

ASPP-PSP

Associação Sindical dos Profissionais da Polícia

RELATÓRIO FINAL DO PROJECTO

VIVÊNCIAS E PERCEPÇÕES SOBRE O TRABALHO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO
DOS AGENTES DA PSP

Rui Leandro Alves da Costa Maia¹



2011

¹ Professor Associado da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa e Investigador do CAPP – Centro de Administração e Políticas Públicas, Grupo de Estudos em Administração e Políticas do Território.

Introdução

Avaliar e descrever, do ponto de vista sociológico, juízos sobre o trabalho e as condições de trabalho da Polícia de Segurança Pública, PSP, constitui tarefa ampla e, de alguma forma, desde o início conscientemente, incompleta.

- Ampla porque depende de vários factores que, conforme se crê, contribuem para a multiplicidade de posições, oscilantes entre o optimismo e o pessimismo, decorrentes da diversidade que, por si, caracteriza a sociedade.
- Incompleta porque sempre associada, ainda que de forma não deliberada, a outros organismos e a outras instituições. Quando se aborda a questão da segurança, das condições de trabalho e dos agentes que se associam à sua manutenção, deve considerar-se, inevitavelmente, um conjunto de outras realidades relacionadas com a regulação normativa e, em geral, com o funcionamento da justiça.

Sob o ponto de vista da credibilidade social e do valor heurístico que a caracterização sociológica apresenta com o sentido da intervenção correctiva, a PSP constitui uma instituição de grande interesse.

A captação das dimensões de aceitação do trabalho e das condições de trabalho dos agentes da PSP, da maior importância nas sociedades democráticas em que estão “definidas”, em expectativa e de facto, as suas funções e em que o entendimento sobre o seu cumprimento deverá estar associado à maior ou à menor credibilidade da corporação perante os cidadãos, constitui objecto deste estudo.

Mas avaliar o que socialmente se pensa do trabalho e das condições de trabalho da PSP constitui sempre uma abordagem redutora e limitada da realidade porque, sendo ela sistémica, é uma parte pequena do conjunto de serviços que ao Estado cabe assegurar. Existe assim a possibilidade de se produzirem falsos juízos em consequência da imagem da corporação se filiar, de forma mais ou menos vinculativa, a outras realidades institucionais que com ela interagem e a influenciam. O capital de confiança que os cidadãos podem depositar nas forças de segurança, capaz de sustentar a sua legitimidade e, portanto, a sua razão de existência, pode estar, em certo sentido, refém de aceitação de um sistema político global que constitui a primeira base de reconhecimento social. A quebra de confiança no sistema de justiça, num exemplo, é susceptível, como de resto alguns testemunhos adiante apresentados relevam, de provocar desacreditação do trabalho dos agentes². Até porque, também, as expressões de confiança dos

² É nesta perspectiva sistémica da abordagem do problema que se coloca Gilmour (2006: 53) ao afirmar: “Trust is therefore vital in legitimating two important (and symbolic) constituencies, government and police, and their roles

cidadãos se fundamentam em experiências individuais e a PSP é ajuizada pelas formas como, cada um por si, os indivíduos observam e lidam com os agentes de segurança nas suas acções mais ou menos quotidianas e não tanto pela forma como aqueles se apresentam socialmente³. A produção de juízos e de avaliações é sempre individualizada mas, por agregação de perfis, mais ou menos tipificados, adquire uma dimensão sociológica, uma vez que os mesmos são tidos como susceptíveis de influenciarem as formas de entendimento sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP: relevam, nomeadamente, para além dos factores clássicos – a idade, o sexo, o grau de escolaridade, a ocupação ou a profissão – a experiência vivida, directa ou indirectamente, de algum tipo de crime ou a maior ou menor proximidade das pessoas com as forças de segurança.

Será, no entanto, de afirmar que não é unívoco o entendimento sobre os processos de avaliação que os indivíduos fazem das políticas públicas e, em particular, das que se relacionam com a imagem que produzem das forças de segurança: se, por um lado, como aqui se assume, podemos tomar a experiência pessoal como modelo de formulação de juízos críticos sobre a corporação, também o podemos considerar, numa outra perspectiva, a partir de estereótipos e de crenças que, ao dominarem socialmente, modelam formas de pensamento e de actuação do indivíduos. Em relação às forças de segurança, os trabalhos empíricos vão no sentido de reforçar a primeira hipótese como, de resto, referem ORR e DARREL (2007: 650)

Basically, we find that personal experience matters the most to views about police courtesy and fairness. Unlike the results of several studies of national issues, the direct exposure have to crime and local police affects their assessments more than general attitudes about the political process.

A aproximação à realidade social, em matéria de credibilidade dos agentes, constitui uma base importante da produção da imagem da PSP e, por outro lado, permite-lhe, conhecendo-se melhor pelo exterior, ajustar-se e fortalecer a sua legitimidade perante os cidadãos. A dimensão sistémica não é aqui considerada porque não está em causa a relação dos juízos ao trabalho e às condições de trabalho da PSP para além do que os indivíduos sabem e pensam sobre o assunto, existindo, embora, consciência de que podem, num plano macro, ser da maior importância na produção dos mesmos elementos como, entre demais factores, o grau de investimento público nas forças de segurança, em particular na PSP, a credibilidade do sistema

within a community where the provision of individual security is based on the trust that people have in the institutional arrangements which are in place to provide for it.”

³ A prevalência da dimensão da experiência individual na formulação dos juízos sobre as forças de segurança, para o conjunto de 16 países europeus, é sugerida por Kääriäinen (2007: 411): “When we talk about citizens trust in the police, we are talking about people’s experiences at an individual level.”

político, o sentimento mais ou menos forte de insegurança ou o grau de corrupção instalado no país.

É claro que os juízos individuais, passíveis de se constituírem como juízos sociais, podem, por vezes, como parece ser o caso, colidir com as lógicas de funcionamento e os códigos de conduta de uma instituição social como a PSP. Quer isto dizer que nem sempre aproximação às pessoas, simpatia com as pessoas, tão requeridas em discursos, são compatíveis com o exercício da profissão de agente de segurança.

Não poucas vezes, como se percebe, se arrolam críticas ao desempenho dos agentes da PSP sustentadas em apreciações como extorsão, discriminação, indiferença, incompetência, venalidade... São críticas de uso corrente que, por isso mesmo, se devem considerar para efeitos de apreciação e cujos resultados podem e devem ser lidos na perspectiva de imagem social da PSP. Mas ter por princípio conhecer *VIVÊNCIAS E PERCEPÇÕES SOBRE O TRABALHO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DA PSP* pressupõe, para além do que se afirmou, que se considerem um conjunto de possibilidade de associação de variáveis.

As relevantes funções que estão cometidas aos agentes de segurança, justificam, sem mais propósitos, que se caracterize socialmente o seu impacto e o seu interesse porque:

- As “indústrias de sondagens”, associadas aos *media*, nuns países mais do que noutros, fornecem apenas, *flashes*, referentes a circunstâncias, da actuação das forças de segurança e deixam de lado a diversidade de apreciações capaz de permitir a produção de juízos críticos, completos e fundamentados, sustentados em diferenças por sexos, por idades, por níveis de rendimento, por nacionalidade, por experiência de vitimação, por áreas de residência ou por grau de educação (Flanagan e Longmire 1996).
- É importante que a própria corporação – conhecedora das suas potencialidades, dos seus defeitos e das suas limitações – perceba até que ponto se encontra distante ou próxima dos cidadãos. Se é verdade que essa percepção endógena é implícita ao trabalho e às condições de trabalho de cada um dos agentes da PSP e que, inclusive, tem sido caracterizada, com maior ou menor realismo (Cf., por exemplo, Contumélias e Contumélias 2008), numa perspectiva exógena, também é verdade, impera o desconhecido.

Pese embora a referência optimista do último relatório do *Observatório de Segurança, Criminalidade Organizada e Terrorismo*, que indicia que 61,7 por cento dos respondentes confiam na eficácia das forças de segurança (OSCOT 2009), Portugal é, num contexto europeu, um dos países que menos reitera tal posição, situando-se bem abaixo do meio de uma escala, de 10 pontos, no décimo terceiro lugar num total de dezasseis, atrás da Estónia, da Bélgica, da

Espanha e da Grécia, onde se destacam os países nórdicos: Finlândia, Dinamarca e Noruega (Cf. Kääriäinen 2007: 419).

I. Procedimento metodológico

O estudo *VIVÊNCIAS E PERCEPÇÕES SOCIAIS SOBRE O TRABALHO E AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DA PSP* fundamenta-se, empiricamente, em dois processos complementares de recolha e de cruzamento de informações: um conjunto de entrevistas e um inquérito.

Em correspondência com os seus propósitos, o guião de entrevista incluiu um conjunto de perguntas passíveis de recolha, mais ou menos livre e mais ou menos extensiva, de vivências e de percepções sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP fundadas em três pressupostos:

- Pretendeu-se que os juízos individuais fossem emitidos como juízos sociais. Não se perguntou, por isso, a cada um dos indivíduos o que eles pensam sobre a PSP mas antes o que eles acham que a sociedade pensa da PSP.
- A PSP, como, em geral, os agentes de segurança, teatraliza no exercício das suas funções, porquanto representa em interação com os cidadãos, o que nem sempre quer ou sente, e estes, por sua vez, têm consciência dessa teatralização.
- Existem um conjunto recorrente de apreciações positivas e de apreciações negativas ao trabalho da PSP.

As entrevistas, num total de trinta e quatro, foram realizadas entre os dias 18 de Janeiro e 11 de Fevereiro de 2009 e constituíram uma importante base de sustentação para a construção do inquérito.

A exploração dos materiais delas decorrentes foi feita isoladamente, ou seja, sem qualquer intenção de associação aos dados recolhidos das respostas ao inquérito. Assumem portanto total autonomia na dimensão qualitativa e, sobretudo, carácter introdutório a temas que o texto, noutras passagens, trata com recorrência, como sejam os juízos, positivos e negativos, ao trabalho e às condições de trabalho da PSP ou os factores de valorização e de desvalorização da PSP. As entrevistas estão integralmente reproduzidas e devidamente numeradas para que os testemunhos, quando assinalados no texto, sob a sigla E, possam ser lidos no contexto (ver anexo I).

O inquérito, composto por 29 perguntas, foi administrado a uma amostra por conveniência, através da utilização de uma lista de 50.000 endereços electrónicos organizados por profissões e ocupações, entre os dias 1 de Janeiro e 15 de Fevereiro de 2009, período em que esteve alojado na Página WEB da Universidade Fernando Pessoa. Obtiveram-se 914 respostas válidas, que

permitiram constituir um ficheiro em SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*, versão 13.0⁴. Dois propósitos estiveram subjacentes à sua utilização:

- i) A caracterização da amostra variável a variável para que se percebam as distribuições das respostas pelas respectivas categorias;
- ii) A associação de variáveis capaz de confirmar ou de infirmar alguns dos problemas que, de princípio, se colocaram, como sejam os que relacionam as vivências e as percepções com e sobre a PSP com as experiências e os perfis dos respondentes.

O inquérito está dividido, de forma a poder cumprir esses propósitos, em três domínios (v. anexo II):

I. Identificação sociodemográfica. Contempla questões relacionadas com: idade, sexo, estado civil, grau de escolaridade, nacionalidade, espaço de residência, existência ou não de um posto da PSP no espaço de residência, ocupação ou profissão.

II. Questões fundamentais: vivências sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP. Contempla questões relacionadas com vivência ou relação com a PSP.

III. Questões fundamentais: percepções sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP. Contempla questões relacionadas com: preocupação com o crime, classificação do crime, ameaça pública e pessoal do crime, causas do crime, actuação da PSP face ao crime, satisfação social com o trabalho da PSP, medidas a implementar para a melhoria do trabalho da PSP, postura dos agentes da PSP ou utilidade social do trabalho da PSP.

Para além da análise sustentada na distribuição de frequências pelas categorias de cada uma das variáveis do inquérito, face aos objectivos do estudo, foram realizados testes de associação pelo Qui-quadrado, χ^2 , com o propósito de se perceber da existência ou não de tendências de concentração de valores de resposta entre categorias de duas ou de mais do que duas variáveis cruzadas, com a verificação da sua existência para um intervalo de confiança, p , superior a 95 por cento e com a utilização do respectivo indicativo de intensidade, para o efeito o V. Cramer, com valores de oscilação entre 0 e 1, indicadores, respectivamente, de ausência de associação e de associação máxima⁵.

⁴ Previamente à sua administração foi realizada a respectiva testagem, validação de conteúdo e medição do grau de fidelidade. O grau de fidelidade (P 1 a P29) aponta para a consciência interna das perguntas que o constituem. A avaliação foi efectuada através do coeficiente *alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que a compõem. Quando o valor de *alpha de Cronbach* é superior a 0,70 é lícito afirmar que as variáveis em causa são bem explicadas pelas perguntas consideradas, dado que a probabilidade de erro é de apenas 30%.

A análise foi efectuada para o conjunto das 29 perguntas e para cada uma das variáveis. Para o total das perguntas foi obtido um *alpha de Cronbach* de 0,91 que é um valor extremamente positivo.

⁵ Ao longo do texto os valores de p e os valores de V. Cramer surgirão associados entre parêntesis: $p < .05$ *, $p < .01$ ** , $p < .001$ ***.

II. Entre discursos: polícias bons e polícias maus

Sempre que são solicitados pelas escolas para fazerem intervenções de segurança rodoviária ou demonstrações de detecção de estupefacientes, entre outras, mostram-se solícitos. Também [devem ser elogiados] quando conseguem resolver com êxito situações de furtos, de assaltos, de infracções, de crimes, ... E 24.

A falta de brio profissional ou de “bons modos” na relação com o cidadão; a pura atitude de “corpo presente” ou de “resposta burocrática” perante um problema; a acção desnecessariamente intimidadora ou abusiva. Pessoalmente, a pior atitude com que já me deparei mais do que uma vez respeitou à atitude dissuasora do cidadão que pretende apresentar uma queixa; a resposta de que a força de segurança em nada pode ajudar, ou o simples “não há nada a fazer” é o que, penso eu, mais vulgarmente desalenta o cidadão comum que sofreu um qualquer problema e necessita de recorrer à polícia. E 22.

A recolha de informações sobre vivências e percepções sociais ao trabalho e às condições de trabalho da PSP foi suportada na abordagem de Goffman (2003), assente na ideia de que o mundo é um teatro e de que cada pessoa, individualmente ou em grupo, teatraliza ou é actor consoante as circunstâncias em que se encontra, marcando posições distintivas relativamente a terceiros:

Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes que acreditem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser. Concordando com isso, há o ponto de vista popular de que o indivíduo faz sua representação e dá seu espectáculo para benefício do outro. Será conveniente começar o estudo das representações investindo a questão e examinando a própria crença do indivíduo na impressão da realidade que tenta dar àqueles entre os quais se encontra. (Goffman 2003: 25).

Um personagem representando num teatro real não é real, em certos aspectos, nem tem a mesma espécie de consequências reais que o personagem inteiramente inventado, executado por um terceiro. Mas a encenação bem sucedida de qualquer um dos dois tipos de falsas figuras implica o uso de técnicas verdadeiras às quais as pessoas na vida diária mantêm suas situações sociais reais. Os indivíduos que realizam uma interacção frente a frente num palco de teatro devem satisfazer a exigência fundamental das situações reais. Devem expressivamente manter uma definição da situação: mas fazem isto em circunstâncias que lhes facilitaram criar uma terminologia adequada às tarefas de interacção das quais todos nós compartilhamos. (Goffman 2003: 233).

Os agentes de segurança, em particular a PSP, actuam por códigos de conduta, implícitos ou explícitos, despidos, pelo menos teoricamente, do entendimento que possam ter das situações e dos indivíduos com quem interajam. E fazem-no sempre investidos de uma autoridade publicamente reconhecida e simbolicamente assinalada por um conjunto de marcas e de objectos: a farda, as divisas ou as armas que ostentam.

Sendo a apreciação da PSP, enquanto corporação, muito marcada por experiências individuais que nem sempre são favoráveis, procurou-se saber como é que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o seu trabalho. As respostas obtidas, equacionadas na perspectiva de uma classificação em tipologias, deixam perceber que são recorrentes as apreciações negativas, positivas e indefinidas ou neutras:

Em registo negativo, que abrange 55,9 por cento das respostas, afirma-se que a PSP:

... intervém pouco, não faz nada, podia fazer mais e melhor, é medíocre, age muitas vezes de forma repressiva, tem perda de respeito social, revela desconhecimento das situações, padece de desacreditação em face do sentimento generalizado de insegurança, trabalha para a “caça à multa”, são mais “multadores” do que colaboradores, tem pouca visibilidade e poucos efectivos, manifesta excesso de condescendência face à delinquência comum e tem má imagem pelo abuso de poder e a falta de formação. (E1, E34).

Em registo positivo, que abrange 29,4 por cento das respostas, afirma-se que a PSP:

... desempenha uma função útil, de risco, de defesa das pessoas, de grande relevância, é garante da segurança e da ordem pública, faz um trabalho meritório, tem contribuído para a segurança e o bem-estar da população, se não fazem mais é porque não têm condições e são em número insuficiente. (E1, E34).

Em registo indefinido ou neutro, que abrange 14,7 por cento das respostas, afirma-se que:

... as pessoas ajuízam positiva ou negativamente em função do contexto em que a PSP intervém. O juízo é feito em função do tempo de resposta na intervenção. (E1, E34).

*

* *

A actuação da PSP nem sempre é vista como próxima da realidade ou, se se quiser, do socialmente expectável. Três alusões sintetizam muito do pensamento expresso sobre a forma como a PSP é socialmente interpretada:

O homem disfarça-se de mau com o uniforme de polícia para que o seu interlocutor veja a autoridade e não o ser humano (E 11).

A atitude do polícia faz a atitude dos cidadãos perante a polícia (E 21).

A ideia de que um polícia ou agente da autoridade deve ser alguém inequivocamente bem formado ao nível dos seus valores, das suas crenças na defesa do bem, por vezes, é paradoxal na forma como desempenha o seu papel ao nível da linguagem utilizada com as pessoas. A imagem austera e militarista tem que ser inteligentemente utilizada e diferenciada para e com cada pessoa consoante a tipicidade do caso que um PSP enfrenta. Estandarizar comportamentos e atitudes não revela necessariamente a que determinado indivíduo se sinta reflectido seriamente nesses mesmos comportamentos e atitudes (E 34).

A PSP é, para além do mais, retratada de forma múltipla, embora, na maioria dos casos, com referência ao que deveria ser e não é:

... teatraliza ao dar a sensação de eficácia e de protecção, tem uma imagem de proximidade para com o cidadão, nem sempre o hábito veste o monge, seria bom que desempenhasse o papel de representante da autoridade, tem a mania de que a sociedade não compreende a sua missão, parece evoluir ao sabor das circunstâncias e não de forma deliberada e planeada, tenta-se levar a sério o seu papel teatral mas nem sempre ele é cumprido, a desconfiança é consequente dos actos dos agentes, a população espera que desempenhe o papel que lhe é inerente, o seu trabalho nem sempre é visto como em proveito da sociedade, o seu reconhecimento depende em parte da imagem que os *media* lhe aplicam, a reserva e o autoritarismo são mecanismos de auto-defesa, tem uma presença que transmite respeito e segurança embora seja simples aparência, a sua aceitação social radica na sua actuação, os agentes são aceites pelo cumprimento das suas funções e não por questões de personalidade, não basta que os agentes sejam sérios, quando não conseguem transmitir segurança recorrem ao papel que lhes convém. (E1, E34).

É bastante partilhado o sentimento de que a PSP actua, por vezes, de uma forma que não corresponde à realidade. É partilhado mas não é linear, ou seja, não há justificações peremptórias. Elas andam, muitas vezes, associadas às circunstâncias de actuação das forças de segurança.

Se o agente da PSP está a vigiar um local calmo é visto como um cidadão inútil que pouco faz. Mas se evitou um mal maior é um indivíduo corajoso, capaz de defender um cidadão, quando, no íntimo do agente, muitas vezes o medo e a insegurança também existem (E 3).

As pessoas ajuízam a polícia conforme as circunstâncias: se é pronta a prevenir o crime, se apanha o ladrão, se acontece logo que a chamem é muito boa; se multa por objectivos governamentais, como tanto se fala agora, se é capaz de mais depressa multar por um breve estacionamento e não sai do carro – patrulha que aconselha nichos de jovens – então é muito má. Se se esforça por deter vândalos, criminosos e os apresenta à autoridade que imediatamente os liberta, se os defende perante ataques dos criminosos, então é alvo de comiseração e de descrença (E. 8).

Mas há também o sentimento de que a PSP é julgada em função da sua actuação. A forma como procede com os cidadãos funciona, como uma espécie de espelho, para a forma como é pelos mesmos entendida. Se a actuação é positiva o juízo é positivo:

Acho que as pessoas ajuízam bem a polícia. Têm da instituição uma imagem positiva e simpática e esta corresponde ao que a polícia é (E 21).

A maioria das pessoas dá valor positivo ao trabalho das forças de segurança. Julgo que tal acontece porque estas são compreendidas como essenciais para manter a paz e o bem-estar da sociedade democrática (E 22).

Se a actuação é negativa o juízo é negativo:

As pessoas avaliam pelo que vêem e pelas injustiças que são cometidas. Sentem muitas vezes na pele a pouca autoridade que é conferida a estes agentes para o cumprimento do seu dever (E 24).

Com o sentido homólogo, também há uma consciência muito fundada, em 61,8 por cento das respostas, de que os agentes da PSP, em muitas situações, dão a impressão do que na realidade não sentem ou não fazem:

O “teatro” profissional leva-os a isso e alguns encaram a personagem ao ponto de se convencerem de que deixam de ser o homem e por vezes abusam da autoridade (E 11).

Os agentes querem mostrar que são detentores do poder, esquecendo-se muitas vezes do lado humano (E 30).

Eu presumo que, por inúmeras vezes, os polícias sintam pena, raiva, culpa ou incumprimento do dever. Os agentes não podem exteriorizar e manifestar qualquer tipo de sentimento que possa, pelo menos, pôr em causa o rigor do seu trabalho (E 31).

Os agentes devem ter, muitas vezes, que demonstrar uma agressividade que não faz parte da sua índole. Não sei se por defesa se que para isso são instruídos e como força militarizada, que são, devem obedecer aos seus superiores quase cegamente (E 32).

Para alguns, em 26,5 por cento das respostas, os agentes da autoridade simplesmente actuam conforme as funções que desempenham:

Limitam-se a fazer o seu trabalho (E 14).

O que existe é uma relação profissional que se caracteriza pela conotação da missão, existe uma carga demasiado pesada da função. O agente é sempre visto como autoridade (E 27).

Não responderam à questão 11,8 por cento dos entrevistados.

O desempenho das funções dos agentes de segurança está ainda socialmente associado a um conjunto de imagens e de estereótipos que relacionam farda com autoridade, acção institucional com regras corporativas e de representação da Lei e do Estado.

No momento em que o agente é agente deixa de agir como cidadão passando a agir como agente da PSP (E 13).

Os agentes da PSP são, de certa forma, actores que representam para benefício da sociedade. A sociedade espera dos actores uma representação fiel ao guião que, ao mesmo tempo, satisfaça as suas necessidades para que todos possam elaborar críticas construtivas à obra retratada. (E 31).

*

* *

Nas questões correspondentes, é grande a recorrência de termos tradutores de juízos positivos da acção dos agentes da PSP, que são, por ordem decrescente, as seguintes:

- Empenho, com 10,3 por cento das respostas.

- Segurança, com 10,3 por cento das respostas.
- Pedagogia, com 9,0 por cento das respostas.
- Proximidade, com 6,4 por cento das respostas.
- Eficácia, com 5,1 por cento das respostas.

Para além destas cinco qualidades dominantes, são arroladas outras que, em termos de expressão relativa face ao todo, se associam em três grupos:

- O grupo que assegura as palavras formação e protecção que assumem, cada uma por si, 3,8 por cento das respostas.
- O grupo que congrega as palavras apoio, capacidade, ética, isenção, ordem pública e respeito que assumem, cada uma por si, 2,6 por cento das respostas.
- O grupo maior que congrega as palavras calma, conhecimento, coordenação, coragem, cordialidade, correcção, cumprimento, defesa, educação, gestão rodoviária, grupos especiais, humanismo, interesse, justiça, missão, participação, presença, profissionalismo, rapidez, risco, sacrifício, sensibilidade, serenidade, solicitude e visibilidade que assumem, cada uma por si, 1,3 por cento das respostas.

*

* *

São também recorrentes os termos e as expressões que traduzem juízos negativos da acção da PSP:

- Caça à multa, com 9,5 por cento das respostas.
- Falta de profissionalismo, com 8,1 por cento das respostas.

Para além destas duas apreciações pejorativas dominantes, são arroladas outras que, em termos de expressão relativa face ao todo, se associam em quatro grupos:

- O grupo que assegura as palavras ou expressões abuso de poder, burocracia e insensibilidade que assumem, cada uma por si, 5,4 por cento das respostas.
- O grupo que assegura as palavras ou expressões arrogância, autoritarismo, falta de educação, falta de formação, parcialidade e trabalho no acessório que assumem, cada uma por si, 4,1 por cento das respostas.
- O grupo que assegura as palavras ou expressões falta de pedagogia, falta de presença, ignorância, prepotência, repressão e violência que assumem, cada uma por si, 2,7 por cento das respostas.
- O grupo que assegura as palavras ou expressões agressividade, exibicionismo, falta de dignidade, falta de oportunidade, falta de prevenção, falta de proximidade, farda, incoerência, indecisão, indiferença, inoperância, intervenção tardia, mau planeamento, maus exemplos,

mediatismo, narcisismo, pouca visibilidade, poucos efectivos, solenidade que assumem, cada uma por si, 1,4 por cento das respostas.

III. PSP: vivências e percepções categorizadas

Não há profissionais perfeitos. Conheço a outra face de alguns profissionais da PSP, que corresponde ao que as pessoas desejam que eles sejam: bons cidadãos, bons pais, que desempenham as suas tarefas com elevado nível de honestidade e de coerência de vida, que também cometem infracções de trânsito, que também sentem as dificuldades com a educação dos seus filhos, que também se sentem impotentes perante esta sociedade tão permissiva. Mas também conheço aqueles que, usando uma farda e representando a Lei e a autoridade, desempenham as suas tarefas com altivez, com arrogância, com o sentimento de que a sua palavra não sofre contestação porque não tem contraditório. É a “representação” levada ao extremo. E 8.

Para além das descrições impressionistas provenientes das entrevistas, embora, como se percebeu, capazes de agregarem percepções, as informações provenientes da administração do inquérito permitiram uma caracterização da amostra e a leitura das tendências de respostas para cada uma das variáveis consideradas e, ainda, para cada uma das associações que o estudo considerou e que, de alguma forma, deixam perceber a existência ou não de relações de proximidade por perfis de respondentes e por vivências que se relacionem com alguns tipos de crimes ou contactos, directos ou indirectos, com os agentes da PSP.

Os respondentes distribuem-se, de forma equilibrada, por cinco grupos de idades, embora, como era expectável, em menor expressão para os de maior idade:

- Os que têm 18 ou mais anos e menos de 30 anos representam 26,4 por cento.
- Os que têm entre 30 e 39 anos representam 29,5 por cento.
- Os que têm entre 40 e 49 anos representam 23,8 por cento.
- Os que têm entre 50 e 59 anos representam 15,2 por cento.
- E os que têm 60 ou mais anos representam 5,1 por cento.

O número de respostas por sexo é quase paritário, com 48,8 por cento masculinos e 51,2 por cento femininos.

Pessoas maioritariamente na condição de casadas, 50,6 por cento, ou de união de facto, 6,6 por cento, e na condição de solteiras, 34,1 por cento, com os divorciados a terem também alguma expressão, 6,8 por cento, face a demais categorias, com valores residuais inferiores a 1,0 por cento.

Cerca de três quartos, 74,7 por cento, dos respondentes frequentaram ou detêm formação superior, o que, face ao meio utilizado para a divulgação do inquérito, era esperado. A maior escolaridade equivale, por regra, a maior sensibilidade para a participação em estudos do género. A grande distância surgem aqueles que frequentaram ou detêm o ensino secundário e

os restantes níveis apresentam valores residuais, com 2,5 por cento para os que frequentaram ou detêm o ensino unificado ou o terceiro ciclo e com valores inferiores a 1,0 por cento para as outras situações. Trata-se, portanto, em teoria, de uma população mais crítica e atenta aos problemas relacionados com o trabalho e as condições de trabalho dos agentes da PSP.

Os respondentes de nacionalidade estrangeira quase não têm representação, porque inferior a 1,0 por cento face aos nacionais.

Os distritos do Porto e de Lisboa representam, com destaque, a proveniência das respostas, respectivamente, 31,2 por cento e 25,8 por cento. Para todos os outros distritos, com inclusão das regiões autónomas, as percentagens de participação são comparativamente modestas, nunca superiores a 5,5 por cento, como Aveiro, Braga, Coimbra, Faro, Guarda, Leiria, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu ou Região Autónoma dos Açores, e muito modestas, inferiores a 1,0 por cento, como Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Portalegre ou Região Autónoma da Madeira.

Temos assim uma dominação de respostas provenientes de espaços mais chegados ao litoral e urbanos em detrimento das respostas provenientes de espaços mais representativos do interior e rurais. Logo, por referencia, respostas provenientes de populações tendencialmente mais próximas da actuação da PSP.

Dos três quartos dos respondentes, 75,4 por cento, residem em concelhos onde estão sedeados postos da PSP, o que significa que convivem medianamente com esta força de segurança, conhecendo melhor, teoricamente, os seus procedimentos e as suas rotinas. Apenas 19,1 por cento dos respondentes afirmam não residirem em concelhos onde existe um posto da PSP, sendo que 5,5 por cento não têm a certeza.

São sobretudo pessoas com experiência profissional, 91,9 por cento, que trabalham ou que já trabalharam.

Profissões ou ocupações que, maioritariamente, se distribuem pelas categorias de maior reconhecimento: 11,6 por cento para quadros superiores, 30,6 por cento para especialistas de profissões intelectuais e científicas – o grupo mais expressivo – e 21,2 por cento para técnicos e profissionais de nível intermédio. O pessoal administrativo e similares representa 23,4 por cento, o pessoal dos serviços e vendedores representa 11,8 por cento e os operários, artífices e trabalhadores similares estão apenas representados em 1,5 por cento.

*

* *

Os juízos produzidos sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP podem estar relacionados com determinadas ocorrências que, directa ou indirectamente, envolvem ou

requerem a participação e o apoio dos agentes e que, por isso, sustentam as percepções sociais que a respeito fornecem os cidadãos.

O número de respondentes ou seus familiares que, nos últimos dez anos, viveu algum crime é minoritário, 29,7 por cento. A inclusão desta questão encontrou justificação no pressuposto de que, como adiante se testará, as percepções ao trabalho e às condições de trabalho da PSP derivam de sentimentos de insegurança presenciados com maior ou menor intensidade.

Para aqueles que, directa ou directamente, foram vítimas de crimes, as descrições são reveladoras do expectável: dominam os assaltos ou os roubos às habitações, 25,1 por cento, e aos automóveis, com 25,1 por cento, seguidas dos assaltos ou roubos de objectos ou de dinheiro, com 17,6 por cento, das agressões e violações, com 11,8 por cento, dos assaltos ou roubos indiferenciados, 11,0 por cento, dos assaltos ou roubos a estabelecimentos, 4,3 por cento, das burlas, 1,6 por cento, e de outros crimes, 1,6 por cento, do vandalismo, 1,2 por cento, e da ofensa pública, 0,8 por cento.

Para os que foram vítimas, directa e indirectamente, de crime em segunda edição, prevalecem as primeiras duas tipologias, embora com oscilações entre elas: o assalto ou roubo de viatura, 30,6 por cento, o assalto ou roubo de casa, 22,4 por cento, seguidas também do assalto ou roubo de estabelecimento, 18,4 por cento, e do assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro, 12,2 por cento. As restantes tipologias – com excepção da agressão ou violação, com 10,2 por cento – apresentam valores residuais.

Para os que foram vítimas, directa e indirectamente, de crime em terceira edição, mantêm-se as duas tipologias referidas: o assalto ou roubo de viatura, 35,7 por cento, o assalto ou roubo de casa, 21,4 por cento, e do assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro, 21,4 por cento.

O assalto ou roubo de casa, o assalto ou roubo de estabelecimento e outros assaltos, cada qual representando 33,3 por cento, surgem nas descrições dos que, directa ou indirectamente, descrevem terem sido vítima pela quarta vez.

Percebe-se que o relato dominante dos crimes se concentra no assalto ou no roubo, entre casas, carros, estabelecimento ou objectos e dinheiro.

Numa leitura imediatista das respostas, correspondentes a factos, não restam dúvidas de que tendencialmente a criminalidade tem aumentado, o que é particularmente visível – pelo contínuo de crescimento e pela expressão desse crescimento – nos três últimos anos, considerando o tempo a que se reporta o nosso inquérito: 2006, 2007 e 2008. E essa visibilidade é uniforme em relação ao número de crimes relatados.

Verifica-se ainda que, nos casos em que se faz relato de dois ou de mais crimes, a tendência tem sido para a diminuição do tempo entre cada um deles. O crime tem aumentado e o tempo

que medeia entre cada acção criminal tem diminuído: entre o primeiro e o segundo crimes medeia um tempo médio de 3,4 anos, entre o segundo e o terceiro crimes medeia um tempo médio de 3,2 anos e entre o terceiro e o quarto anos medeia um tempo médio de 2,3 anos.

A maioria dos inquiridos, 63,0 por cento, foi já, pelo menos uma vez, interceptada pela PSP.

E um conjunto muito considerável, 43,2 por cento, já solicitou à PSP algum tipo de ajuda ou de apoio.

A descrição das situações de gravidade em que os inquiridos afirmam terem pedido ajuda à PSP dá conta da maior expressão, com 18,6 por cento dos casos, para os assaltos ou roubos de viaturas, seguidos de muito perto, com 18,3 por cento dos casos, pelos acidentes e, a menor distância, pelos assaltos ou roubos de casas, com 11,4 por cento dos casos, sendo certo que as situações indefinidas representam 14,3 por cento dos relatos.

Nos casos em que houve um segundo pedido de ajuda à PSP, continuam a ter maior expressão relativa as situações de assalto ou roubo de viaturas, com 23,5 por cento dos casos, seguidas das situações de assaltos ou roubos de objectos ou de dinheiro, com 11,8 por cento dos casos, tendo os restantes casos definidos uma expressão equitativa de 5,9 por cento, sendo certo que as situações indefinidas representam 47,1 por cento dos relatos.

A maioria dos inquiridos, 65,8 por cento, considera que a actuação da PSP nas situações descritas foi satisfatória, embora seja de relevar o número ainda significativo, 34,3 por cento, daqueles que assim não ajuízam a actuação das forças de segurança.

*

* *

O relato masculino sobre as vivências, directas e indirectas, de crimes é ligeiramente superior ao relato feminino (0,083*). Assim também, com diferenças mais expressivas, relativamente ao número de vezes que as pessoas foram paradas ou questionadas pela PSP: 74,5 por cento para os homens face a 51,7 por cento para as mulheres (0,236***). São também os homens, mais do que as mulheres, que solicitam com maior expressão ajuda aos agentes da PSP, respectivamente, 51,7 por cento e 35,0 por cento (0,168***).

É necessário, na interpretação destas tendências, ter em conta, porventura, uma maior propensão masculina para a exposição pública.

Apesar da maior parte dos respondentes não ter vivido, directa ou indirectamente, algum crime nos últimos anos, para aqueles que tal experimentaram verifica-se uma distribuição diferenciada pelos grupos de idades considerados: é dos 30 aos 39 anos que se concentram o maior número de vítimas seguidas pelos grupos de idades sequenciais, dos 40 aos 49 anos e dos 50 aos 59

anos. Os grupos de idades menos atingidos são os que têm menos de 30 anos e os que têm 60 ou mais anos (0,125*).

Aqueles que têm mais idade são, tendencialmente, os que foram, com maior intensidade, parados ou questionados pela PSP: com expressão negativa maioritária estão apenas os que têm menos de 30 anos, dentro do expectável; os restantes grupos de idades, com tendência de crescimento sequencial, foram, de facto, na grande maioria dos casos, abordados pela PSP (0,298***). Assim também em relação à solicitação de algum tipo de ajuda à PSP: fazem-no mais aqueles que estão em idades mais avançadas (0,218***).

Parece notória a relação entre estado civil e contacto com a PSP que é, tendencialmente, inferior nos casos dos respondentes solteiros e dos que se encontram noutra situação (0,224***). São estes também que tendem a pedir menos ajuda do que os demais na condição de *casados* ou de *união de facto*, de *viúvos*, de *divorciados* ou de *separados* (0,224***).

Embora a maior parte dos respondentes, em qualquer situação, nunca tenha vivido, directa ou indirectamente, qualquer tipo de crime, os que mais o sentiram são os que apresentam graus de escolaridade mais elevados (0,119*).

É mais evidente a concentração de casos em que os respondentes alguma vez foram parados ou questionados pela PSP e a existência de, nos respectivos concelhos de residência, uma unidade daquela força de segurança: 68,1 por cento dos casos contra 48,8 por cento dos casos em que os respondentes não vivem em concelhos em que exista um posto da PSP (0,197***). Tendência que, em idêntica expressão, se manifesta em relação à questão de os respondentes terem algum vez pedido ajuda à PSP (0,259***). E essa distribuição diferenciada repercute-se na forma como, num e noutra casos, a ajuda foi prestada: aqueles que residem num concelho que detém um posto da PSP, face aos demais, destacam-se mais, apuradas as razões, em relação à tipologia de *agressão ou violência ou violação* e os outros em relação às tipologias de *assalto ou roubo de viatura* e de *acidente* (0,265***).

Os que trabalham ou trabalharam regularmente, face aos que não, experimentaram, directa ou indirectamente, com maior expressão numérica algum tipo de crime (0,081*). São também os que, com maior acuidade, alguma vez foram parados ou questionados pela PSP (0,194***). Os que também mais ajuda solicitaram à PSP (0,147***).

São os representantes das profissões socialmente mais reconhecidas os que manifestaram, embora sem distribuição de valores com diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$), maior vivência de situações de crime.

Na interpeleção ou paragem por parte dos agentes da PSP, os grupos socioprofissionais extremos apresentam maior expressão numérica positiva (0,144*).

*

* *

Há uma preocupação relativa dos respondentes com o crime. Embora a maior parte deles, 37,0 por cento, apenas pense no assunto *de vez em quando*, em situações específicas, os que o pensam com maior acuidade, *muitas vezes*, 28,4 por cento, e *sempre*, 19,2 por cento, são bem mais dos que o pensam *raramente*, 13,0 por cento, ou *nunca*, 1,7 por cento.

E existe também uma consciência muito forte sobre a tendência para o aumento da criminalidade ao longo do tempo: 93,6 por cento dos inquiridos é da opinião de que o crime aumentou nos últimos dez anos, sendo absolutamente residual o número daqueles que assim não pensam, 0,3 por cento para os que afirmam que diminuiu, 4,9 por cento para os que afirmam que permanece igual e 1,1 por cento para os que não sabem ajuizar.

É também muito nítida a consciência crítica dos inquiridos sobre os graus diferenciados de gravidade atribuídos aos crimes, notória, desde logo, pela muito baixa expressão daqueles que afirmam não ter conhecimento em relação às situações contempladas. A grande distância, pela maior punição social, estão todos quantos implicam ofensa à integridade física da pessoa face aos demais relacionados com questões meramente materiais. É exceção a gravidade maior que se atribui ao crime de *tráfico de droga* a ocupar a quinta posição mais gravosa no universo de crimes arrolados.

Para se evidenciarem as distâncias em relação aos graus de gravidade que socialmente se atribuem aos crimes arrolados no inquérito, descrevem-se aqui apenas, por ordem decrescente, os valores relativos atribuídos à categoria de resposta *mais grave*, sendo de considerar que os valores relativos atribuídos à categoria de resposta *menos grave* são sempre residuais, sem qualquer relevância face ao conjunto, o que denota uma consciência social muito apurada face ao crime.

Nas categorias de resposta *mais grave* os crimes estão classificados pela seguinte ordem:

- Homicídio: 90,2 por cento.
- Tráfico de pessoas: 85,6 por cento.
- Rapto: 79,3 por cento.
- Agressão sexual: 72,7 por cento.
- Tráfico de droga: 55,7 por cento.
- Ofensas corporais: 36,2 por cento.
- Outras situações: 35,4 por cento.
- Roubo de casa: 28,8 por cento.
- Tráfico de dinheiro: 27,4 por cento.

- Furto: 22,9 por cento.
- Roubo de viatura: 22,7 por cento.
- Tráfico de mercadorias: 17,0 por cento.
- Burla: 16,8 por cento.
- Outros roubos: 14,5 por cento.

Importa também aferir e descrever as percepções que as pessoas têm em relação às causas da criminalidade porque, nomeadamente, daí pode decorrer a definição de uma política de intervenção em matéria de prevenção do crime.

Para se evidenciar aqui também as distâncias em relação aos graus de gravidade que socialmente se atribuem às causas da criminalidade, descrevem-se, por ordem decrescente, os valores relativos atribuídos à categoria de resposta *mais grave*, sendo de considerar que os valores relativos atribuídos à categoria de resposta *menos grave* são também expressivos.

Nas categorias de resposta *mais grave* as causas de criminalidade são classificadas pela seguinte ordem:

- Pouca severidade com os infractores: 45,3 por cento.
- Consumo de drogas: 33,6 por cento.
- Outros motivos: 28,8 por cento
- Incapacidade de actuação das forças policiais: 25,0 por cento.
- Falta de prevenção do crime 21,2 por cento.
- Falta de educação: 20,0 por cento.
- Desemprego: 18,9 por cento.
- Cultura de violência: 17,3 por cento.
- Pobreza: 13,3 por cento.
- Problemas familiares: 11,8 por cento.
- Fracas condições materiais: 9,3 por cento.
- Falta de possibilidade em frequentar os estudos: 6,9 por cento.
- Cobiça: 4,8 por cento.

Não é suficientemente firmada a ideia favorável sobre se a PSP faz tudo o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas. A maior parte dos respondentes, 38,3 por cento, diz que isso acontece em *determinadas situações* deixando, por isso, em aberto de que em outras situações tal não acontece: 8,5 por cento e 0,6 por cento dos respondentes, diz que *quase nunca* ou *nunca* isso acontece. Um conjunto ainda significativo de respondentes, 10,3 por cento, não tem opinião formada sobre este assunto.

É admitir assim que está latente uma posição de reserva quanto ao que a PSP faz para ajudar as pessoas face ao que as pessoas pensam que a PSP deveria fazer.

Este sentimento está, de certa forma, em correspondência com a atribuição dos graus de satisfação dos respondentes à actuação da PSP. A maior parte, 29,8 por cento, *nem está satisfeito, nem insatisfeito*. A estes juntam-se os que não manifestam qualquer opinião, 13,4 por cento.

De qualquer forma, vendo os opostos, são em maior número os que têm uma opinião claramente positiva face aos que a não têm: o grau de satisfação com a actuação da PSP é classificado de *muito satisfeito* e *satisfeito*, respectivamente, para 4,4 por cento e para 29,1 por cento dos respondentes; e é classificado de *pouco satisfeito* e *insatisfeito*, respectivamente, para 16,5 por cento e para 6,8 por cento dos respondentes.

Apesar da maior parte dos respondentes afirmarem que, nos últimos dez anos, a actuação da PSP *melhorou*, 38,6 por cento, aos quais se associam os que acham que *melhorou bastante*, 8,0 por cento, há um grande número que se encontra entre os que entendem que *está na mesma*, 23,1 por cento, que *piorou*, 12,4 por cento, e que *piorou bastante*, 2,9 por cento. De relevar que 15,1 por cento não tem opinião sobre o assunto.

A maior parte dos respondentes acha que a PSP deveria usar a força com maior regularidade: 17,4 por cento *concorda* e 29,3 por cento *concorda totalmente*. Tem posição neutral 24,1 por cento e não têm opinião 1,9 por cento. É por isso minoritário o grupo daqueles que se manifestam contra a intensificação da força por parte da PSP: 11,1 por cento *discorda totalmente* e 16,2 por cento *discorda*.

Está a PSP dotada dos requisitos e dos meios necessários para o cumprimento das suas funções? Em matéria de formação e de recursos materiais as reservas são grandes.

A questão de a PSP ter formação adequada para o desempenho das suas funções congrega 8,0 por cento de respostas na categoria *discordo totalmente* e 18,3 por cento na categoria *discordo* e, em sentido oposto, congrega 25,5 por cento das respostas na categoria *concordo* e 9,4 por cento na categoria *concordo totalmente*. É certo que são expressivas as percentagens dos que apresentam uma posição indefinida, 28,9 por cento das respostas, e dos que enfileiram pela categoria *não sabe*, 9,9 por cento das respostas.

Verifica-se que as referências incidem mais na ausência de meios materiais: 23,5 por cento de respostas incidem na categoria *discordo totalmente* que a PSP tenha os meios materiais de que necessita para exercer convenientemente as suas funções, a que se somam 32,7 por cento das respostas na categoria *discordo*, contra apenas 9,6 por cento das respostas na categoria *concordo* e 2,4 por cento na categoria *concordo totalmente*. São aqui ligeiramente menos

expressivas as percentagens de indefinição, 22,1 por cento das respostas, e dos que enfileiram pela categoria *não sabe*, 9,4 por cento das respostas.

Partindo do princípio de que existe um sentimento social generalizado de que o trabalho e as condições de trabalho da PSP podem melhorar, colocam-se um conjunto de questões a respeito cuja descrição enfatiza a categoria de resposta *mais importante*, por ordem decrescente de importância, para cada uma das questões.

As medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP são classificadas pela seguinte ordem:

- Outras razões: 65,6 por cento.
- Mais formação 56,4 por cento.
- Melhoria da conduta ética: 50,0 por cento.
- Melhores esquadras: 26,0 por cento.
- Salários mais atractivos: 24,2 por cento.
- Uniformes mais adequados: 8,9 por cento.

Verifica-se que, em termos genéricos, existe uma visão crítica sobre o desempenho da PSP. Embora por uma classificação dicotómica simples de desempenho *bom* e de desempenho *mau*, a primeira categoria prevalece claramente, 30,0 por cento das respostas, sobre a segunda categoria, 5,0 por cento das respostas, é, porém, superiormente expressivo o número daqueles que classificam a actuação da PSP como *um intermédio entre o bom e o mau*, 61,2 por cento, com 3,9 por cento de respondentes, a minoria, a não opinarem sobre o tema.

Em que áreas se situam as maiores críticas ao desempenho da PSP? De novo, são expostos, por ordem de importância, os graus extremos de insatisfação, *muito insatisfeito*, que prevalecem sobre os graus extremos de satisfação, em expressão percentual e em valores médios:

- Investigar a fraude empresarial: 22,6 por cento.
- Outras justificações: 20,3 por cento.
- Prevenir a criminalidade na área de residência: 19,9 por cento.
- Lidar com a criminalidade organizada: 17,9 por cento.
- Lidar com a vadiagem e a criminalidade de rua: 17,4 por cento.
- Lidar com a droga: 15,8 por cento.
- Capturar assaltantes: 13,3 por cento.
- Lidar com a prostituição: 11,9 por cento.
- Educar crianças em idade escolar sobre a Lei e a ordem: 10,8 por cento.
- Conhecimento da comunidade: 6,5 por cento.
- Lidar com as marchas e as manifestações: 6,3 por cento.

- Lidar com o alcoolismo ao volante: 5,0 por cento.

Não tem qualquer expressão relevante os juízos positivos ou negativos que os respondentes fazem a propósito da maior ou da menor honestidade dos agentes da PSP face aos restantes cidadãos. E não tem porque a grande maioria, 85,7 por cento, considera que eles são tão honestos como as restantes pessoas. Do lado dos que dizem que eles são mais honestos do que a maioria das pessoas estão 2,7 por cento dos respondentes contra 4,4 por cento dos respondentes que ajuízam que eles são menos honestos do que as outras pessoas. Um pouco mais, 7,3 por cento, são aqueles que se encontram na categoria *não sabe*.

Apesar da não diferenciação, com a população em geral, da postura dos agentes da PSP em matéria de honestidade, a questão não é desapropriada, quer pelos ecos isolados que, a propósito, são de quando em vez veiculados pela comunicação social quer, fenómeno que lhe está associado, pela marca pejorativa que socialmente, por vezes, recai sobre as forças de segurança em geral e que é mais consequente de uma mentalidade e de uma cultura da permissividade e do “jeitinho” do que por qualquer actuação indecorosa, indevida, ética e legalmente reprovável, de quem veste a farda.

Se é evidente a existência de um juízo largamente favorável e consentâneo sobre honestidade da sociedade para com os agentes da PSP, em relação a outras matérias a apreciação crítica, embora menos favorável, não é necessariamente penalizadora.

Por ordem de importância, tomam-se os graus extremos de discordância, *inteiramente falso*, sobre a actuação a actuação da PSP:

- São grosseiros: 19,7 por cento.
- São distantes no trato com as pessoas: 7,8 por cento.
- São educados no trato com as pessoas: 3,2 por cento.
- Prestam informações úteis: 0,5 por cento.

É elevado o sentido de utilidade social que os respondentes atribuem ao trabalho da PSP. Apenas um ínfima minoria, 0,6 por cento, acha que o trabalho da PSP não é *nada útil* e uma percentagem associada que o vê de *baixa utilidade*, 2,5 por cento, ou de *utilidade incerta*, 13,0 por cento.

Os que reputam o trabalho da PSP como *útil* e *muito útil* são, respectivamente, 23,0 por cento e 60,2 por cento do conjunto de respondentes.

Apenas 0,8 por cento *não sabe* responder a esta questão.

*

* *

Numa distribuição das idades por cinco grupos, verifica-se que os grupos extremos são os que apresentam, regra geral, menor expressão numérica nas categorias extremas das questões. Isto quer dizer que, por exemplo, para a questão *vive preocupado com o crime?*, são as idades mais nova, menos de 30 anos, e mais velha, 60 ou mais anos, que manifestam menor expressão numérica nas categorias *sempre* e *nunca*, embora nem sempre, como é o caso, a distribuição das respostas pelos cruzamentos de categorias evidencie diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$). E assim também em relação à questão do crime ter aumentado nos últimos dez anos ($p > 0,05$).

Mas já não o é de todo em relação à distribuição das respostas por graus de gravidade em relação à agressão sexual. Essa distribuição é desigual (0,134***), muito considerada na categoria *mais grave* pelos indivíduos com idades inferiores a 30 anos, 80,0 por cento das respostas, face aos demais, com grandes diferenças particularmente em relação aos indivíduos do grupo de idades extremo, 60 e mais anos, com 43,2 por cento das respostas.

A tendência para a maior valorização dos grupos de idades extremos manifesta-se ainda em relação à questão da *burla* enquanto ameaça pública e pessoal, na medida em que a categoria *mais grave* é sobretudo valorizada pelo grupo de idades mais jovem, com menos de 30 anos, 19,5 por cento das respostas, pelos grupos com mais idade, 50 a 59 anos e 60 e mais anos, respectivamente, com 21,6 por cento e 18,9 por cento das respostas (0,109*).

O *furto*, enquanto ameaça pública e pessoal, é tendencialmente considerado de maior gravidade em função da maior idade. São justamente os indivíduos mais velhos os que concentram maior número de respostas na categoria *mais grave*. Ocupando apenas os extremos desta tendência, os que têm menos de 30 anos apresentam, nesta categoria, 21,7 por cento das respostas e os que têm 60 e mais anos apresentam 25,0 por cento das respostas (0,016**).

Relativamente à distribuição por graus de ameaça pública e pessoal do *homicídio* a reprovação é unânime ($p > 0,05$), embora com um grau de concentração ligeiramente superior na categoria *mais grave* para os grupos de idades mais jovens: se os que têm menos de 30 anos concentram aqui 91,5 por cento das respostas os que têm 60 e mais anos apenas o fazem em 86,5 por cento das respostas.

É grande a concentração de respostas na categoria condenatória *mais grave* em relação a *ofensas corporais*, com distribuição mais evidente dos grupos de idades mais jovens face aos grupos de idades mais velhos: os que têm menos de 30 anos concentram aqui 38,1 por cento das respostas face aos que têm 60 ou mais anos, que aqui concentram 21,6 por cento das respostas (0,117**).

É também o que se passa, pela grande concentração na categoria *mais grave*, em relação ao grau de ameaça pública e pessoal do *rapto*, embora sem diferenças de distribuição substantivas pelos grupos de idades ($p > 0,05$).

O mesmo se verifica em relação ao *roubo de casa* ($p > 0,05$), ao *roubo de viatura* ($p > 0,05$), a *outros roubos* ($p > 0,05$), ao *tráfico de dinheiro* ($p > 0,05$), ao *tráfico de mercadorias* ($p > 0,05$) ou a *outras situações* ($p > 0,05$), apenas com a distância expectável em relação ao grau de gravidade que é aqui obviamente menor e, por isso, mais concentrado na categoria *grave*.

Já o *tráfico de droga* volta a concentrar o maior número de respostas na categoria *mais grave* e diferencia-se, com aumento da penalização social, pelo avanço das idades dos respondentes: os que têm menos de 30 anos concentram aqui 48,0 por cento das respostas enquanto que os que têm 60 ou mais anos o fazem em 57,9 por cento das respostas. São aos que têm entre 40 e 49 anos e os que têm entre 50 e 59 anos que mais condenam o *tráfico de droga*, respectivamente, 62,6 por cento e 60,9 por cento das respostas na categoria *mais grave*, certamente em consequência de uma preocupação maior em relação aos filhos (0,104*).

O *tráfico de pessoas* é também muito condenado, sem distinção por idades, pela concentração de respostas nas categoria *mais grave* ($p > 0,05$).

As tipologias consideradas no inquérito para efeito da aferição das causas de criminalidade podem, em síntese, subdividir-se pelas que concentram maior número de respostas de baixa valorização ou pelas que concentram maior número de respostas de alta valorização.

Estão nas de baixa valorização, por distribuírem as respostas pelas categorias *menos importante* ou *pouco importante*, a *cobiça*, que é a menos valorizada, embora mais nas idades extremas do que nas idades intermédias (0,114*); a *cultura da violência*, mais valorizada com o aumento da idade ($p > 0,05$); a *falta de possibilidades em frequentar os estudos* ($p > 0,05$); e as *fracas condições materiais* ($p > 0,05$).

Estão nas de alta valorização, por distribuírem as respostas pelas categorias *importante* ou *mais importante*, o *consumo de drogas*, que tende a ser considerado mais grave com o aumento da idade dos respondentes (0,117**); o *desemprego* ($p > 0,05$); a *falta de educação* ($p > 0,05$); a *falta de prevenção do crime*, com tendência na concentração de respostas pelos grupos de idades mais velhos ($p > 0,05$); a *incapacidade de actuação das forças policiais*, com maior concentração de respostas nos grupos de idades intermédios face aos grupos de idades extremos (0,110*); a *pobreza*, mais valorizada pelos grupos extremos do que pelos grupos intermédios ($p > 0,05$); a *pouca severidade* das forças de segurança com os infractores, também mais considerada pelos grupos de idades intermédios do que pelos grupos de idades extremos ($p > 0,05$), embora, registre-se, a categoria de apreciação *mais importante* é, neste caso, muito

valorizada na concentração das respostas face às restantes categorias: sempre acima dos 40,0 por cento do total de respostas em todos os grupos de idades; os *problemas familiares*, mais valorizados, tendencialmente, pelos grupos de idades mais jovens, embora sem registo de diferenças significativas ($p > 0,05$); *outras causas* que, pela não objectivação da questão, concentram grande número de respostas na categoria *não sabe* ($p > 0,05$).

Embora a distribuição de respostas não apresente diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$), os grupos de idades extremos são, tendencialmente, mais reservados do que os grupos de idades intermédios em relação a apreciações favoráveis à questão de a PSP fazer tudo do que está ao seu alcance para ajudar as pessoas e, por isso mesmo, concentram maior número de respostas na categoria condicional de em *determinadas situações*: pensam assim 44,4 por cento e 48,6 por cento, respectivamente, dos respondentes com menos de 30 anos e com 60 ou mais anos; na categoria homóloga, pensam assim 37,0 por cento dos que têm entre 30 e 34 anos e entre 40 e 49 anos e 30,4 por cento dos que têm entre 50 e 59 anos.

Esta distribuição encontra alguma similitude em relação ao grau de satisfação dos respondentes relativamente à actuação da PSP: tendencialmente de maior reserva e de indefinição para os grupos extremos, muito em particular para os que têm 60 ou mais anos ($p > 0,05$).

Volta a perceber-se esta tendência na questão da apreciação da actuação da PSP nos últimos 10 anos: são de novo, tendencialmente, os grupos de idades extremos que menos valorizam as melhorias e é o grupo de idades com 60 ou mais anos que mais enfatiza a categoria *piorou*, 18,4 por cento das respostas, e o grupo de idades inferiores a 30 anos que maior número de respostas concentra na categoria *não sabe*, 27,3 por cento (0,132***).

São também os grupos de idades extremos que, embora sem diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$), tendencialmente advogam que a PSP deveria usar a força com maior regularidade. O aumento da idade parece ainda esboçar uma apreciação mais crítica sobre insuficiente formação dos agentes da PSP ($p > 0,05$): enquanto, por exemplo, os que têm menos de 30 anos, na categoria *discordo*, concentram 15,7 por cento das respostas os que têm 60 e mais anos, em posição homóloga, concentram 31,6 por cento das respostas.

Para a questão de a PSP dispor dos meios necessários ao desempenho das suas funções, regista-se de novo uma tendência de maior discordância para os grupos de idades intermédios do que para os grupos de idades extremos.

No que respeita ao conjunto de medidas enunciadas como capazes de trazerem melhor desempenho da PSP, em tendência, permanecem a menor valorização dos grupos de idades extremos face aos grupos de idades intermédios para:

- Melhores esquadras ($p > 0,05$).

- Uniformes mais adequados ($p > 0,05$).
- Salários mais atractivos ($0,108^*$).

Embora o mesmo não se verifique em relação às questões:

- Da formação que é, genericamente, considerada, com grande expressão no número de respostas, nas categorias *importante* e, sobretudo, *muito importante* ($p > 0,05$).
- Da melhora da conduta ética que, em exigência, aumenta tendencialmente com a idade ($0,115^{**}$).
- A outras razões também de registo de maior exigência com o aumento da idade ($p > 0,05$).

A questão de síntese *como classifica o desempenho da PSP?*, parece ser confirmatória da tendência que se vem descrevendo: a afirmação pela positiva do trabalho da PSP encontra sempre maiores reservas para os grupos de idades extremos face aos grupos de idades intermédios, o que não quer dizer que a eles corresponda, necessariamente, em apreciação contrária, uma classificação de *mau* desempenho. Não. As reservas de maior expressão têm correspondência num maior número de respostas na categoria de *um intermédio entre o bom e o mau* e nas flutuações da categoria *não sabe* ($p > 0,05$).

Relativamente às manifestações de satisfação sobre o desempenho público da PSP, as tendências permanecem em relação:

- A capturar assaltantes, com predomínio de respostas na categoria de *baixa satisfação* e com críticas mais acentuadas no grupo de idades de 60 ou mais anos ($p > 0,05$).
- Ao conhecimento da comunidade, genericamente, pouco reconhecido, mas tendencialmente mais valorizado pelos grupos de idades intermédios do que pelos grupos de idades extremos ($p > 0,05$).
- Assim também em relação à requerida função da PSP em educar as crianças em idade escolar sobre a Lei e a ordem que, genericamente, não é reconhecida de forma positiva, com particular destaque para o grupo de idades com 60 e mais anos ($p > 0,05$).
- É manifesta a crítica de insatisfação à capacidade de a PSP investigar a fraude empresarial, com maior evidência para os grupos de idades extremos ($p > 0,05$).
- Ao lidar com a criminalidade organizada, com apreciação generalizada de insatisfação mais presente nos grupos de idades mais velhos ($p > 0,05$).
- À droga e à prostituição, genericamente, de insatisfação mais sentida nos grupos de idades mais velhos ($p > 0,05$).

Às marchas e manifestações, genericamente, de dominância de satisfação, mais expressa pelos grupos de idades intermédios do que pelos grupos de idades extremos ($p > 0,05$).

- Ao alcoolismo ao volante que, genericamente, colhe apreciação favorável ($p > 0,05$).

- À vadiagem e à criminalidade de rua com apreciação genérica de insatisfação, embora mais expressa pelos grupos de idades mais velhos (0,120**). Assim também em relação à prevenção da criminalidade na área de residência (0,106*).

- As outras possíveis justificações concentram sobretudo respostas na categoria *não sabe*, embora esteja sempre presente a tendência para uma maior insatisfação nos grupos de idades mais velhos ($p > 0,05$).

O reforço ao que se tem vindo a constatar está patente na distribuição das respostas à questão da honestidade dos agentes da PSP. É indubitável uma clara distribuição pela opção que não os diferencia, como seria de esperar, dos restantes cidadãos: *os agentes da PSP são tão honestos como a maioria das pessoas*. Mas são aqui de novo, porém, os grupos de idades extremas que maiores reservas manifestam (0,118**). Verifica-se, pode afirmar-se, uma maior propensão para a desconfiança nos agentes da PSP para os grupos de idades extremos, sendo que, para os de maior idade, se consideram, por vezes acima, os que estão entre os 50 e os 59 anos.

Sobre a actuação dos agentes da PSP, as tendências mantêm-se quanto:

- A serem educados no trato com as pessoas, com os grupos de idades extremos a adoptarem, comparativamente aos grupos de idades intermédios, uma atitude de maior reserva e de reprovação superior ($p > 0,05$); o que se mantém em relação à prestação de serviços úteis, com uma reprovação, na categoria *falso*, mais evidente para o grupo dos 60 e mais anos (0,112***).

Mas há também apreciações críticas que apresentam distribuição diferenciada, sem a regularidade que tem vindo a ser descrita. É, por exemplo, o caso dos agentes da PSP serem distantes no trato com as pessoas: na categoria extrema *inteiramente verdade* estão os grupos de idades extremos, porém com representação abaixo do grupo de idades dos 40 aos 49 anos, que também apresenta maior distribuição de respostas na categoria *verdadeiro* (0,016*); com tendência idêntica está a apreciação de que os agentes da PSP são grosseiros. Embora a grande maioria das respostas não os considere enquanto tal, os que o fazem, nas categorias de verdadeiro e de inteiramente verdadeiro, distribuem-se pelos grupos extremos que, em valores relativos, surgem depois do grupo dos 40 aos 49 anos (0,117**).

Na questão de síntese sobre o grau de utilidade social que os respondentes atribuem ao trabalho da PSP, verifica-se de novo a menor valorização relativa dos grupos de idades extremos (0,105*).

*

* *

A associação das questões centrais, do núcleo das ocorrências e do núcleo das percepções, com as categorias do estado civil dos respondentes não apresenta, regra geral, diferenças

significativas na distribuição de valores nem, como já se verificou, esboça tendências. Pelo que far-se-á aqui registo explicativo e interpretativo de casos isolados em que a distribuição das respostas pelas categorias associadas o justifica.

A este respeito talvez seja de comentar a desigual distribuição de valores aqui aferida apenas por comparação entre os estados civis de solteiro e de casado, embora o conjunto das tipologias assinale também diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$), em relação à eficácia da actuação da PSP nos últimos dez anos. Os solteiros, simultaneamente, são mais moderados nas apreciações positivas e negativas, sincopadas, respectivamente, nas categorias *melhorou bastante*, com 5,3 por cento das respostas, *melhorou*, com 34,7 por cento das respostas, *piorou*, com 10,5 por cento das respostas, e os incertos na categoria *não sabe* com 21,1 por cento das respostas. Os casados apresentam os seguintes valores: *melhorou bastante*, 9,9 por cento das respostas, *melhorou*, 41,3 por cento das respostas, *piorou*, 13,1 por cento das respostas, e *não sabe* com 10,8 por cento das respostas (0,179***).

Relativamente à questão da honestidade dos agentes da PSP que, genericamente, regista desigual tendência na distribuição nas respostas pelas categorias das tipologias de estado civil ($p < 0,05$), confirma-se que, apesar de uma assumida aposta na categoria *tão honestos como a maioria das pessoas* (81,3 por cento das respostas dos solteiros face a 89,5 por cento das respostas dos casados), os solteiros são mais cépticos e, sobretudo, mais alheados do que os casados: na categoria *mais honestos do que a maioria das pessoas* apresentam 1,4 por cento das respostas face a 3,2 por cento dos casados, na categoria *menos honestos do que a maioria das pessoas* apresentam 4,8 por cento das respostas face a 3,7 por cento das respostas dos casados e na categoria *não sabe* apresentam 12,6 por cento das respostas face a 3,7 por cento dos casados (0,180***); a mesma tendência está presente em relação à gestão da actuação dos agentes da PSP se pautar pela prestação de informações úteis (0,143**).

*

* *

Não são os extremos da preocupação ou da despreocupação que, em número de respostas, presidem à questão *vive preocupado com o crime?* A categoria de resposta mais preenchida é a *de vez em quando*. Percebe-se que, na distribuição desigual de valores pelos graus de escolaridade, a tendência é para a maior relativização do problema em função de uma maior grau de escolaridade: são de facto os mais escolarizados quem menos acentua a dimensão de viver *sempre preocupado com o crime* e quem, por sua vez, maior correspondência têm nas categorias *raramente* e *nunca* (0,126***).

A mesma tendência parece estar presente, embora sem se observarem diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$), na questão referente ao aumento ou não do crime em Portugal no decurso dos últimos dez anos: a grande maioria das respostas concentra-se na categoria *aumentou*, embora os que detêm nível superior de formação distribuam algumas das respostas pelas categorias *permaneceu igual* e *não sabe*.

Está presente, por parte daqueles que têm mais estudos, pela conotação com a ameaça pública e pessoal, na maior reprovação relativa de crimes como:

- Agressão sexual (0,101***).
- Burla (0,136***).
- Furto (0,168***).
- Ofensas corporais (0,146***).
- Rapto (0,122***).
- Roubo de casa (0,134***).
- Tráfico de dinheiro (0,123***).
- Tráfico de mercadorias (0,108**).

Mas não está presente em relação a outros como:

- Homicídio ($p > 0,05$).
- Roubo de viatura ($p > 0,05$).
- Outros roubos ($p > 0,05$).
- Tráfico de droga ($p > 0,05$).
- Tráfico de pessoas ($p > 0,05$).
- Outras situações ($p > 0,05$).

A relação entre as causas da criminalidade e os graus de escolaridade nem sempre é evidente, apesar de, aqui e ali, ser visível o esboço de uma maior exigência coincidir com o maior número de anos de escolaridade dos respondentes.

- A *cobiça* é, regra geral, considerada uma causa de criminalidade menos importante e menos valorizada por quem detém maior grau de escolaridade ($p > 0,05$).
- O *consumo de droga* ($p > 0,05$), uma causa, em geral, mais valorizada por quem detém maior escolaridade.
- A *cultura de violência* ($p > 0,05$) uma causa medianamente valorizada, embora com menor importância por quem detém maior grau de escolaridade.

- O *desemprego* ($p > 0,05$) uma causa em geral valorizada entre as categorias *mediana* e *importante* com esta última a adquirir maior expressão junto daqueles que detêm maior grau de escolaridade.
- Assim também em relação à *falta de educação* ($p > 0,05$) e à *falta de possibilidades em frequentar os estudos* ($p > 0,05$).
- A falta de prevenção do crime ($p > 0,05$) valorizada, em geral, entre as categorias mediana e importante.
- As *fracas condições materiais* ($p > 0,05$) valorizada, em geral, pelas categorias *mediana* e *pouco importante*.
- A *incapacidade de actuação das forças policiais* ($p > 0,05$) valorizada nas categorias *importante* e *mais importante* com tendência à maior expressão relativa por aqueles que detêm maior grau de escolaridade.
- A *pobreza* ($p > 0,05$) valorizada, em geral, com maior expressão nas categorias *mediana* e *importante*.
- A *fraca severidade com os infractores* ($p > 0,05$) valorizada nas categorias *muito importante* e *importante*, com tendência a uma maior expressão relativa para aqueles que detêm maior grau de escolaridade.
- Os *problemas familiares* ($p > 0,05$) mais valorizados, em geral, nas categorias *mediana* e *importante*.
- Assim também em relação a *outras causas* de criminalidade não especificadas ($p > 0,05$).

Das causas de criminalidade descritas pode, em certo sentido, inferir-se que nenhuma é diferenciadora na distribuição das respostas pela escala de gravidade em função dos graus de escolaridade considerados, sendo que em algumas, poucas, não lhe é dada grande importância na dimensão de crime. Nas outras porém, a maior parte, essa importância é clara, sobretudo quando se relacionam com questões de integridade e de eficácia do trabalho das forças de segurança, com tendência para uma apreciação crítica mais expressiva por parte daqueles que apresentam escolaridade superior.

Apesar do que se afirmou, são também tendencialmente estes que reiteram, afirmativamente, que *a PSP faz o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas*: com uma distribuição centrada sobretudo nas categorias *em determinadas situações* e *quase sempre* as diferenças são significativas (0,123***).

E são, em correspondência, os tendencialmente mais críticos, embora não se verifiquem diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$), quanto ao grau de satisfação relativamente à actuação da PSP, uma questão que congrega a maior parte das respostas nas categorias *nem satisfeito*, *nem insatisfeito* e *satisfeito*.

Não há diferenças nas tendências das respostas em relação à actuação da PSP nos últimos dez anos que, maioritariamente, se distribuem pelas categorias *melhorou* e *está na mesma* ($p > 0,05$).

Na questão sobre se *a PSP deveria usar a força com maior regularidade*, que se distribui maioritariamente pelas categorias *concordo totalmente* e *mediana*, embora as restantes também congreguem um número importante de respostas, são os detentores de maiores graus de escolaridade que, nos extremos, mais discordam e menos concordam (0,106**).

Na questão *a PSP tem formação adequada para exercer as suas funções?*, que congrega maior número de respostas nas categorias *mediana* e *concorda*, não há tendência de qualquer diferenciação de respostas pelos graus de escolaridade ($p > 0,05$). Existe também, em assunção universal, o sentimento de que a PSP não dispõe dos meios adequados para exercer as suas funções: para todos os graus de escolaridade as respostas distribuem-se, necessariamente, pelas categorias *discordo* e *discordo totalmente*, o que parece ser revelador da tendência que se vem esboçando pelas respostas suportadas noutras associações: não se critica, pelo menos de forma tão ostensiva, a acção da PSP mas sim a dimensão exógena que lhe está subjacente.

*

* *

No capítulo das *medidas capazes de trazerem uma mudança positiva ao desempenho da PSP* é grande a coincidência de posições pelos diferentes graus de escolaridade ($p > 0,05$) e, assim, o entendimento e mesmo os estereótipos sobre a actuação ideal das forças de segurança estão socialmente plasmados: uniformes mais adequados, salários mais atractivos, mais formação, melhoria da conduta ética e outras razões. É excepção a questão das *melhores esquadras*, cujo volume de respostas se distribui maioritariamente pelas categorias *importante*, *muito importante* e *mediana*, com manifesta tendência para a valorização por parte daqueles que mais estudos detêm, sobretudo para os que estão para lá da licenciatura (0,097*), o que, em certo sentido, corrobora o princípio de que as críticas ao trabalho da PSP não se associam tanto à sua acção mas mais aos meios e às condições de que dispõem para o seu exercício.

Por sua vez, de forma global, a apreciação ao desempenho da PSP não oscila significativamente ($p > 0,05$) consoante os graus de escolaridade dos respondentes, que, essencialmente, distribuem as suas opções pelas categorias de *um intermédio entre o bom e o mau* e o *bom*.

*
* *

A satisfação manifesta pelos respondentes sobre o desempenho da PSP em relação às diversas opções enunciadas não apresenta diferenças e tendências significativas em função dos respectivos graus de escolaridade. São por isso recorrentes as tendências já observadas no tratamento isolado.

Em relação a *capturar assaltantes* as respostas distribuem-se essencialmente pelas categorias *mediana* e *insatisfeito* e, sendo excepção, o sentido crítico é mais expressivo para aqueles que detêm mais estudos (0,101**). O mesmo acontece em relação a investigar a fraude empresarial, maioritariamente distribuída pelas categorias *insatisfeito* e *mediana* (0,112***); a lidar com a droga. Com tendência de diferenciação pela menor expressão de respostas afirmativas em relação à satisfação por parte daqueles que detêm mais estudos (0,101**), embora a maior manifestação global das respostas seja nas categorias *mediana* e *insatisfeito*; o mesmo se passa em relação a saber lidar com a prostituição (0,103**); a lidar com a vadiagem e a criminalidade de rua (0,097*); ou a lidar com a criminalidade na área de residência (0,098*).

Como se percebe são aqui apontados uma série de reparos em relação ao desempenho público da PSP que se associam aos graus de escolaridade dos respondentes e que, obviamente, relacionam uma maior exigência a uma maior preparação escolar.

Mas não é assim ($p > 0,05$) em relação a ter conhecimento da comunidade, a educar as crianças em idade escolar sobre a Lei e a ordem, a lidar com a criminalidade organizada, a lidar com as marchas e as manifestações de rua, com o alcoolismo ao volante e com outras situações não pormenorizadas.

Na apreciação sobre a honestidade dos agentes da PSP que, massivamente, se situa, como atrás se descreveu, na categoria de equiparação com os restantes cidadãos, os que detêm maior grau de escolaridade apresentam, cumulativamente, menor número de respostas nas categorias extremas de *mais honesto do que a maioria das pessoas* e de *menos honestos do que maioria das pessoas* (0,114**).

Na apreciação que é feita à actuação dos agentes da PSP são mais expressivas as respostas favoráveis, com distribuição entre as categorias de *mediana* e de *verdadeira*, embora com maior reserva relativa para os que detêm mais estudos. E assim também em relação à questão de serem educados no trato com as pessoas (0,097*), embora o mesmo não se verifique em relação às tipologias:

- Prestam informações úteis ($p > 0,05$).
- São distantes no trato com as pessoas ($p > 0,05$).

Note-se, porém, que em qualquer destas distribuições de respostas, por todas as categorias de graus de escolaridade, há sempre dominação de apreciações favoráveis face a apreciações menos favoráveis. Daí que na questão de síntese sobre a utilidade social atribuída ao trabalho da PSP prevaleçam claramente as respostas na categoria *muito útil*, com reconhecimento superior coincidente com os detentores de maiores graus de escolaridade (0,093*).

*

* *

Parece não existir uma relação vincada, porque sistemática, entre as opiniões e as percepções que os respondentes registam em relação ao trabalho e às condições de trabalho da PSP e a existência ou não de postos da PSP nos respectivos espaços de residência.

Apesar de se verificarem diferenças estatisticamente significativas na distribuição das respostas entre categorias associadas ($p < 0,05$), não se indiciam quaisquer tendências reveladoras de proximidade e de conhecimento pela proximidade com juízos e com apreciação.

Percebe-se, por exemplo, que aqueles que residem em concelhos em que estão implantados postos da PSP consideram a cultura da violência como uma causa de violência com maior expressividade do que aqueles em que nos espaços de residência não existe qualquer posto da PSP (0,121**); assim também em relação ao desemprego como causa da criminalidade (0,115*); às fracas condições materiais (0,108*); à pobreza (0,127**); e aos problemas familiares (0,111*). É de relevar que, em qualquer dos casos de criminalidade indicados, as categorias de resposta de baixa importância são sempre as mais valorizadas.

Verificam-se diferenças de apreciação sobre se as forças de segurança fazem tudo o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas em função da existência ou não de postos da PSP nos locais de residência dos respondentes: os que coabitam mais directamente com a PSP apresentam maiores reservas nas apreciações extremas e, por outro lado, menor expressão de respostas em relação à categoria *não sabe* o que, pode afirmar-se, corresponde ao um melhor conhecimento das práticas dos agentes na relação que estabelecem com as comunidades (0,116**).

Na mesma dimensão distribuem-se as respostas em relação à questão global sobre o grau de satisfação dos agentes da PSP: a proximidade indicia reserva na apreciação satisfatória, maior insatisfação e, sobretudo, mais objectividade pela menor expressão numérica de respostas na categoria *não sabe* (0,201***).

Para os respondentes que no espaço de residência dispõem de um posto da PSP, a actuação dos agentes de segurança nos últimos dez anos apresenta diferente distribuição de valores por

categorias de resposta face aos demais: são mais moderados nos extremos, positivo e negativo, e, são, sobretudo, numericamente mais expressivos na categoria de resposta *está na mesma*.

Parece assim desenhar-se uma tendência de apreciação menos positiva em função da proximidade que a população tem com os agentes de segurança (0,151***).

São também eles os que apresentam uma posição relativa de menor expressão face à concordância de a PSP usar da força com maior regularidade (0,119**), os que apresentam maior número de respostas concordantes com a afirmação de que os agentes da PSP não têm formação suficiente para exercerem plenamente as suas funções ($p > 0,05$) e ainda os que mais afirmam que a PSP não dispõe dos meios materiais adequados para exercer convenientemente as suas funções (0,122**).

No conjunto de medidas, claramente definidas, como capazes de contribuir para a mudança positiva no desempenho da PSP, é de assinalar que, embora não se registassem diferenças significativas na distribuição de respostas pelas categorias ($p > 0,05$), se esboçam tendências de menor expressão relativa de cada uma por parte daqueles que têm no concelho de residência um posto da PSP face aos demais. Ora isto talvez tenha que ver com maior percepção que os primeiros têm do trabalho da PSP e, por isso, tenham uma visão mais crítica da actuação dos mesmos. Cada uma das medidas, nas categorias possíveis, são em si consideradas, em número de respostas, importantes, embora para os primeiros menos importantes do que para os segundos.

É assim em relação a:

- Melhores esquadras ($p > 0,05$).
- Uniformes mais adequados ($p > 0,05$).

Mas não é assim, uma vez que os primeiros são comparativamente mais exigentes, em relação a:

- Salários mais atractivos ($p > 0,05$).
- Mais formação ($p > 0,05$).
- Melhoria da conduta ética ($p > 0,05$).
- Outras razões, em que a diferença na distribuição das respostas pelas categorias é estatisticamente significativa (0,336***), com uma concentração global na categoria *mais importante*, que se distancia bastante no caso dos respondentes que dispõem de uma unidade da PSP no concelho de residência por comparação aos demais, sendo de crer que, neste conjunto “indefinido” de razões, se encontram algumas – talvez a maior parte

– decorrentes da interação, directa ou indirecta, dos membros da comunidade com os agentes da PSP (0,336***).

É particularmente significativo do que se tem vindo a afirmar a diferença na distribuição das respostas à questão sobre o desempenho global das forças de segurança, que é visto com muito maior reserva por parte daqueles que dispõem no espaço de residência de um posto da PSP (0,168***).

O conjunto de questões respeitantes ao grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP reforça, por vezes de forma bem visível, uma tendência que poderemos classificar de exigência e de intransigência por aqueles que, supostamente, maior proximidade têm, por espaço de residência, com a PSP. É o que se verifica em relação a:

- Capturar assaltantes ($p > 0,05$).
- Investigar a fraude empresarial ($p > 0,05$).
- Lidar com a droga (0,113*).
- Lidar com a vadiagem e a criminalidade (0,149*).
- Lidar com a criminalidade na área da residência (0,149***).

Mas não é o que se verifica em relação a:

- Ter conhecimento da comunidade (0,129**), onde manifestamente a menor insatisfação, como seria de esperar, provém daqueles que nas suas áreas de residência têm um posto da PSP.
- Educar as crianças em idade escolar ($p > 0,05$), em que não se verificam, de facto, tendências de diferenciação.
- Lidar com a criminalidade organizada ($p > 0,05$), de insatisfação genérica.
- Lidar com a prostituição ($p > 0,05$), de insatisfação genérica.
- Lidar com as marchas e as manifestações ($p > 0,05$), de insatisfação genérica.
- Lidar com o alcoolismo ao volante ($p > 0,05$), de insatisfação genérica.
- Outras justificações ($p > 0,05$).

Não existe diferenciação na distribuição das respostas relativamente ao grau de honestidade dos agentes da PSP por comparação à população em geral ($p > 0,05$).

Mas sobre a actuação dos agentes da PSP, em referência à sua educação no trato com as pessoas, os que estão mais próximos das forças de segurança adoptam uma atitude mais crítica, apesar de, no geral, as categorias mais assertivas, *mediana* e *verdadeira*, congregarem um maior número de respostas (0,122**). São também estes que, em menor grau, advogam que os agentes da PSP são grosseiros (0,118**).

As diferenças não se fazem, porém, sentir relativamente às questões de prestarem informações úteis cujas categorias de resposta genericamente se distribuem pela *mediana* e *verdadeira* ($p > 0,05$), a serem ou não distantes no trato com as pessoas ($p > 0,05$) ou em relação ao grau de utilidade social atribuído ao trabalho da PSP ($p > 0,05$), que é amplamente valorizado.

Uma leitura menos favorável da actuação dos agentes da PSP feita, como se percebe, da proximidade com os cidadãos poderá ter que ver com a forma como se lhes apresenta, a diversos níveis, a corporação, marcada pela ausência, inconsciente embora, de sentido unitário que, ao não existir, pelo menos de forma vincada, inibe uma apreciação global de confiança como, com tendência, parece verificar-se noutros países (Cf. Kääriäinen 2007: 430).

*

* *

Na relação entre as profissões ou as ocupações dos respondentes e o conjunto das questões do núcleo das percepções não se verificam diferenças estatisticamente significativas ($p > 0,05$) na distribuição das opções por categorias associadas de respostas. O que não obsta a que se observem algumas tendências, muito em particular as que poderemos descrever, por comparação às demais, de menor sentido crítico e de menor preocupação daqueles que exercem trabalho no grande domínio de *especialistas de profissões intelectuais e científicas*. Para eles, numa espécie de reforço ao que se percebeu para os graus de escolaridade, sobressaem bem mais as categorias de resposta de tendência central do que as categorias de respostas dos extremos optimistas ou pessimistas. Mesmo em relação a questões de crime de ofensa pessoal como a agressão sexual.

Noutros crimes, porém, menos pessoais e mais materiais, como o *furto*, as diferenças de valorização são significativas (0,118**), com uma distribuição de valores de condenação mais expressiva por parte daqueles que desempenham funções nos *serviços administrativos e nas vendas*, com distâncias maiores sobretudo em relação aos *operários, artífices e trabalhadores similares*, os que menos valorizam, pela negativa, a questão. Com idêntica tendência estão as *ofensas corporais* (0,108*), o *roubo de casa* (0,109*), o *roubo de viatura*, este mais condenado pelos grupos ocupacionais menos valorizados do que pelos restantes (0,113*), o *tráfico de dinheiro*, comparativamente menos condenado, no extremo, pelos *quadros superiores da administração pública e dirigentes* e pelos *operários, artífices e trabalhadores similares* do que pelas restantes categorias ocupacionais (0,118**), o *tráfico de droga*, menos valorizado pelos *operários, artífices e trabalhadores similares* (0,110*), o *tráfico de mercadorias*, comparativamente, mais condenado por aqueles que se encontram ligados ao subsector dos serviços e vendedores (0,128**).

A ausência de definição clara de uma diferenciação de respostas a partir das profissões e das ocupações está também presente em relação à maior parte das questões relacionadas com as causas da criminalidade. Verifica-se apenas que, embora de forma ténue, a crítica à alegada incapacidade de actuação das forças policiais é menos valorizada pelo grupo dos *operários, artífices e trabalhadores similares* ($p > 0,05$).

Em relação ao conjunto de medidas capazes de contribuir para uma mudança positiva do desempenho da PSP, sobressaem as diferenças na distribuição das categorias de resposta para melhores esquadras, cuja valorização é sobretudo proveniente dos grupos profissionais e ocupacionais de menor valorização social (0,119**).

Do exposto, verifica-se o expectável: o desempenho geral da PSP não apresenta qualquer distribuição diferenciada de respostas entre profissões e ocupações ($p > 0,05$).

Para questões de satisfação com o desempenho público da PSP, as diferenças sobressaem em relação a investigar a fraude fiscal, com uma crítica muito mais acentuada por parte dos operários, artífices e trabalhadores similares (0,121**).

*

* *

Para a maior parte das questões associadas ao núcleo de percepções ao trabalho e às condições de trabalho dos agentes da PSP, não se verificam tendências marcantes em função dos respondentes terem ou não, nos últimos dez anos, vivido, directa ou indirectamente, algum crime.

Existem, contudo, excepções que, pode afirmar-se, são expectáveis:

- O grau de ameaça pública da *burla* é menos valorizado por quem, directa ou indirectamente, foi vítima de crime (0,112*).
- O *tráfico de pessoas*, com a mesma tendência (0,144**), importando, embora, esclarecer que em qualquer situação prevalece claramente a condenação e, por outro lado, que a diferença de valores relativos nas categorias extremas, *menos grave* e *mais grave*, e na categoria *não sabe*, são pouco expressivas. Muito provavelmente a menor valorização relativa deste crime por parte de quem também já foi vítima terá que ver com as experimentações e as vivências diferenciadas de cada um e, ainda, com a menor associação do tráfico de pessoas a cidadãos portugueses. Esse é, como se sabe, um crime bem mais relacionado com imigrantes e, em particular, com os que se encontram em situação de clandestinidade e que, por isso mesmo, estão mais à mercê de redes de interesses que actuam no espaço do crime.

- O tráfico de mercadorias, também menos valorizado por quem já viveu, directa ou indirectamente, algum crime (0,133*).

*

* *

A falta de prevenção é tida como uma causa maior de crime para aqueles que, de alguma forma, foram vítimas face aos que não foram (0,129*). Mas não é a única. Assim também em relação às fracas condições materiais para o combate ao crime (0,127*) e a pouca severidade para com os infractores (0,133*). Três aspectos directamente ligados com a acção da PSP e com o garante da segurança dos cidadãos.

Entende-se por isso, se calhar mais do que em relação a outras razões distantes, que a maior sensibilidade tenha uma dimensão empírica decorrente de uma ou de mais do que uma experiência negativa vivida pelos respondentes que assim o assinalam.

As pessoas que, de alguma forma, foram vítimas de crime, na sequência do que se tem descrito, manifestam uma maior insatisfação para com a actuação da PSP do que as demais, embora estas, por sua vez, apresentem maior expressão relativa na categoria de respostas *não sabe* (0,183***).

Com o mesmo sentido, são as pessoas vitimadas que reiteram em maior número que a actuação da PSP piorou nos últimos dez anos, tempo coincidente, em quase todas, com os crimes, mais ou menos, de que foram vítimas (0,132*).

Na apreciação global que os respondentes fazem ao trabalho da PSP, as vivências, directas ou indirectas, de situações de crime não são alheias. São justamente os que se encontram nessa situação que maior reserva colocam na classificação claramente positiva *bom* e que, em correspondência, maior ênfase colocam nas categorias de resposta *bom e um intermédio entre o bom e o mau*, sendo esta última a que maior número de respostas congrega em qualquer modalidade. São ainda estes quem, em menor expressão numérica, se apresentam na categoria indefinida de não sabe (0,123**).

Do que se afirma decorre também uma menor expressão relativa de satisfação sobre o desempenho público da PSP em domínios concretos por quem, de alguma forma, foi vítima de crime(s). Em relação a:

- Capturar assaltantes (0,133*).
- Investigar a fraude empresarial (0,126*).
- Lidar com a criminalidade organizada (0,148*).
- Lidar com a droga (0,122*).

- Lidar com o alcoolismo ao volante (0,123*).
- Lidar com a vadiagem e a criminalidade de rua (0,134**).
- Prevenir a criminalidade na área de residência (0,180***).

Em abordagem que apenas se reporta aos respondentes que foram, directa ou indirectamente, vítimas de crime(s), verifica-se que a distribuição dos valores difere na questão *vive preocupado com o crime?* em função das vivências tipificadas, com maior expressão relativa nas categorias *sempre* e *muitas vezes* para os assaltos e roubos e para as ofensas públicas (0,241**).

Parece existir uma maior associação entre as categorias de dimensão material das tipologias do crime identificadas e a maior valorização nalgumas causas de criminalidade. É o que acontece em relação a:

- Desemprego (0,234*).
- Fracas condições materiais (0,233*).
- Pobreza (0,234*).
- Problemas familiares (0,236**).

Do que se descreveu, percebe-se que há claramente uma vinculação do crime às difíceis condições de vida, uma associação entre o crime e as dificuldades económicas e sociais e, por isso, não será abusivo afirmar-se que existirá uma sensibilidade social para o combate ao crime se fazer pelo combate a situações de pobreza e de insuficiência económica.

São também as questões materiais que mais se associam ao tipo de crimes de dimensão material quando, na questão de a PSP dispor dos meios adequados para o exercício das suas funções, a concentração de respostas se faz mais nos diversos tipos de assaltos e roubos nas categorias *discorda totalmente* e *discorda* (0,227*).

A manifestação do grau de satisfação dos respondentes quanto ao conhecimento que os agentes da PSP têm da comunidade é diferenciada em função das vivências de crime a que os mesmos, directa ou indirectamente, estiveram sujeitos. É, pode afirmar-se, mais crítica para as casos em que o envolvimento material clássico – como os roubos de casa, do carro ou de outros bens – não está tão presente e faz-se mais sentir na ausência de manifestações nas categorias *muito satisfeito* e *satisfeito* em relação à burla ou ao vandalismo (0,237**); no mesmo sentido está a questão da PSP em educar crianças em idade escolar (0,237*); o grau de insatisfação em relação à acção da PSP na investigação da fraude empresarial, aqui de manifestação mais crítica por aqueles que, directa ou indirectamente, foram vítimas de roubo a estabelecimento (0,238*); em relação a lidar com a droga (0,241**); ou com a prostituição (0,248**).

A mesma tendência está presente em relação à questão de os agentes da PSP serem educados no trato com as pessoas (0,233*).

Conclusões

As reflexões que, em torno do descrito, se podem fazer com vista ao aumento do capital social da PSP são importantes na perspectiva da instituição que, antes de mais, encontra justificação da sua existência no serviço relevante que presta à sociedade: garantir-lhe a segurança. Constituem um primeiro exercício, que deve ter recorrência e aprofundamento, de aproximação positiva entre a corporação e a sociedade e do qual se podem retirar algumas conclusões.

A dimensão da riqueza dos discursos captados é maior quando se trata de fazer descrições que, de alguma forma, rotulam negativamente, em adjectivos e em expressões, o trabalho e as condições de trabalho dos agentes da PSP. Sobressaem críticas como a da caça à multa ou a da falta de profissionalismo, embora confrontáveis, em antítese, com elogios sincopados em palavras como empenho e segurança.

Os respondentes dão conta de um aumento do crime, dominado pelos diferentes tipos de roubo, com diminuição de espaçamento temporal nos casos em que, de facto, houve repetição.

A observação da distribuição das respostas por categorias de perguntas deixou, em reforço, perceber, que está latente algum descontentamento sobre a forma como a PSP actua ou, até, não actua em face do esperado, não fazendo, por exemplo, tudo o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas, que existe, por outro lado, uma consciência sustentada de que a PSP não dispõe de formação adequada ou de recursos necessários ao desempenho cabal das suas funções; mas deixou também perceber que existe um sentimento dominante em relação à credibilidade dos agentes da PSP, expresso no afastamento de qualquer apreciação discriminatória, pela negativa, digna de registo, face à sua honestidade ou à utilidade social do seu trabalho.

São os homens, mais do que as mulheres, que se encontram expostos ao crime e, talvez por isso, que mais contactam com a PSP.

Os grupos de idades menos atingidos pelo crime são os extremos, jovens e idosos, certamente por razões não coincidentes. Existe, por outro lado, uma relação evidente entre maior idade e maior contacto e mais pedidos de ajuda com e para a PSP.

As profissões socialmente mais reconhecidas são as que mais se relacionam com a vivência, directa ou indirecta, com algum tipo de crime e, por isso mesmo, com maior solicitação de apoio à PSP. São ainda as que registam maior número de interpelações por parte da PSP.

É de sublinhar a transversalidade de alguns crimes que, por serem gravosos, não apresentam quaisquer diferenças visíveis por perfis sociais de respondentes: estão neste rol, por exemplo, a

agressão sexual, o homicídio ou o tráfico de pessoas. Assim como é de registar uma certa transversalidade da ideia de que a PSP é pouco severa com os infractores.

É posição dominante que, nos últimos dez anos, a actuação da PSP melhorou. Não deixa por isso de ser curioso o juízo também numericamente dominante de que o crime, no mesmo período de tempo, aumentou. Daí que por vezes se verifique mais uma constatação de que a PSP está desprovida de meios para exercer a sua acção e não tanto de que, na dimensão humana, os agentes são inábeis ou incapazes para cumprir os desideratos inerentes às suas funções.

Na perspectiva de a PSP ampliar, pelo desempenho, a sua imagem positiva junto da sociedade a margem de crescimento é significativa: embora em divisão simplista, aqueles que pensam que o seu desempenho é *bom* são bastante mais do que aqueles que pensam o contrário, o certo é que mais de 6 em cada 10 respondentes apresentam uma posição indefinida, por considerarem ser uma actuação *intermédia entre o bom e o mau*, resultante de uma ideia não consolidada sobre a dimensão positiva do trabalho da PSP. E por aqui muito há que reflectir e, na sequência, que intervir correctivamente. A PSP é uma corporação de reconhecido interesse e utilidade social cuja actuação pode, aos olhos dos cidadãos, melhorar substancialmente.

A observação por cruzamento de variáveis deixou perceber que os perfis sociais equacionados correspondem, *grossa modo*, a tipologias diferenciadas de caracterização do trabalho e das condições de trabalho da PSP. E desse ponto de vista, o esforço de concretização da investigação foi compensatório, pois que se estende muito para lá de uma qualquer apreciação de circunstância, tipo *flash*, em repetição do termo usado a título introdutório, que, numa amálgama, tende a produzir conclusões generalista sem ter em conta que vivências e percepções decorrem, embora encapsuladas pela inscrição de singularidades em unicidades, da diversidade que caracteriza as sociedades.

Pode assim perceber-se a evidência de associações entre os grupos de idades e as apreciações que se fazem o trabalho e às condições de trabalho da PSP, genericamente, de maior reserva para as idades extremas, os mais jovens e os mais idosos, em relação a questões de desempenho e de satisfação, entre os estados civis de solteiro e de casado e os graus de apreciação da actuação da PSP, de maior reserva relativa para os primeiros, entre os graus de escolaridade mais elevados e as críticas mais vincadas ao desempenho da PSP, mas também, a este nível, entre os graus de escolaridade mais elevados e a maior tendência para a relativização de problemas relacionados com o crime ou com a discordância de acréscimo de uso da força na actuação pelos agentes de segurança, entre a proximidade aos postos da PSP e o maior conhecimento de tipologias de criminalidade ou entre a vivência, directa ou indirecta, de

algum crime e a maior manifestação de insatisfação para com a PSP, entre a proximidade à PSP pelo espaço de residência e uma maior posição crítica face ao seu trabalho e às suas condições de trabalho. Percebe-se ainda que a sensibilidade social para o combate ao crime é mais de tipo preventiva em relação a factores identificados, como a pobreza ou a insuficiência económica, e que, por outro lado, não se condena maioritariamente uma intervenção de força mais sentida por parte da PSP em relação ao crime e aos seus agentes.

Regressemos a Gofman (2003): os “desajustamentos” aqui descritos, em resultado do que, face a expectativas, as pessoas entendem que deveria ser – e eventualmente não é – o trabalho e as condições de trabalho da PSP, são de natureza diversa.

É porque o papel que os indivíduos desempenham, no caso os agentes da PSP, não é de todo entendido pelos seus observadores que, por isso mesmo, não o levam a sério, no sentido em que nele podem de todo não acreditar. E isso percebeu-se nas análises decorrentes da exploração das informações adquiridas.

Mas também é porque diferentes olhares e diferentes experiências ajuízam diferentemente. Percebe-se isso claramente como, de resto, foi de início opção da investigação. Variáveis como os grupos de idades, os graus de escolaridade, as profissões e as ocupações ou as experiências, directas ou indirectas, de algum tipo(s) de crime(s) constituem, quando associadas a caracterizações e a percepções, factores de demarcação pelas categorias de resposta que contemplam. Mas é de relevar, como nota importante, que as diferenças encontradas, estatisticamente significativas, não constituem – na relação directa entre variáveis cruzadas e na relação entre o conjunto destas variáveis, passíveis de evidenciarem perfis distintos de apreciação, e questões de referência – marcas distintivas que, por si só, permitam avançar com indubitáveis relações de causa e efeito ou, muito menos, com quaisquer modelos explicativos das formas como socialmente se aprecia o trabalho e as condições de trabalho da PSP. Esboçam antes, e tão só, tendências que podem ser devidamente consideradas.

Referências

CONTUMÉLIAS, Fernando e CONTUMÉLIAS, Mário (2008) *Polícia à portuguesa. Um retrato dramático*. Alfragide: Livros d'Hoje, Publicações Dom Quixote.

FLANAGAN, Timothy J.; LONGMIRE, Denis R (eds) (1996) *Americans view crime and justice. A national public opinion survey*. London: Sage.

GILMOUR, Stan (2006) "Why we trusted the police: police governance and the problem of trust" *International Journal of Police Sciences & Management*, Vol. 10, N.º 1: 51-64.

GOFFMAN, Erving (2003 [1959]) *A representação do eu na vida quotidiana*. Petrópolis: Editorial Vozes (11ª edição).

KÄÄRIÄINEN, Juha Tapio (2007) "Trust in the Police in 16 European Countries: A Multilevel Analysis" *European Journal of Criminology*, 4; Sage: 409-435.

ORR, Marion; DARREL M. West (2007) "Citizen Evaluations of Local Police: Personal Experience or Symbolic Attitudes?" *Administration & Society*, 38; Sage: 649-668.

OSCOT (2009) *Estudo de Opinião*. (consultado em linha em 15 de Novembro de 2009. <http://www.oscot.net/doc/EOMar2009.pdf>)

Anexos

Entrevistas

Texto de Enquadramento

Proponho um conjunto breve de perguntas enquadradas, em parte, num texto introdutório de um sociólogo cujas contribuições teóricas e empíricas, de certa forma, acolhem o espírito desta investigação: Erving Goffman (1922-1982).

Na sua obra *A REPRESENTAÇÃO DO EU NA VIDA QUOTIDIANA*, Erving Goffman desenvolve a ideia de que o mundo é um teatro e cada um de nós, individualmente ou em grupo, teatraliza ou é actor consoante as circunstâncias em que nos encontremos, marcados por rituais posições distintivas relativamente a outros indivíduos ou grupos.

Nada melhor do que duas passagens desta obra, bem elucidativas do que aqui lhe refiro, como introdução às perguntas a que deve fazer o favor de responder, com o desenvolvimento que entender adequado.

Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes que acreditem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser. Concordando com isso, há o ponto de vista popular de que o indivíduo faz sua representação e dá seu espectáculo para benefício do outro. Será conveniente começar o estudo das representações investindo a questão e examinando a própria crença do indivíduo na impressão da realidade que tenta dar àqueles entre os quais se encontra. (p.25).

Um personagem representando num teatro real não é real, em certos aspectos, nem tem a mesma espécie de consequências reais que o personagem inteiramente inventado, executado por um terceiro. Mas a encenação bem sucedida de qualquer um dos dois tipos de falsas figuras implica o uso de técnicas verdadeiras às quais as pessoas na vida diária mantêm suas situações sociais reais.

Os indivíduos que realizam uma interação frente a frente num palco de teatro devem satisfazer a exigência fundamental das situações reais. Devem expressivamente manter uma definição da situação: mas fazem isto em circunstâncias que lhes facilitaram criar uma terminologia adequada às tarefas de interação das quais todos nós compartilhamos. (p. 233).

Entrevista 1. 18 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Porto.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Útil, necessário mas, ao mesmo tempo, há uma ideia de que eles têm falta de condições de todo o tipo e estão cada vez mais a perder a autoridade por parte da população civil.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". A autoridade racional e legal só é conseguida se houver autonomia moral e auto-respeito. Se formos pela autoridade tradicional ou mesmo pela carismática, os destinatários dessa autoridade submeter-se-ão por coerção ou acriticamente. Um polícia age com a sua autoridade através da forma racional e legal. Por isso espera que os observadores ajam racional e legalmente. Estes esperam que o polícia aja legal e, acima de tudo, racionalmente.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Obviamente que sim. O nosso povo não tem cultura crítica, hermenêutica. Por isso, se determinado agente influente disser algo, será logo seguido incondicionalmente por outros, ainda por cima quando toca a bater naqueles que são tidos como agentes danosos.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sempre. Para a toda a legalidade deve corresponder a racionalidade. Coisa que o capitalismo não quer permitir sempre que isso significar a redução das suas receitas. E quando o parecer fazer fá-lo à luz de um Estado Providencia. Coisa que está em decadência desde os anos 80.
7. Qual é a sua idade? 34 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Segurança e justiça.
11. E o que menos valoriza? Parcialidade e indecisão.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Parcialidade, incompetência.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Neste momento, não faço porque quando é preciso agir em favor dos seres humanos sérios e honestos, não correspondem. Talvez se caminharmos para a privatização da PSP ou das forças policiais em geral.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Mestrado.

15. E conclui-o? Estou em vias de ...

Entrevista 2. Associação SUPER PAIS SEPARADOS, 18 de Janeiro de 2009. O respondente optou por fazer um depoimento

Exmo. Senhor

Pela nossa experiência, as forças policiais movem-se por duas directrizes. E pode crer que a nossa experiência, como pais separados, é grande. Mais a mais, quando o nosso "crime" é muito simples: amarmos nossos filhos, querer-mos estar com eles, saber deles, conviver com eles. Para isso, temos que conviver com Tribunais de Família, e, por vezes, Criminais. Muitas vezes com Forças Policiais.

Por exemplo, somos acusados de estarmos com nossos filhos mais que os miseráveis 4 dias que, por tabela, as sentenças dão aos homens sistematicamente, e as forças policiais aparecem em nossas casas. Ou tentamos entrar nas escolas de nossos filhos, e ou chamam às escolas a polícia, ou chamamos nós porque não nos deixam entrar.

Como vê, são "crimes" nauseabundos. Depois queixam-se que há pais separados que não querem saber dos filhos. Pudera, os que mais querem sofrem com isto como ninguém, evidente que uma pessoa sã, não quer passar por isto. Ser acusado de invasão de propriedade, se tenta saber do filho na escola, saber como vai, tentar lá entrar. Pode mesmo ser acusado de "subtracção", que é uma espécie de rapto, e dá direito a prisão, ou multa. Vamos estar na praça da alegria, no canal 1, a falar de casos de subtracção, incluindo um caso destes. Um pai foi buscar os filhos para almoçar, entregou-os na escola, e foi acusado de subtracção. Vá lá, saiu ilibado. Mas teve sentado nos bancos dos réus, e foi acusado, gastou dinheiro, podia ter sido preso ou multado.

Por isso, a nossa experiência diz-nos que a polícia actua com base em ordens dos tribunais, sem dúvida. Estas ordens, vão como que formatando as suas actuações.

Outra coisa que acontece é a formação que recebe, e que os cidadãos raramente sabem qual é. Por exemplo, no caso dos Pais Separados, sabemos que a polícia resolve, geralmente, o assunto de uma maneira simples: quem tem o poder paternal, manda tudo nos filhos. Quem não tem, é tipo abaixo de cão (geralmente o homem). Daí os pais não poderem entrar nas escolas, e se a polícia aparece, é dito que é mesmo assim, apesar de a Lei dizer que não é bem assim. Mas é mais fácil, as forças policiais decidirem que quem tem o poder paternal pode fazer tudo, quem não tem não tem direitos nenhuns.

Sabemos, porque alguns polícias são também pais separados, e por portas e travessas lá vamos sabendo, se me faço entender.

Espero ter ajudado, de uma forma ou de outra.

Um abraço e tudo de bom.

Entrevista 3. 18 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Maia.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Educadora de Infância.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O trabalho da PSP é um trabalho de risco que as pessoas avaliam geralmente como muito bom ou muito mau, depende da acção que estão a avaliar.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". A presença de uma força de segurança, em particular um agente da PSP, transmite a qualquer observador uma sensação de eficácia e de protecção, determinante para o bem-estar e segurança e é isto que o agente tenta "teatralizar".

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Em alguns casos sim, se o agente da PSP está a vigiar um local calmo é visto como um cidadão inútil que pouco faz. Mas se evitou um mal maior é um indivíduo corajoso, capaz de defender um cidadão, quando, no íntimo do agente, muitas vezes o medo e a insegurança também existem.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Eu classificaria um agente (protótipo personagem) em vários níveis:

-Nível técnico – bom observador, destreza eficaz de acção

- Nível social – simpático, discrição e ética

- Nível emocional tem que ter auto-controlo.

São seres humanos que não podem transmitir a sua sensibilidade à sociedade mas eu acredito que tenham momentos de sofrimento que deve ser silencioso.

7. Qual é a sua idade? 43 anos

8. É homem ou mulher? Mulher

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O que interpretei do texto é que alguém que tem uma farda pode representar uma “peça teatral”, projectando nos outros uma imagem de “poder”.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A ajuda que prestam aos mais necessitados e indefesos.

E também o trabalho que desenvolvem ao nível da prevenção.

Tudo isto colocando em risco a sua própria vida.

11. E o que menos valoriza? O trabalho mais fácil e que em nada muda a sociedade que é a conhecida “caça à multa”.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Muitas vezes, falta de compreensão e de bom senso na aplicação de coimas.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Defendem um cidadão, arriscando a vida por esse objectivo.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 4. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Lisboa.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Profissão Liberal.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Nem sempre estão quando é preciso e muitas vezes perdem-se com questões menos importantes.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. “Nem sempre o hábito veste o monge”

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Não tenho a certeza quanto à realidade. Embora tenha a noção de melhoria evidente, sobretudo quanto ao nível de educação e formação dos agentes.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Penso que mostram o que aparentam ser, mas não tenho a certeza se é mesmo assim. E também há de tudo um pouco. Já encontrei excelentes profissionais, embora não sejam a maioria

7. Qual é a sua idade? 51 anos.

8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Já comentei.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Segurança.

11. E o que menos valoriza? Prepotência e ignorância de alguns elementos, felizmente cada vez menos numerosos.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? As que já referi.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Quando apresentam bom trabalho deve ser elogiado, apesar de ser esse o trabalho esperado. Mas elogiar é um bom incentivo.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Ensino superior.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 5. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Lisboa.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Econometria aplicada a fenómenos aleatórios.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Antes do 25 de Abril eram Agentes da Autoridade e como tal respeitados, após essa efeméride são funcionários públicos como os outros 450.000.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Seria bom que desempenhassem o “papel” de representantes da Autoridade e como tal encarados, tanto pelo seu “público”, que somos nós, cidadãos anónimos, como pelos promotores do espectáculo, ou seja, os escalões superiores da autoridade (juizes incluídos), o que não acontece.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Infelizmente julgo que desapareceu o sentido do “dever” sendo apenas incutido no espírito do cidadão comum o do “direito a” por esta razão não é aceite que alguém apareça, invocando o seu papel de autoridade, chamando a atenção para o que é legal e para o que o não é.

Trata-se de uma crise de educação e com ela de autoridade, seja a dos pais perante os filhos, o dos professores perante os alunos ou de forma mais abstracta a do “agente da autoridade” perante o cumprimento das leis.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Acho que têm medo de agir, sentindo que a sua Autoridade não existe.
7. Qual é a sua idade? 71 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Concordo que todos somos "actores" que devemos levar o nosso papel a sério só que, para isso, os outros "actores" como sejam os juizes e fazedores de leis também o deviam fazer.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O conhecimento das leis e a sua intransigência perante o seu desrespeito.
11. E o que menos valoriza? A farda.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A falta de cobertura pelos seus superiores, designadamente pelos juizes que libertam de imediato quem é apanhado em prevaricações da Lei.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O desejo de dever cumprido.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Mestrado, após licenciatura de 5 anos.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 6. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Aveiro
 2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor do ensino superior
 3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Incorrectamente, com ignorância.
 4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". A maioria dos elementos das forças de segurança em Portugal tem a noção de que o mundo observador envolvente não entende as suas verdadeiras funções e seu enquadramento e constrangimentos.
 5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Têm um comportamento pendular entre o pensar que não desempenham bem as funções e o pensar que reagem com violência desnecessária.
 6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. A imagem percebida pelo cidadão em relação aos elementos das forças de segurança é distorcida pela imagem filtrada dos meios de comunicação.
- Os meios de comunicação são um elemento que modula a imagem das forças de segurança e, na maior parte das vezes, pela negativa.
7. Qual é a sua idade? 70 anos.
 8. É homem ou mulher? Homem.
 9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O cidadão português, em grande maioria, recusa o desempenho de papéis reais, simbólicos por parte dos outros.
 10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O controlo da segurança nas comunidades.
 11. E o que menos valoriza? O do da gestão de multas.
 12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Procedimentos burocráticos ainda complexos, exigindo um maior esforço de "simplex".
 13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O esforço de aumentar a qualidade formativa dos membros das forças de segurança, que hoje não tem comparação com o quase analfabetismo e pouca cultura cívica de há 30 ou 40 anos atrás.
 14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Doutoramento.
 15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 7. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Cascais.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor em estabelecimento politécnico e gestor.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Fazem um juízo negativo, em particular pela ausência em muitas circunstâncias.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus

observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". Se é assim, então não entendo de que forma a polícia trabalha essa dita "impressão sustentada. Parece evoluir ao sabor das circunstâncias e não evoluir de forma deliberada e planeada.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Não sei, porque não sei qual a realidade da PSP.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Não. Acho que não fazem por parecer o que não são, excepto quanto à proximidade da população que, regra geral, parece ter desaparecido.

7. Qual é a sua idade? 49 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Para levar a imagem a sério há que saber o que se é, demonstrar isso mesmo e evoluir sobre o que se é de forma perceptível para a restante sociedade.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Valorizo mais a forma profissional como os polícias mais novos lidam com as situações e a cordialidade normalmente demonstrada.

11. E o que menos valoriza? A falta de presença e de proximidade.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Cada vez mais a presença da polícia faz-se apenas sentir no controlo dos VIP ou de grandes eventos, mas na maioria das situações não se vê polícia na rua, seja a resolver complicações de tráfego seja a patrulhar zonas urbanas.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A calma com que, em geral, entram nas situações e o esforço por ajudar.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Doutoramento.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 8. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Santa Maria da Feira.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Fui professor durante 40 anos.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Julgo que, de forma geral, as pessoas associam o trabalho da PSP como aqueles que estão sempre mais prontos a multar por infracções de trânsito do que aqueles que previnem ou combatem o crime. Não é exactamente o que eu penso.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". Todos nós tentamos levar a sério o "papel teatral" da polícia ou de qualquer outro profissional por vocação ou missão (professores, sacerdotes religiosos, políticos) e acreditamos neles. O pior é quando conhecemos os "pés de barro" e aí lá se esboroa todo o conceito formado. É exactamente o que se passa com o artista fora do palco...

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. As pessoas ajuízam a polícia conforme as circunstâncias: se é pronta a prevenir o crime, se "apanha o ladrão", se ocorre logo que a chamem é muito boa; se multa por "objectivos" governamentais, como tanto se fala agora, se é capaz de mais depressa multar por um breve estacionamento e não sai do carro – patrulha para aconselhar "nichos de jovens" – então é muito má. Se se esforça por deter vândalos, criminosos e os apresenta à autoridade que imediatamente os liberta, se se defende perante ataques de criminosos então é alvo de comiseração e de descrença.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Não há profissionais perfeitos. Conheço a outra face de alguns profissionais da PSP, que corresponde ao que as pessoas desejam que eles sejam: bons cidadãos, bons pais, que desempenham as suas tarefas com elevado nível de honestidade e de coerência de vida, que também cometem infracções de trânsito, que também sentem as dificuldades com a educação dos seus filhos, que também se sentem impotentes perante esta sociedade tão permissiva. Mas também conheço aqueles que, usando uma farda e representando a Lei e a autoridade, desempenham as suas tarefas com altivez, com arrogância, com o sentimento de que a sua palavra não sofre contestação porque não tem contraditório. É a "representação" levada ao extremo.

7. Qual é a sua idade? 66 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. De certo modo está implícito nas respostas acima.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A sua entrega a missões difíceis, especialmente em zonas muito problemáticas, o seu sentido de dever de protecção dos outros cidadãos (não incluo aqui missões no estrangeiro porque essas são voluntárias e bem pagas...).

11. E o que menos valoriza? A subalternização de missões de detecção ou prevenção do crime relativamente às de policiamento de trânsito (estacionamento, ...) Estas são mais cómodas, seguras e mais fáceis.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Implícita na resposta anterior.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? São de apreciar os Grupos Especiais da PSP.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura (de cinco anos).
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 9. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Porto.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Assistente Administrativa, Assessoria Pedagógica em centro de formação contínua de uma universidade.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A PSP, julgo, é vista genericamente como uma entidade altamente necessária ao estabelecimento e à manutenção da ordem pública. No entanto, persiste alguma desconfiança relativamente ao alcance do seu desempenho, em virtude dos recursos humanos e materiais disponíveis e da crescente mediatização de situações de insegurança e de violência.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. A PSP, como qualquer instituição ou indivíduo, faz-se, não só mas também, da imagem que transmite. O papel social que desempenha e a Instituição que representa estão, por impulso, associados ao conceito de Segurança. Mas os juízos dos seus observadores reflectirão sempre, naturalmente, as impressões do quotidiano e a informação recebida pelos *media*, pelo que as opiniões do cidadão comum serão tão mais positivas e sérias quanto maior for a relação de proximidade com os Agentes, o rigor e o sucesso das suas operações. A (des)confiança é consequência da visibilidade dos seus actos.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim, por vezes ajuizar os outros é fácil, é quase um acto irreflexivo, impulsivo, que reflecte opiniões próprias ou outras, muitas vezes pouco consistentes. Conhecer os outros, agentes da PSP, anónimos, é bem mais complicado. É uma questão de crença, de conduta e de visibilidade.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sim, por vezes. A PSP, na representação do seu papel social, “serve-se” de homens comuns para imprimir um clima de segurança. Homens comuns têm sentimentos comuns, que vão do amor ao ódio, da justiça à vingança, da força ao medo, da lealdade à infidelidade, entre outros. O treino e a conduta policial forçam determinados comportamentos, mas nem sempre o que se faz ou diz é o que se pensa ou sente.
7. Qual é a sua idade? 28 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. A impressão, ainda que distorcida, da realidade dos actores sociais, agentes da PSP, constrói-se, regra geral, na base da confiança. Esta confiança na Entidade tem um carácter intrínseco, por se tratar de forças organizadas, oficiais e contextualizadas num plano político democrático. O próprio conceito de cidadania e de vida em comunidade conduzem inevitavelmente à crença nos mecanismos de regulação da estabilidade social. Mas, ser PSP não é representar um papel social comum, como a de um vendedor, por exemplo. Ao profissionalismo no desempenho, junta-se o risco individual e colectivo, pessoal e colateral, e a responsabilidade perante ele. À execução das funções inerentes pede-se por isso maior rigor, em prol dos agentes e da comunidade. Desta forma, a desconfiança será latente, não sobre o personagem, mas sobre o indivíduo, sobre a verdade que se desconhece e que nem sempre coincide.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Serviços de proximidade (rondas, visitas domiciliárias), acções preventivas e intervenções pedagógicas, junto de populações em situações de risco e público em geral.
11. E o que menos valoriza? Rugas a produtos contrafeitos, de carácter meramente esporádico (rigor dúbio). Burocracia.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Intervenção tardia, pós-ocorrência. Inoperância perante indivíduos ou grupos de “criminosos” (geo)referenciados.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Regra geral, a atitude pedagógica é mais afável na abordagem à população, sobretudo dos agentes com formação mais recente.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 10. 19 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Águeda.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Engenheiro técnico de mecânica.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? São forças que garantem a segurança pública dos cidadãos.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. A PSP, tem uma imagem de proximidade com o cidadão, que é como integrante da família de cada um de nós.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Penso que as pessoas sentem bem que a polícia é uma força de garante da segurança civil em toda a plenitude.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Nunca tive essa percepção em tempo algum.
7. Qual é a sua idade? 58 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Não penso que a actividade da PSP tenha encenações teatrais no bom desempenho da sua missão. Contudo não podemos esquecer que todos nós temos na vida momentos de autentico teatro.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A segurança pública do cidadão.
11. E o que menos valoriza? Nada a comentar.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Nenhuma.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O seu empenho.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 4º ano de engenharia.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 11. 20 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Póvoa de Varzim e Sintra
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Auxiliar Técnico de Educação – a exercer no Arquivo Municipal da Póvoa de Varzim.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? As forças de segurança são vistas como uma força que está constantemente a reprovar os nossos actos.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. O homem disfarça-se de mau com o uniforme de polícia para que o seu interlocutor veja a autoridade e não o ser humano.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Atrás do uniforme está um ser humano sensível, que, devido à sua profissão e treino, se endurece, não deixando de ser o homem, marido ou pai. Mas o estigma está criado e o povo não deixa de o ver como “o polícia”.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. O “teatro profissional” leva-os a isso. Alguns encarnam o personagem ao ponto de se convencerem que deixam de ser o homem e por vezes abusam da autoridade. Há aqueles agentes que vivem avidamente à espera de actuar.
7. Qual é a sua idade? 44 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. São os companheiros de azul que velam pela nossa segurança, muitas das vezes esperam um cumprimento do cidadão que se cruza com eles na maior das indiferenças.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A abnegação com que os verdadeiros enfrentam os perigos. A nossa justiça liberta os marginais e complica a vida aos agentes de segurança.
11. E o que menos valoriza? Os que usam a autoridade para proveito próprio.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Critico os agentes de trânsito que multam os carros normais e os rebocam, mas quando é um carro topo de gama esperam pelo proprietário e perdoam.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Já os fiz acima. São homens sensíveis que em situação de confronto com marginais, se matarem em legítima defesa, a justiça não se compadece da sua função.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 9º ano.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 12. 20 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Ponta Delgada.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor do 2º Ciclo a exercer um cargo de administração escolar.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Na generalidade ajuízam-no de uma forma positiva e reconhecem o esforço que a maioria dos agentes tem em resolver os problemas dos cidadãos.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. O papel inerente a cada profissão deve ser cultivado, como sendo o primeiro passo para que se torne credível a função relacionada com essa profissão. A população espera que os agentes da polícia, em particular a PSP, desempenhem o papel que lhe é inerente.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Se falarmos do universo de toda a população, penso que não. No entanto, quando entramos por situações pontuais, é provável que surjam críticas por parte de quem não teve as suas questões resolvidas a seu gosto.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Pode acontecer que em determinadas situações a polícia tenha que desempenhar um papel no qual não se sinta a 100%, mas que é o mais adequado para essa situação em questão. Faz parte do que é esperado da actuação policial, o ter certas atitudes que nem sempre são as “agradáveis” para a população.
7. Qual é a sua idade? 46 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. É essencial que os agentes saibam desempenhar um papel adequado ao que a população espera das forças de segurança. O desempenho adequado do papel esperado é o início do correcto desempenho da tarefa que lhe é exigida.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A isenção no modo de actuação, o inspirar a sensação de segurança na população e a prontidão demonstrada na resolução dos problemas das populações.
11. E o que menos valoriza? A falta de profissionalismo e o autoritarismo, que não autoridade, demonstradas por alguns agentes, bem como o aproveitamento do facto de se usar uma farda demonstrado por alguns elementos.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A falta de desempenho do papel adequado por parte de alguns agentes da autoridade durante o seu período de serviço. Não basta que a mulher de César seja honrada, também tem que parecer honrada.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O empenho demonstrado pela grande maioria dos agentes da polícia para ajudarem as populações e resolverem de uma forma satisfatória as necessidades dos cidadãos.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Pós Graduação.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 13. 20 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Ribeira Grande.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Interação constante com crianças entre os 10 e os 13 anos.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Poderiam fazer mais do que fazem. Intervêm pouco.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Quem age, actua espera ser observado e ajuizado pelos que o observam.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. É possível! Uma vez que as expectativas são, provavelmente muito altas, os resultados não conseguem atingi-las.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Hoje em dia, acho que não! Parece-me que existe da parte dos agentes a preocupação de informar e esclarecer. Parece-me que estão preocupados com o que o cidadão percebe, sente ou não.
7. Qual é a sua idade? 37 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Os agentes da PSP, enquanto desempenham estas funções “vestem” uma personagem e têm de tornar credível aos olhos dos outros. No momento em que o agente é “agente” deixa de agir como “cidadão” passando a agir como “agente” da PSP.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A sua presença na comunidade de forma a “assustar” os potenciais infractores.

Uma actuação rápida e consistente.

11. E o que menos valoriza? A indiferença com que às vezes olham certas situações, para as quais acho que têm poder de acção.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Aparecem só quando não são precisos.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A forma correcta como se dirigem à minha pessoa.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 4º ano da Universidade.

15. E conclui-o? Com certeza!

Entrevista 14. 20 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Povoação.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Podiam fazer mais!

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. O trabalho da PSP é um trabalho que nem sempre é visto como sendo em prol da sociedade mas sim como estando do outro lado da barricada.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Muitas vezes as populações esquecem-se que as forças de segurança, e os respectivos agentes, têm que se despir das relações pessoais que possam existir. Também têm que agir dentro do estrito cumprimento da Lei.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Acho que não. Limitam-se a fazer o seu trabalho.

7. Qual é a sua idade? 44 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Por vezes o teatro da vida com que as forças de segurança têm com que se debater é bem mais amargo que o mais amargo dos cenários (teatrais)...

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A segurança das populações.

11. E o que menos valoriza? Caça à multa!

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Alguma (ainda) falta de “charme” nas relações com as populações.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A entrega a uma profissão tão mal remunerada e de risco tão elevado.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 15. 20 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Ribeira Grande.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Ádua e pouco compreendida.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Normalmente dizem que a polícia “não faz nada”.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Um agente da PSP deverá sempre assumir o seu papel na sociedade e jamais poderá “deixar a farda em casa”. São sempre polícias.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim, porque sei, com conhecimento de causa, que os agentes da PSP tudo fazem em prol da segurança das pessoas e dos seus bens, prejudicando muitas vezes a sua própria família.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Não, os agentes da PSP actualmente procuram transmitir à população as suas convicções pessoais.

7. Qual é a sua idade? 35 anos
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O seu espírito de sacrifício em prol dos outros.
11. E o que menos valoriza? O facto de prejudicarem as suas vidas familiares em prol das famílias portuguesas e ninguém reconhecer este sacrifício.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Não crítico.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? São “super homens” e “super mulheres”.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Bacharelato.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 16. 21 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Lisboa.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Coordenadora de um Gabinete de Comunicação de uma Escola Superior Pública.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O sujeito tem tendência para o desconhecimento total, das actividades dos outros enquanto não entram em conflito ou em caso de necessidade.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. O sujeito enquanto elemento de uma comunidade procura, ao agir em conformidade com as normas, a aprovação do seu trabalho. A necessidade de reconhecimento é uma característica humana. O reconhecimento do seu trabalho pelos outros depende em grande medida no século. XXI da imagem que os *media* transmitem.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Como referido anteriormente, e neste campo me incluo por desconhecer em grande medida todas as competências atribuídas à PSP, a não necessidade leva ao desconhecimento. Assim, não existe um juízo de valor sobre um universo de facto mas de sim de acções esporádicas, pelo que o juízo será sempre de momento e de valor, nunca isento e racional.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. A forma como a notícia é “vendida” pode determinar a impressão final do observador.
7. Qual é a sua idade? 33 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O único comentário que posso fornecer é uma frase de Heberto Helder: “quando vires no chão a tua sombra, não a meças esse é o teu tamanho”.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? As capacidades de isenção e de coordenação.
11. E o que menos valoriza? O *show-off*.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Se desconheço todos os ângulos de análise de uma situação e os factos que a ela derem origem, abstenho-me de criticar.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Da mesma forma que não crítico, também não elogio, sem conhecer todos os factos para ter uma opinião fundamentada.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Pós-Graduação.
15. E conclui-o? Sim e neste momento estou em fase de conclusão de Mestrado (elaboração de Tese).

Entrevista 17. 21 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Porto.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Educadora de Infância.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Para defesa das pessoas.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Em auto-defesa.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Porque muitas vezes particularizam.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Penso que muitas vezes é em auto-defesa.
7. Qual é a sua idade? 53 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Um Agente da P.S.P. no exercício das suas funções não pode demonstrar a sua relação sentimental.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A sua ética profissional.
11. E o que menos valoriza? A sua falta de educação.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Falta de presença na execução das suas funções.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Às vezes pôr em risco a própria vida.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.
15. E conclui-o? Sim, apesar de tudo.

Entrevista 18. 22 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Torres Novas.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professora.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O trabalho efectuado pela PSP é de grande relevância.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. A PSP tem uma presença que transmite respeito e segurança, embora seja uma simples aparência. O agente tem ele próprio medo da sua profissão.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Por vezes, a PSP é vista como uma autoridade arrogante. No entanto, ela impõe a na sua presença respeito.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Considero que o agente, no geral, desempenha um bom papel dentro das limitações apresentadas.
7. Qual é a sua idade? 37 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O agente representa o Estado, muitas vezes actua em conformidade com as ordens estabelecidas, impondo a sua farda.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Valorizo a proximidade que a PSP tem desenvolvido com a sociedade, assim como o trabalho desenvolvido no Projecto Escola Segura.
11. E o que menos valoriza? O autoritarismo.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? No geral, não tenho críticas a fazer.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Grande empenho na colaboração com as entidades, embora se verifique falta de recursos humanos.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 19. 22 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Marco de Canaveses.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Acompanhamento escolar, social, familiar e individual de uma turma CEF – Curso de Educação e Formação.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Com a crescente exposição e incidência de actos de violência e da criminologia em geral, os indivíduos manifestam descontentamento na actuação policial, o sentimento de insegurança tende a generalizar-se e a desacreditação na intervenção efectiva das forças de segurança decresce.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Considero que, embora seja verdade reconhecermos o papel das forças da PSP, a sua atribuição não subsiste apenas pela sua representação social. É fundamental existir uma actuação (de acordo com o papel social) que sustente a eficácia da representação.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Tendo em linha de conta a persistente apresentação de falhos das forças da PSP, por meio dos *media*, e considerando que a população geral é altamente influenciável por estes meios, penso que a opinião relativa ao trabalho das forças da PSP pode estar altamente desfasada da verdade.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Por imposição da própria profissão, considero que os agentes da PSP apenas se cingem a prestar declarações ou a agir em conformidade com o papel social a que se encontram associados. Como tal, não declaram opiniões individuais ou agem/actuam totalmente de acordo com as suas vontades.
7. Qual é a sua idade? 26 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. A PSP assume-se como a entidade responsável por garantir: a segurança dos cidadãos, o cumprimento dos direitos e dos deveres dos mesmos e o respeito pelas normas e regras societárias. O papel que representa é o papel que a sociedade considera credível e espera ver representado. Como tal, no caso específico da PSP, a representatividade social que possui corresponde à impressão da sociedade civil. A PSP assume-se como uma força de segurança e é assim que é entendida, caso falhe na actuação prática a sociedade crítica e exige que a PSP assuma novamente o papel que genericamente assumiu.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O Programa de Proximidade e Apoio à Vítima.
11. E o que menos valoriza? O parco número de agentes, e a falta de sensibilidade para certas situações.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O mau planeamento de intervenções, nomeadamente em bairros sociais.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A capacidade de se envolverem com as comunidades em projectos de desenvolvimento social e de promoção da segurança pública.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 20. 22 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Cantanhede.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Funcionário Público (Técnico Superior).
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? De forma positiva, como garante da segurança e da ordem pública, mas com alguns episódios negativos, como nos momentos em que se cometem excessos e se exerce a autoridade de forma desproporcionada.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". O papel do agente de autoridade é precisamente o de um actor que exerce um determinado papel que se pretende aceite pelos membros da sociedade.
O agente de autoridade, nessa função, deverá representar uma ordem superior, de bem comum, não sujeito a influências exteriores e imparcial. Nessa função, será aceite não pela sua personalidade individual mas pela sua função e pelo estrito cumprimento rigoroso dessa mesma função.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Fá-lo-ão em relação a alguns aspectos e não em relação a outros. Ou seja, como em relação a qualquer outra instituição, a percepção da realidade é sempre distorcida por variadíssimos factores sendo por isso a nossa visão das coisas uma visão baseada numa construção de uma realidade que é a nossa.
Existem realidades (também, certamente, no caso da PSP) que não são do conhecimento público e que justificarão determinadas situações e determinadas interpretações que se fazem. Tratando-se no entanto de uma instituição muito particular, é compreensível um determinado grau de sigilo e de segredo que, no entanto, contribui para o desconhecimento ou para o conhecimento desajustados.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Creio que sim.
Por força das circunstâncias, e no decorrer das funções, os agentes de autoridade têm que exercer por vezes acções de maior agressividade física que certamente não serão se não resultado das exigências das funções, indo provavelmente contra os seus princípios morais e/ou políticos.
7. Qual é a sua idade? 35 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. De alguma forma está respondido na questão n.º 4.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O garante da segurança e da ordem pública. O potencial papel pedagógico (nem sempre exercido).
11. E o que menos valoriza? A falta de um papel pedagógico mais activo e constante.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A falta de um papel pedagógico mais activo e constante.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Um serviço muito importante de garantia da ordem pública exercido de forma próxima do cidadão.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Frequência de Mestrado.
15. E conclui-o? Não.

Entrevista 21. 22 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Oeiras.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? É um trabalho meritório, socialmente útil e que concretiza uma das funções mais importantes do Estado, que é garantir a segurança das Instituições, das pessoas e dos bens, fazendo cumprir a Lei.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. A atitude da polícia faz a atitude dos cidadãos perante a polícia.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Acho que as pessoas ajuízam bem a polícia. Têm da instituição uma imagem positiva e simpática e esta corresponde ao que a Polícia é.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Acho que não. Nota-se um esforço dos Governos que se têm sucedido em modernizar o Estado. Nota-se um esforço da PSP em se modernizar e promover a formação adequada dos seus agentes. Começa a notar-se não haver grande diferença na atitude e na actuação entre a PSP e as polícias congéneres da Europa. O que é bom.
7. Qual é a sua idade? 55 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Os comportamentos éticos não devem resultar de condicionamentos pavlovianos, mas ser a consequência automática e “natural” do exercício da inteligência. Ou seja, na minha visão, o que se deve fazer é pensar o ser e a função no contexto em que vivemos e nos relacionamos, partindo de uma formação inicial determinada e de formação continuada ao longo da carreira. O estatuto e o papel surgem, assim, consistentes e humanizados, sem deixarem de ser eficientes. O automatismo cego pode parecer ter alguma eficiência, mas não é consistente, nem humano.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A sua visibilidade e presença junto dos cidadãos.
11. E o que menos valoriza? Não gosto de ver um polícia sujo, mal fardado ou a fumar, pelo mau exemplo que a sua atitude transmite, com as consequências terríveis para a sua própria imagem e, sobretudo, para a da Instituição.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A falta de formação de cada vez, felizmente, menos agentes. A falta de dignidade de algumas esquadras e de ver em algumas tantos papéis afixados em tudo que é sítio, sobretudo vidros, paredes e portas.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A qualidade que se nota cada vez mais nas suas chefias. Gosto de ver mulheres competentes, simpáticas e bem fardadas a dar o seu contributo na Instituição.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Fiz um mestrado.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 22. 23 de Janeiro de 2008

1. Em que concelho reside? Sintra.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Investigação (em História Contemporânea).
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Tenho dificuldade em oferecer opinião sobre uma questão tão genérica. Contudo, diria que a maior parte dos cidadãos que conheço tem uma percepção positiva do papel desempenhado por forças de segurança como a PSP.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Por regra, os membros das forças de segurança apresentam-se aos seus concidadãos com uma postura específica, a de agentes de manutenção da ordem, da aplicação da Lei. Tal postura implica, na interacção com os cidadãos, a expressão de uma certa

distância, de sobriedade, de disponibilidade e, quando necessário, firmeza ou mesmo dureza, que diferem da postura de um qualquer outro tipo de profissional.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Não. Como referi anteriormente, a maioria dos cidadãos que conheço dá valor positivo ao trabalho das forças de segurança. Julgo que tal acontece porque estas são compreendidas como essenciais para manter a paz e o bem-estar numa sociedade democrática.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Não consigo compreender esta questão.

7. Qual é a sua idade? 31 Anos.

8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Um agente de uma força de segurança está investido de um papel difícil: o de manter e fazer cumprir, em extremo, a custo da sua própria integridade física ou da de outrem, a Lei do Estado em que vive, para benefício comum. Para isso, um Estado Democrático como o nosso define parâmetros e atribui instrumentos bem delimitados para o seu procedimento, e investe-o de autoridade para agir segundo os mesmos nas mais variadas circunstâncias, muitas delas de risco. O agente sabe que em cumprimento do dever deve ter um procedimento exemplar, o que o deverá levar a agir de modo particularmente formal com os cidadãos que cumprem e com os que não cumprem a Lei. Nesse sentido, poderá ter de se dissociar, até certo ponto, do seu comportamento habitual, das suas emoções, das suas opiniões particulares, no desempenho da sua profissão, para poder ser realmente encarado por aqueles com quem interage como um agente da autoridade do Estado.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A coragem física e moral, a serenidade e o humanismo na gestão de situações de conflito, das mais simples e quotidianas às mais excepcionais (como as que envolvem risco de vida para os envolvidos).

11. E o que menos valoriza? A solenidade.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Quando os verifico, e felizmente verifiquei-os poucas vezes: a falta de brio profissional ou “bons modos” na relação com o cidadão; a pura atitude de “corpo presente” ou de “resposta burocrática” perante um problema; a acção desnecessariamente intimidadora ou abusiva. Pessoalmente, a pior atitude com que já me deparei mais do que uma vez respeitou à atitude dissuasora do cidadão que pretende apresentar uma queixa; a resposta de que a força de segurança em nada pode ajudar, ou o simples “não há nada a fazer” é o que, penso eu, mais vulgarmente desalenta o cidadão comum que sofreu um qualquer problema e necessita de recorrer à polícia.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O conseguir trabalhar diariamente e dar a melhor solução possível a acontecimentos que revelam os aspectos mais negativos da condição humana. A capacidade de lidar quotidianamente com cidadãos e comunidades de cidadãos que são desafectos às forças de segurança por viverem próximas da margem ou mesmo à margem da Lei.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Curso de Mestrado.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 23. 23 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Marco de Canaveses.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor de Matemática do 2.º ciclo; Engenheiro civil em regime liberal.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Pela sua actuação.

Julgam serem mais os “multadores” do que os colaboradores e orientadores das relações sociais.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. O papel social não deverá ter como suporte por exclusividade qualquer estereótipo. No entanto este deverá pertencer de forma ponderada ao quadro dos elementos que o constituem.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Nem por isso. A acção da PSP poderá corresponder ao julgamento social? Quase sempre.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sem dúvida. Incorporam o papel.

7. Qual é a sua idade? 48 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. "... o indivíduo faz sua representação e dá seu espectáculo para benefício do outro". Duvido que o espectáculo seja para benefício dos outros, parece-me não ter qualquer relação.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A isenção.
11. E o que menos valoriza? A falta de profissionalismo.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O abuso de poder.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Tenho dificuldades em responder.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 5.º ano do ensino universitário.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 24. 25 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Ribeira Grande.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professora.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Sempre que a sua presença é necessária nunca comparecem, até evitam os casos de maior confusão para não terem posteriormente problemas de represálias. A passar multas de estacionamento ninguém se lhes sobrepõe, são imbatíveis neste campo, até porque não dá trabalho nenhum.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". Analisando somente a afirmação de Erving Goffman, neste sentido é importante para qualquer profissão que tenha uma visibilidade social, não se aplica apenas e somente aos agentes da PSP. Portanto se o que estes agentes procuram é o reconhecimento, deveriam agir mais em prol da defesa do cidadão e não da sua empolada notoriedade.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Julgo que não. As pessoas avaliam pelo que vêem e pelas injustiças que são cometidas, sentem muitas vezes na "pele" a pouca autoridade que é conferida a estes agentes para o cumprimento do seu dever.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Em algumas situações sim, mas quero acreditar que em geral não é isto que acontece, se não a sociedade estaria muito mal servida por estes agentes!
7. Qual é a sua idade? 37 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. É evidente que, se estão a desempenhar um bom trabalho, esse deve ser-lhes reconhecido com mérito e justiça. Logo também devemos acreditar que são os mais habilitados e preparados para o serviço que estão a prestar.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Quando conseguem apanhar infractores e criminosos e mantê-los presos (porque muitas vezes saem no dia seguinte e/ou ainda no próprio dia) até que lhes sejam conferidas as justas sentenças.
11. E o que menos valoriza? Quando vêem os problemas a acontecer mesmo nas suas "barbas" e fingem ignorar o que se está a passar para não arranjar conflitos pessoais.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? As mesmas que descrevi na pergunta anterior.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Sempre que são solicitados pelas escolas para fazerem intervenções de segurança rodoviária ou demonstrações de detecção de estupefacientes, entre outras, mostram-se solícitos. Também quando conseguem resolver com êxito situações de furtos, de assaltos, de infracções, de crimes, ...
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Pós-graduação.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 25. 26 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Estarreja.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professora de Matemática.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Em geral não têm muita boa ideia, no meu caso tenho uma ideia pouco abonatória da GNR enquanto da PSP um bocado melhor, mesmo assim sempre fico com a sensação de que poderiam fazer mais e melhor.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". É evidente que a PSP pretende dos

cidadãos que a considerem e levem o seu papel “a sério”. Como instituição global, penso que é levada a sério. Quando nos encontramos no dia-a-dia frente ao indivíduo que à representa, mas que levar a sério, o cidadão comum verifica dentro de si uma certa apreensão até um certo medo, mesmo quando não transgrediu a Lei.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. É difícil a ajuizar uma instituição em abstracto. O mais normal é ajuizar o indivíduo que nos contacta. Desta forma, diferentes realidades se enfrentam. Não sei muito bem se a noção que eu tenho dos meus contactos particulares se coaduna com a realidade da instituição.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Em geral dão a impressão de ter poder e capacidade para o exercer, não sei se é isso a que se refere quando fala da impressão do que são na realidade, o que se é claro desde o meu ponto de vista, em geral não existe um respeito e consideração pelo papel que desempenham, mas sim um medo que por vezes se pode confundir com respeito.

7. Qual é a sua idade? 53 anos.

8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Os indivíduos representam o seu papel, com mais ou menos credibilidade, no caso das forças de segurança pública é necessário desde o meu ponto de vista que o papel ademais de interiorizado pelo actor também seja entendido pelo espectador.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A capacidade de resolver as situações problemáticas do dia-a-dia e também que estejam preparados para eventualidades maiores que ponham em causa a segurança dos cidadãos.

11. E o que menos valoriza? A arrogância dos executores.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Ouvimos muito uma frase: “só aparecem para multas, mas quando fazem falta nunca estão”.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Considero que, como em todas as instituições, há indivíduos que, além de representarem os seus papéis de modo adequado, compreendem que são servidores da comunidade. A esses, o meu bem-haja.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Mestrado.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 26. 26 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Matosinhos.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Ensino de Educação Física.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Pouca visibilidade e poucos efectivos.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Respeito pelo profissionalismo em todos os ramos.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Não.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. As excepções confirmam as regras.

7. Qual é a sua idade? 35 anos.

8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Cumprir as leis com rigor e com respeito.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Segurança civil.

11. E o que menos valoriza? Nenhuma.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Pouca visibilidade.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Segurança e protecção.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Pós-graduação.

15. E conclui-o? Sim

Entrevista 27. 26 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Matosinhos.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Assessor administrativo.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Entendo que o pensamento se generaliza em função do contexto a que são chamados a intervir. Vejamos se

estamos a ser multados, pensamos o pior e encontramos exemplos de ordem, se se preocupassem com quem andar a assaltar...se são chamados a intervir numa situação de nos proteger, os comentários são positivos, ora vejamos ainda bem que podemos contar com o Senhor Agente.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". Os agentes da ordem são profissionais e, como tal, são pessoas a desempenhar um papel que para além de estar orientado para determinados objectivos não deixa de ter haver a ver com a pessoa que cresceu e se desenvolveu em determinados contextos sociais. A expressão de Ervin Goffman enquadra-se numa representação social em que todos estamos envolvidos e assim afirmamos o nosso espaço de representação social.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Entendo que o juízo social é sempre feito segundo o nosso interesse pessoal e ajustado às nossas vivências e expectativas.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Penso que não, o que existe é uma relação profissional que se caracteriza pela conotação da missão, existe uma carga demasiado pesado da função.

O agente é sempre visto como autoridade.

Acho que se tem desmontado este peso com outro tipo de acções de educação, sensibilização e da própria intervenção e acção das forças de segurança pública.

7. Qual é a sua idade? 46 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O papel social que representa os agentes da PSP.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A Missão e a Ética Profissional.

11. E o que menos valoriza? O trabalho administrativo, a arrogância e excesso de autoridade.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Dar continuidade ao trabalho de confiança e proximidade das pessoas.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A diversidade da missão que realizam e os contributos pedagógicos e educativos juntos das populações.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Ensino Superior.

15. E conclui-o? Não.

Entrevista 28. 26 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Gondomar.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Nunca trabalhei.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? No meu ponto de vista as pessoas ajuízam o trabalho em particular da PSP é o tempo que a PSP demora a intervir nas determinadas situações.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles".

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Penso que sim porque determinados agentes da PSP.

7. Qual é a sua idade? 26 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Impõem respeito.

11. E o que menos valoriza? As agressões que, às vezes, utilizam para resolver determinadas situações.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O uso da violência que, na minha opinião, poderia ser evitado.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Impõem respeito.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Ensino Superior.

15. E conclui-o? Não.

Entrevista 29. 27 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Vila Nova de Gaia.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Técnico de informática, gestão de bases de dados.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? De forma geral, as pessoas julgam o trabalho dos agentes com a pior nota (mediocre).
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Os agentes, em geral, devem transmitir segurança e profissionalismo no trabalho que executam. Quando não o conseguem, por vezes recorrem ao papel que convém para a situação que se encontram. Para que as pessoas fiquem com a impressão de seriedade e segurança.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Diariamente os agentes deparam-se com duas realidades distintas (fácil/difícil). Por vezes, é complicado os agentes entrevirem da melhor forma. O juízo final é influenciado pelo desempenho dos agentes.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Praticamente em todas as áreas, quando se trata de “vender” a imagem, tende-se sempre para a versão menos negativa.
7. Qual é a sua idade? 24 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Muito resumidamente, todos os agentes têm de conseguir representar em pleno. É complicado resolver problemas de pessoas que não conhecemos, e manter a nossa postura pessoal.
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Com os poucos recursos existentes (equipamento/remuneração) conseguem obter resultados.
11. E o que menos valoriza? A falta de sensibilidade dos agentes (a PSP deveria prestar um serviço de qualidade ao cidadão).
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Por norma, apenas uma, prevenir não é punir.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Quando em tempo útil conseguem resolver um problema (caso) complexo.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 12º Ano.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 30. 27 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Pombal.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Assistente Social.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Como forças da ordem e segurança. Agindo muitas vezes de forma repressiva.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Não é através da repressão que se modificam comportamentos, atitudes e modos de vida. Mas sim através do ensino, da divulgação de regras cívicas, morais e do exercício da cidadania.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Acho que as pessoas ajuízam a polícia de uma forma que não corresponde à realidade. Só valorizam o lado da repressão e não a sua função como agentes de prevenção.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Concordo e justifico que os agentes querem mostrar que são detentores do poder, esquecendo-se muitas vezes do lado humano.
7. Qual é a sua idade? 58 anos.
8. É homem ou mulher? Mulher
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. O homem para ser sério não é só sê-lo! É preciso o demonstrá-lo...e parecê-lo!
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O trabalho de prevenção e ensino para a cidadania.
11. E o que menos valoriza? O aspecto repressivo.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A preocupação desmedida pelo cumprimento do estacionamento de veículos e aplicação de multas relacionadas com essa infracção. Falta de formação para atendimento a vítimas de violência. E o uso abusivo do poder.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Na maioria são participativos, interessados e dispostos a servir os cidadãos, zelando pelos seus interesses.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura em Serviço Social.
15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 31. 28 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Porto
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Neste momento, desde há 5 anos, sou caixeiro numa loja de pronto-a-vestir.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? De há alguns anos para cá, julgo que o trabalho das forças policiais tem incutido nos cidadãos um maior sentimento de segurança e protecção. Claro está que este sentimento pode ser considerado relativo, uma vez que a criminalidade está ainda muito longe de ser extinta (e nunca estará...), contudo, julgo que a PSP tem contribuído para um bem-estar de segurança geral na população.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". Julgo que as forças de segurança, quando têm que agir, esperam que as pessoas avaliem o seu trabalho com seriedade e com apreço. Estes são por inúmeras vezes mal interpretados nas suas acções, o que leva a um aumento do número de críticas face ao trabalho que desenvolvem. Poder-se-á afirmar que, muitas vezes, o seu trabalho é mal avaliado e ajuizado de forma menos certa, o que poderá prejudicar e denegrir a sua imagem.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Por vezes, sim. Os agentes são pessoas normais que por vezes caem no erro de cometer exageros...
Como tal, aos olhos da população estes exageros poderão ser mal interpretados, caindo-se no erro de se generalizar o problema por toda a polícia.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sim claro. Eu presumo que por inúmeras vezes os policiais sintam pena, raiva, culpa ou incumprimento do dever, a par de muitos outros sentimentos.
Os agentes não podem exteriorizar e manifestar qualquer tipo de sentimento que possa, pelo menos, pôr em causa o rigor do seu trabalho.
7. Qual é a sua idade? 24 Anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Os agentes da PSP são, de certa forma, actores que representam para benefício da sociedade que os observa e mantém altas as expectativas daqueles que vão assistir às suas peças. A sociedade espera destes actores uma representação fiel ao guião, que, ao mesmo tempo, satisfaça as suas necessidades...
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O crescente sentimento de segurança que a PSP tem incutido nas populações é, talvez, um dos aspectos que mais valorizo no trabalho das forças de segurança...
11. E o que menos valoriza? O uso e abuso excessivo de poder, muitas vezes levado a cabo por alguns agentes.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O facto de a PSP fazer operações stop, não em pontos potencialmente perigosos a nível de sinistralidade, mas sim em sítios onde eles sabem que apanharão mais condutores a cometer contra-ordenações.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? As rápidas intervenções, quando necessárias, com a devida eficácia, são talvez dos aspectos mais louváveis da nossa polícia. Penso que as nossas forças de segurança estão muito bem treinadas...
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? 12º Ano e frequência de um CET – Cursos de Especialização Tecnológica, nível IV.
15. E conclui-o? O CET de Aplicações Informáticas de Gestão não.

Entrevista 32. 29 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Marco de Canaveses.
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Educadora de Infância.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? De uma forma geral, parece-me que a sociedade valoriza o trabalho das forças de segurança e as críticas vão mais das vezes para considerar que se não fazem mais é por não terem condições ou serem em número insuficiente para as necessidades da sociedade actual.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Bem, não sendo da área da Psicologia nem da Sociologia, tornou-se um pouco difícil dar uma opinião sobre este item.

Se calhar não entendi bem e pergunto os agentes da PSP desempenham um papel ou uma função?

Para mim, qualquer profissional espera que o levem a sério na sua actividade.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Parece-me que o facto de ser uma profissão mal remunerada e que durante muitos anos absorveu muitos elementos com baixo nível escolar a tornou uma instituição pouco credível.

No aspecto psicológico, um indivíduo de farda também deve causar algum impacto e que, neste caso, é intencional para credibilizar a autoridade do cargo que exerce.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Muitos agentes deverão ter, muitas vezes, que demonstrar uma agressividade que não faz parte da sua índole. Não sei se por defesa se por que para isso são instruídos e como força militarizada, que são, devem obedecer aos seus superiores quase cegamente.

7. Qual é a sua idade? 49 anos.

8. É homem ou mulher? Mulher.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. Nunca tinha pensado neste assunto por esta perspectiva, que considero interessante mas com a qual não concordo e por isso não comento.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A aproximação educada e civilizada como possam actuar.

11. E o que menos valoriza? Trabalhar para atingir objectivos impostos pelo Governo. Deve ser pouco estimulante.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O excesso de violência em algumas, poucas, situações.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Apesar de trabalharem com falta de equipamentos, muitas vezes longe da família e com horários por turnos, ainda são, maioritariamente, bons profissionais.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Freqüento o segundo ano do doutoramento em Didáctica e Organização Escolar na Universidade de Santiago de Compostela.

15. E conclui-o? Tenho intenções de concluir no ano de 2010.

Entrevista 33. 30 de Janeiro de 2009

1. Em que concelho reside? Santa Maria da Feira.

2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor do ensino básico.

3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Atribuem-lhe algum excesso de condescendência face à delinquência comum.

4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: “Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles”. Penso que não basta que a PSP seja séria, pois precisa de parecer mais séria.

5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Em determinadas situações a PSP não revela suficiente eficácia e isso pode induzir a sociedade a pensar que de facto não se esforçam tanto como dizem fazê-lo.

6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Sim. Sobretudo quando mediatiza as suas dificuldades ou os suas estratégias de acção imediata.

7. Qual é a sua idade? 55 anos.

8. É homem ou mulher? Homem.

9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. A PSP não deve limitar-se ao papel de actor. Deve assumir o seu papel de agente de transformação da consciência cívica.

10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A capacidade de dissuasão.

11. E o que menos valoriza? A repressão.

12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Critico a exposição pública, porque contraproducente, das suas debilidades e insatisfação.

13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A capacidade de sacrifício na actuação em situações de alto risco.

14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Licenciatura.

15. E conclui-o? Sim.

Entrevista 34. 11 de Fevereiro de 2009

1. Em que concelho reside? Seixal
2. Se trabalha ou se já trabalhou, descreva a sua profissão. Professor Universitário.
3. Como pensa que, de forma genérica, as pessoas ajuízam o trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Creio que de forma genérica a população tem uma má imagem das forças de segurança pública em Portugal. No que concerne à PSP existe a ideia específica de abuso de poder e falta de formação de alguns agentes de autoridade.
4. Por referência ao trabalho que a polícia, em particular a PSP, desempenha em prol da sociedade, comente a afirmação de Erving Goffman: "Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita aos seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles". A ideia de que um polícia ou agente de autoridade deve ser alguém inequivocamente bem formado ao nível dos seus valores implícitos, das suas crenças na defesa do "bem", por vezes é paradoxal na forma como desempenha o seu papel ao nível da linguagem utilizada com as pessoas. A imagem austera e militarista tem que ser inteligentemente utilizada e diferenciada para e com cada pessoa consoante a tipicidade do caso que um PSP enfrenta. Estandardizar comportamentos e atitudes não leva necessariamente a que determinado indivíduo se sinta reflectido seriamente nesses mesmos comportamentos e atitudes.
5. Julga que as pessoas ajuízam a polícia, em particular a PSP, de uma forma que não corresponde à realidade? Justifique por favor a sua resposta. Como em qualquer profissão. Existem profissionais eficazes e eficientes e outros que representam justamente o contrário. Existe muito de real no juízo menos bom realizado pelas pessoas resultante da informação diária da comunicação social e dos acontecimentos sociais do dia-a-dia (corrupção, violência desnecessária, abuso de poder, "caça à multa", ...). Penso que existe um esforço para a melhoria da formação nos quadros da PSP e que isso é notório no tratamento e comunicação com os polícias mais jovens.
6. Entende que, em determinadas situações da acção da polícia, em particular da PSP, os agentes dão a impressão aos outros daquilo que, na realidade, não são ou não sentem? Justifique por favor a sua resposta. Pelo que já expus anteriormente, considero que sim. Uma operação stop, não tem necessariamente que ser um ponto em que tudo está extremamente sério, em que parece que existirá um conflito eminente. Os agentes da PSP estão a fazer o seu nobre trabalho, têm que manter a seriedade, naturalmente, mas não deixam de ser pessoas e as pessoas tanto quanto sabemos são caracterizadas por sentimentos e emoções. O desempenho do papel pode ser feito com profissionalismo, seriedade, clareza, frontalidade, de forma militar, mas porque não também de forma alegre e com algum humor.
7. Qual é a sua idade? 39 anos.
8. É homem ou mulher? Homem.
9. A propósito das forças de segurança, em particular da PSP, forneça o comentário que entender adequado ao texto de Erving Goffman. A PSP representa o papel adequado à sociedade que temos, explicitamente é compreendido como uma força de poder para a segurança, implicitamente existe sempre o mal entendido da má actuação das suas competências!
10. O que mais valoriza no trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? A protecção e gestão rodoviária nas estradas portuguesas e tudo o que está relacionado (prevenção de sinistros rodoviários, controlo da toxicod dependência e alcoolismo, tráfico, ...)
11. E o que menos valoriza? Multas de estacionamento em locais que não se justificam tal punição.
12. Que críticas faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? Questionamento activo despropositado. Comunicação verbal sem nível de formação. Excessivo uso do poder como forma de controlar situações meramente administrativas.
13. E que elogios faz, por norma, ao trabalho das forças de segurança, em particular da PSP? O incremento que têm feito na formação dos seus quadros profissionais. A tentativa de aproximação aos cidadãos.
14. Qual foi o ano ou o grau de escolaridade mais elevado que frequentou? Mestrado.
15. E conclui-o? Sim.

Inquérito⁶

O questionário a que vai responder tem por objectivo contribuir para a realização de um estudo, socialmente abrangente, sobre vivências e percepções do trabalho e das condições de trabalho da PSP – Polícia de Segurança Pública.

Divide-se em duas partes: uma primeira, generalista e de suporte, e uma segunda de questões fundamentais. Os dados que fornecer serão, em absoluto, confidenciais e destinam-se unicamente a tratamento para investigação.

A sua participação consciente e empenhada é da maior importância.

Inquiridor:
Data da inquirição:

I. Identificação sociodemográfica

1. A sua data de nascimento? (dia) / (mês) / (ano)
2. O seu sexo:
masculino 1
feminino 2
3. O seu estado civil:
solteiro(a) 1
casado(a) 2
união de facto 3
viúvo(a) 4
divorciado(a) 5
separado(a) 6
outra situação 7 qual?
4. O grau de escolaridade mais elevado que frequenta ou que frequentou?
primário (entre o 1º e o 4º anos) 1
preparatório (entre o 5º e o 6º anos) 2
unificado ou equivalente (entre o 7º e o 9º anos) 3
secundário (entre o 10º e o 12º ano) 4
curso superior (politécnico ou universitário) 5
outra situação 6 qual?
5. A sua nacionalidade:
portuguesa 1
estrangeira 2 de que país?
6. O seu espaço de residência?
distrito
concelho
freguesia
7. No seu concelho de residência, existe um posto da PSP?
sim 1
não 2
não sabe 3
8. Trabalha ou já trabalhou regularmente?
sim 1 em que profissão ou ocupação (se for mais do que uma, descreva a principal)
não 2

⁶ © ES-CEFOC – Estudos de Sondagens e Centro de Formação Contínua da Universidade Fernando Pessoa, 2009, concepção de Rui Leandro Maia.

II. Questões fundamentais: vivências e percepções sobre o trabalho e as condições de trabalho da PSP

9. Durante os últimos dez anos, viveu ou viveu a sua família algum crime?

sim 1

não 2 → passe à questão 12

10. Descreva por favor o que aconteceu?.....

11. Em que ano(s) aconteceu?.....

12. Alguma vez foi parado ou questionado pela PSP?

sim 1

não 2

13. Além de coisas como perguntar o tempo ou a indicação de um lugar, já pediu à PSP qualquer outro tipo de ajuda (como, por exemplo, sobre um acidente ou sobre um roubo):

sim 1

não 2 → passe à questão 16

14. Descreva, com o pormenor possível, qual foi a situação mais grave sobre a qual pediu ajuda à PSP?.....

15. E nessa situação, a actuação da PSP foi:

satisfatória..... 1

insatisfatória 2 → e por que motivo(s)?.....

16. Vive preocupado(a) com o crime?

sempre..... 1

muitas vezes 2

de vez em quando 3

raramente 4

nunca..... 5

17. Na sua perspectiva, nos últimos dez anos, o crime em Portugal:

aumentou..... 1

diminuiu..... 2

permaneceu igual . 3

não sabe..... 4

não responde..... 5

18. Classifique cada um dos crimes pelo grau de ameaça pública e pessoal que eles representam, sendo 1 o grau menos grave e 5 o grau mais grave:

	Menos grave				Mais grave		
	1	2	3	4	5	Não sabe	Não responde
agressão sexual.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
burla.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
furto.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
homicídio.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ofensas corporais.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rapto.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
roubo de casa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
roubo de viatura.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
outros roubos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tráfico de dinheiro.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tráfico de droga.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tráfico de pessoas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tráfico de mercadorias...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
outros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quais?							

19. Relativamente à sua zona de residência ou pelo que conhece, classifique cada uma das causas de criminalidade, sendo 1 a menos importante e 5 a mais importante:

	Menos importante				Mais importante	Não sabe	Não responde
	1	2	3	4	5	6	7
cobiça.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
consumo de drogas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cultura de violência.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desemprego.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falta de educação.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falta de possibilidade em frequentar os estudos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
falta de prevenção do crime.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fracas condições materiais (falta de iluminação, acesso dificultado, terreno acidentado, espaços labirínticos.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
incapacidade de actuação das forças policiais.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pobreza.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pouca severidade com os infractores.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
problemas familiares.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
outras.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quais?							

20. A PSP faz o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas?

- sempre 1
quase sempre..... 2
em determinadas situações.. 3
quase nunca..... 4
nunca..... 5
não sabe..... 6
não responde..... 7

20.1. Se respondeu entre 1 e 5, justifique por favor:

21. Para a sua zona de residência ou pelo que conhece, indique o grau de satisfação relativamente à actuação da PSP:

- muito(a) satisfeito(a)..... 1
satisfeito(a) 2
nem satisfeito nem insatisfeito..... 3
pouco satisfeito(a)..... 4
insatisfeito(a)..... 5
não sabe..... 6
não responde..... 7

21.1. Se respondeu entre 1 e 5, justifique por favor:

22. Nos últimos dez anos, a actuação da PSP:

- melhorou bastante 1
melhorou 2
está na mesma 3
piorou 4
piorou bastante... 5
não sabe..... 6
não responde..... 7

22.1. Se respondeu entre 1 e 5, justifique por favor:

23. Manifeste o seu grau de concordância ou de discordância sobre o trabalho da PSP em relação a cada uma das seguintes afirmações, correspondendo 1 a discordo totalmente e 5 a concordo totalmente:

	Discorda totalmente				Concorda totalmente	Não sabe	Não responde
	1	2	3	4	5	6	7
a PSP deveria usar da força com maior regularidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a PSP tem formação adequada para exercer as suas funções.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a PSP dispõe dos meios materiais necessários ao desempenho das suas funções.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Relativamente à sua zona de residência ou pelo que conhece, classifique cada uma das medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP, sendo 1 a menos importante e 5 a mais importante:

	Menos importante				Mais importante	Não sabe	Não responde
	1	2	3	4	5	6	7
melhores esquadras.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uniformes mais adequados.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
salários mais atractivos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mais formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
melhoria da conduta ética.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
outras.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quais?							

25. Em apreciação geral, como classifica o desempenho da PSP?

- bom..... 1
mau..... 2
um intermédio entre o bom e o mau.... 3
não sabe 4
não responde..... 5

26. Qual é o seu grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação aos seguintes aspectos, sendo 1 o muito insatisfeito e 5 o muito satisfeito:

	Muito insatisfeito				Muito satisfeito	Não sabe	Não responde
	1	2	3	4	5	6	7
capturar assaltantes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ter conhecimento da comunidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
educar crianças em idade escolar sobre a Lei e a ordem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
investigar a fraude empresarial.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com a criminalidade organizada.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com a droga.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com a prostituição.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com as marchas e as manifestações.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com o alcoolismo ao volante.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidar com a vadiagem e a criminalidade de rua.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prevenir a criminalidade na área de residência.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
outras.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• quais?							

27. Acha que os agentes da PSP são:

- mais honestos do que a maioria das pessoas... 1
tão honestos como a maioria das pessoas 2
menos honestos do que a maioria das pessoas.. 3

não sabe 4
 não responde..... 5

28. Classifique cada uma das expressões sobre a actuação dos agentes da PSP, sendo 1 o inteiramente falso e 5 o inteiramente verdadeiro:

	Inteiramente falso				Inteiramente verdadeiro	Não sabe	Não responde
	1	2	3	4	5	6	7
são educados no trato com as pessoas...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prestam informações úteis.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
são distantes no trato com as pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
são grosseiros.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Qual é o grau de utilidade social que atribui ao trabalho da PSP, sendo 1 o nada útil e 5 o muito útil?:

Nada útil				Muito útil	Não sabe	Não responde
1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muito obrigado pela sua importante colaboração

Tratamento das variáveis por frequências

Sexo dos respondentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	436	47,7	48,8	48,8
	Feminino	458	50,1	51,2	100,0
	Total	894	97,8	100,0	
Missing	System	20	2,2		
Total		914	100,0		

Grupos de Idades dos respondentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menos de 30 anos	201	22,0	26,4	26,4
	30 a 39 anos	225	24,6	29,5	55,9
	40 a 49 anos	181	19,8	23,8	79,7
	50 a 59 anos	116	12,7	15,2	94,9
	60 e mais anos	39	4,3	5,1	100,0
	Total	762	83,4	100,0	
Missing	System	152	16,6		
Total		914	100,0		

Estado Civil dos respondentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteiro(a)	305	33,4	34,1	34,1
	Casado(a)	453	49,6	50,6	84,7
	União de facto	59	6,5	6,6	91,3
	Viúvo(a)	6	,7	,7	92,0
	Divorciado(a)	61	6,7	6,8	98,8
	Separado(a)	8	,9	,9	99,7
	Outra situação	3	,3	,3	100,0
	Total	895	97,9	100,0	
Missing	System	19	2,1		
Total		914	100,0		

Grau de Escolaridade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primário (entre o 1º e o 4º anos)	3	,3	,3	,3
	Preparatório (entre o 5º e o 6º anos)	7	,8	,8	1,1
	Unificado ou equivalente (entre o 7º e o 9º anos)	22	2,4	2,5	3,6
	Secundário (entre o 10º e o 12º ano)	182	19,9	20,4	23,9
	Curso superior (politécnico ou universitário) ou mais	668	73,1	74,7	98,7
	Outra situação	12	1,3	1,3	100,0
	Total	894	97,8	100,0	
Missing	System	20	2,2		
Total		914	100,0		

Nacionalidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Portuguesa	890	97,4	99,1	99,1
	Estrangeira	8	,9	,9	100,0
	Total	898	98,2	100,0	
Missing	System	16	1,8		
Total		914	100,0		

Distrito de residência

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aveiro	47	5,1	5,4	5,4
	Beja	4	,4	,5	5,9
	Braga	46	5,0	5,3	11,1
	Bragança	8	,9	,9	12,1
	Castelo Branco	2	,2	,2	12,3
	Coimbra	32	3,5	3,7	16,0
	Évora	6	,7	,7	16,6
	Faro	32	3,5	3,7	20,3
	Guarda	9	1,0	1,0	21,4
	Leiria	37	4,0	4,2	25,6
	Lisboa	225	24,6	25,8	51,4
	Portalegre	5	,5	,6	52,0
	Porto	272	29,8	31,2	83,2
	Santarém	18	2,0	2,1	85,3
	Setúbal	39	4,3	4,5	89,8
	Viana do Castelo	21	2,3	2,4	92,2
	Vila Real	11	1,2	1,3	93,5
	Viseu	26	2,8	3,0	96,4
	Região Autónoma dos Açores	26	2,8	3,0	99,4
	Região Autónoma da Madeira	5	,5	,6	100,0
Total		871	95,3	100,0	
Missing	System	43	4,7		
Total		914	100,0		

Região de residência

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Grande Lisboa	213	23,3	24,5	24,5
	Grande Porto	243	26,6	27,9	52,4
	Outros concelhos	387	42,3	44,4	96,8
	Ilhas - Açores e Madeira	28	3,1	3,2	100,0
	Total	871	95,3	100,0	
Missing	System	43	4,7		
Total		914	100,0		

No seu concelho de residência, existe um posto da PSP?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	672	73,5	75,4	75,4
	Não	170	18,6	19,1	94,5
	Não sabe	49	5,4	5,5	100,0
	Total	891	97,5	100,0	
Missing	System	23	2,5		
Total		914	100,0		

Trabalha ou já trabalhou regularmente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	796	87,1	91,9	91,9
	Não	70	7,7	8,1	100,0
	Total	866	94,7	100,0	
Missing	System	48	5,3		
Total		914	100,0		

Em que profissão ou ocupação (se for mais do que uma, descreva a principal)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Quadros Superiores da Administração Pública, Dirigentes e Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	78	8,5	11,6	11,6
	Técnicos e Profissionais de nível intermédio	205	22,4	30,6	42,2
	Pessoal Administrativo e Similares	142	15,5	21,2	63,3
	Pessoal dos Serviços e Vendedores	157	17,2	23,4	86,7
	Operários, Artífices e Trabalhadores Similares	79	8,6	11,8	98,5
	Total	10	1,1	1,5	100,0
	Missing	System	243	26,6	
Total		671	73,4	100,0	
Total		914	100,0		

Durante os últimos dez anos, viveu ou viveu a sua família algum crime?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	258	28,2	29,7	29,7
	Não	610	66,7	70,3	100,0
	Total	868	95,0	100,0	
Missing	System	46	5,0		
Total		914	100,0		

Descreva por favor o que aconteceu? 1ª descrição

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Assalto ou roubo de casa	64	7,0	25,1	25,1
	Assalto ou roubo de estabelecimento	11	1,2	4,3	29,4
	Assalto ou roubo de viatura	64	7,0	25,1	54,5
	Assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro	45	4,9	17,6	72,2
	assalto ou roubo indiferenciado	28	3,1	11,0	83,1
	Burla	4	,4	1,6	84,7
	Ofensa pública	2	,2	,8	85,5
	Agressão ou violação ou violência	30	3,3	11,8	97,3
	Vandalismo	3	,3	1,2	98,4
	Outros	4	,4	1,6	100,0
	Total	255	27,9	100,0	
	Missing	System	659	72,1	
Total		914	100,0		

Descreva por favor o que aconteceu? 2ª descrição

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Assalto ou roubo de casa	11	1,2	22,4	22,4
	Assalto ou roubo de estabelecimento	9	1,0	18,4	40,8
	Assalto ou roubo de viatura	15	1,6	30,6	71,4
	Assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro	6	,7	12,2	83,7
	Burla	1	,1	2,0	85,7
	Ofensa pública	1	,1	2,0	87,8
	Agressão ou violação ou violência	5	,5	10,2	98,0
	Outros	1	,1	2,0	100,0
	Total	49	5,4	100,0	
	Missing	System	865	94,6	
Total		914	100,0		

Descreva por favor o que aconteceu? 3ª descrição

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Assalto ou roubo de casa	3	,3	21,4	21,4
	Assalto ou roubo de estabelecimento	1	,1	7,1	28,6
	Assalto ou roubo de viatura	5	,5	35,7	64,3
	Assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro	3	,3	21,4	85,7
	Burla	1	,1	7,1	92,9
	Vandalismo	1	,1	7,1	100,0
	Total	14	1,5	100,0	
Missing	System	900	98,5		
Total		914	100,0		

Descreva por favor o que aconteceu? 4ª descrição

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Assalto ou roubo de casa	1	,1	33,3	33,3
	Assalto ou roubo de estabelecimento	1	,1	33,3	66,7
	Outros	1	,1	33,3	100,0
	Total	3	,3	100,0	
Missing	System	911	99,7		
Total		914	100,0		

Em que ano(s) aconteceu? ano 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1985	2	,2	,8	,8
	1990	1	,1	,4	1,2
	1997	3	,3	1,2	2,4
	1998	8	,9	3,3	5,7
	1999	17	1,9	6,9	12,7
	2000	21	2,3	8,6	21,2
	2001	15	1,6	6,1	27,3
	2002	21	2,3	8,6	35,9
	2003	10	1,1	4,1	40,0
	2004	22	2,4	9,0	49,0
	2005	27	3,0	11,0	60,0
	2006	11	1,2	4,5	64,5
	2007	27	3,0	11,0	75,5
	2008	41	4,5	16,7	92,2
	2009	19	2,1	7,8	100,0
	Total	245	26,8	100,0	
Missing	System	669	73,2		
Total		914	100,0		

Em que ano(s) aconteceu? ano 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1991	1	,1	1,7	1,7
	1995	1	,1	1,7	3,3
	2001	6	,7	10,0	13,3
	2002	5	,5	8,3	21,7
	2003	4	,4	6,7	28,3
	2004	1	,1	1,7	30,0
	2005	9	1,0	15,0	45,0
	2006	5	,5	8,3	53,3
	2007	8	,9	13,3	66,7
	2008	12	1,3	20,0	86,7
	2009	8	,9	13,3	100,0
	Total	60	6,6	100,0	
Missing	System	854	93,4		
Total		914	100,0		

Em que ano(s) aconteceu? ano 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2002	2	,2	10,5	10,5
	2005	3	,3	15,8	26,3
	2006	3	,3	15,8	42,1
	2007	4	,4	21,1	63,2
	2008	5	,5	26,3	89,5
	2009	2	,2	10,5	100,0
	Total	19	2,1	100,0	
Missing	System	895	97,9		
Total		914	100,0		

Em que ano(s) aconteceu? ano 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2007	2	,2	33,3	33,3
	2008	2	,2	33,3	66,7
	2009	2	,2	33,3	100,0
	Total	6	,7	100,0	
Missing	System	908	99,3		
Total		914	100,0		

Tempo entre 1ª e 2ª vez - em anos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	,4	6,9	6,9
	1	21	2,3	36,2	43,1
	2	9	1,0	15,5	58,6
	3	4	,4	6,9	65,5
	4	4	,4	6,9	72,4
	5	3	,3	5,2	77,6
	6	2	,2	3,4	81,0
	7	3	,3	5,2	86,2
	8	2	,2	3,4	89,7
	9	1	,1	1,7	91,4
	10	3	,3	5,2	96,6
	12	1	,1	1,7	98,3
	17	1	,1	1,7	100,0
	Total	58	6,3	100,0	
Missing	System	856	93,7		
Total		914	100,0		

Tempo entre 2ª e 3ª vez - em anos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	,8	36,8	36,8
	2	4	,4	21,1	57,9
	3	2	,2	10,5	68,4
	4	2	,2	10,5	78,9
	5	1	,1	5,3	84,2
	6	1	,1	5,3	89,5
	7	1	,1	5,3	94,7
	14	1	,1	5,3	100,0
	Total	19	2,1	100,0	
Missing	System	895	97,9		
Total		914	100,0		

Tempo entre 3ª e 4ª vez - em anos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	,3	50,0	50,0
	2	1	,1	16,7	66,7
	4	1	,1	16,7	83,3
	5	1	,1	16,7	100,0
	Total	6	,7	100,0	
Missing	System	908	99,3		
Total		914	100,0		

Alguma vez foi parado ou questionado pela PSP?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	554	60,6	63,0	63,0
	Não	326	35,7	37,0	100,0
	Total	880	96,3	100,0	
Missing	System	34	3,7		
Total		914	100,0		

Já pediu à PSP qualquer outro tipo de ajuda?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	373	40,8	43,2	43,2
	Não	491	53,7	56,8	100,0
	Total	864	94,5	100,0	
Missing	System	50	5,5		
Total		914	100,0		

Qual foi a situação mais grave sobre a qual pediu ajuda à PSP? 1ª situação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Assalto ou roubo de casa	40	4,4	11,4	11,4	
	Assalto ou roubo de estabelecimento	14	1,5	4,0	15,4	
	Assalto ou roubo de viatura	65	7,1	18,6	34,0	
	Assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro	41	4,5	11,7	45,7	
	assalto ou roubo indiferenciado	34	3,7	9,7	55,4	
	Acidente	64	7,0	18,3	73,7	
	Burla	3	,3	,9	74,6	
	Ofença pública	1	,1	,3	74,9	
	Agressão ou violência ou violação	35	3,8	10,0	84,9	
	Vandalismo	3	,3	,9	85,7	
	Outros	50	5,5	14,3	100,0	
	Total	350	38,3	100,0		
	Missing	System	564	61,7		
	Total		914	100,0		

Qual foi a situação mais grave sobre a qual pediu ajuda à PSP? 2ª situação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Assalto ou roubo de casa	1	,1	5,9	5,9
	Assalto ou roubo de viatura	4	,4	23,5	29,4
	Assalto ou roubo de objectos ou de dinheiro	2	,2	11,8	41,2
	Burla	1	,1	5,9	47,1
	Agressão ou violência ou violação	1	,1	5,9	52,9
	Outros	8	,9	47,1	100,0
	Total	17	1,9	100,0	
Missing	System	897	98,1		
Total		914	100,0		

E nessa situação, a actuação da PSP foi:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfatória	225	24,6	65,8	65,8
	Insatisfatória	117	12,8	34,2	100,0
	Total	342	37,4	100,0	
Missing	System	572	62,6		
Total		914	100,0		

Vive preocupado(a) com o crime?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	172	18,8	19,2	19,2
	Muitas vezes	254	27,8	28,4	47,6
	De vez em quando	331	36,2	37,0	84,6
	Raramente	123	13,5	13,7	98,3
	Nunca	15	1,6	1,7	100,0
	Total	895	97,9	100,0	
Missing	System	19	2,1		
Total		914	100,0		

Na sua perspectiva, nos últimos dez anos, o crime em Portugal:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aumentou	836	91,5	93,6	93,6
	Diminuiu	3	,3	,3	94,0
	Permaneceu igual	44	4,8	4,9	98,9
	Não sabe	10	1,1	1,1	100,0
	Total	893	97,7	100,0	
Missing	System	21	2,3		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - agressão sexual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	12	1,3	1,4	1,4
	2	24	2,6	2,7	4,1
	3	48	5,3	5,5	9,6
	4	149	16,3	17,0	26,5
	Mais grave	639	69,9	72,7	99,2
	Não sabe	7	,8	,8	100,0
	Total	879	96,2	100,0	
Missing	System	35	3,8		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - burla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	14	1,5	1,6	1,6
	2	76	8,3	8,7	10,3
	3	239	26,1	27,4	37,7
	4	396	43,3	45,4	83,0
	Mais grave	147	16,1	16,8	99,9
	Não sabe	1	,1	,1	100,0
	Total	873	95,5	100,0	
Missing	System	41	4,5		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - furto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	5	,5	,6	,6
	2	48	5,3	5,4	6,0
	3	225	24,6	25,4	31,3
	4	403	44,1	45,4	76,8
	Mais grave	203	22,2	22,9	99,7
	Não sabe	3	,3	,3	100,0
	Total	887	97,0	100,0	
Missing	System	27	3,0		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - homicídio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	10	1,1	1,1	1,1
	2	15	1,6	1,7	2,8
	3	31	3,4	3,5	6,3
	4	28	3,1	3,2	9,5
	Mais grave	798	87,3	90,2	99,7
	Não sabe	3	,3	,3	100,0
	Total	885	96,8	100,0	
Missing	System	29	3,2		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - ofensas corporais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	10	1,1	1,1	1,1
	2	24	2,6	2,7	3,8
	3	134	14,7	15,2	19,0
	4	392	42,9	44,3	63,3
	Mais grave	320	35,0	36,2	99,5
	Não sabe	4	,4	,5	100,0
	Total	884	96,7	100,0	
Missing	System	30	3,3		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - rapto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	17	1,9	1,9	1,9
	2	24	2,6	2,7	4,6
	3	32	3,5	3,6	8,3
	4	104	11,4	11,8	20,0
	Mais grave	701	76,7	79,3	99,3
	Não sabe	6	,7	,7	100,0
	Total	884	96,7	100,0	
Missing	System	30	3,3		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - roubo de casa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	2	,2	,2	,2
	2	23	2,5	2,6	2,8
	3	145	15,9	16,3	19,1
	4	456	49,9	51,4	70,5
	Mais grave	256	28,0	28,8	99,3
	Não sabe	6	,7	,7	100,0
	Total	888	97,2	100,0	
Missing	System	26	2,8		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - roubo de viatura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	11	1,2	1,2	1,2
	2	41	4,5	4,6	5,9
	3	189	20,7	21,4	27,3
	4	438	47,9	49,7	77,0
	Mais grave	200	21,9	22,7	99,7
	Não sabe	3	,3	,3	100,0
	Total	882	96,5	100,0	
Missing	System	32	3,5		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - outros roubos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	10	1,1	1,2	1,2
	2	66	7,2	7,8	9,0
	3	255	27,9	30,3	39,4
	4	372	40,7	44,2	83,6
	Mais grave	122	13,3	14,5	98,1
	Não sabe	16	1,8	1,9	100,0
	Total	841	92,0	100,0	
Missing	System	73	8,0		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - tráfico de dinheiro

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	24	2,6	2,7	2,7
	2	91	10,0	10,3	13,1
	3	196	21,4	22,3	35,3
	4	321	35,1	36,5	71,8
	Mais grave	241	26,4	27,4	99,2
	Não sabe	7	,8	,8	100,0
	Total	880	96,3	100,0	
Missing	System	34	3,7		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - tráfico de droga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	18	2,0	2,0	2,0
	2	28	3,1	3,2	5,2
	3	89	9,7	10,1	15,3
	4	248	27,1	28,1	43,4
	Mais grave	492	53,8	55,7	99,1
	Não sabe	8	,9	,9	100,0
	Total	883	96,6	100,0	
Missing	System	31	3,4		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - tráfico de pessoas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	9	1,0	1,0	1,0
	2	20	2,2	2,3	3,3
	3	17	1,9	1,9	5,2
	4	70	7,7	8,0	13,2
	Mais grave	752	82,3	85,6	98,7
	Não sabe	11	1,2	1,3	100,0
	Total	879	96,2	100,0	
Missing	System	35	3,8		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - tráfico de mercadorias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	32	3,5	3,8	3,8
	2	81	8,9	9,7	13,5
	3	241	26,4	28,8	42,3
	4	332	36,3	39,7	82,0
	Mais grave	142	15,5	17,0	98,9
	Não sabe	9	1,0	1,1	100,0
	Total	837	91,6	100,0	
Missing	System	77	8,4		
Total		914	100,0		

Grau de ameaça pública e pessoal - outras situações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos grave	7	,8	3,7	3,7
	2	8	,9	4,2	7,9
	3	29	3,2	15,3	23,3
	4	36	3,9	19,0	42,3
	Mais grave	67	7,3	35,4	77,8
	Não sabe	42	4,6	22,2	100,0
	Total	189	20,7	100,0	
Missing	System	725	79,3		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - cobiça

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	251	27,5	32,3	32,3
	2	156	17,1	20,1	52,4
	3	171	18,7	22,0	74,5
	4	87	9,5	11,2	85,7
	Mais importante	37	4,0	4,8	90,5
	Não sabe	74	8,1	9,5	100,0
	Total	776	84,9	100,0	
Missing	System	138	15,1		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - consumo de drogas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	33	3,6	3,8	3,8
	2	82	9,0	9,5	13,4
	3	182	19,9	21,2	34,6
	4	241	26,4	28,1	62,6
	Mais importante	289	31,6	33,6	96,3
	Não sabe	32	3,5	3,7	100,0
	Total	859	94,0	100,0	
Missing	System	55	6,0		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - cultura de violência

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	92	10,1	11,1	11,1
	2	139	15,2	16,7	27,8
	3	232	25,4	27,9	55,6
	4	185	20,2	22,2	77,9
	Mais importante	144	15,8	17,3	95,2
	Não sabe	40	4,4	4,8	100,0
	Total	832	91,0	100,0	
Missing	System	82	9,0		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - desemprego

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	56	6,1	6,7	6,7
	2	143	15,6	17,0	23,6
	3	223	24,4	26,5	50,1
	4	221	24,2	26,2	76,4
	Mais importante	159	17,4	18,9	95,2
	Não sabe	40	4,4	4,8	100,0
	Total	842	92,1	100,0	
Missing	System	72	7,9		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - falta de educação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	57	6,2	6,8	6,8
	2	124	13,6	14,7	21,5
	3	227	24,8	27,0	48,5
	4	241	26,4	28,6	77,1
	Mais importante	168	18,4	20,0	97,0
	Não sabe	25	2,7	3,0	100,0
	Total	842	92,1	100,0	
Missing	System	72	7,9		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - falta de possibilidade em frequentar os estudos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	162	17,7	19,7	19,7
	2	230	25,2	27,9	47,6
	3	215	23,5	26,1	73,7
	4	115	12,6	14,0	87,6
	Mais importante	57	6,2	6,9	94,5
	Não sabe	45	4,9	5,5	100,0
	Total	824	90,2	100,0	
Missing	System	90	9,8		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - falta de prevenção do crime

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	51	5,6	6,0	6,0
	2	112	12,3	13,2	19,2
	3	235	25,7	27,7	46,9
	4	240	26,3	28,3	75,2
	Mais importante	180	19,7	21,2	96,5
	Não sabe	30	3,3	3,5	100,0
	Total	848	92,8	100,0	
Missing	System	66	7,2		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - fracas condições materiais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	154	16,8	18,6	18,6
	2	188	20,6	22,8	41,4
	3	226	24,7	27,4	68,8
	4	161	17,6	19,5	88,3
	Mais importante	77	8,4	9,3	97,6
	Não sabe	20	2,2	2,4	100,0
	Total	826	90,4	100,0	
Missing	System	88	9,6		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - incapacidade de actuação das forças policiais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	85	9,3	10,3	10,3
	2	118	12,9	14,3	24,6
	3	200	21,9	24,3	48,9
	4	185	20,2	22,5	71,4
	Mais importante	206	22,5	25,0	96,4
	Não sabe	30	3,3	3,6	100,0
	Total	824	90,2	100,0	
Missing	System	90	9,8		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - pobreza

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	93	10,2	11,3	11,3
	2	153	16,7	18,6	29,9
	3	269	29,4	32,6	62,5
	4	177	19,4	21,5	84,0
	Mais importante	110	12,0	13,3	97,3
	Não sabe	22	2,4	2,7	100,0
	Total	824	90,2	100,0	
Missing	System	90	9,8		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - pouca severidade com os infractores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importanrte	25	2,7	3,0	3,0
	2	62	6,8	7,4	10,3
	3	133	14,6	15,8	26,2
	4	207	22,6	24,6	50,8
	Mais importante	381	41,7	45,3	96,1
	Não sabe	33	3,6	3,9	100,0
	Total	841	92,0	100,0	
Missing	System	73	8,0		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - problemas familiares

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importanrte	67	7,3	8,3	8,3
	2	151	16,5	18,7	27,0
	3	252	27,6	31,2	58,2
	4	209	22,9	25,9	84,0
	Mais importante	95	10,4	11,8	95,8
	Não sabe	34	3,7	4,2	100,0
	Total	808	88,4	100,0	
Missing	System	106	11,6		
Total		914	100,0		

Classifique cada uma das causas de criminalidade - outros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importanrte	8	,9	10,0	10,0
	3	7	,8	8,8	18,8
	4	10	1,1	12,5	31,3
	Mais importante	23	2,5	28,8	60,0
	Não sabe	32	3,5	40,0	100,0
	Total	80	8,8	100,0	
Missing	System	834	91,2		
Total		914	100,0		

A PSP faz o que está ao seu alcance para ajudar as pessoas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre	79	8,6	9,2	9,2
	Quase sempre	283	31,0	33,1	42,3
	Em determinadas situações	328	35,9	38,3	80,6
	Quase nunca	73	8,0	8,5	89,1
	Nunca	5	,5	,6	89,7
	Não sabe	88	9,6	10,3	100,0
	Total	856	93,7	100,0	
Missing	System	58	6,3		
Total		914	100,0		

Indique o grau de satisfação relativamente à actuação da PSP.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito(a) satisfeito(a)	36	3,9	4,4	4,4
	Satisfeito(a)	238	26,0	29,1	33,5
	Nem satisfeito nem insatisfeito	244	26,7	29,8	63,2
	Pouco satisfeito(a)	135	14,8	16,5	79,7
	Insatisfeito(a)	56	6,1	6,8	86,6
	Não sabe	110	12,0	13,4	100,0
	Total	819	89,6	100,0	
Missing	System	95	10,4		
Total		914	100,0		

Nos últimos dez anos, a actuação da PSP:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Melhorou bastante	68	7,4	8,0	8,0
	Melhorou	328	35,9	38,6	46,6
	Está na mesma	196	21,4	23,1	69,6
	Piorou	105	11,5	12,4	82,0
	Piorou bastante	25	2,7	2,9	84,9
	Não sabe	128	14,0	15,1	100,0
	Total	850	93,0	100,0	
Missing	System	64	7,0		
Total		914	100,0		

A PSP deveria usar da força com maior regularidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discorda totalmente	97	10,6	11,1	11,1
	2	142	15,5	16,2	27,3
	3	211	23,1	24,1	51,3
	4	153	16,7	17,4	68,8
	Concorda totalmente	257	28,1	29,3	98,1
	Não sabe	17	1,9	1,9	100,0
	Total	877	96,0	100,0	
Missing	System	37	4,0		
Total		914	100,0		

A PSP tem formação adequada para exercer as suas funções

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discorda totalmente	71	7,8	8,0	8,0
	2	162	17,7	18,3	26,4
	3	255	27,9	28,9	55,3
	4	225	24,6	25,5	80,7
	Concorda totalmente	83	9,1	9,4	90,1
	Não sabe	87	9,5	9,9	100,0
	Total	883	96,6	100,0	
Missing	System	31	3,4		
Total		914	100,0		

A PSP dispõe dos meios materiais necessários ao desempenho das suas funções

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Discorda totalmente	207	22,6	23,5	23,5
	2	287	31,4	32,7	56,2
	3	194	21,2	22,1	78,3
	4	84	9,2	9,6	87,8
	Concorda totalmente	24	2,6	2,7	90,6
	Não sabe	83	9,1	9,4	100,0
	Total	879	96,2	100,0	
Missing	System	35	3,8		
Total		914	100,0		

**Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP -
melhores esquadras**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	66	7,2	7,8	7,8
	2	100	10,9	11,9	19,7
	3	206	22,5	24,5	44,2
	4	225	24,6	26,8	71,0
	Mais importante	219	24,0	26,0	97,0
	Não sabe	25	2,7	3,0	100,0
	Total	841	92,0	100,0	
Missing	System	73	8,0		
Total		914	100,0		

**Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP -
uniformes mais adequados**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	236	25,8	28,4	28,4
	2	194	21,2	23,3	51,7
	3	202	22,1	24,3	76,1
	4	101	11,1	12,2	88,2
	Mais importante	74	8,1	8,9	97,1
	Não sabe	24	2,6	2,9	100,0
	Total	831	90,9	100,0	
Missing	System	83	9,1		
Total		914	100,0		

**Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP -
salários mais atractivos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	28	3,1	3,3	3,3
	2	90	9,8	10,6	13,9
	3	225	24,6	26,5	40,4
	4	271	29,6	32,0	72,4
	Mais importante	205	22,4	24,2	96,6
	Não sabe	29	3,2	3,4	100,0
	Total	848	92,8	100,0	
Missing	System	66	7,2		
Total		914	100,0		

Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP - mais formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	1	,1	,1	,1
	2	21	2,3	2,4	2,5
	3	78	8,5	9,0	11,6
	4	258	28,2	29,9	41,5
	Mais importante	487	53,3	56,4	97,9
	Não sabe	18	2,0	2,1	100,0
	Total	863	94,4	100,0	
Missing	System	51	5,6		
Total		914	100,0		

Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP - melhoria da conduta ética

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	10	1,1	1,2	1,2
	2	42	4,6	4,9	6,0
	3	121	13,2	14,1	20,1
	4	240	26,3	27,9	48,0
	Mais importante	430	47,0	50,0	98,0
	Não sabe	17	1,9	2,0	100,0
	Total	860	94,1	100,0	
Missing	System	54	5,9		
Total		914	100,0		

Medidas capazes de trazerem uma mudança positiva no desempenho da PSP - outras razões

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos importante	7	,8	4,4	4,4
	2	3	,3	1,9	6,3
	3	8	,9	5,0	11,3
	4	13	1,4	8,1	19,4
	Mais importante	105	11,5	65,6	85,0
	Não sabe	24	2,6	15,0	100,0
	Total	160	17,5	100,0	
Missing	System	754	82,5		
Total		914	100,0		

Em apreciação geral, como classifica o desempenho da PSP?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bom	263	28,8	30,0	30,0
	Mau	44	4,8	5,0	35,0
	Um intermédio entre o bom e o mau	537	58,8	61,2	96,1
	Não sabe	34	3,7	3,9	100,0
	Total	878	96,1	100,0	
Missing	System	36	3,9		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - capturar assaltantes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	113	12,4	13,3	13,3
	2	210	23,0	24,6	37,9
	3	306	33,5	35,9	73,8
	4	152	16,6	17,8	91,7
	Muito satisfeito	21	2,3	2,5	94,1
	Não sabe	50	5,5	5,9	100,0
	Total	852	93,2	100,0	
Missing	System	62	6,8		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - ter conhecimento da comunidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	55	6,0	6,5	6,5
	2	182	19,9	21,4	27,8
	3	340	37,2	40,0	67,8
	4	174	19,0	20,4	88,2
	Muito satisfeito	41	4,5	4,8	93,1
	Não sabe	59	6,5	6,9	100,0
	Total	851	93,1	100,0	
Missing	System	63	6,9		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - educar crianças em idade escolar sobre a Lei e a Ordem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	92	10,1	10,8	10,8
	2	195	21,3	22,9	33,8
	3	267	29,2	31,4	65,2
	4	174	19,0	20,5	85,6
	Muito satisfeito	64	7,0	7,5	93,2
	Não sabe	58	6,3	6,8	100,0
	Total	850	93,0	100,0	
Missing	System	64	7,0		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - investigar a fraude empresarial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	189	20,7	22,6	22,6
	2	232	25,4	27,7	50,2
	3	221	24,2	26,4	76,6
	4	97	10,6	11,6	88,2
	Muito satisfeito	24	2,6	2,9	91,1
	Não sabe	75	8,2	8,9	100,0
	Total	838	91,7	100,0	
Missing	System	76	8,3		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com a criminalidade organizada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	152	16,6	17,9	17,9
	2	251	27,5	29,6	47,6
	3	228	24,9	26,9	74,5
	4	114	12,5	13,5	88,0
	Muito satisfeito	41	4,5	4,8	92,8
	Não sabe	61	6,7	7,2	100,0
	Total	847	92,7	100,0	
Missing	System	67	7,3		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com a droga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	134	14,7	15,8	15,8
	2	212	23,2	25,0	40,8
	3	258	28,2	30,4	71,2
	4	155	17,0	18,3	89,5
	Muito satisfeito	50	5,5	5,9	95,4
	Não sabe	39	4,3	4,6	100,0
	Total	848	92,8	100,0	
Missing	System	66	7,2		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com a prostituição

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	99	10,8	11,9	11,9
	2	235	25,7	28,3	40,2
	3	260	28,4	31,3	71,6
	4	135	14,8	16,3	87,8
	Muito satisfeito	32	3,5	3,9	91,7
	Não sabe	69	7,5	8,3	100,0
	Total	830	90,8	100,0	
Missing	System	84	9,2		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com as marchas e as manifestações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	52	5,7	6,3	6,3
	2	119	13,0	14,5	20,8
	3	295	32,3	35,8	56,6
	4	227	24,8	27,6	84,2
	Muito satisfeito	84	9,2	10,2	94,4
	Não sabe	46	5,0	5,6	100,0
	Total	823	90,0	100,0	
Missing	System	91	10,0		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com o alcoolismo ao volante

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	42	4,6	5,0	5,0
	2	119	13,0	14,1	19,1
	3	244	26,7	28,9	47,9
	4	281	30,7	33,3	81,2
	Muito satisfeito	124	13,6	14,7	95,9
	Não sabe	35	3,8	4,1	100,0
	Total	845	92,5	100,0	
Missing	System	69	7,5		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - lidar com a vadiagem e a criminalidade de rua

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	148	16,2	17,4	17,4
	2	226	24,7	26,6	43,9
	3	260	28,4	30,6	74,5
	4	143	15,6	16,8	91,3
	Muito satisfeito	42	4,6	4,9	96,2
	Não sabe	32	3,5	3,8	100,0
	Total	851	93,1	100,0	
Missing	System	63	6,9		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - prevenir a criminalidade na área de residência

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	169	18,5	19,9	19,9
	2	212	23,2	24,9	44,8
	3	266	29,1	31,3	76,1
	4	117	12,8	13,8	89,9
	Muito satisfeito	48	5,3	5,6	95,5
	Não sabe	38	4,2	4,5	100,0
	Total	850	93,0	100,0	
Missing	System	64	7,0		
Total		914	100,0		

Grau de satisfação sobre o desempenho público da PSP em relação - outras justificações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito insatisfeito	13	1,4	20,3	20,3
	2	5	,5	7,8	28,1
	3	10	1,1	15,6	43,8
	4	3	,3	4,7	48,4
	Muito satisfeito	5	,5	7,8	56,3
	Não sabe	28	3,1	43,8	100,0
	Total	64	7,0	100,0	
Missing	System	850	93,0		
Total		914	100,0		

Acha que os agentes da PSP são:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mais honestos do que a maioria das pessoas	23	2,5	2,7	2,7
	Tão honestos como a maioria das pessoas	742	81,2	85,7	88,3
	Menos honestos do que a maioria das pessoas	38	4,2	4,4	92,7
	Não sabe	63	6,9	7,3	100,0
	Total	866	94,7	100,0	
Missing	System	48	5,3		
Total		914	100,0		

Sobre a actuação dos agentes da PSP - são educados no trato com as pessoas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inteiraente falso	28	3,1	3,2	3,2
	2	133	14,6	15,1	18,2
	3	332	36,3	37,6	55,8
	4	282	30,9	31,9	87,8
	Inteiraente verdadeiro	90	9,8	10,2	98,0
	Não sabe	18	2,0	2,0	100,0
	Total	883	96,6	100,0	
Missing	System	31	3,4		
Total		914	100,0		

Sobre a actuação dos agentes da PSP - prestam informações úteis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inteiramente falso	4	,4	,5	,5
	2	67	7,3	7,6	8,1
	3	274	30,0	31,1	39,2
	4	353	38,6	40,1	79,2
	Inteiramente verdadeiro	168	18,4	19,1	98,3
	Não sabe	15	1,6	1,7	100,0
	Total	881	96,4	100,0	
Missing	System	33	3,6		
Total		914	100,0		

Sobre a actuação dos agentes da PSP - são distantes no trato com as pessoas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inteiramente falso	68	7,4	7,8	7,8
	2	247	27,0	28,2	36,0
	3	311	34,0	35,5	71,5
	4	163	17,8	18,6	90,1
	Inteiramente verdadeiro	69	7,5	7,9	97,9
	Não sabe	18	2,0	2,1	100,0
	Total	876	95,8	100,0	
Missing	System	38	4,2		
Total		914	100,0		

Sobre a actuação dos agentes da PSP - são grosseiros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inteiramente falso	170	18,6	19,7	19,7
	2	313	34,2	36,3	56,0
	3	247	27,0	28,6	84,6
	4	94	10,3	10,9	95,5
	Inteiramente verdadeiro	22	2,4	2,5	98,0
	Não sabe	17	1,9	2,0	100,0
	Total	863	94,4	100,0	
Missing	System	51	5,6		
Total		914	100,0		

Qual é o grau de utilidade social que atribui ao trabalho da PSP?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada útil	5	,5	,6	,6
	2	22	2,4	2,5	3,0
	3	115	12,6	13,0	16,0
	4	204	22,3	23,0	39,0
	Muito útil	534	58,4	60,2	99,2
	Não sabe	7	,8	,8	100,0
	Total	887	97,0	100,0	
Missing	System	27	3,0		
Total		914	100,0		

ÍNDICE

Introdução.....	2
I. Procedimento metodológico.....	6
II. Entre discursos: polícias bons e polícias maus.....	8
III. PSP: vivências e percepções categorizadas.....	14
Conclusões	42
Referências.....	45
Anexos.....	46
Entrevistas	46
Inquérito.....	67
• Tratamento das variáveis por frequências.....	72
Índice.....	102