

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

Introdução	7
1. O Policiamento de Proximidade.	
Contextos sócio-históricos, teorias e conceitos	11
2. O Programa Integrado de Policiamento de Proximidade	17
3. Estratégia e Instrumentos Metodológicos	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
4. O Meio Envolvente. Caracterização, representações e percepções	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
5. Os Elementos Policiais. Contexto organizacional, práticas e percepções	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
6. Síntese Conclusiva. Potencialidades e desafios	85
6.1. Meio envolvente	86
6.2. O meio interno: o contexto organizacional da PSP	88
Referências bibliográficas	91
Índice de figuras	95
Índice de quadros	97