

# POLICIA MENTO

DE



REPRESENTAÇÕES E  
PRÁTICAS DA POPULAÇÃO  
E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL  
NA POLÍCIA

# PROXIMI DADE

Manuel Lisboa  
Ana Lúcia Teixeira



# **POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE**

**REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DA POPULAÇÃO  
E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL NA POLÍCIA**

Manuel Lisboa  
Ana Lúcia Teixeira



POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE  
REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS DA POPULAÇÃO E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL NA POLÍCIA

Autores: Manuel Lisboa e Ana Lúcia Teixeira

Diretor da coleção: Manuel Carlos Silva  
Subdiretores: Luís Baptista e Ana Paula Marques

Capa: António Pedro  
Revisão: Pedro Lisboa

© Edições Húmus, Lda., 2015 e autores  
Apartado 7081  
4764-908 Ribeirão – V.N. Famalicão  
Telef. 926 375 305  
humus@humus.com.pt

Impressão: Papelmunde, SMG, Lda. – V.N. Famalicão  
1.ª edição: Dezembro de 2015  
Depósito Legal: 402964/15  
ISBN: 978-989-755-187-1

Coleção Debater O Social – 35

Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA.FCSH/UNL), UID/SOC/04647/2013, com o apoio financeiro da FCT/MCTES através de fundos Nacionais.

# ÍNDICE

<b>Introdução</b>	7
<b>1. O Policiamento de Proximidade.</b>	
<b>Contextos sócio-históricos, teorias e conceitos</b>	11
<b>2. O Programa Integrado de Policiamento de Proximidade</b>	17
<b>3. Estratégia e Instrumentos Metodológicos</b>	21
3.1. Pesquisa bibliográfica	21
3.2. Unidades de análise	22
3.2.1. Esquadras e agentes (clientes internos)	22
3.2.2. População (clientes externos)	26
3.3. Questionários	27
3.4. Aplicação do questionário	28
3.5. Trabalho de campo	29
3.6. Validação, tratamento e análise dos dados	29
<b>4. O Meio Envolvente. Caracterização, representações e percepções</b>	31
4.1. Cidadania e sentimento de insegurança	33
4.2. Qualidade do serviço policial face aos clientes externos, em termos de assistência e protecção	38
4.3. Satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado	47
4.3.1. Percepção da adequação e orientação dos meios policiais	47
4.3.2. Visibilidade da PSP para a população	53
4.4. Imagem, credibilidade e confiança da PSP junto do público	58
<b>5. Os Elementos Policiais. Contexto organizacional, práticas e percepções</b>	61
5.1. Percepção do serviço prestado e das representações do público	62

5.1.1. Caracterização da zona de actuação em termos de segurança	62
5.1.2. Tipos de rotinas de policiamento praticadas	63
5.1.3. Percepção da adequação das rotinas quotidianas e das condições materiais para o exercício da actividade	65
5.1.4. Relação com a população	66
5.1.5. Percepção da adequação e do funcionamento dos programas de policiamento de proximidade já existentes	68
5.1.6. Percepção da autoridade e do poder da polícia pela população	71
5.2. Práticas profissionais e motivação para o serviço	74
5.2.1. Tipo de serviço que faz e qual gostaria de fazer	75
5.2.2. Satisfação com o local de trabalho e clima organizacional	77
5.3. Relacionamento com o meio envolvente	79
<b>6. Síntese Conclusiva. Potencialidades e desafios</b>	<b>85</b>
6.1. Meio envolvente	86
6.2. O meio interno: o contexto organizacional da PSP	88
<b>Referências bibliográficas</b>	<b>91</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>95</b>
<b>Índice de quadros</b>	<b>97</b>