urbano, como promove o seu afastamento. Tanto aproxima como divide. E a falta de coesão social está, entre outros factores, associada ao desenho da cidade. Estudos diversos (Alves, 2003; Machado, 2006; Pinto da Silva e Ramos, 1997) referem que em locais de menor coesão social, mais elevados são os índices de violência.” – Carla Valeria Pinto da Silva – “A segurança urbana nas entrelinhas da diferença: Uma reflexão sobre a atualidade carioca.”

A segurança urbana é encarada como um recurso natural do meio urbano, ou seja a própria ideia cidade está associada à necessidade de segurança, onde o homem tende a agrupar-se e a constituir a primeira forma urbana para se proteger e sentir em segurança. Assim, a cidade organiza-se (na sua forma e ritmos de vida da população) em função da necessidade de conciliar a segurança com as outras funções iniciais dos espaços urbanos (comércio, serviços, etc...).

Com as transformações económico-sociais, observadas nas últimas décadas, surgem novos problemas de segurança. Neste contexto, as Forças de Segurança¹ deparam-se com uma grande dificuldade em dar resposta a tantas e tão diversas solicitações, utilizando os modelos convencionais.

As relações sociais transformaram-se muito nas últimas décadas. Essa transformação deu origem ao surgimento de novos valores, interesses, expectativas e conflitos.

Os cidadãos detentores de mais informação e conhecimentos tornam-se mais exigentes e zelosos dos seus direitos, dando origem ao aparecimento de cidadãos mais ativos e não meros receptores passivos de serviços prestados pela Administração Pública.

¹ Neste caso apenas se falará da PSP como Força de Segurança.

A segurança urbana está estreitamente ligada à coesão social. Quando os cidadãos se sentem abandonados e estigmatizados pela sociedade reagem de forma violenta contra essa mesma sociedade.

Assim, a evolução do crime e da insegurança teve origem na crescente urbanização, na crise económica, no desemprego prolongado, ou seja, a crise é frequentemente apontada como a principal causa do aumento da criminalidade. As transformações sociais causadas pelo contínuo desenvolvimento são um fator importante a ter em conta na explicação de situações de delinquência e insegurança urbana, surgindo assim o medo e o sentimento de insegurança.

O medo é uma emoção, o sentimento de insegurança é uma ressonância psicológica do modo como se percebem certas realidades. (Fernandes, Luís e Ximene Rêgo).

Por sua vez o crescimento urbano é acompanhado por uma concentração cada vez maior da população mais carenciada em determinadas zonas.

Segundo defende Luís Fernandes, a noção de ambiente urbano não se limita a características físicas ou estritamente espaciais, incluindo também características ligadas aos aspectos sociais percebidos pelos residentes e pelos utilizadores da cidade. Os sinais de ruptura física e social (janelas partidas, *graffitis*, lixo por recolher, edifícios abandonados e degradados, etc.) inspiram receio, ao mesmo tempo que traduzem a impotência das instâncias de controlo e insinuam, ao mesmo tempo, que as normas sociais não são observadas.

Estas mudanças sociais obrigam as instituições públicas e as Forças de Segurança a aplicarem métodos novos e novas formas de apresentar e resolver os problemas de segurança, que neste contexto social adquirem a ideia de um serviço continuado e que não vise apenas a mera superação dos conflitos, ou seja a dimensão preventiva impera sobre a valência repressiva.

1.2 - Relevância do Tema

“Nunca se inventou nada melhor do que a rua para uma melhor vivência da cidade.” -

Arquiteto António Baptista Coelho

O tema segurança está cada vez mais presente no dia-a-dia das cidades e no quotidiano dos cidadãos. É uma questão coletiva que tem a ver com o modo como a sociedade se organiza e funciona. A segurança não pode ser reduzida apenas à dimensão policial. Há uma relação direta entre as características físicas do meio e os comportamentos que nele têm lugar.

Nos termos da Constituição Portuguesa, a atividade policial tem como objetivos a defesa da legalidade e a segurança dos cidadãos, que prossegue nos termos e limites da lei. Assim sendo, as polícias cumprem e fazem cumprir a Lei, com os meios e nos moldes que a Lei determina contribuindo para a segurança dos cidadãos.

Por sua vez, de acordo com a lei orgânica da PSP (Lei 53/2007 de 31 de agosto), a Policia de Segurança Pública é uma força de segurança (art.º1º da lei 53/2007 de 31 de agosto) com atribuições no domínio da garantia das “condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos (art.º3 a) da lei 53/2007 de 31 de agosto), bem como da garantia da “ordem e a tranquilidade públicas e a segurança e a proteção das pessoas e dos bens” (art.º3º nº 2 b) da lei 53/2007 de 31 de agosto). Face ao exposto é indiscutível que as medidas adoptadas pela PSP face à criminalidade desempenham um papel fundamental na defesa destes direitos, liberdades e garantias.

Assim sendo, tudo o que concerne à ordem pública, à liberdade, à segurança e à tranquilidade das pessoas, diz respeito à atividade de polícia, sendo esse modo de viver coletivo que às Forças de Segurança executam à própria civilização.

Esta atitude de “antecipação dos problemas” conduz a uma implicação pessoal do elemento das Forças de Segurança na resolução de conflitos e na procura de alternativa,

tornando necessário construir redes de parcerias com todas as forças locais, de forma aos problemas serem abordados de uma maneira global e interdisciplinar.

Deste modo, e contrariando a ideia tradicional de que a segurança é um problema exclusivo das Forças de Segurança, torna-se necessário criar um novo modelo de policiamento, o chamado “**Policiamento de Proximidade**”, com o qual se fará uma proteção mais direcionada ao cidadão, envolvendo-o, também, no processo de segurança.

Os elementos policiais que formam estas equipas são designados por **Agentes de Proximidade**, e a sua missão abrange desde o policiamento de visibilidade, resolução e gestão de ocorrências/conflitos, reforço da relação polícia-cidadão e a detecção de situações que possam constituir problemas sociais ou dos quais possam resultar na prática de crimes.

O agente policial avalia a situação, adota as técnicas apropriadas e executa-as de acordo com os modelos recomendados.

Assim, se por um lado a representação social das Forças de Segurança se fundamenta na imagem que a instituição transmite às populações, por outro o Policiamento de Proximidade baseia-se num bom relacionamento entre os agentes e a comunidade.

2 – REVISÃO DE LITERATURA

2.1 – Noção de polícia

“Não sendo a polícia uma instituição criada em simultâneo a Adão, Eva e ao resto do mundo, ela foi inventada e reinventada pelos homens através dos tempos e por isso, presume-se, carrega a marca da sociedade humana que lhe deu forma”. **Santiago, Homero (2006) – “Tem-se a polícia que se merece” - Cadernos de ética e filosofia política nº9 – pag.147-177**

A origem da palavra polícia surge do grego “*politeia*” e do latim “*politia*”, coincidindo a sua raiz (polis = cidade) com a da palavra “política”.

Segundo Catarina Sarmiento e Castro (2003, p. 21) polícia significa a “cidade e o seu governo, a organização da comunidade política e da cidade-Estado, começando por ser isso mesmo: polícia da cidade”.

Com o final do antigo regime e as mudanças liberais que ocorreram no século XIX, o conceito de polícia sofreu algumas transformações. Nomeadamente no que diz respeito à “institucionalização de um corpo tutelado pelo Estado que identificamos como a Polícia” (Gonçalves, 2007).

A polícia é entendida numa perspectiva lata, como uma atividade administrativa que tem por fim prevenir os danos que possam resultar de condutas sociais perigosas (Oliveira 2006).

Segundo Inácio (2010), o professor Marcello Caetano (2003, p. 269), na perspectiva do Direito Administrativo, define a polícia como “o modo de atuar da autoridade administrativa que consiste em intervir no exercício das atividades individuais susceptíveis de fazer perigar interesses gerais, tendo por objectivo evitar que se produzam, ampliem ou generalizem os danos sociais que as leis procuram prevenir”. Deste modo, pode-se dizer que a polícia é um serviço de utilidade pública, que

“pressupõe, o exercício de um poder” que constitui uma garantia dessas mesmas liberdades e da igualdade perante a lei.

Assim sendo, a atividade de polícia exerce-se por meio de vigilância, de regulamentos e de atos de polícia. Tendo os atos de polícia objeto preventivo ou repressivo (Oliveira 2006).

De acordo com o disposto na Constituição da República Portuguesa, consagrado no artigo 272º n.º 1, a polícia “tem por função defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos do cidadão”, ou seja, a sua atuação visa a prossecução do interesse público, no respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

Mas o conceito de polícia não preenche toda a realidade policial, porque a função policial prossegue também outras funções.

A polícia tem como principais tarefas, a prevenção e a investigação criminal. Sendo que a prevenção é composta por duas funções: a função de vigilância e a função de prevenção criminal. A função de vigilância tenta evitar que se infrinjam as limitações impostas pelas normas e atos das autoridades para defesa da segurança, enquanto a prevenção criminal consiste na adopção de medidas que visem a proteção das pessoas e dos bens e a vigilância de locais suspeitos. Por sua vez a investigação criminal consiste na recolha das provas do crime.

A polícia tem mostrado ser a guardiã da sociedade bem como da cidadania, mas nem sempre consegue responder a todas as expectativas. Muitas das vezes trabalha com o que não conhece, o crime, as motivações, um conjunto de situações que nem sempre são possíveis de prever. No entanto, existe a necessidade de criar um sentimento de confiança entre a polícia e os cidadãos, para que as práticas operacionais direcionadas para a segurança pública tenham alguma eficácia. Neste sentido, a polícia investiga, protege, combate, gere crises, dá conselhos, faz a mediação de conflitos, evita o crime, regula as relações sociais, tudo isto para que o cidadão se sinta seguro. Contudo, a prevenção e o controlo total da criminalidade é uma tarefa impossível de se realizar apenas com recurso à ação da polícia. É preciso orientar as políticas públicas para os cidadãos.

De acordo com Inácio (2010), a confiança pública pode aumentar a eficácia da polícia e a legitimidade das suas ações, sendo que a confiança encontra-se ligada à capacidade que a polícia tem para fornecer a segurança aos cidadãos, ou seja, quanto maior for o nível de confiança, maior é o sentimento de segurança, por sua vez se o nível de confiança for menor, diminui o sentimento de segurança.

Juridicamente a polícia é definida “como uma função específica do Estado e como uma atividade de manutenção da ordem pública, necessária à existência de qualquer sociedade”. (Oliveira 2006).

A polícia é uma entidade, cujo modelo de organização é uma complexa teia de ligações, formais e informais, entre atores internos, *stakeholders* (políticos, administrativos, sindicais e privados) e os cidadãos (Oliveira, 2005).

Contudo, na generalidade dos casos, os cidadãos desconhecem a natureza, o conteúdo, a forma e a atividade da polícia, adoptando uma atitude de indiferença em relação a quem defende a legalidade democrática e garante a segurança e os direitos de todos os cidadãos (Inácio 2010).

2.2 - Definição do conceito

*“É prenunciada a frase irónica de que “a caneta é a nova arma dos polícias”” -
Durão, Susana – “Patrulha e proximidade. Uma etnografia da polícia em Lisboa”.*

Na década de 90 deram-se várias mudanças estruturais da governação em ciclos políticos curtos, o que originou, também, mudanças legislativas e organizacionais das polícias e da administração interna. No início a PSP operava de acordo com o modelo das “divisões concentradas”, orientando-se para a resolução rápida das situações (uso

intensivo de meios automobilizados, distribuição variável e flexível de pessoal pelos territórios urbanos em associação com outros sistemas de emergência). No entanto o modelo de policiamento foi alterado (Resolução do Conselho de Ministros 6/99) para o que vigora nos dias de hoje, o policiamento de proximidade, também chamado policiamento comunitário ou de “esquadras de bairro”.

Segundo Susana Durão (2011) o Policiamento é definido como uma atividade institucionalmente enquadrada, baseada em patrulhas regulares e firmada como prática secularmente integrada em cidades. É conduzido por agentes orientados para vigiar e agir sobre quem e o que se passa nos domínios públicos. Assim sendo, Policiamento e ordem pública urbana são frequentemente usados como sinónimos.

A atividade das Forças de Segurança está sujeita ao interesse e exigência da sociedade, uma vez que se trata de um serviço público dirigido à comunidade com o objetivo de a proteger, pelo que as pessoas esperam cada vez mais e melhor da sua polícia e exigem dela um elevado grau de qualidade e profissionalismo.

Para ser legítimo, o seu exercício deve dirigir-se ao interesse público e submeter-se aos princípios e normas de um Estado de Direito. Sendo que a sua ação desenvolve-se principalmente em duas grandes áreas:

- Área cívica, pela qual compete aos agentes prestar aos membros da comunidade auxílio em situações de necessidade e urgência;
- Área de prevenção da criminalidade, nomeadamente no que respeita aos comportamentos antissociais graves, de ordem pública, pela qual compete aos agentes evitar a prática de ilícitos.

Segundo o art.º 272º da Constituição da República Portuguesa (o qual se reveste de uma importância primordial no que respeita à atuação dos agentes das Forças de Segurança na área dos direitos Fundamentais):

“1- A polícia tem por funções defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos”. Isto é, a ação policial exerce-se no âmbito da segurança interna e que os direitos dos cidadãos constituem simultaneamente “limite” e “fim” da sua ação.

“2- As medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário.” Ou seja, as medidas de polícia estão sujeitas ao princípio da tipicidade (só podem ser utilizadas quando estiverem previstas na Lei) e da proibição do excesso (observando-se, na sua aplicação, os requisitos de necessidade, exigibilidade, adequação e proporcionalidade).

“3- A prevenção dos crimes, incluindo a dos crimes contra a segurança do Estado, só pode fazer-se com observância das regras gerais sobre polícia e com respeito pelos Direitos, Liberdades e Garantias.” O direito das pessoas à segurança “obriga” a polícia a protegê-las contra agressões aos seus direitos levadas a cabo por terceiros. Esta proteção, consubstanciada na prevenção dos crimes, deve ser realizada para que sejam respeitados os Direitos, Liberdades e Garantias dos agressores.

“4- A lei fixa o regime das forças de segurança, sendo a organização de cada uma delas única para todo o território nacional.”

As Forças de segurança apenas podem utilizar os meios previstos na lei, e deverão ponderar em cada caso concreto a medida da sua necessidade, proporcionalidade e adequação, ou seja, deve existir proporcionalidade entre os males a evitar e os meios a empregar para a sua prevenção.

A visibilidade policial, no âmbito da prevenção, é fundamental, uma vez que é geradora de um sentimento tranquilizador para os cidadãos, e ao mesmo tempo inibe a prática de ilegalidades.

O serviço apeado é a mais antiga forma de patrulha, e foi a partir da noção de itinerância a pé que se criou a ideia de policiamento, na expansão de um modelo de “polícia das cidades para o Estado” desde o século VIII (Durão, 2005).

As forças de segurança devem, no âmbito das suas atribuições, adoptar um policiamento pró-ativo, explorando a visibilidade operacional e a visibilidade social.

2.3 – Policiamento de Proximidade

“A função deixou de ser a de inibir e precaver comportamentos ou resolver situações e passa sobretudo por apontar soluções para problemas de pessoa.”

“Pelo ponto de vista dos cidadãos os serviços da proximidade têm rostos e não apenas fardas.” - Durão, Susana – “Patrulha e proximidade. Uma etnografia da polícia em Lisboa”.

O programa do XIII Governo português teve como objetivo, para a área da segurança interna, **a promoção da segurança de todos os cidadãos** dentro do respeito pelos seus direitos fundamentais.

Em consequência de tal objetivo, o Governo, nas Grandes Opções do Plano para 1999, enunciou a modernização e o reforço da capacidade de resposta, como medidas a implementar no domínio da segurança e da proteção dos cidadãos. Assim, refere-se que a melhoria da qualidade da ação e da resposta das Forças de Segurança assenta “na concretização de programas de policiamento de proximidade orientados para os problemas concretos sejam os que se relacionam com os grupos sociais mais vulneráveis aos fenómenos de insegurança (crianças, idosos, vítimas de crime), sejam os que visam corresponder cabalmente ao exercício da autoridade do Estado (policiamento intensivo em zonas urbanas e suburbanas mais fragilizadas do ponto de vista da segurança)”²

Policiamento é assim definido como uma atividade institucionalmente enquadrada, baseada em patrulhas regulares e firmada como prática secularmente integrada nas cidades. É conduzido por agentes orientados para vigiar e agir sobre quem e o que passa nos domínios dos espaços públicos. Policiamento e ordem pública urbana são frequentemente usados como sinónimos. (Susana Durão, 2011).

² Diário da República, nº 301, I Série – A, 4º Suplemento, 31-12-98, pág. 7384 - (128)

Tradicionalmente a segurança era assegurada através de um **policimento reativo**. Este policiamento limitava-se, essencialmente, a atuar ou a reprimir quando as leis eram violadas.

Com o policiamento de proximidade (também conhecido por **policimento proactivo**) pretende-se uma proximidade social, mais visível e eficiente, procurando melhorar o nível de qualidade de vida do cidadão, fazendo-o sentir-se mais seguro e protegido, assim como melhorar a aceitação das Forças de Segurança em cada comunidade local. Contudo, este modelo de policiamento não se pretende afastar totalmente do modelo tradicional de policiamento, mas sim complementá-lo com novas técnicas e metodologias, ou seja, contribuir para que o cidadão se sinta mais seguro e protegido.

Para Oliveira (2006), a polícia de proximidade, também designada por polícia comunitária, é um novo conceito que propõe uma nova abordagem filosófica, organizacional e operacional da polícia no meio urbano e cujas ideias base residem no trabalho em parceria entre a polícia e a colectividade, no sentido de uma melhor gestão da criminalidade, da ordem pública, assim como o desenvolvimento de programas de prevenção do crime. Segundo o mesmo autor, esta pode ser definida como uma estratégia de natureza essencialmente proactiva, que se apoia no trabalho em parceria e que tem por objetivo, através da presença dos elementos policiais sobre o terreno, obter a corresponsabilização dos atores (formais e informais) nas tarefas da segurança, assim como pretende um melhor conhecimento recíproco junto da população, tendo em vista a optimização do trabalho da polícia sobre um determinado território, em termos de eficácia de imagem e de custos. Ou seja, “através das boas práticas que adopta, tem em vista a renovação das relações entre a polícia e a população, de forma a tornar as necessidades expressas pela população no princípio da hierarquização das prioridades policiais” (Oliveira, 2006).

O Policiamento de Proximidade não é apenas uma prática de policiamento diferente ou alternativo mas sim toda uma alteração do paradigma de atuação e de uma organização na sua relação com o meio envolvente.

É um serviço de extrema exposição pessoal, onde os agentes estão a mercê de serem a qualquer momento solicitados na rua. Trabalham para a imagem da organização. A sua presença nas ruas produz-se no sentido de estarem simplesmente presentes, em cada esquina e em cada lugar com o objetivo de demover os cidadãos de prevaricar, inibir e

desencorajar atos ilícitos. Assim, as ruas selecionadas pelos agentes para itinerância mais rotineira são aquelas onde podem ser vistos, ruas frequentadas e movimentadas. Esta tática acaba por protegê-los de algum perigo a que possam estar expostos. (Durão, 2005).

Foi em 2006 que a PSP implementou o Programa Integrado de Proximidade que integra programas específicos, no entanto, com raízes muito anteriores. Ainda que não tenha tido sempre a mesma designação a finalidade tem sido a mesma: tentar reduzir a criminalidade, a insegurança a ela associada e aumentar a satisfação da população relativamente aos serviços prestados pela Polícia.

Se até então era fácil calcular taxas de criminalidade para avaliar o nível de segurança, tornou-se difícil aferir variações quanto à percepção da segurança, uma vez que a eficácia não é medida pelo número de detenções mas pela ausência de crimes.

Este sentimento de segurança provém mais da visibilidade dos agentes do que propriamente das taxas de criminalidade. É neste contexto que o Policiamento de Proximidade ganha uma maior importância, ao perceber que a questão da segurança é mais complexa do que se traduz nos habituais indicadores numéricos, o policiamento reativo (dito tradicional) deixa de responder às necessidades das populações nas sociedades modernas (Durão, 2011).

O Policiamento de Proximidade traz toda uma nova filosofia que se baseia na ideia de que a polícia e os cidadãos devem trabalhar em conjunto de forma a encontrar soluções para os problemas da comunidade relacionados com a criminalidade, com as desordens e com todos os problemas que contribuem para diminuição do sentimento de segurança.

Assim, esta nova estratégia deve permitir o envolvimento dos cidadãos no esforço de melhorar a qualidade de vida nas cidades. Sendo que o sucesso do Policiamento de Proximidade “passa, não apenas por uma maior visibilidade da polícia, mas também, e principalmente, pela sua capacidade de inserção e de envolvimento na vida quotidiana

das comunidades, apoiada no conhecimento e no diálogo constante com o cidadão” (Teixeira, 2002).

Ao nível institucional, as organizações policiais passaram a interagir com as restantes instituições sociais, desenvolvendo um trabalho em rede definido em parcerias, com objectivos associados, recursos partilhados e sucessos comuns, impulsionado pelo Programa Integrado de Policiamento de Proximidade, com a descentralização do poder de decisão numa “lógica de delegação de poder decisório ao nível da esquadra” (Inácio, 2010).

Contudo, apesar de parecer que é recente, o policiamento de proximidade tem raízes muito anteriores ainda que nem sempre tenha sido denominado desta forma.

A polícia de proximidade pode definir-se como uma forma de gerir a segurança, junto da população, de forma a responder às necessidades identificadas e tidas em consideração, através de uma ação policial prioritariamente preventiva (Oliveira, 2006).

O agente de proximidade mantém simultaneamente as funções de polícia e, por estar próximo da comunidade, detém um acesso privilegiado a informações que lhe permitem uma ação mais rápida, concreta e visível, desempenhando assim um número de funções que não são tradicionalmente atribuídas à polícia.

O serviço define-se pelas exigências da cidade e dos habitantes que usam a polícia para restabelecer ordens locais e intervir em conflitos que eles mesmo não conseguem resolver. O objetivo é chegar aos locais e resolver os problemas que encontram, quer logo no local e num plano de mediação direta, quer num plano legal e já envolvendo processos escritos, remetendo para a mediação indireta. (Durão, 2005).

As atividades desenvolvidas no policiamento de proximidade orientam-se a partir de uma rede de relações interpessoais e na interação face-a-face com pessoas, grupos e instituições locais. O serviço deixa de ser a imagem da organização na comunidade para passar a ser a relação da organização com a comunidade. (Durão, 2005).

As técnicas de policiamento de proximidade desenvolvem-se em dois âmbitos:

- Prevenção (vigilância, informação, visibilidade, presença das forças de segurança e intervenção legal como fator de prevenção);
- Qualidade dos serviços (diagnósticos sociais, acolhimento e atendimento ao público, acessibilidade e facilitação da vida dos utentes, comunicação técnico-administrativa e gestão participativa e motivação dos profissionais).

No quadro que se segue pretende-se, de uma forma resumida, explicar de que forma é desenvolvida cada uma das técnicas do policiamento de proximidade.

Técnicas de proximidade no âmbito da prevenção	Objetivos gerais	Objetivos específicos
A vigilância	Dirigir a observação para indivíduos suspeitos e para focos potenciadores de problemas, empenhando também as populações nessas ações de vigilância.	-Identificar as pessoas respeitando a Lei; -Fazer vigilância de indivíduos suspeitos; -Direcionar a observação e identificar situações que podem gerar insegurança; -Contactar os residentes, ouvindo-os sobre problemas de segurança que sintam e empenhando-os na resolução dessas questões; -Ouvir elementos de grupos específicos e orienta-los para onde devem direccionar a sua observação.
A informação	Trocar, constantemente, com as populações, informações sobre segurança e cuidados preventivos	-Dar a saber às populações o que é feito, localmente, no âmbito da sua segurança; -Estabelecer contactos diretos com as pessoas, alertando-as para os cuidados que devem ter no dia-a-dia, dirigindo a informação a grupos específicos de riscos; -Constituir pastas temáticas sobre

		variados assuntos onde a informação esteja permanentemente atualizada; -Elaborar Guias onde estejam listados os procedimentos legais a seguir pelos cidadãos; -Divulgar leis novas, clarificando os seus conteúdos; -Informar as vítimas de crimes dos seus direitos e encaminhá-las para entidades que as possam ajudar; -Informar, no contacto porta a porta, as pessoas mais isoladas e inseguras.
A visibilidade e presença das Forças de Segurança	Criar um sentimento tranquilizador nas populações e inibir a prática de ilegalidades	-Utilizar o patrulhamento auto para responder rapidamente as solicitações urgentes; -Efetuar paragens com o carro patrulha em locais sensíveis, servindo como postos de atendimento; -Evitar paragens demoradas dos carros patrulha junto às Esquadras/Postos; -Fazer patrulhamento direcionado para problemas concretos e específicos sentidos pelas populações locais; -Empenhar equipas de patrulhamento que, durante um certo período, apenas patrulhem aquele bairro ou avenida, de forma a criar empatia com os diferentes grupos; -Participar em debates, conferências ou exposições que tenham a ver com segurança; -Promover visitas às esquadras/Postos; -Participar em ações de formação para a

		cidadania.
A intervenção legal como fator de prevenção	Conseguir diminuir a criminalidade e eventuais ilegalidades, atuando sobre os prevaricadores de forma a inibir potenciais arguidos	-Descobrir os autores de crimes; -Deter os autores de crimes, em flagrante delito; -Denunciar aos Tribunais os crimes de denúncia obrigatória; -Atuar quando são verificadas ilegalidades de forma a obrigar à observância das leis.

Técnicas de proximidade no âmbito da qualidade do serviço	Objetivos gerais	Objetivos específicos
Diagnósticos Sociais	Saber quais os interesses, as preferências, as expectativas e as necessidades das populações.	-Efetuar o levantamento de problemas sentidos pela população local e geradores de sentimentos de insegurança; -Adequar o policiamento às necessidades locais; -Direcionar o policiamento para os problemas concretos.
Acolhimento e atendimento ao público	Contribuir para que os cidadãos, através do relacionamento direto com as Forças de Segurança, construam uma imagem e juízo de valor favoráveis.	-Criar espaços agradáveis de acolhimento nas Esquadras/Postos; -Acolher e atender as pessoas em locais diferentes, conforme o seu tipo de problema; -Acolher críticas e sugestões como formas privilegiadas de melhorar os serviços; -Disponibilizar contactos, como telefones ou faxes, no interior das Esquadras/Postos, quando legalmente for

		possível; -Informar o cidadão das entidades que o podem ajudar especificamente e encaminhá-lo.
Acessibilidade e facilitação da vida dos utentes	Permitir uma rápida utilização por parte do cidadão dos serviços prestados pelas Forças de Segurança	Providenciar a colocação de placas nas entradas das localidades e cruzamentos que indiquem a localização das Esquadras/Postos, assim como as respetivas distâncias; -Criar espaços de estacionamento de viaturas para pessoas que se dirigem a Esquadras/Postos; -Criar rampas de acesso, quando possível, a deficientes motores ou invisuais que se dirijam às Esquadras/Postos; -Colocar Postos Móveis nos locais de maior afluência do público, recorrendo aos carros patrulha, se necessário.
Comunicação técnico-administrativa	Aproximar as Forças de Segurança aos cidadãos através da informação clara sobre os seus direitos, os serviços a obter e os procedimentos a adotar.	-Personalizar os contactos com grupos das comunidades, quer através do correio, quer através de ações porta a porta; -Responder a toda a correspondência recebida; -Informar o cidadão dos procedimentos legais que serão seguidos; -Informar o arguido e o

		ofendido dos seus direitos; Preservar os vestígios dos crimes e outros meios de prova.
Gestão participativa e motivação dos profissionais	Responsabilizar todos os elementos das Forças de Segurança pelo êxito ou insucesso da qualidade dos serviços prestados às populações	-Dinamizar a participação de todos os elementos na gestão da Esquadra/Posto; -Dar e pedir opiniões na resolução de casos concretos; Explicar claramente as ordens e as instruções a assumi-las totalmente; -Promover e participar sem reservas no trabalho de equipa; -Informar todos os elementos e procurar conhecer os êxitos e insucessos do trabalho desenvolvido; -Debater em reuniões as estratégias para cumprir a missão.

Fonte: Adaptado de MAI (1999), “*Policimento de Proximidade: Técnicas de proximidade*”.

Como já foi dito anteriormente, este novo modelo de policiamento, o Policiamento de Proximidade, é uma estratégia organizacional que permite às Forças de Segurança e à comunidade trabalharem em conjunto para conseguirem encontrar formas inovadoras de resolver os problemas sentidos pela sociedade. Não se evidenciando apenas na visibilidade operacional das Forças de Segurança pelo patrulhamento, mas também na visibilidade institucional, ou seja, no conhecimento e no diálogo permanente e contínuo com os cidadãos e com as entidades que os representam.

Este modelo de policiamento tem como principais objetivos:

- Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos;
- Direcionar as ações de prevenção criminal;
- Aumentar o grau de integração das Forças de Segurança na comunidade que servem;
- Aumentar a qualidade do serviço prestado.

É de salientar que este modelo de policiamento não visa substituir o modelo utilizado pelas Forças de Segurança mas adaptá-lo às novas mudanças sociais, ocorridas nos últimos tempos. Privilegiando a **dimensão preventiva**, o que obriga as Forças de Segurança a serem proactivas e não só reativas.

Modalidades de prevenção:

- **Vigilância** – de acordo com o disposto no nº1 do art.250º do CPP “*Os órgãos de polícia criminal podem proceder à identificação de qualquer pessoa encontrada em lugar público, aberto ao público ou sujeito a vigilância policial, sempre que sobre ela recaiam fundadas suspeitas da prática de crimes, da pendência de processo de extradição ou de expulsão, de que tenha penetrado ou permaneça irregularmente no território nacional ou de haver contra si mandado de detenção*”.

A atenção das Forças de Segurança também deverá ser dirigida para focos potenciadores de problemas, assim como aos problemas já identificados e que são geradores de insegurança e mal-estar entre as populações.

Por outro lado, é necessário envolver neste processo de vigilância toda a população.

- **Informação** – traduz-se na troca, constante e transparente, da informação sobre segurança e hábitos preventivos (cuidados que se podem desenvolver no dia a dia), entre as Forças de Segurança e as populações. Essa informação deve ser dirigida a destinatários específicos (grupos de risco, grupos minoritários, certas atividades, problemas ou bairros).

Devem ser elaborados guias onde estejam identificados os procedimentos adequados que devem ser adoptados pelos cidadãos.

- **Visibilidade** – no âmbito da prevenção, a presença e a visibilidade das forças de segurança são indispensáveis são fundamentais, uma vez que são geradoras dum sentimento tranquilizador por parte das populações, ao mesmo tempo que inibem a prática de ilegalidades.

A visibilidade pode ser operacional ou social. A visibilidade operacional é a que resulta do policiamento, no entanto a visibilidade social resulta de ações de relacionamento social, subdividindo-se em visibilidade institucional (dirigida de dentro das forças de segurança para outras instituições) e visibilidade de concentração (com base na cooperação, onde as policias estão entre os vários atores sociais).

O policiamento de proximidade aposta no patrulhamento apeado dirigido aos problemas específicos de cada localidade, criando para tal equipas especialmente destacadas ou direccionadas. Sendo que esta mudança implica alterações ao nível da mentalidade, da cultura e da formação dos elementos da Forças de Segurança. Existem várias técnicas de policiamento apeado, a patrulha por objectivos e a patrulha dirigida.

A patrulha por objetivos tem como missão específica determinada área e aumentando, assim, o fluxo de informação. Enquanto a patrulha dirigida é utilizada em áreas geográficas com grandes índices de criminalidade e visa a diminuição dos problemas criminais e de violência.

Salienta-se que, no quadro do policiamento de proximidade, a ação coerciva firme e eficaz é considerada como uma ação preventiva, porque atua como ação inibidora de condutas ilegais e fica mais legitimada pela população que, antecipadamente é aconselhada pela polícia.

Contudo, é necessário adoptar medidas complementares: aconselhamento, dissuasão, acompanhamento e proteção. Estas medidas complementares conferem à intervenção legal uma imagem de maior aceitação social.

Um agente da proximidade conquista um saber baseado em informação interpessoal e mantém uma rede de relações que à partida não têm comparação com qualquer colega da patrulha.

Os princípios fundamentais para as técnicas de proximidade consistem na comunicação dinâmica, a gestão participativa e a motivação dos profissionais.

As organizações e as associações que representam a população, com base em audições e consultas, elaboram diagnósticos sociais que tem por base obter informação sobre os interesses, as preferências, expectativas e necessidades das populações. Estes diagnósticos permitem avaliar o grau de satisfação das populações e também a eficácia do desempenho das Forças de Segurança. Assim, como o relacionamento direto das Forças de Segurança com a população é um dos fatores importantes na construção da imagem e juízo de valor que o cidadão faz. (MAI, 1999)

A Resolução do Conselho de Ministros nº 6/99, de 08 de Fevereiro refere, *“é missão das Forças de Segurança proteger e servir os cidadãos”*, para o efeito constituiu um grupo de missão INOVAR na dependência do Ministro da Administração Interna *“com o objetivo de implementar e aplicar o referido projeto, tendo em vista uma nova ação das polícias para um melhor relacionamento e proximidade com os cidadãos e um apoio adequado às vítimas de crime, em geral, e a proteção especial de grupos mais frágeis e de risco”*.³

Essa proximidade passa, forçosamente, por uma informação clara sobre os seus direitos, os serviços a obter e os procedimentos a adoptar. Por outro lado, deve garantir-se uma resposta cada vez mais fácil, rápida e qualificada às solicitações das populações. Assim como a motivação dos profissionais de segurança é um dos pilares fundamentais do modelo de policiamento de proximidade.

Em 2006 a PSP, através da Diretiva nº10/2006 de 15 de maio relativa ao **Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP)**⁴, pôs em prática os objetivos

³ Resolução de Conselho de Ministros nº 6/99, de 8 de Fevereiro

⁴ PIPP – Projeto-Piloto da PSP que visa uma ampliação da atuação policial em articulação e colaboração direta com a comunidade, no âmbito da resolução da pequena e média criminalidade, na prevenção de crimes e incivildades.

definidos no Programa do Governo e organizou os mecanismos de articulação entre a prevenção da criminalidade e policiamento de proximidade.

Com esta Diretiva Estratégica foram criadas formalmente as seguintes equipas:

- **EPES** – equipas do programa escola segura
- **EPAV** – equipas de proximidade e de apoio à vítima

As equipas do programa escola segura (EPES) têm por função garantirem a segurança e vigilância nas áreas escolares, prevenção da delinquência juvenil, detecção de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e a detecção de *cifras negras* ⁵ no seio das comunidades escolares. Enquanto que as equipas de proximidade e de apoio à vítima (EPAV) são responsáveis pela segurança em cada sector da área da sua responsabilidade e de acordo com o diagnóstico de segurança efetuado em cada Comando. São responsáveis pela prevenção e vigilância em áreas comerciais, vigilância em áreas residenciais habitadas, principalmente por cidadãos idosos, assim como a prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação, identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela detecção de cifras negras.

A polícia pretende com o PIPP alargar o âmbito destes programas, incluindo-os numa lógica mais abrangente e coordenada.

Segundo a Comissária da PSP, Aurora Dantier, “este programa visa uma ampliação da atuação policial em articulação e colaboração direta com a comunidade, no âmbito da resolução da pequena e média criminalidade, na prevenção de crimes e incivilidades, causadores de desconforto e do sentimento de menor segurança da população.” Uma vez que os agentes policiais que exercem funções no âmbito deste programa estão mais próximos da população, principalmente do mais frágeis e carenciados (crianças jovens, idosos, etc.) conhecem as suas fragilidades e necessidades, assim como a capacidade do meio para as superar.

⁵ O termo cifra negra (zona obscura, "dark number" ou "ciffre noir") refere-se à percentagem de crimes não solucionados ou punidos, à existência de um significativo número de infrações penais desconhecidas "oficialmente".

O PIPP foi implementado, numa primeira fase, através de um projeto-piloto em 26 subunidades da PSP ao nível nacional, conforme o quadro que se segue:

Quadro 1 – 1ª fase de implementação do PIPP

COMANDO	SUBUNIDADE	
CM LISBOA	1.ª Divisão	2.ª Esquadra
		3.ª Esquadra
		4.ª Esquadra
		22.ª Esquadra
CM PORTO	1.ª Divisão	7.ª Esquadra
		9.ª Esquadra
CR MADEIRA	Esquadra do Funchal	
CR AÇORES	CECP Horta	Esquadra Sede
	CECP Angra do Heroísmo	Esquadra Sede
	CECP Ponta Delgada	1.ª Esquadra
CP AVEIRO	Esquadra de S. João da Madeira	
CP BEJA	Secção Policial de Beja	
CP BRAGA	Esquadra Sede – Braga	
CP BRAGANÇA	Esquadra Sede – Bragança	
CP CASTELO BRANCO	Esquadra Sede – Castelo Branco	
CP COIMBRA	1.ª Esquadra Coimbra	
CP ÉVORA	Esquadra Sede – Évora	
CP FARO	Esquadra Sede – Faro	
CP GUARDA	Esquadra Sede – Guarda	
CP LEIRIA	Esquadra de Peniche	
CP PORTALEGRE	Esquadra Sede – Portalegre	
CP SANTARÉM	Esquadra de Abrantes	
CP SETÚBAL	Esquadra do Montijo	
CP VIANA DO CASTELO	Esquadra Sede – Viana do Castelo	
CP VILA REAL	Esquadra Sede – Vila Real	
CP VISEU	Esquadra Sede – Viseu	

Fonte: www.psp.pt

Os agentes que constituem as subunidades abrangidas por este projeto-piloto, assim como as Equipas de Proximidade e de Apoio à Vitima (EPAV) e as Equipas do Programa Escola Segura (EPES), receberam formação específica para o desempenho da missão que lhe está atribuída. (MAI, 1999)

No final de 2008 o PIPP estava implementado em 112 esquadras distribuídas de acordo com o seguinte quadro:

Quadro 2 – Esquadras com PIPP no final de 2008

COMANDO	Nº Esquadras	COMANDO	Nº Esquadras
CR AÇORES	23	CDP LEIRIA	5
CDP AVEIRO	3	COMETLIS	10
CDP BEJA	2	CR MADEIRA	8
CDP BRAGA	3	CDP PORTALEGRE	2
CDP BRAGANÇA	2	COMETPOR	24
CDP C. BRANCO	2	CDP SANTARÉM	4
CDP COIMBRA	3	CDP SETÚBAL	7
CDP Évora	2	CDP V. CASTELO	2
CDP FARO	4	CDP VILA REAL	2
CDP GUARDA	2	CDP VISEU	2

Fonte: www.psp.pt

Apesar de representar uma viragem significativa, o policiamento de proximidade apresenta, relativamente ao policiamento tradicional, pontos fracos e resistências à sua implementação. Essas limitações resultam de diversos factores. Em primeiro lugar, dos

próprios agentes policiais, dada a representação social que fazem da sua profissão, mais associada à intervenção reativa no combate ao crime, do que ao trabalho de prevenção e colaboração com o cidadão. Em segundo lugar, resulta da forma como a atuação policial é percebida junto das populações. Em terceiro, devido ao facto do controlo social informal ter uma maior capacidade para definir os problemas do que para os prevenir (Oliveira, 2006).

Pode-se assim dizer que, até certo ponto, os agentes apeados são os polícias socialmente mais controlados. Têm menos liberdade e são mais supervisionados pela organização e pelos cidadãos. (Durão, 2005).

Contudo, não é possível implementar o Policiamento de Proximidade sem a necessária alteração das mentalidades e uma reorganização tanto das funções como das próprias formas de relacionamento dos agentes policiais, quer com a população, quer com a estrutura organizacional na qual se inserem, pelo que é necessário que estas estratégias contem com o apoio da população uma vez que a sua colaboração é um elemento fundamental para a implementação do sistema.

Estas novas tarefas implicam uma maior comunicação com a população e um maior conhecimento das suas rotinas e dos seus problemas, sem que para isso signifique perder competências adquiridas na formação policial, nem construir afinidades com a população de tal forma fortes que sejam impeditivas da ação policial.

Face ao exposto, pode-se concluir que o policiamento de proximidade é inerente ao facto da atividade policial se centrar em torno do cidadão, detentor do direito fundamental à segurança, e constitui uma forma de complemento ao modelo tradicional de cariz mais reativo.

A sua implementação em certos locais, como por exemplo os bairros problemáticos, implica uma elevada sensibilização da polícia, assim como uma participação empenhada tanto da população como das Forças de Segurança. Ou seja, o policiamento de proximidade, enquanto forma de atuação proactiva, visa estreitar a ligação entre as Forças de Segurança e os cidadãos, com o objetivo de potenciar o êxito da atividade policial, obtendo uma paz social superior e resultados mais eficazes no combate à criminalidade, da mesma forma que melhora o reconhecimento e apreciação da opinião pública pelo trabalho policial em prol da proteção dos cidadãos.

No entanto, existe um conjunto de pressupostos que podem dificultar a implementação do policiamento de proximidade, nomeadamente, a promulgação desarmonizada de leis de combate ao crime; a insuficiência do financiamento das Forças de Segurança, face à mudança (recursos financeiros, técnicos e humanos cada vez mais limitados); o fraco suporte, por parte das hierarquias policiais, à reforma; o consumo elevado de efetivos policiais; o reduzido período de aplicação da reforma; uma fraca descentralização hierárquica; fraca mobilização das bases para as mudanças no policiamento tradicional; a ausência de uma liderança forte e carismática; a ausência de objectivos predefinidos, claros e precisos, resistentes ao mediatismo social e às alternâncias políticas, entre outros. (Inácio, 2010)

Ao nível externo surgem algumas fragilidades como a questão da comunicação social, que muitas vezes acaba por denegrir o trabalho policial passando uma imagem deturpada, pelo que é importante e necessário que a polícia se preocupe com a questão do marketing. Ao nível interno, existe ainda uma resistência das autoridades policiais quanto à filosofia de um policiamento mais voltado à prevenção. (Inácio, 2010)

De acordo com o mesmo autor, o PIPP foi avaliado⁶ em dois momentos, no ano em que foi implementado, em 2006 e no ano consequente, em 2007. Desenvolveu-se sob perspectiva quantitativa, um questionário distribuído à população, designado por cliente externo e à PSP, como cliente interno. Na primeira fase do estudo foram aplicados 1800 questionários à população e 1210 aos agentes. Na segunda fase, o mesmo número foi aplicado à população e 1196 aos agentes policiais.

Da presente avaliação pode-se concluir que “O modelo de proximidade não pode ser considerado como uma panaceia, nem sequer como um remédio universal contra a criminalidade” (Inácio, 2010).

⁶ A avaliação do PIPP foi desenvolvida pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa (SociNova).

3 – METODOLOGIA

3.1 – Estudo de caso

“O estudo é um trabalho em que somos obrigados a pôr toda a nossa vontade para realizá-lo com o maior rendimento possível. “

Thomas Wittlam Atkinson

A metodologia do presente estudo seguiu a orientação de investigação qualitativa, formalizada em Estudo de Caso. Esta metodologia tem como principal objetivo compreender o comportamento e experiências humanas.

A metodologia qualitativa é aquela que enfoca a importância de compreender e descrever os fenómenos de acordo com os significados que os indivíduos lhe atribuem (Denzin et Licoln, 2006).

Para Lopes (2007:32) a pesquisa qualitativa consiste na *“pesquisa que procura o significado dos fenómenos estudados ou a explicação de situações observadas (conceito de compreensão) ”*, respondendo às perguntas: Porquê, Porque motivo? Como? De que maneira?, e os resultados *“exprimem-se por palavras que significam qualidades”* (Oliveira, 2012:105).

Para o autor Oliveira (2012:120), a investigação qualitativa *“baseia-se na riqueza da palavra...recorre a pequenas amostras, onde aprofunda os temas que se estão a estudar (metodologia intensiva)”*, e define-a como sendo uma *“investigação de carácter exploratório que pretende fundamentalmente determinar aspetos diferentes do comportamento humano, tais como motivações, atitudes, intenções, crenças, gostos, preferências, etc.”*.

Assim, as duas questões mais determinantes e prioritárias em termos de pesquisa qualitativa são a definição ou identificação do problema e a forma como a informação recolhida deve ser analisada.

Yin (1994) define o estudo de caso com base nas características do fenómeno em estudo e com base num conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos, e tem como especial objectivo explorar, descrever ou explicar.

O mesmo autor refere ainda que os planos de investigação como o Estudo de Caso são muito extensos e demoram muito tempo a serem concluídos, todavia nem sempre é necessário recorrer a técnicas de recolha de dados que são mais demoradas. Além disso, a apresentação do documento não precisa ser uma narrativa detalhada.

Face aos objetivos pretendidos com este estudo e ao escasso tempo para o realizar, o método mais adequado pareceu ser o estudo de caso.

O estudo de caso é um método de investigação qualitativa, onde são transportados para casos gerais factos observados num caso específico. Aprofunda a ideia de que pretende chegar ao “quê” e ao “quanto” pela compreensão do “como”. Permite o estudo de fenómenos no seu contexto real tendo em conta as condicionantes desse mesmo contexto, ou seja, consiste na observação detalhada de um contexto ou indivíduo e de um contexto específico (o caso).

3.2 – Recolha de dados

A principal técnica de recolha de dados utilizada nesta investigação, tendo em conta o objeto e a finalidade do estudo, foi a entrevista.

As entrevistas foram realizadas na 7ª esquadra da Policia de Segurança Pública, sita na Rua do Paraíso, nº 82 na cidade do Porto.

A decisão da realização do estudo nesta esquadra deve-se ao facto de ter sido uma das primeiras esquadras do Porto a implementar o Policiamento de Proximidade.

O efetivo desta esquadra é composto por 125 elementos, dos quais 14 deles estão afectos ao Policiamento de Proximidade (4 agentes integrados nas Equipas do Programa Escola Segura e os restantes nas Equipas de Proximidade e Apoio à Vitima).

O tipo de entrevista realizado é utilizado para a obtenção de respostas que podem ser comparáveis. Apesar de ter várias designações para diferentes autores, as características destas entrevistas convergem para o facto de existir um guião de perguntas abertas, que vão sendo introduzidas no decorrer da conversa, de forma que no final todos os temas tenham sido abordados.

Deste modo, e tendo em conta que se pretendia auscultar, por um lado, a opinião das chefias superiores e intermédias (oficiais e chefes) e, por outro lado, a opinião dos agentes que desenvolvem o seu trabalho no terreno, antes e após a implementação do Policiamento de Proximidade na cidade do Porto, foi elaborado um guião de entrevista onde as perguntas foram adaptadas consoante o entrevistado realizasse funções de chefia ou operacionais. Contudo, na impossibilidade de entrevistar chefias intermédias (chefes) por não existir nenhum agente nesta esquadra com esse posto, auscultou-se um agente principal, com 17 anos de serviço, que desempenha as mesmas funções.

Foram inquiridos 7 elementos da PSP conforme o quadro 1:

Quadro 3 – Caracterização dos inquiridos

Nº da Entrevista	Posto	Anos de Serviço
E. 1	Agente Principal	17
E. 2	Agente Principal	13
E. 3	Subcomissário	10
E. 4	Agente	8
E. 5	Agente	8
E. 6	Agente	5
E. 7	Agente Principal	14

Foi inquirido um oficial (subcomissário), Comandante da Esquadra, um agente principal a exercer funções de intermédio (chefe), ou seja, é o elo de ligação entre o comandante e

os restantes elementos da esquadra, e 5 agentes que estão afectos ao Policiamento de Proximidade.

As entrevistas tiveram a duração média de 60 minutos e foram gravadas.

Ao longo do capítulo de análise de dados, foram transcritas apenas as expressões significativas dos resultados obtidos. Não se procedeu ao anexo das entrevistas transcritas de forma a conservar o anonimato dos inquiridos.

A entrevista realizada ao oficial, têm como principal objetivo a análise da percepção destes profissionais em relação ao impacto da implementação do Policiamento de Proximidade.

Finalmente, as entrevistas aos agentes pretendem auscultar a forma como foram sentidas as mudanças no comportamento dos cidadãos e do próprio serviço com a implementação deste modelo de policiamento.

4 – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

“O mestre disse: Por natureza, os homens são próximos; a educação é que os afasta.”

Confúcio

4.1- Enquadramento e contexto profissional na atividade

Apesar da diferença dos anos de serviço, os agentes entrevistados têm em comum a frequência do estágio em Lisboa, onde adquiriram experiência nos mais variados serviços, desde segurança as Embaixadas, patrulhas, seção de intervenção rápida, até à segurança de Secretários de Estado, Ministros e Primeiro-Ministro.

As suas funções no dia-a-dia são variadas, dependendo se exercem funções de chefia, coordenação ou se são agentes destacados ao Policiamento de Proximidade.

O comandante de esquadra tem como funções a gestão e controlo de todo o efetivo da 7^a e da 9^a esquadra ⁷. Verifica e controla todo o expediente, e é o último decisor da subunidade de trabalho.

Os agentes encontram-se divididos por duas equipas: EPAV (equipas de proximidade e apoio à vítima) e as EPES (equipas do programa escola segura).

Nas EPAV cada agente ou equipa é responsável pela segurança do respectivo sector no que respeita a:

- Prevenção e vigilância em áreas comerciais;

⁷ A quando da realização das entrevistas a 9^a esquadra encontrava-se em obras e o seu efetivo prestava serviço na 7^a esquadra.

- Vigilância em áreas residenciais maioritariamente habitadas por cidadãos idosos (principalmente aqueles que não têm apoio familiar e vivem isolados);
- Prevenção e combate à violência doméstica;
- Apoio às vítimas de crimes e acompanhamento pós-vitimação (todas as pessoas que foram vítimas de algum crime, são aconselhadas ou, se necessário, encaminhadas para outras entidades, como as juntas de freguesia, segurança social...).
- Identificação de problemas que possam interferir na segurança dos cidadãos locais;

Já nas EPES são responsáveis pela:

- Segurança e vigilância nas áreas escolares;
- Prevenção da delinquência juvenil;
- Detecção de problemas que possam interferir na segurança dos cidadãos, no seio da comunidade escolar.
- Ações de sensibilização que abrangem todas as faixas etárias da comunidade escolar;
- Contacto com o conselho executivo, funcionários, professores, alunos, pais e alunos das escolas profissionais.

Nas funções desempenhadas, identificaram várias mudanças nos últimos anos. O serviço de patrulha é um policiamento reativo e momentâneo, “*Basicamente reage quando o crime já ocorreu.*” (E. 3), ou seja, dá resposta as solicitações que, maioritariamente chegam via central telefónica, fazem o expediente e encaminham o serviço para as entidades competentes, terminando aqui o seu serviço.

Com a necessidade crescente de tornar a polícia mais pró-ativa e menos reativa foi implementado o policiamento de proximidade, e as suas duas equipas EPAV e EPES, contribuem para o aproximar da polícia ao cidadão e identificar problemas sociais e criminais.

“Houve uma aproximação muito grande do serviço policial ao cidadão. Este aproximar da polícia aos cidadãos e vice-versa faz com que cada vez menos se veja o polícia como uma pessoa inacessível” (E. 3)

“Havia vários projetos, como a Escola Segura e o Idosos 65, ...depois englobaram todos esses projetos num único modelo, o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade.” (E. 4).

Da mesma forma que se preocupam em ajudar os grupos de risco, resolvem, ou criam condições para a resolução das situações, através do encaminhamento para as instituições competentes e do acompanhamento pós-vitimação.

“No Policiamento de Proximidade, em caso de furto o agente desloca-se ao local e faz o pós-vitimação. Fala com o proprietário da loja ou com quem estiver no local, aconselha a tomar certas medidas para que os furtos não voltem a acontecer. Este é um policiamento mais preventivo. Aconselhamos as pessoas a fazer de tudo para evitar outros furtos, enquanto a patrulha é um policiamento mais reativo, mais momentâneo.” (E. 5).

“Fazemos um acompanhamento total, ou seja acompanhamos até a resolução do problema. Conquistamos a confiança das pessoas. Muitas das vezes as pessoas vêem o polícia como uma pessoa que só sabe reprimir, mas não é só isso que a polícia faz. Trabalhamos muito a parte social. Quem trabalha neste serviço tem que ter muito a vertente social.” (E. 7).

Este aproximar da polícia à população veio melhor a relação entre ambos, permitindo efetuar um serviço melhor.

“Deixaram de ver o polícia como a pessoa autoritária.” (E. 1).

“A relação com os civis é melhor, porque este tipo de policiamento permite até fazer amizades com a população porque há mais tempo para os ouvir e até

criar alguns laços. Na patrulha isso não acontece porque as chamadas estão sempre a cair e é uma constante correria.” (E. 5).

Nestes últimos anos a relação com as chefias melhorou devido a uma nova abertura dos oficiais e uma alteração das mentalidades. Os agentes são auscultados e a sua opinião é levada em conta.

“Muito melhor, há mais abertura e pode-se dar opiniões. Melhorou a 100%.” (E. 1).

A relação com os colegas é boa, mas a policia não é diferente das outras instituições públicas ou privadas onde há pessoas que se entendem e outras que não se entendem. Há um clima salutar de trabalho, mesmo que seja estritamente profissional” (E. 3).

Se os agentes inquiridos estão satisfeitos com o seu trabalho e com a relação com os civis, colegas e hierarquias, o mesmo não acontece quando questionados sobre os meios disponíveis. Mostram algum descontentamento sem, contudo, descurar o serviço.

“Muito maus. (...) Através de protocolos com as juntas de freguesias foram nos cedidos computadores.” (E. 1).

“São fracos. Sofremos o mesmo que outra qualquer Instituição Pública sofre. A maior fatia do orçamento da PSP é para pagar salários, logo a margem de manobra para outros investimentos é muito pouca.” (E. 3).

“As vezes são poucos, mas nos tentamos dar a volta a coisa.” (E. 4)

“A policia toda sofre com a falta de meios independentemente de ser a patrulha ou o MIPP. Temos dois carros elétricos, aos quais chamamos "Noddys", que foram oferecidos pelo Governo Civil antes de ter sido extinto. Quando não há carros os problemas têm que ser resolvidos na mesma. Ou vamos a pé ou de metro. O serviço não deixa de ser feito". (E. 5).

“Chegamos a andar 2 a 3 meses sem um carro” (E. 7)

A filosofia, o ambiente e espírito que se vive na instituição nos últimos anos, apesar das adversidades, melhorou.

“Melhorou, a nível do diálogo com os superiores hierárquicos. A nível externo piorou (...) como é o caso dos cortes nos ordenados.” (E. 1)

“O ambiente que se vive é de crise devido a conjuntura macroeconómica (...) Casa onde não há pão todos ralham e ninguém tem razão (...) Não se fazem omeletas sem ovos (...) Muitas das vezes a polícia não presta o melhor serviço ao cidadão porque não têm meios para o fazer (...) As vezes poderíamos ir mais além, mas não conseguimos devido a falta de meios.” (E. 3)

“O espírito é diferente, há uma maior receptividade por parte da população e uma abertura diferente para o Policiamento de Proximidade, que não existe para a patrulha. Penso que a ideia da polícia seja alargar este modelo de proximidade mesmo para a patrulha”. (E. 5).

“Houve mudanças para melhor.” (E. 6)

“As mentalidades são diferentes logo houve alterações. Os agentes tiveram que se adaptar as alterações impostas (ex. informatização dos serviços).” (E. 7)

A percepção que os inquiridos têm da sensação de segurança e da confiança dos civis na PSP é positiva.

“Os que criticam a polícia é porque têm o rabo preso.” (E. 1).

“É boa e tem vindo a melhorar com a política de proximidade que tem vindo a ser implementada (...) Através da consulta de todos os estudos efetuados verifica-se que o nível de segurança e de confiança na polícia tem vindo a

melhorar (...) A população começa a perceber que muitas das vezes a polícia até faz mas que depois as coisas chegam a tribunal e não andam. Antigamente diziam "a polícia não faz nada", mas agora já dizem "a polícia faz mas depois chega ao tribunal e não acontece nada" (...) O cidadão está mais consciente que o trabalho da polícia está a ser feito e com qualidade mas a legislação nacional esta desenquadrada ou até muito confusa...muito a favor do arguido. (...) Para a boa imagem atual da PSP contribuiu a campanha mais agressiva feita pelas Relações Públicas do que aquela que existia no passado. Antigamente o gabinete de Relações Públicas limitava-se apenas a responder ao que os meios de comunicação perguntavam (...).” (E. 3).

“Há pessoas que confiam na PSP mas há outras que não. Principalmente as pessoas que têm más experiências com a polícia.” (E. 4).

“A confiança da população na polícia aumentou, porque há uma boa aceitação deste programa. Vem o seu empenhamento que, quando não o consegue resolver, encaminha para outras entidades.” (E. 5).

“É subjetivo, porque ainda corre o boato que se vive num país inseguro, quando na realidade as estatísticas demonstram o contrário.” (E. 6)

“Melhorou muito. As pessoas estão mais próximas. As mentalidades foram mudando e as pessoas começaram a distinguir o que é a polícia e o que é justiça. Confiam mais na polícia. (...) A polícia está para cumprir as leis e a justiça são os tribunais e os civis não acreditam muito na justiça (...).” (E. 7)

Relativamente a sua própria sensação de segurança, as repostas não diferem muito e, no geral, sentem-se seguros, realçando que vivemos num país seguro e que a cidade do Porto é das cidades mais seguras.

“Se tivesse mais liberdade de ação sentia mais segurança. A comunicação social só mostra o que interessa. Só mostram os atos menos bons, como por

exemplo as bastonadas, e não o que levou a atitude do agente...ao agente perder a cabeça.” (E. 1).

“Sinto-me seguro desde o início e da mesma forma.” (E.2).

“É uma pergunta difícil para um órgão de polícia criminal e, principalmente, para um Comandante de Esquadra (...) porque os polícias têm uma percepção maior da realidade (...) Sabem onde o crime acontece. Sentem a segurança que uma arma e um crachá lhes dá. (...) No geral todos os polícias se sentem seguros, e se não se sentirem algo de grave se está a passar. Pessoalmente, acho que vivemos num país bastante seguro. O Porto é das cidades mais seguras que conheço.” (E. 3).

“Sinto-me segura, mas não descuido os cuidados que devo ter com a segurança.” (E. 4)

“Quando vim para a polícia sabia que era uma profissão de risco. Apesar de estar no Policiamento de Proximidade, à partida um serviço com menor risco, as vezes fazemos outro tipo de serviço (...) quando somos solicitados pelo comandante de esquadra (...) onde também damos o corpo ao manifesto”. (E. 5).

Ao longo dos últimos anos, a alteração da qualidade de vida foi sentida de diferentes maneiras. Se, por um lado, piorou devido aos cortes financeiros, à distância da residência ao local de trabalho e, por vezes, terem que ficar para além do horário de trabalho, por outro melhorou porque este serviço tem algumas vantagens em relação à patrulha. As principais vantagens que identificam são o horário de trabalho, o serviço ser menos stressante e não ser rotineiro.

“Piorou. Há 6 ou 7 anos ganhava o mesmo ou até mais do que ganho agora.” (E. 1)

“Ao mudar para este serviço ganhei anos de vida.” (E. 2)

“Piorou porque há muitos cortes financeiros.” (E. 4)

“Melhorou porque este tipo de serviço tem um horário diferente da patrulha. Não fazemos turnos noturnos (...) fazemos turnos das 8 as 14 horas e das 14 as 20 horas. Na patrulha já fazemos noite. (...) Tento não levar os problemas para casa. Enquanto não os resolvo fico stressado.” (E. 5)

“Perdemos qualidade de vida. (...) Moramos afastados do local de trabalho. Trabalhamos fora do horário e em turnos que não são nossos. (...) O que tem de melhor é que neste serviço não há rotina.” (E. 7)

A área de supervisão policial desta esquadra abrange 5 freguesias, conforme quadro 2 e figura 1:

Quadro 4 – Área de supervisão

Freguesia	Área (km²)	Nº Habitantes (2011)	Densidade (hab/km²)
Miragaia	0,49 Km ²	2.067	4.218,4
Santo Ildefonso	1,28 Km ²	9.029	7.053,9
São Nicolau	0,21 Km ²	1.906	9.076,2
Sé	0,48 Km ²	3.460	7.208,3
Vitória	0,31 Km ²	1.901	6.132,3

Fonte: Wikipédia ⁸

⁸ Acedido a 12 setembro de 2012

Figura nº 1 – Área de supervisão



A área de jurisdição da 7ª esquadra abrange todo centro histórico do Porto e ainda a freguesia de Santo Ildefonso.

Os inquiridos caracterizam a população nestas 5 freguesias como sendo heterogénea, envelhecida, maioritariamente de classe baixa e, apesar de haver muitos emigrantes, é maioritariamente portuguesa.

“Sto. Ildefonso é mais comercial. A Sé é um bairro, e é mais arriscado para trabalhar apesar de morar de tudo, tanto idoso como delinquentes (...) tem pouco comércio. S. Nicolau é a zona da Ribeira com uma população mais

idosa e com alguns ilícitos (...) Miragaia mais idosos e pouco comércio. (...) Ainda não há protocolos com as Juntas de Freguesia de Miragaia nem com a da Vitória, mas existe uma resposta pronta às vítimas de violência doméstica e a idosos em risco.” (E. 1)

“Muito trabalhosa. Escolas primárias e preparatórias, muito turismo e muito comércio (...) é a montra da cidade, ou seja, sempre que há uma manifestação, eventos, desfiles, concertos, greves, concentrações, há 90% da probabilidade de ocorrer na área de atuação da 7ª esquadra. Como é a montra da cidade e a zona histórica, é onde há mais turistas. (...) Temos a Câmara Municipal, os Tribunais e a Noite do Porto é muito forte. (...) Os problemas da noite são mais as incivildades do que propriamente os problemas criminais. São as queixas dos moradores devido ao barulho e ao lixo que se faz, o que lhes retira qualidade de vida. Mas não se sente muito a insegurança através de assaltos, agressões. Existem mas não é o problema primordial” (E. 3)

“ (...) Idosos bastante isolados, grupos de crianças com várias precariedades a nível social, comércio q.b. e turistas.” (E. 6)

A população da freguesia da Sé é muito idosa, tráfico, toxicodependentes e turistas (...) Muitos problemas a nível social (...) pessoas a viver isoladas, o abandono dos familiares e o enraizamento das pessoas ao local onde moram o que dificulta a sua mudança de residência.” (E. 7)

A PSP, para colmatar as necessidades existentes, leva a cabo várias iniciativas, como são exemplo disso: as ações de sensibilização nas escolas para os alunos, pais, professores e funcionários, e nos centros sociais para os idosos; protocolos com várias entidades; reforço da visibilidade; interação com a comunidade de forma a melhorar a imagem da Polícia; prevenção e vigilância em áreas comerciais; vigilância em áreas residências (principalmente as habitadas por cidadãos idosos isolados); prevenção e combate à violência doméstica; apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação; identificação de problemas que possam interferir na segurança dos cidadãos; segurança e vigilância nas áreas escolares; prevenção da delinquência juvenil.

“Há muitos idosos em todas as freguesias. (...) Ações de sensibilização em todas as escolas. (E. 1)

“Tudo que acontece na escola e nas suas imediações é resolvido pela PSP.” (E. 2)

“O Policiamento de Proximidade é muito importante para identificar e tentar resolver alguns problemas da área. É muito bom para o comércio (...) A esquadra tem que ter uma boa articulação com as Juntas de Freguesia e com os comerciantes e com a Câmara Municipal. (...) É preciso a colaboração de outras entidades exteriores à esquadra para a resolução dos problemas.” (E. 3)

“Campanhas de sensibilização à população com as medidas que devem tomar. Fazer a pós-vitimação (...) ver o que estava mal para tal ter acontecido e melhorar as condições (...) ir passando para ver se alguma coisa está mal.” (E. 4)

“Pós-vitimação, (...) conselhos para evitar furtos ou roubos, vítimas de violência domestica, idosos em risco (...) acompanhamento, ações de sensibilização (...) Identificação e acompanhamento dos idosos que vivem isolados. Ver quais as suas necessidades e, se necessário, encaminhar para a Segurança Social. (E. 5)

“Acompanhamento, dar a conhecer a Instituição. As pessoas precisam de ter alguém a quem possam descrever os problemas que têm. As vezes bastam 30 segundos para ouvir os problemas de uma pessoa...é o suficiente. (...) Começam a ver os polícias para além da farda (...) criam-se laços de amizade. As iniciativas são positivas. Há pela parte das chefias uma sensibilidade neste sentido. Cada vez mais o Policiamento de Proximidade tem sido uma das prioridades da Instituição porque vêm que a produtividade apresentada e os resultados finais têm sido muito bons. Temos feito excelentes trabalhos a nível

social, criminal, presencial. (...) O gelo que existe entre os civis e a polícia vai-se quebrando. “ (E. 6)

“Idosos que vivem isolados e sem apoio de familiares. Vivem com o apoio de vizinhos e as suas relações foram-se degradando ao longo dos anos. (...) Há necessidade do apoio de instituições para combater este isolamento. (...) Ações de sensibilização (...). (E. 7)

Os agentes inquiridos reconhecem este modelo de policiamento como um caso de sucesso. Enumeraram diversas histórias com um desfecho positivo, dizendo que o retorno que existe os motiva para desenvolver as difíceis tarefas do dia-a-dia.

Identificam o projeto Escola Segura como a iniciativa com maior número de casos de sucesso, mas contam outros casos cheios de orgulho e com um brilho nos olhos, como quem quer dizer “fui eu que os ajudei”.

“Identificar jovens em risco que são encaminhados para as instituições/centros e que ficam internados (...) onde alguns saem e conseguem se integrar na sociedade, mas há outros que não. (...) Maior número de casos de sucesso é a escola segura.” (E. 1)

“As ações de sensibilização são muito úteis para os alunos. (...) Não têm a percepção do que é crime. (...) Encaminhar os jovens que cometem ilícitos para instituições. O problema fica resolvido e para a PSP o caso é de sucesso, agora se o jovem vai sair da instituição e se vai integrar na sociedade ou não já não sabe. Isso já nos ultrapassa”. (E. 2)

“O combate à insegurança dos comerciantes do Porto. (...) Reabilitação de pessoas que estavam na rua através de protocolos com as Juntas de Freguesia, apoio da segurança social (...) coloca-los com um papel ativo na sociedade. (E. 3)

“O caso da criança de 11 anos que não recebia os cuidados da família e foi institucionalizada. (...) A limpeza da Praça dos Poveiros. Era uma zona onde havia muitos alcoólicos e paredes grafitadas. (...) Com a ajuda da Câmara o

recinto foi limpo. O proprietário do café pintou as paredes e a PSP impediu que eles se voltassem a instalar na Praça. (E. 4)

“Após a existência de um foco de incêndio, os agentes do Policiamento de Proximidade foram alertados pela patrulha para ir ao local. Era a residência de um indivíduo, com cerca de 50 anos, que já tinha "desistido da vida" por diversos fatores, e constatamos que o indivíduo era acumulador. Através do contacto com a Segurança Social e com a Câmara Municipal, e no espaço de uma semana, o indivíduo foi realojado e a casa foi limpa e entregue ao proprietário. (...) O indivíduo continua a ser acompanhado.” (E. 5)

“É por fases... A sociedade acaba por moldar os cidadãos: até aos 10 anos tem uma maneira de pensar diferente e vêem a polícia como uma possível profissão, a partir dos 10 até aos 16/17 é diferente e o contacto da polícia com os adolescentes já é mais difícil porque já têm os seu grupos e querem se afirmar. A partir dos 18 anos já volta a haver uma percepção do que é certo e do que é errado.

O caso de uma vítima de violência domestica que queria sair de casa (...) fizemos de tudo para lhe arranjar alojamento. No dia a seguir fomos com a vítima buscar as suas coisas a casa.” (E. 6)

“Quase todos os casos são de sucesso. (...) Uma idosa co um filho que lhe gastava uma grande parte do dinheiro da reforma em álcool. (...) Tivemos que a institucionalizar porque era um caso de risco.(...) Chegou a estar uma semana na cama sem ajuda, sem se levantar, sem ir a casa de banho...acabou por ir para um lar. (...) Quando trabalhamos com os idosos os casos são quase sempre de sucesso porque eles têm consciência que vão para melhor e que não têm outra alternativa.” (E. 7).

Quando questionados sobre a existência de casos de insucesso, foi mais difícil identifica-los e muito breves na sua descrição.

“Pós-vitimação do comércio, porque as pessoas se deixam assaltar mais do que uma vez (...) facilitam e não seguem os concelhos da PSP, como por exemplo colocar uma grade, vídeo vigilância...” (E. 1)

“Quando alertamos os jovens para os perigos do consumo de droga, e com o passar do tempo constatamos que as ações de sensibilização não surtiram efeito e que continuam a consumir.” (E. 2)

“Ações de sensibilização onde às vezes só aparecem 5 ou 6 crianças.” (E. 4)

“O caso de uma idosa que está a perder as suas faculdades mentais e físicas. (...) Após várias avaliações no Hospital de S. João eles acham que ela reúne as condições mínimas, mas ela continua a perder as faculdades mentais e a perder peso (...).” (E. 5)

“O caso de uma vítima de violência doméstica que quis sair de casa. Arranjamos alojamento para ela e para o filho. Fomos com a vítima a casa buscar os seus pertences. Ao fim de 2 semanas ela voltou para o marido. É frustrante para a polícia porque fazemos tudo por tudo (...) preocupamo-nos com as vítimas para depois elas voltarem para casa (...) mas cada caso é um caso e não é por isso que vamos deixar de apoiar as outras vítimas.” (E. 6)

“O caso de uma sem-abrigo que é alcoólica (...) já foi internada várias vezes e sai sempre bem, mas volta a ter recaídas (...) Já deu muito que fazer, mas não conseguimos resolver o problema.” (E. 7)

As orientações de serviço seguem a Cadeia de Comando. No caso do Policiamento de Proximidade, o Comando Metropolitano do Porto elabora protocolos com as diversas entidades envolvidas no Modelo de Policiamento de Proximidade que, posteriormente, são convertidos em Diretivas Operacionais e difundidas pelos Comandantes de Esquadra para serem aplicadas localmente. Contudo há determinações/instruções, difundidas aos agentes, verbalmente ou por escrito (via email), que podem partir do próprio Comandante de Esquadra.

Os agentes que integram as Equipas de Proximidade e Apoio à Vitima (EPAV) e as Equipas do Programa Escola Segura (EPES) fazem formação específica antes de iniciarem funções neste policiamento.

A informação transmitida aos agentes depende de diversos factores, como por exemplo, o início do ano lectivo, Natal, férias. No caso de haver situações esporádicas como greves e manifestações, deixam o policiamento de proximidade e integram o reforço desses serviços.

4.2 – O Policiamento de Proximidade – conceito e implicações

De um modo geral, os inquiridos sentem-se integrados na comunidade onde exercem funções. Os principais factores da sua integração é o gosto pela profissão e o carinho demonstrado pela população.

“Sinto-me bem integrado (...) há experiência e conheço a população (...) lido com várias gerações.” (E. 1)

“Bem integrado porque gosto muito da profissão.” (E. 2)

“Estou bem integrada porque há uma continuidade do projeto, ou seja acompanho as mesmas crianças desde a primária até o secundário. (...) A continuidade do serviço é o que mais contribui para a minha integração.” (E. 4)

“Completamente integrado. O carinho da população (...) O feedback positivo.” (E. 5)

“Perfeitamente integrado.” (E. 6)

“Estou bem integrado devido a abertura (...) a maneira de estar com as pessoas (...).” (E. 7)

Em resposta a questão “Até que ponto diria que as suas equipas hoje se encontram bem integradas na comunidade em que estão destacadas?” o Comandante de Esquadra respondeu que se encontram bem inseridas, uma vez que os elementos seleccionados para integrarem estas equipas têm que preencher certos requisitos.

“Muito integradas, porque os elementos que são seleccionados para o Policiamento de Proximidade têm que preencher certos requisitos, como por exemplo, facilidade de comunicação, que saibam ouvir e falar, educados (...). A integração também se sente porque os agentes constataam que a proximidade traz alguns frutos (...) feedback. Existe a preocupação que os elementos do Policiamento de Proximidade não façam reacção.” (E. 3)

Os agentes consideram que a experiência, o bom relacionamento com os civis e o facto de gostarem do que fazem são factores que contribuem para a sua integração na sociedade civil onde operam.

“A experiência e o facto de já ser conhecido pela população em geral (...) a velhice é um posto (...).” (E. 1)

“ O bom relacionamento com a população e o facto de gostar da profissão.” (E. 2)

“Gosto do que faço e tento sempre fazer melhor (...) Tento sempre melhorar as ações de sensibilização (...) Faço pesquisas para adquirir mais conhecimentos.” (E. 4)

“Facilidade de comunicação. É preciso ser bom ouvinte e bom falador. O saber escutar e transmitir calma as pessoas (...) violência gera violência (...) A calma e o saber falar e ouvir as pessoas ajuda na integração.” (E. 5)

“Tento ser o mais natural e justo possível (...).” (E. 6)

“Os resultados (...) Somos vistos pelo trabalho que fazemos.” (E. 7)

Os polícias inquiridos definem o Policiamento de Proximidade como o contacto da população em geral com a Polícia. Consiste no diálogo e na demonstração à população em geral que a sua principal função é ajudar e não reprimir. Uma ajuda que não deixa os ilícitos acontecer nem pactua com eles. Consideram que é o repescar do policiamento que se fazia antigamente, chamado patrulheiro, onde os agentes andavam a pé pelas ruas da cidade. Conheciam toda a população e também eram conhecidos por ela.

Aos poucos e poucos, os agentes afetos a este serviço, vão conquistando a confiança da população, que lhes vão relatando factos importantes que (se for necessário) serão encaminhados para outros serviços, como por exemplo a investigação criminal.

É um projeto importante porque os agentes estão afectos a uma área de trabalho específica que conhecem bem. Conseguem identificar os casos críticos, conhecem bem as pessoas e as suas necessidades, criando, por vezes, laços de amizade... *“é um policiamento de retorno”*(E.5).

Trata-se de um policiamento vocacionado para os grupos de risco, para os quais é preciso ter sensibilidade e espírito de ajuda.

É perceber o que se passa dentro da área de atuação, identificar os problemas e resolvê-los o mais rapidamente possível, ou seja, tentar integrar a sociedade na própria sociedade, através do elo de ligação que existe com as diversas entidades (Hospitais, Segurança Social, Juntas de Freguesias...).

Em suma, será a procura da pro-atividade do serviço policial em contraponto com o policiamento reativo, onde se procura uma integração da PSP na comunidade como uma parte ativa, que tenta resolver os problemas antes que eles aconteçam ou antes que se agravem.

Os polícias inquiridos tiveram o primeiro contacto com o Policiamento de Proximidade em contexto de formação inicial (Escola Superior de Polícia – oficiais, e Escola Prática de Polícia - agentes). No entanto, dois dos agentes com mais anos de serviço realçaram o seguinte:

“A escola segura e apoio ao idoso apareceu em 1995. O MIPP (Modelo de Implementação do Policiamento de Proximidade) surgiu na freguesia de St. Ildefonso em 2005/2006.” (E. 1)

“Houve o estudo de uma faculdade na freguesia de Sto. Ildefonso que identificou as necessidades, implementaram o projeto e após um ano voltaram a fazer o estudo verificou-se que era um serviço a implementar. (E. 7)

Numa primeira fase houve uma aproximação a população. Deram-se a conhecer a si e aos seus projetos, fizeram o levantamento das necessidades da população e criaram listas de idosos em risco.

As primeiras iniciativas que se recordam terem sido implementadas, ao abrigo das estratégias de Policiamento de Proximidade, foram a Escola Segura, e o Comércio Seguro.

“Criar proximidade à população. (...) Já existia a escola segura. (...) Contacto direto através de folhetos, criar fichas de idosos. (...) Fazemos um complemento social.” (E. 1)

“Idoso em segurança, comércio seguro, escola segura já existiam, o que surgiu de novo com este modelo de Policiamento de Proximidade foi a pós-vitimação, ou seja o acompanhamento das vítimas.” (E. 2)

“O programa Escola Segura foi o primeiro programa a ser implementado no âmbito do Policiamento de Proximidade. Há muita gente que talvez nunca tenha ouvido falar em equipas de apoio à vítima mas com certeza já ouviu falar na Escola Segura. A Escola Segura permitiu o contacto intergeracional.” (E. 3)

“Levantamento e pesquisa das necessidades, lista de idosos que vivem sozinhos, comerciantes (...) identificar os problemas junto dos comerciante.” (E. 4)

“Trabalho de continuidade que não é feito pela patrulha.” (E. 5)

“Comércio Seguro e Escola Segura.” (E. 6)

“Foi dar-nos a conhecer. Dizer às pessoas que estamos aqui (...) através de prospektos.” (E. 7)

As estratégias do Policiamento de Proximidade tiveram um impacto muito grande nas funções dos agentes, principalmente no que se refere à qualidade da informação recebida e ao levantamento das necessidades da população.

“Um impacto muito grande na qualidade da informação recebida (...) importante para as tomadas de decisão (...) saber qual o destino a dar ao policiamento e aos meios que temos, ou seja há crimes que não são comunicados à polícia (cifras negras) mas que realmente aconteceram. Essa informação é importante, uma vez que nas estatísticas não existem ocorrências porque não foram participadas, mas efetivamente aconteceram. Informação de qualidade e privilegiada que é importante para tomar decisões.” (E. 3)

“Deixou de ser só a ida às ocorrências. Há um levantamento de todas as necessidades existentes e um acompanhamento ou encaminhamento para outras instituições, como por exemplo os idosos que vivem isolados, verificar se têm condições básicas de higiene, etc. (...).” (E. 4)

“Tornei-me uma pessoa mais calma. Faço um serviço rápido mas sem stress para com as pessoas ou entidades envolvidas no serviço.” (E. 5)

“Apesar de tentar separar a vida profissional da vida pessoal, os princípios adquiridos na minha vida vão sempre influenciar o meu serviço (...) Tento corrigir alguma coisa que possa fazer ainda melhor (...) Mais sensibilidade.” (E. 6)

“Sigo as linhas principais mas cada caso é um caso, mas sem sair das linhas. (...).” (E. 7)

As estratégias de Policiamento de Proximidade permitiram a mudança de mentalidades e, ao longo dos anos, verificou-se uma melhoria no relacionamento da população com a Polícia. Para tal contribuiu o diálogo e o facto de neste serviço haver poucos elementos nas equipas, permitindo, assim, um estreitar de laços.

“Bom relacionamento (...) 90 e tal % estão satisfeitos com a PSP.” (E. 1)

“A proximidade à população faz com que eles confiem mais na polícia (...) Como somos poucos em cada serviço a relação de confiança é mais estreita (...) as pessoas vêm a esquadra e pedem para falar com este ou com aquele elemento em particular porque já o conhecem (...) acaba por existir uma maior confiança nesses elementos.” (E. 2)

“É muito raro o contacto com os civis, exceto Presidentes de Juntas de Freguesia, Diretores de Faculdade, etc. (...) O bom serviço que a polícia faz no exterior com os civis faz com que o contacto deles comigo seja mais ameno”. (E. 3)

“Melhorou, porque o discurso com os civis deixou de ser o “toma lá dá cá”. Há mais diálogo com os civis.” (E. 4)

“Caso de sucesso. O Feedback é positivo. (...) Há a recolha de informação privilegiada. Há uma abertura maior com a população, apesar de haver sempre pessoas que não gostam da polícia. As questões sociais são encaminhadas para o Policiamento de Proximidade.” (E.5)

“Positivo. Mesmo quando tiro a farda já adquiri arcaboço para ouvir determinadas coisas.” (E. 6)

“Melhorou. (...) Os idosos são difíceis de trabalhar porque são os mais resistentes, talvez por causa de algumas más experiências. (...) (E. 7)

As estratégias de Policiamento de Proximidade trouxeram alterações no volume e no nível de ocorrências, ou seja, se por um lado a prevenção evita a ocorrência de ilícitos, o aconselhamento leva a que a população participe todos os incidentes, ou que tome precauções para os evitar. Contudo, quando não o fazem, os agentes que integram o Modelo de Policiamento de Proximidade fazem a participação, ficando assim registada e relevada para efeitos estatísticos.

O tipo de ocorrências também se alterou, passando a existir mais denúncias de violência doméstica.

A resposta dos inquiridos dividiu-se entre se aumentaram ou se diminuíram, mas no tipo de ocorrência foi unânime: o número de participações de violência doméstica aumentou.

“Diminuíram uns crimes e aumentaram outros.” (E. 1)

“Aumentaram porque aconselhamos as pessoas a participarem tudo. (...) As ocorrências de violência doméstica aumentaram. (...) Quando ocorre um assalto numa determinada rua, pode não haver uma queixa, mas como a polícia teve conhecimento vai haver uma participação que já vai entrar nas estatísticas. Se por um lado a presença da PSP evita a ocorrência de ilícitos, há um maior número de participações porque as pessoas são aconselhadas a participar.

O facto de o polícia andar a pé é muito importante. As pessoas sabem que o policia de carro passa e não volta tão cedo, enquanto que o policia a pé está por ali.” (E2)

“Por um lado diminuiu, porque se resolve logo à partida os acontecimentos antes que descambarem em crimes. Por outro lado sobe porque há registo/participação. (...) O crime de violência doméstica tem vindo a aumentar não porque haja mais violência, mas porque há mais participações.” (E. 3)

“Está igual, porque se por um lado estamos a prevenir e a alertar a população para adoptar medidas de segurança, por outro há uma maior sensibilização para que participem as ocorrências.” (E. 4)

“O Policiamento de Proximidade é importante pelas ações de sensibilização, se a população tomar as medidas de segurança indicadas os níveis de ocorrência diminuem. As pessoas denunciam mais, quando não denunciam é porque estão mal informadas.” (E. 5)

“Não interfere no volume de ocorrências. O que acontece é que as pessoas têm o conhecimento de que do outro lado existe alguém para pedir ajuda e que pode ajudar. (...) Violência doméstica.” (E. 6)

“Diminuiu porque com os conselhos da polícia começam a ter outras precauções e evitam que os problemas aconteçam. (...) Em caso de violência doméstica nunca denunciam à primeira ou a segunda.” (E. 7)

Em relação ao nível da segurança pública, afirmam que melhorou após a implementação do Modelo de Policiamento de Proximidade, com exceção de um dos agentes inquiridos que afirma ter dúvidas se a população se sente mais segura. Para ele o factor confiança na Polícia é que se alterou.

Quanto ao seu próprio sentimento de segurança, manteve-se. Se uns acham que o Porto é uma cidade segura, outros dizem, que devido à profissão têm mais atenção as medidas de segurança.

No que se refere à interação com os civis, também se registaram melhorias significativas.

“Tenho dúvidas se as pessoas sentem ou não mais segurança, mas confiam mais na Polícia. (...) (E. 2)

“O Porto é uma cidade segura.” (E. 3)

“Sempre me senti seguro. (...) Por defeito da profissão tomo medidas de segurança (...). O país é seguro. (E. 6)

“As pessoas têm a ideia que o polícia está mais simpático e atencioso. Eu posso não conseguir resolver o problema, mas se mostrar atenção a pessoa

fica satisfeita porque o polícia mostrou atenção, foi muito simpático e tentou ajudar. Muitas das vezes é isso que importa, o trabalhar da imagem.” (E. 2)

“Melhorou porque tentamos limpar a imagem dos “maus”. Nós somos os polícias bons e os outros são os polícias maus que dão de caneta, que andam sempre de cara feia” (E. 7)

Na perspectiva dos 7 inquiridos, a implementação das estratégias de Policiamento de Proximidade foram bem-sucedidas e com resultados claramente positivos. Para tal contribuíram diversos factores, como a atitude proactiva deste modelo de policiamento, assim como a boa articulação com as instituições que cooperam com ele.

“Os resultados estão à vista, além dos inquéritos já realizados.” (E. 1)

“Extremamente positiva. O Policiamento de Proximidade veio aproximar a polícia ao cidadão e integrar a polícia na sociedade. Antigamente a polícia tinha um papel de espectador, esperavam que as coisas acontecessem e depois ia tentar resolvê-las. Enquanto que a proximidade com as instituições, não só com os civis, mas também com as instituições, dá-nos outro tipo de ferramentas para resolver muito dos problemas criminais e sociais com que nos deparam no dia-a-dia.” (E. 3)

“Bem-sucedida. Há uma boa aceitação e uma boa articulação com outras instituições (Segurança Social, Câmara Municipal,...).” (E. 4)

“Bem-sucedida. Foi das melhores coisas que a instituição pôde investir (...) É um caso de sucesso.” (E. 6)

“Sim, sem dúvida. Verifica-se isso pelos resultados.” (E. 7)

No entanto, apesar deste modelo de policiamento ser um caso de sucesso, o processo de transição do Policiamento Reativo para o Policiamento de Proximidade foi um processo

longo e com algumas resistências. Estas resistências surgiram tanto do lado da população civil como da própria Polícia.

Se para os agentes que integram este serviço o processo foi simples e fluido, uma vez que se dizem integrados e que o seu perfil se enquadra no programa, já para a Instituição o processo foi mais longo e com algumas resistências.

“Demorado e com algumas resistências, tanto do lado dos civis como da própria Polícia, porque estava-se a pedir aos polícias para desempenhar um papel que até então eles nunca o tinham feito. Nós, polícias, estávamos formatados para um tipo de policiamento e para um tipo de interação com a sociedade que o Policiamento de Proximidade veio alterar por completo. No início da implementação do Policiamento de Proximidade, e na ótica dos polícias, o serviço que era pedido para ser prestado era visto como quase assistência social. Os próprios polícias diziam "eu não sou assistente social". Houve algumas barreiras, desconfianças, resistências, logo foi um processo demorado, mas hoje em dia já não se consegue imaginar a polícia sem a proximidade. O Policiamento de Proximidade foi implementado mas o carácter reativo continua a existir. Não houve a implementação do Policiamento de Proximidade para substituir o policiamento reativo, porque ele continua a existir.” (E. 3)

“Dentro da instituição, no início, foi muito complicado, porque existia a ideia do polícia repressor, mas face aos resultados e a boa imagem que a PSP tem adquirido com este tipo de policiamento já está a ser visto pela instituição com outros olhos. (E. 6)

Questionados os agentes, com menos anos de serviço, sobre se existem traços que distingam a forma como interagem com os civis e a forma como interagem os seus colegas com mais anos de serviço, de resposta pronta, argumentam que já existe formação durante o curso de polícia que os prepara para as novas funções. Alegam, também, que o serviço prestado por eles é melhor porque os colegas mais velhos, apesar da experiência adquirida, já não têm muita paciência para lidar com algumas situações de maior stress.

“Os colegas mais novos já têm formação (psicossociologia, maneiras como devem falar) (...) As vezes o pior são os colegas ainda mais antigos devido a falta de formação, falta de paciência e ao stress.” (E. 4)

“A experiência no serviço conta sempre, contudo quem entrou recentemente tem outras capacidades que os agentes mais antigos não têm (...) a forma como sabem trabalhar com as novas tecnologias, por exemplo.” (E. 5)

Os polícias com mais anos de experiência dizem que, quando chega um agente novo é inserido numa equipa com um elemento com mais anos de serviço, para assim adquirir conhecimento e à-vontade para lidar com as situações do dia-a-dia. Quando sugerem diferentes formas de atuar, o colega de patrulha pondera sobre as sugestões e, se for viável, são utilizadas.

Quanto à forma de agir, dizem ser muito semelhante aos outros colegas com mais experiência.

“Quando chega um elemento mais novo é inserido a fazer serviço com um elemento mais antigo que lhe ensina o serviço. Os mais novos sugerem formas de atuar, os mais velhos refletem nas sugestões e se forem viáveis são aplicadas.” (E. 1)

“A forma é muito semelhante de agir, apesar de uns virem com o sangue quente e outros com medo.” (E. 2)

Os inquiridos afirmam, que todos os agentes que fazem parte das equipas que integram o Modelo de Policiamento de Proximidade tiveram formação específica. Relativamente a ações de formação realizadas nos últimos 12 meses, apenas um dos agentes inquiridos é que não frequentou. As ações foram sobre os seguintes temas: Violência Domestica, Escola Segura, Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade e Apoio ao Idoso. Todos os agentes participaram como formandos, apenas o Comandante de Esquadra participou como formador.

4.3 – Motivação

Questionados sobre se são motivados, se se sentem motivados e o que os motiva, todos responderam afirmativamente, e que o principal fator dessa motivação são os bons resultados alcançados com o Policiamento de Proximidade, o facto de fazerem o que gostam e a existência de uma retaguarda que os deixa agir com liberdade.

Realçaram, também, para o facto de haver dias em que se sentem mais desmotivados, principalmente quando faltam elementos nos outros serviços e eles são destacados para compensar essas ausências.

“Resultados positivos e a existência de uma retaguarda que nos deixa agir com liberdade, mas liberdade com regras.(...) Gerir o próprio serviço porque nós é que andamos no terreno e conhecemos melhor a realidade.” (E. 1)

“Já se sentiu mais a motivação no Policiamento de Proximidade (...) Quando faltam elementos nos outros serviços, por motivos de férias ou outros, os elementos de proximidade são repescados para tapar buracos, ficando a sensação de má coordenação e até que o Policiamento de Proximidade fica para segundo plano.” (E. 2)

“Sinto-me motivada, mas as vezes tenho que puxar os colegas da equipa (...) isto é como um puzzle, e as vezes as peças começam a querer cair e temos que nos andar a puxar uns aos outros.” (E. 4)

“A diversidade. É um serviço que não é monótono (...) todos os dias são diferentes.” (E. 6)

Já o Comandante de Esquadra aponta, como o principal fator de motivação, o brio profissional e a garantia do apoio incondicional do Comandante de Esquadra.

“O principal fator motivador é o brio profissional é o facto de os agentes saberem que têm um Comandante por trás deles que os apoia nas decisões que tomam. O Comandante dá as determinações e explica o porquê. É uma forma

de os envolver no serviço e nos processos de decisão... é uma forma de motivação porque as pessoas percebem o que estão a fazer e que não estão somente a obedecer a ordens. E dar-lhes a garantia, com atos do dia-a-dia, que o Comandante está ali para os defender em qualquer situação, para os ajudar, motivar, apoiar e reconhecer o trabalho bem feito, sempre que ele é bem feito. E quando não o é, não ralhar mas chamar a atenção construtivamente.” (E.3)

Em resposta a questão “Que medidas de motivação para que desempenhe as tarefas de boas práticas de policiamento de proximidade em vez de policiamento reativo (se alguma) recorda terem sido implementadas nos últimos 12 meses?”, os entrevistados responderam que não foram implementadas nenhuma medida, uma vez que eles tiveram formação para poderem integrar as equipas do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade. Chamam a atenção para o facto que a grande alteração nos últimos 12 meses foi a mudança de Comandante de Esquadra, mas que este, tal como anterior, é um grande defensor deste modelo de policiamento.

“Somos formados para o Policiamento de Proximidade (...) o à-vontade para falar com as pessoas, ouvi-las e se vir que os outros têm razão dar a "mão a palmatória”.” (E. 1)

“Em momentos em que não há tanta paciência, há sempre um colega que acaba por nos chamar a atenção para não nos desviarmos dos princípios do Policiamento de Proximidade.” (E. 4)

Questionado o Comandante de Esquadra, sobre as medidas de motivação implementadas nos últimos 12 meses, este respondeu que ainda não implementou nenhuma, uma vez que está há pouco tempo nesta esquadra (4 meses) mas que já tem algumas em mente.

Para finalizar, todas as entrevistas terminaram com a seguinte questão: “Há algo que gostasse de acrescentar, em contexto do Policiamento de Proximidade, que não tenha sido referido? “. Dos 7 inquiridos, 4 responderam que sim, realçando a colaboração que

existe com as diversas entidades envolvidas neste modelo de policiamento e a mudança de mentalidades que se tem vindo a verificar.

“A ligação que existe entre este serviço e as diversas entidades que nos dão apoio para a resolução dos problemas (...) A Câmara Municipal, a Salubridade, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, a Delegada de Saúde (...) Esta ligação/colaboração não existe com o policiamento reativo.” (E. 1)

“A importância da ligação que existe com as outras instituições que tornam os processos mais céleres.” (E. 2)

“Noto que as crianças começam a ter outra visão da PSP e que as ações de sensibilização são importantes (...) sensibilizar os pais para educar os filhos de forma a que vejam no polícia um amigo. Não fazer do polícia o bicho papão. Não dizer aos filhos “Se não comes chamo o polícia”. Eu até digo em tom de brincadeira “não diga isso ao seu filho, senão como é que eu faço em casa que somos os 2 polícias? Quem é que eu chamo? (...) Há muitos jovens que não têm medo nem respeito à polícia, mas é preciso que haja respeito e não medo. É necessário que vejam o polícia como um amigo.” (E. 4)

5 – CONCLUSÃO

"A vida é a arte de tirar conclusões suficientes de premissas insuficientes. "

Samuel Butler

Segurança não é mais do que a percepção que temos de estar protegidos de riscos, perigos ou perdas. Quando falamos de segurança urbana, como bem comum e como recurso do meio urbano, temos que ter em conta outros conceitos como a confiabilidade e a continuidade. Assim, a polícia é um serviço de utilidade pública que, no exercício das suas funções, garante a persecução destes conceitos.

A Policia de Segurança Pública, fundada em 1867, é uma força de segurança, com missões de defesa da legalidade democrática, de garantia da segurança interna e de defesa dos direitos dos cidadãos, que tem vindo a mudar a sua filosofia e estratégias organizacionais.

Da realização deste estudo, que visa dar a conhecer as medidas implementadas no âmbito do Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade, analisar o impacto da implementação deste modelo de policiamento nas funções dos agentes e auscultar a percepção dos polícias envolvidos para a utilidade deste modelo como forma de segurança urbana, concluiu-se que o Policiamento de Proximidade é um novo conceito que traz consigo uma nova filosofia organizacional e operacional da Polícia. Baseia-se na ideia de que os agentes policiais e os cidadãos devem trabalhar em simultâneo, no sentido de encontrar soluções para os problemas da comunidade que contribuem para a diminuição do sentimento de segurança.

O Policiamento de Proximidade é uma filosofia que promove estratégias organizacionais que se apoiam no uso constante de parcerias e em técnicas de resolução de problemas para que, proactivamente, resolverem situações que afetam a segurança pública.

Apesar da implementação deste modelo de policiamento ter encontrado várias dificuldades e impasses, o que tornou o processo de implementação lento, também se

deparou com algumas resistências, tanto da parte da Polícia como da parte da população.

Este modelo surge da agregação dos diversos programas de Policiamento de Proximidade (Escola Segura, Apoio ao Idoso – 65, Comércio Seguro e Violência Doméstica) em duas equipas distintas, a EPAV (equipas de proximidade e apoio à vítima) e a EPES (equipas do programa escola segura), às quais se juntou o apoio às vítimas de crime e o acompanhamento pós-vitimação, dando origem ao Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP).

O Policiamento de Proximidade, através deste novo modelo, ganhou uma nova forma. Constituiu uma rede de parcerias entre a polícia e as instituições locais, ao mesmo tempo que estreitou laços com a população, permitindo reforçar a confiança da população na Instituição, o controlo social de uma forma informal, e o reforço do sentimento de segurança.

Estas novas tarefas implicam uma maior comunicação com a população e um maior conhecimento das suas rotinas e dos seus problemas.

Em conclusão, poder-se-á dizer que há uma grande aposta nas boas práticas de Policiamento de Proximidade como forma de segurança urbana, não esquecendo um dos slogans do Modelo Integrado de Policiamento de Policiamento, “A SEGURANÇA COMEÇA EM NÓS”.

Limitações do estudo e recomendações para futuras investigações

As limitações passam pelo número elevado de questões deixadas em aberto ou insuficientemente aprofundadas/exploradas por falta de tempo.

As limitações mais genéricas foram as dificuldades em obter bibliografia sobre o tema, assim como a demora da autorização, da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública, para a realização das entrevistas e o facto de não facultarem certas informações.

De futuro, penso que seria interessante fazer um estudo onde se pudesse auscultar os restantes agentes envolvidos neste modelo de policiamento, tanto nesta esquadra como nas restantes esquadras da cidade do Porto, assim como efetuar o cruzamento de opiniões da população e dos agentes em cada zona de atuação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cordner Gary – “Reducing Fear of Crime: Strategies for Police”, *Kutztown University* (Janeiro 2010)

Criminologia – o estado das coisas; Revista Sub judice – justiça e sociedade (publicação nº13 julho de 1998)

Cunha, Manuela e Durão, Susana (2011) Os sentidos da segurança: ambiguidades e reduções

Durão, Susana (2009) - Os olhos a sociedade... - INTERSEÇÕES (Rio de Janeiro).

Durão, Susana (2011) Polícia, segurança e crime em Portugal: ambiguidades e paixões recentes.

Fernandes, Eduardo Jorge dos Santos (1997) Segurança e Sustentabilidade: Processos urbanos e criminalidade na cidade do Porto do século XX. Dissertação de Mestrado, Porto: Faculdade de Engenharia do Porto

Fernandes, Luís e Ximene Rêgo (2011) – Por onde anda o sentimento de insegurança? (etnografia – fev. 2011 – (167-181)).

Heitor, Teresa V. - Insegurança em meio urbano: o espaço na medição de oportunidades delituosas.

Manual de Diagnósticos Locais de Segurança – Uma Compilação de Normas e Práticas Internacionais - Uma Compilação de Normas e Práticas Internacionais

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA, “*Policimento de Proximidade: Técnicas de proximidade*, 1999, Gráfica Peres.

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

Programa do XVII Governo Constitucional (2005-2009)

VI Congresso Português de Sociologia – Mundos sociais: saberes e práticas (25 a 28 de junho de 2008)

Zanotto, Karen da Rosa (2002) Segurança em área urbana central: configuração, forma urbana e usuários. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo

Monografias consultadas

Durão, Susana – “Patrulha e proximidade. Uma etnografia da polícia em Lisboa”.

Inácio, Carina Isabel Canhoto – “Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma.”

Neto, Renato (2008) – “Urbanismo e Segurança – Estudo Exploratório numa Zona Histórica (Madragoa) ”.

Legislação consultada

Constituição da República Portuguesa

Diário da República, nº 301, I Série – A, 4º Suplemento, 31-12-98, pág. 7384 - (128)

Diretiva Estratégica nº 10/2006 DN/PSP de 15 de maio

Lei 53/2007 de 31 de agosto

Lei 169/99 de 18 de setembro

Resolução de Conselho de Ministros nº 6/99, de 8 de Fevereiro

Sítios consultados:

- <http://onvg.fcsh.unl.pt/> - Observatório Nacional de Violência e Género
- www.psp.pt – Polícia de Segurança Pública (acedido a 28 julho de 2012)
- http://www.juliosantos.net/Convidado/Convidada_Jan_COM_Dantier.pdf (acedido a 05 agosto de 2012)
- www.cesis.org/ - *acedido a 5 agosto 2012*al do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano (DGOTDU)

- Série Política de cidades – 7 – “segurança pública e desenvolvimento urbano (Direção geral do ordenamento do território e desenvolvimento urbano – DOTDU)
http://www.dgotdu.pt/filedownload.aspx?schema=ec7b8803-b0f2-4404-b003-8fb407da00ca&channel=C4193EB3-3FA7-4C98-B8CA-D6B9F5602448&content_id=15714D89-B1C3-4ACC-8400-0DB366026606&field=file_src&lang=pt&ver=1 – (acedido 06 agosto 2012)
- <http://www.pnai.pt/> - Plano Nacional de Ação para a Inclusão (acedido a 06 agosto 2012)
- <http://www.dre.pt/pdf1s/1998/12/301A04/00180141.pdf>

Anexo 1 - Modelo de policiamento tradicional versus modelo de policiamento de proximidade

Questão	Policiamento Tradicional	Policiamento de Proximidade
O que é a Polícia?	Um organismo do Estado responsável pela aplicação e cumprimento da lei.	Polícia é o público e o público é a polícia; cada agente policial deve envolver-se nos problemas dos cidadãos.
Qual é a relação que a polícia estabelece com os outros organismos?	Conflitos frequentes ao nível do estabelecimento das prioridades de ação.	A polícia é apenas um dos organismos responsáveis pela melhoria da qualidade de vida
Qual é o papel da polícia?	A sua ação concentra-se na deteção e resolução dos crimes.	Uma abordagem mais alargada na resolução dos problemas.
Quais as prioridades da polícia?	Sobretudo os crimes que envolvam grande alarme público ou violência (descurando muitas vezes a pequena e média criminalidade).	Qualquer problema ou desordem que provoque distúrbios “desassossego” na comunidade.
De que trata especificamente a polícia?	De incidente.	Problemas e preocupações dos cidadãos.
O que é que determina a eficiência da polícia?	O tempo de resposta às situações.	A colaboração/cooperação com o público.
Qual é a atitude da polícia relativamente às solicitações de serviço, emanadas pelo público?	Dá-lhes uma resposta se não existir entretanto um trabalho “verdadeiramente” policial para o fazer.	É uma função vital e uma grande oportunidade.
O que se entende por profissionalismo policial?	Combate ao crime de forma eficaz e eficiente.	Interagir com as comunidades.
Quais as informações mais importantes?	Informação sobre o crime.	Informações sobre indivíduos/grupos criminosos.
O que é que a polícia deve observar na sua ação, isto é, qual a natureza da responsabilização policial?	A centralização; respeito integral dos regulamentos, legitimação pela lei.	Ênfase na responsabilização local perante as necessidades de segurança das comunidades.
Qual o papel das estruturas de comando?	Fazer cumprir os regulamentos e emitir diretivas.	Desenvolver valores organizacionais.
Qual o papel das relações públicas?	Manter o enfoque dos mass média longe da atividade operacional para que estes possam desenvolver o seu trabalho.	Coordenar um canal de comunicação essencial com a comunidade.
De que modo encara a polícia as detenções?	Com um objetivo importante.	Como uma ferramenta entre muitas outras.

Fonte: Adaptado de Neto, Renato (2008) – “Urbanismo e Segurança – Estudo Exploratório numa Zona Histórica (Madragoa)”

Anexo 2

Policiamento de Proximidade	Enquadramento Jurídico	Definição	Atores
- Escola Segura - Apoio 65 – Idosos em Segurança - Comércio Seguro - Verão Seguro – Chave Direta - Táxi Seguro (www.infotaxiseguro.net) - Abastecimento Seguro - Farmácia Segura - Igreja Segura - Inovar (descontinuado) dando lugar aos Planos Nacionais de Combate à Violência Doméstica	- Despacho conjunto entre o MAI e ME – n.º 25 650/2006, de 19 de Dezembro (Escola Segura) - Lei n.º 6/98, de 31 de Janeiro - Despacho n.º 12/MEAI/2006 - Lei n.º 33/2007, de 13 de Agosto (Táxi Seguro) - Iniciativas do MAI - Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2001, de 10 de Agosto (INOVAR) - Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica (Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/99, de 15 de Junho)	Adaptação de novas modalidades operacionais e a criação de novas respostas no que se refere à segurança dos cidadãos, através do reforço da mobilização dos meios disponíveis para responder a realidades sócio criminais que a sociedade portuguesa enfrenta.	Cidadãos: - Idosos - Crianças - Mulheres - Outros

	- II Plano Nacional de Combate à Violência Doméstica (Resolução do Conselho de Ministros nº 88/2003 de 7 de Julho)		
Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (2006): - EPES (Equipas do Programa Escola Segura) - EPAV (Equipas de Proximidade e de Apoio às Vítimas)	Lei nº 59/2007 de 4 de Setembro (Altera Decreto-Lei nº 48/95 de 15 de Março, Artigo 152.º - Maus tratos ou sobrecarga de menores, de incapazes ou do cônjuge do Código Penal) - Diretiva Estratégia n.º 10/2006 de 15 de Maio (PIPP)	Estabelecimento de programas de policiamento de proximidade para ultrapassar problemas de criminalidade específica, quer numa óptica preventiva quer reativa. (iGov-Doc, 2009, p. 61)	Pessoas vulneráveis, desprotegidas

Fonte: Adaptado de Carina Isabel Canhoto Inácio (2010) - Políticas Públicas de Segurança novo paradigma

Anexo 3

GUIÃO DE ENTREVISTA

1 - ENQUADRAMENTO E CONTEXTO DO PROFISSIONAL NA ATIVIDADE

- 1- Há quantos anos trabalha na PSP?
- 2- Percurso dentro da força de segurança?
- 3- Funções no dia-a-dia?
- 4- Quais as principais mudanças que identifica nos últimos anos / Como descreve a sua atividade antes ou após a implementação da estratégia no que diz respeito a:
 - a) O seu trabalho / funções
 - b) A sua relação com os civis
 - c) A sua relação com os colegas e hierarquias
 - d) Os meios disponíveis
 - e) A filosofia / o ambiente e o espírito que se vive
 - f) A sensação de segurança / confiança dos civis na PSP
 - g) A sua própria sensação de segurança
 - h) A sua qualidade de vida
- 5- Como descreve o tipo zona/freguesia onde trabalha / que chefia? - Comércio? Escolas? Residencial? Idosos?
- 6- Quais as especificidades de cada um destes segmentos existentes na sua freguesia?
 - a) Características e necessidades específicas
 - b) Iniciativas específicas levadas a cabo pela PSP
- 7- Gostaria que contasse um caso de sucesso relacionado com uma das iniciativas?
- 8- Das que descreveu, qual diria que é nitidamente um caso de sucesso e porquê?
- 9- E um caso de insucesso, ou seja uma iniciativa que acha que tem nenhum ou pouco retorno? (ainda que seja à luz do investimento de recursos necessários).
- 10- De que forma lhe são passadas as instruções sobre o seu papel em cada uma dessas iniciativas? Formação? Ordens diretas? Escritas ou verbais? Em grupo ou individual? Outra forma? Como?
- 11- A forma como recebe informação sobre o seu papel nas diferentes iniciativas depende de algum fator?

2 - O POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE – CONCEITO E IMPLICAÇÕES

1- Até que ponto se sente integrado na comunidade onde hoje está inserido enquanto agente? (agente)

1.A- Até que ponto diria que as suas equipas hoje se encontram integradas na comunidade em que estão destacadas? - Porque? (Oficial)

2- Na prática qual considera que é o seu papel, individualmente, na promoção da sua integração/na integração da sua equipa na sociedade civil onde opera?

3- O que é para si o Policiamento de Proximidade? Nas suas próprias palavras, como definiria este conceito?

4- Quando / em que contexto recorda ter ouvido falar pela primeira vez sobre Policiamento de Proximidade?

5- Quais as primeiras iniciativas que recorda terem sido implementadas ao abrigo do Policiamento de Proximidade?

6- Qual o impacto que as estratégias de Policiamento de Proximidade tiveram/tem nas suas funções?

7- Qual o impacto que as estratégias de Policiamento de Proximidade tiveram/tem no seu relacionamento com os civis? Depende do tipo de civil (idoso, comerciante, estudante...)?

8- Qual o impacto que pensa que as estratégias de Policiamento de Proximidade tiveram no nível/volume de ocorrências?

9- Qual o impacto que pensa que as estratégias de Policiamento de Proximidade tiveram na tipologia de ocorrências?

10- Como descreveria o antes e o depois da implementação do Policiamento de Proximidade no que se refere a:

a) Nível de segurança pública no geral?

b) O seu próprio nível de segurança / da sua equipa?

c) Interação com os civis?

11- De uma forma geral, diria que a implementação das estratégias de Policiamento de Proximidade foi/é: Bem-sucedida/Positiva? Indiferente? Um insucesso/negativa? Porque diz isso?

12- De uma forma geral diria que o processo de transição do Policiamento Reativo para o Policiamento de Proximidade foi, no seu ponto de vista pessoal:

a) Complexo e constrangedor / simples e fluido? - Porque diz isso?

b) Longo e com resistências / Breve e rapidamente interiorizado? - Porque diz isso?

13- Consegue identificar traços que distingam a forma como interage com os civis e a forma como interagem os seus colegas que já têm mais anos de serviço? O que vos distingue essencial e concretamente?

14- Consegue identificar traços que distingam a forma como interage com os civis e a forma como interagem os seus colegas que têm menos anos de serviço? O que vos distingue essencial e concretamente? Por favor, considere tudo no geral e concentre-se apenas na idade dos colegas.

15- Recorda-se de nos últimos 12 meses ter estado envolvido num processo de ação de formação específica em contexto do Policiamento de Proximidade?

a) Qual?

b) Qual o seu papel nessa formação? Formador ou formando?

c) Já teve oportunidade de implementar?

3 - MOTIVAÇÃO

1- Como se motiva uma equipa / sente que o motivam a si, no sentido de implementar as boas práticas das estratégias de Policiamento de Proximidade?

2- O que o motiva? Os resultados ou as possíveis retaliações? Outras motivações? Quais?

3- Que medidas de motivação, para que desempenhe as tarefas de boas práticas de Policiamento de Proximidade em vez de Policiamento Reativo (se alguma) recorda terem sido implementadas nos últimos 12 meses? Por favor seja concreto referindo exemplos.

4- Quais as medidas de motivação implementadas nos últimos 12 meses no sentido de conseguir que a sua equipa desempenhe corretamente as tarefas de um Policiamento de Proximidade em vez de um Policiamento Reativo? (oficial)

4 - ENCERRAMENTO

Há algo que gostasse de acrescentarem contexto do Policiamento de Proximidade que não tenha sido referido?