

A Profissão Polícia: Um Constructo Contínuo da Representação Social ¹

Nuno Caetano Lopes de Barros Poiars²

Palavras-chave: Polícia, Mudança Social, Profissão e Representação Sócio-profissional.

É um lugar comum defender-se que as mudanças sociais estão a levar as Organizações a apresentar sinais de modernidade, tornando-se um campo fértil de experiências que visam a adaptação aos novos cenários, onde as práticas de desenvolvimento dos recursos humanos, assentes num conhecimento multidisciplinar, ganham um especial destaque nas opções estratégicas das classes dirigentes. Um bom gestor tem de ser multifacetado e dominar uma panóplia de áreas fundamentais para o exercício da sua arte porque a interdependência entre as diversas disciplinas é entendida, actualmente, como condição necessária em todos os domínios da actividade humana.

Mas se é indubitável que Portugal é um país em mudança, não é menos verdade que é constituído por uma massa humana mais exigente, sobretudo junto daqueles que servem a causa pública, destacando-se o discurso constante direccionado ao investimento governamental no domínio da segurança interna, passando a ser uma vertente estratégica nas agendas dos diversos partidos políticos constitucionais. As questões relacionadas com a segurança, a tranquilidade e a ordem pública, por um lado, e o controlo e a fiscalização do desempenho das polícias, por outro, são temas frequentemente debatidos em sedes nacionais, comunitárias ou mesmo mundiais. Conforme refere o ex-ministro da Administração Interna Alberto Costa, “em meados dos anos noventa, a sociedade portuguesa, em matéria de segurança, era atravessada por duas exigências de sentido potencialmente contraditório. Por um lado, verificava-se uma procura crescente de protecção frente a factores de insegurança em desenvolvimento – e essa procura, para além do mais, exprimia-se no desejo de «mais polícia» e mesmo, para muitos, de «mais poder» para a polícia. Por outro lado, a acumulação de incidentes envolvendo abusos policiais, sem oportuno e convincente esclarecimento e responsabilização, num país com história neste domínio, tornava viva a exigência de uma mudança que significasse níveis mais efectivos de garantia contra abusos e, quando se justificasse, de sancionamento de responsáveis.” (Costa, s/d: 11).

¹ O presente documento representa, nas linhas gerais, um resumo de uma dissertação de Mestrado em Sociologia (variante de Recursos Humanos e Desenvolvimento Sustentável), apresentada à Universidade de Évora em Jan/2005, subordinada ao tema “A Profissão Polícia: Uma Nova Lógica Sócio-profissional e Organizacional – O Caso da PSP do Distrito de Beja”, sob a orientação do Professor Doutor Carlos Alberto da Silva. Um segundo artigo mais sucinto, sobre o mesmo tema, vai ser editado com o título “Para Lá da Farda, da Estrela e da Arma” (2005), no volume comemorativo dos vinte anos do ISCP (Lisboa).

² nunopoiars@hotmail.com

Hoje em dia, o direito à segurança é proclamado ao mesmo nível que o direito ao trabalho, ao alojamento, à educação ou à cultura (Fenech, 2001), pois é um valor basilar para que todos os outros pilares da sociedade, não menos importantes, (o turismo, o ensino, a saúde, o comércio, etc.) possam desenvolver-se em harmonia. Nas sociedades modernas a segurança converteu-se inclusivamente em um bem consumível, onde as empresas de segurança privada ganham cada vez mais espaço num terreno carente (Fernández, 1990). Neste cenário surge o papel dos polícias, inseridos numa sociedade com relações cada vez mais complexas e, por isso, também eles devem estar preparados e aprender a adaptar-se, procurando corresponder às expectativas dos seus clientes através de um trabalho de imagem e qualidade da oferta, promovendo os seus serviços para que, acima de tudo, a sociedade tenha uma representação positiva da profissão que exercem. Mas, para isso, na classe dirigente deve haver um empenho paralelo no campo da motivação, que vá ao encontro dos interesses dos actores internos, pois é um facto que “não há serviço eficaz sem um prestador de serviço disposto a fazê-lo, sem um receptor capaz de o receber e sem a capacidade relacional dos dois lados. Também não há qualidade parcial e, ainda menos, qualidade total sem o envolvimento prioritário do empregado de base” (Crozier, 1994: 22). Assim, após este breve enquadramento, que alterações mais significativas têm ocorrido na Polícia de Segurança Pública (PSP)?

A formação tem sido uma das vertentes mais atendidas e alvo das maiores preocupações dos sucessivos Governos. “Um terço dos efectivos policiais, admitidos antes de 1979, tinha um capital educacional mínimo e não havia tido acesso a processos de aperfeiçoamento e de actualização; outro terço possuía também habilitações escolares abaixo das que já então vigoravam para entrar na profissão policial (nove anos de escolaridade); e muitos tinham estado prolongadamente afastados do contacto com a sua profissão” (Costa, s/d: 36). A criação da Escola Superior de Polícia e o início das suas actividades no ano lectivo de 1984/85, foi um marco decisivo na história da PSP, dando início ao processo de “independência” funcional da Polícia em relação ao Exército. Neste aspecto a mudança foi incontornável pois representou o aparecimento de uma nova geração de Oficiais e um novo regime de saberes atestado por um diploma de licenciatura.

Nos últimos anos da década de 90 do século passado foi dado outro passo significativo: a conclusão do 5.º ano da licenciatura em ciências policiais começou a implicar a elaboração de um trabalho final sujeito a discussão pública. Representou um avanço substancial na produção académica na área das ciências policiais e a consolidação deste novo domínio científico que, na realidade portuguesa, não tem mais do que duas décadas. Este aprofundamento está a ganhar especial intensidade com a procura crescente de estudos pós-graduados, em universidades portuguesas (e estrangeiras), nas mais diversas áreas científicas. Em 1997, um grupo constituído

por magistrados, professores universitários e Oficiais superiores da Guarda Nacional Republicana (GNR) e da PSP, efectuou uma avaliação do ensino e dos processos de formação no domínio das forças de segurança. Os efeitos desse relatório e da avaliação efectuada exerceram-se desde logo através de algumas decisões político-administrativas, tendo inspirado a passagem da Escola Superior de Polícia a Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) (Costa, s/d), reforçando a sua vocação enquanto estabelecimento de ensino superior de segurança interna.

Um das mudanças mais significativas, foi a nomeação do director nacional da PSP em 2002 que, pela primeira vez, não foi um Oficial oriundo do Exército mas sim um magistrado, tornando-se o primeiro civil a dirigir a PSP. Foi um passo importante, sobretudo porque a PSP tinha agora, mais do que nunca, um cunho civilista. O novo director nacional surgiu com um discurso novo – assente em termos como *cultura de gestão, modernidade, estratégia de mudança, mobilização de energias, políticas integradas e empenho de todos* – que encontrou eco em muitos quadrantes no seio da instituição policial pois apelava a uma gestão participada e à resolução dos problemas mais profundos que assolavam a PSP. As pessoas começaram a acreditar na mudança. Os tempos que se seguiram foram de uma grande produção administrativa que visou sobretudo o levantamento do estado da situação para apoio à decisão, na perspectiva de colmatar eventuais lacunas através de um planeamento estratégico e prospectivo. No entanto, volvidos dois anos, os problemas mantêm-se. O descontentamento entre os profissionais da Polícia é geral e as reclamações são constantes, inclusive na classe de Oficiais. Se de facto o principal motor de mudança é a equipa dirigente (Crozier, 1994) julgo que existem motivos para alguma preocupação.

Outra mudança significativa tem sido a política desenvolvida no âmbito do designado policiamento de proximidade (ou comunitário), desde a década de 90 do século passado, emergindo projectos especiais como a Escola Segura, Comércio Seguro, Idosos em Segurança, Policiamento de Bairro, etc. Um pouco por todo o país, com maior ou menor projecção, verifica-se o desenvolvimento de inúmeras actividades tendo como base a filosofia do policiamento de proximidade. No entanto, alguns autores (Sainsaulieu, 1997 e Fenech, 2001) consideram que estas iniciativas têm efeitos perversos e não conseguem atingir os objectivos traçados atendendo, entre outros argumentos, à promiscuidade que se gera na relação polícia-cidadão.

Outro grande marco diz respeito à atribuição de novas competências em matéria de investigação criminal. Foi um passo determinante para o fomento da especialização, o aumento da formação e o reforço do peso institucional em um domínio competitivo, perante outras forças e serviços de segurança, numa disputa de interesses que, muitas das vezes, prejudica o fim último de um serviço público. Por fim, importa ainda referir que a Polícia tem assistido a avanços significativos na área

do sindicalismo, demarcando-se com maior profundidade o cunho civilista desde a última revisão da lei orgânica, culminando recentemente na lei n.º 14/2002, de 19 de Fevereiro, que legisla sobre a liberdade sindical e a negociação colectiva na PSP.

Assim, perante este breve enquadramento, considere pertinente aprofundar o estudo desta profissão, sobretudo num domínio que ainda não tem uma tradição profunda em Portugal – a Sociologia das Profissões (Rodrigues, 2002), em articulação com o domínio da gestão de recursos humanos. É indubitável o papel da sociologia portuguesa (e não só) no estudo das organizações, do trabalho e das relações laborais. Na linha de pensamento de Maria Fonseca, “O interesse da sociologia, aplicada ao mundo do trabalho, tem-se manifestado na produção sucessiva de paradigmas teóricos de análise, que a seu tempo, têm traduzido as preocupações de teóricos e de investigadores” (Fonseca, 2003: 43). A abordagem sociológica permite compreender como os homens agem na organização (...). Os indivíduos não são executantes, mas actores com comportamentos estratégicos (Duluc, 2000). Renaud Sainsaulieu confere igualmente um especial enfoque à perspectiva sociológica da GRH: “Assiste-se ao desenvolvimento de novas práticas de gestão de pessoal, no domínio da animação de grupos de trabalho, da formação e da requalificação, da gestão previsional do emprego e das competências e de novas modalidades de recrutamento. A sociologia, que estuda a dinâmica de reprodução e de transformação dos conjuntos humanos estruturados, não fica alheia a este fenómeno e procura construir uma perspectiva sociológica para equacionar a gestão de recursos humanos (Sainsaulieu, 1993)” (Fonseca, 2003: 51). No entanto, no plano das representações sócio-profissionais, a profissão polícia tem sido um campo de investigação muito negligenciado, até recentemente, ganhando projecção sobretudo no último quarto do século passado (Monjardet e Thoening, 1994).

A Sociologia é uma ciência que “investiga os variados modos como as acções dos homens são condicionados por relações estabelecidas ao nível dos grupos e organizações em que se inserem e cujas características elas próprias produzem e reproduzem (e transformam): as famílias, os círculos de vizinhança, as colectividades locais, os meios profissionais, os aparelhos institucionais, os Estados, as sociedades-nações, etc.” (Silva e Pinto, 2001: 21). Face a esta variedade de objecto de estudo, surgem diversas abordagens possíveis: sociologia da educação, urbana, industrial, da saúde, das organizações, do trabalho, da família, do crime e da violência, etc. “Face a complexidade crescente dos sistemas sociais contemporâneos, algumas vertentes da sociedade, não obstante a sua interligação, constituem objecto de estudo de especializações da Sociologia” (Baltazar, 2002: 57). Uma destas sociologias especiais trata das questões relacionadas com a actividade profissional: falo pois de uma sociologia das profissões. Conforme refere Claude Dubar, “na sua obra de síntese, R. Nisbet (1966) mostra até que ponto todos os fundadores da sociologia, na sua

reflexão teórica e nos seus trabalhos empíricos, concederam um lugar central à análise das actividades profissionais.” (Dubar, 1997: 126). As profissões começam a atrair, cada vez mais, os investigadores académicos, “considerando-as formas «superiores» de organização social, (tendo por referente as sociedades tradicionais) e, portanto, manifestações de desenvolvimento e modernidade.” (Rodrigues, 2002: 02).

Em Portugal, apesar de alguns passos consistentes, a projecção da sociologia das profissões ainda é muito tímida; “durante cerca de vinte anos, no período em que nasceu e se desenvolveu entre nós a sociologia, o ramo da sociologia das profissões, precoce e vivaz em outros países, não encontrou qualquer eco em Portugal. (...) Na verdade, a sociologia das profissões tinha uma história já bem antiga, mas quase toda ela feita dentro dos paradigmas teóricos desenvolvidos pela sociologia norte-americana. (...)” (Freire, 2002: vii). O “aparecimento da sociologia das «profissões» nos Estados Unidos não derivou directamente da tradição dos fundadores, mas de uma estratégia de profissionalização dos sociólogos confrontados, durante a crise de 1929, com os pedidos do governo Hoover para compreender a evolução da sociedade e ajudar a definir a sua política.” (Dubar, 1997: 128).

Como já foi referido, em Portugal, o percurso desta sociologia especializada encontra-se ainda num estágio muito embrionário, havendo contudo alguns trabalhos de referência neste domínio, como é o exemplo da obra “Sociologia das Profissões” (1997) de Maria de Lurdes Rodrigues. Segundo esta autora, a “sociologia das profissões não tem qualquer tradição em Portugal tanto ao nível dos programas de ensino, como do desenvolvimento de investigação empírica. O estudo do processo de profissionalização dos engenheiros em Portugal (Rodrigues, 1998) foi uma primeira experiência, isolada e sem outros paralelos no sentido estrito.” (Rodrigues, 2002: 129). Existem ainda outras investigações como a de António Nóvoa (1987) sobre os professores primários, Helena Araújo (1985, 1990, 1991) no campo da sociologia da educação; Noémia Lopes (1994) sobre as enfermeiras; Carlos Gonçalves (1996) sobre os economistas; Graça Carapineiro com o estudo *Saberes e Poderes no Hospital* (1993) (Rodrigues, 2002) e Carlos Silva (1997, 2001) sobre identidades profissionais na saúde. “Na actualidade, a investigação sociológica sobre os *grupos profissionais* tem-se desenvolvido notavelmente, em particular com a incorporação da dimensão das *identidades* (Dubar, etc.) e a extensão da pesquisa empírica a novas categorias com visibilidade pública sensível (militares, polícias, etc.)” (Freire, 2001: 328). Mais recentes têm sido as abordagens sistémicas no estudo das profissões. Destacam-se os trabalhos de Andrew Abbott “marcados pela preocupação de construção de uma teoria sistémica que permita explicar a diversidade e complexidade das situações no domínio das profissões e identificar modelos.” (Rodrigues, 2002: 93).

Relativamente à profissão polícia, o estudo em Portugal, à luz desta sociologia especial, ainda não encontrou um eco que projectasse com especial relevância esta

actividade no mundo científico, havendo de facto alguns avanços significativos para lá das fronteiras lusas. Dominique Monjardet é um dos autores que mais se tem debruçado sobre as questões relacionadas com a profissão polícia. Mas também Manuel Fernández tem investigado com rigor esta profissão em particular. Existem ainda muitos trabalhos que abordam a organização policial, sobretudo estudos de fim de curso de licenciatura do ISCPSI. Mas a maioria das investigações centra-se sobretudo no domínio da gestão de recursos humanos, a cultura organizacional e vertentes técnico-policiais. Têm surgido igualmente alguns trabalhos no domínio da sociologia das profissões, mas que não foram sujeitos a uma reflexão suficientemente aprofundada, ou em outras áreas científicas como é o caso da visão antropológica de Susana Durão (2002). Assim, após um breve enquadramento, tal como Émile Durkheim, “a nossa primeira tarefa deve ser portanto a de determinar a ordem dos factos que nos propomos estudar” (Durkheim, 2001: 20) sob a designação de profissão e representação sócio-profissional.

Tal como refere Maria de Lurdes Rodrigues, importa, em primeiro lugar, tecer uma “primeira interrogação – o que é uma profissão? Que traços ou características as distinguem de outras ocupações? – constitui a principal preocupação de uma série de autores, que procurarão identificar tais características, atributos ou traços e definir o tipo «perfeito» ou ideal de profissão.” (Rodrigues, 2002: 07). O “conceito de profissão já possui, há muito, o seu carimbo sociológico, isto é, a sua legitimidade enquanto área de conhecimento, sendo inclusive a categoria central de todo um campo da sociologia académica: a sociologia das profissões.” (Perrusi, 2000: 73).

Destaquemos apenas algumas possíveis abordagens ao conceito de profissão: João Freire refere que “a palavra profissão indica a actividade desenvolvida por um trabalhador em termos individuais. Mas mais genericamente serve também para designar uma qualquer actividade específica de interesse económico. E neste sentido, como adjectivo, o seu âmbito é tão lato que chega a abarcar, não somente o conjunto indiscriminado das actividades individuais – é habitual dizer-se, por exemplo, de formação profissional, de doenças profissionais, etc. –, mas igualmente a actividade das próprias empresas: fala-se, por exemplo, em estruturas profissionais, com referência a um determinado sector económico com alguma afinidade de produtos ou serviços (o automóvel, os electrodomésticos, os seguros etc.) ou às associações de representação dos trabalhadores que lhes correspondem (...)” (Freire, 2001: 320). A “profissão é percebida como uma fonte de valores moralizantes, civilizadores e restauradores de uma ética perdida. Dessa forma, para Durkheim, a profissão seria justamente um melhor cimento que a religião (Paicheler, 1992). A vocação profissional absorve e integra os melhores elementos do compromisso religioso, entre os quais um aspecto fundamental: o seu carácter de missão.” (Perrusi, 2000: 80). É ainda “importante interrogarmo-nos sobre o conceito de profissão, considerado de modo

distinto pelas abordagens funcionalista e interaccionista da sociologia das profissões. Se a abordagem funcionalista, na qual se integram os trabalhos de Parson, o conceito de profissão é construído *como um objecto teórico em ruptura com os objectos da prática quotidiana* (Bourdoncle, 1991), a abordagem interaccionista configura-o numa estreita relação com as práticas, ficando o mais perto possível das interpretações e representações dos autores (Ibidem).” (Silva, 2003: 101).

Após a apresentação de algumas abordagens possíveis, coloca-se a questão: que critérios é que definem a existência de uma profissão? Que características deve possuir? Vejamos algumas sistematizações possíveis:

- i) “Para Carr-Saunders e Wilson (1934), cuja preocupação principal foi identificar os atributos que permitiam distinguir as profissões, tomadas como factos naturais, do conjunto das ocupações, uma profissão emerge quando um número definido de pessoas começa a praticar uma técnica fundada sobre uma formação especializada, dando resposta a necessidades sociais (...). A constituição das profissões decorreria de: i) uma especialização de serviços, permitindo a crescente satisfação de uma clientela: ii) a criação de associações profissionais, obtendo para os seus membros a protecção exclusiva dos clientes e empregadores requerendo tais serviços, isto é, estabelecendo uma linha de demarcação entre pessoas qualificadas e não qualificadas, fixando códigos de conduta e de ética para os qualificados; iii) o estabelecimento de uma formação específica fundada sobre um corpo sistemático de teorias, permitindo a aquisição de uma cultura profissional.” (Rodrigues, 2002: 07);
- ii) “É geralmente aceite pelos cientistas que mais se dedicaram a esta sociologia das profissões (entre outros, Carr-Saunders, Parsons, E. Hughs, T. Johnson, M. Larson, M. Maurice, etc.) que aí se devem incluir:
 - uma formação escolar (pós-básica) prolongada e exigente;
 - uma especificação aprofundada do conhecimento e o domínio técnico da sua aplicabilidade prática;
 - a noção de um serviço benéfico prestado à colectividade;
 - a faculdade de julgamento individual sobre os actos técnicos específicos da profissão e correspondente responsabilização legal;
 - um acesso restrito e controlado ao exercício da profissão;
 - um controlo colegial dos profissionais sobre esse acesso e sobre as condições do seu exercício;
 - e, finalmente, um reconhecimento oficial, público, da profissão.” (Freire, 2001: 320).
- iii) Dubar “identifica como pontos comuns para essa caracterização [da profissão] a existência de: i) princípios éticos e deontológicos para a

regulação da actividade profissional; ii) saber científico, garantia da competência e da especialização de um grupo profissional, constituindo barreira de entrada indiscriminada de indivíduos para essa profissão. Este autor afirma que, na perspectiva funcionalista, por um lado, as profissões formam comunidades reunidas à volta dos mesmos valores e da mesma ética de serviço, por outro, o seu estatuto profissional é validado por um saber científico e não apenas prático” (Silva, 2003: 102). A perspectiva funcionalista “reconhece o estatuto da profissão quando existe organização de uma comunidade reconhecida, ocupando uma posição social e/ou organizacional elevada e com uma formação longa. Exclui desta categoria, como se vê, vários grupos de ocupacionais, distinguindo as verdadeiras profissões das que não o são.” (Silva, 2003: 101);

- iv) Para “os interaccionistas (refira-se com particular relevo a escola de Chicago), o reconhecimento de uma profissão, segundo Dubar (1997), pode constituir um desafio social que depende, nomeadamente, da capacidade que têm os membros de uma qualquer actividade para se coligarem, para desenvolverem uma argumentação convincente (Paradeise, 1988) e para se fazerem reconhecer e legitimar através de uma multiplicidade de acções colectivas. Na perspectiva interaccionista, são consideradas características subjacentes às semi-profissões: i) o facto de serem empregos de grandes organizações burocráticas; ii) a proporção elevada de mulheres; iii) o grande número de membros. São disso exemplo: as enfermeiras, as assistentes sociais e as professoras primárias (Etzioni, 1969, referido por Bourdoncle, 1991).” (Silva, 2003: 103).

Neste enquadramento ganha pertinência a noção de representação social. Conforme refere Ana Silva, “O conceito de representação deve-se a Durkheim (o conceito surge em 1898 num artigo do autor intitulado *Représentations individuelles et représentations collectives*, in *Revue de Métaphysique et de Morale*, VI, 273-302). Deste modo, é no campo da sociologia que aparece pela primeira vez o conceito de representação, quando se procura fazer a distinção entre representação individual e representação colectiva. Em 1961, Moscovici – um clássico no estudo das representações sociais – com a publicação da obra *La psychanalyse, son image et son public*, elabora uma análise e sistematização sobre a noção de representação social, seu processo de formação e seu conteúdo.” (Silva, 2003: 78), acrescentando Fátima Rosado que a “solidez, ou autonomia, que Durkheim atribuía às representações colectivas como força estruturante do social e fruto de uma consciência colectiva foi questionada, nos anos 60, por Serge Moscovici, que assim deu início a uma nova perspectiva teórica, a conhecida teoria das representações

sociais (Moscovici, 1961).” (Rosado, 2000: 220). De facto, “para Moscovici, o conceito de representação social é algo híbrido, já que nela se entrecruzam noções de origem sociológica – ideologia, cultura, norma, valor – e noções de origem psicológica – imagem, pensamento, opinião, atitude. É com Moscovici e posteriormente com muitos outros investigadores em psicologia cognitiva e social (nomeadamente, Doise, 1973; Abric, 1976; Di Giacomo, 1987; Jodelet, 1989; Elejabarrieta, 1991; Vala, 1996), que a dimensão psicológica da representação social é valorizada em interacção com a dimensão social.” (Silva, 2003: 78).

ALGUNS RESULTADOS

As alterações nas Organizações têm colocado um acento tónico tendencialmente crescente no Homem pois é indubitavelmente um dos cernes fundamentais para o sucesso organizacional. Na verdade, “é hoje consensual que a gestão de pessoas constitui uma componente essencial de qualquer estratégia organizacional” (Caetano e Vala, 2002: vii). A adaptação organizacional é um imperativo. Se pensarmos na continuidade da instituição, verificamos que o que permite sobreviver ao longo de um grande período é a sua capacidade para mudar. A mudança é inevitável. Quem não muda morre (Prahaland, 1998). Mas para uma nova lógica tomar corpo é necessário que ela se encarne em novas relações humanas, no seio de um sistema de organização que obedeça a outros princípios (Crozier, 1994). E porque as práticas profissionais contribuem para a definição da representação sócio-profissional, as Organizações devem centrar a sua intervenção nesta vertente. As forças de segurança pública não são excepção.

Nesta medida – com base na aplicação de um inquérito por entrevista a trinta e três informantes-chave metodologicamente seleccionados (vinte e dois actores internos e onze externos) – para os polícias, o aspecto mais positivo da sua profissão é a estabilidade financeira que ela precipita, sobretudo por ser um emprego que permite ter uma perspectiva de futuro tranquilizadora. Após a estabilidade financeira, sobressai, como o segundo aspecto mais focado, o carácter humanista da actividade; seguido pela possibilidade de ascensão na carreira. Na óptica dos actores externos o factor da estabilidade financeira não teve qualquer expressão relevante, sobressaindo, como característica mais positiva, a vertente filantrópica da profissão, verificando-se comparações entre a profissão polícia e a actividade de sacerdote.

Relativamente aos factores mais negativos da profissão os polícias apontam a incompreensão e o não reconhecimento do serviço prestado pela PSP por parte da comunidade que consideram ingrata, por não olhar para a instituição policial com o respeito que entendem merecer. Como segundo factor negativo, surge a disponibilidade que tem de existir numa profissão desta natureza e as consequências

que daí advêm. Em terceiro lugar aparece o risco inerente à profissão. Para os actores externos o aspecto mais negativo da profissão polícia é o risco que, actualmente, é um conceito mais abrangente, não se restringido somente às questões do foro físico, pois o exercício desta actividade pode apresentar efeitos perversos a longo prazo como, por exemplo, o isolamento do próprio polícia (Skolnick, s/d).

Quando os actores internos pensam na profissão polícia associam dois campos de ideias: enquanto instrumento de apoio e protecção, um serviço dirigido à comunidade, que preza pelo bem-estar das pessoas, que presta ajuda, tecendo o paralelo entre a profissão polícia e o sacerdócio; mas também uma profissão que se encontra inserida numa Organização fechada e que funciona sob regras ultrapassadas. Os actores externos olham para a profissão polícia como um instrumento de imposição de Autoridade e Ordem; mas também uma profissão que representa repressão pela via da fiscalização rodoviária. Quer os actores internos como os externos entendem que a sociedade portuguesa, em geral, tem igualmente uma representação da profissão polícia associada às ideias de repressão, multas e trânsito.

Os actores internos gostam da sua profissão porque representa uma actividade que implica o contacto com as pessoas e, naturalmente, poder ajuda-las. Há assim um sentido filantrópico, pois gostam da profissão por sentirem que têm um papel basilar na melhoria das condições de vida dos restantes cidadãos. Tal como acontece com os assistentes sociais, uma das principais expectativas dos cidadãos face aos polícias consiste na ajuda que estes devem prestar no sentido de que as pessoas encontrem os recursos de que necessitam para resolver os seus problemas (Silva, 2003). Há pois uma perspectiva comunitária do papel social da polícia. No entanto, curiosamente, alguns estudos demonstram que o relacionamento entre polícias e, por exemplo, os assistentes sociais nem sempre é harmonioso (Lowenstein, 1994). Depois do carácter filantrópico surgem actividades como a investigação criminal ou o policiamento comunitário, que apresentam características distintas das restantes, com repercussões directas na motivação de quem as exerce. Nas actividades que dão menor satisfação surge, de forma destacada, o serviço de patrulha seguido pelos serviços de cariz administrativo e de trânsito. Neste plano é fundamental a importância da consideração pelo serviço desenvolvido e a possibilidade de participação, criatividade e iniciativa.

A formação é de facto uma vertente fundamental na definição do quadro sócio-profissional. Os “saberes teóricos são um elemento de apresentação de si próprio e de valorização de uma identidade que não se define a partir do trabalho.” (Dubar, 2003: 50). Mas é fundamental encontrar um equilíbrio, pois tanto as habilitações baixas como as excessivamente altas apresentam inconvenientes (Fernández, 1990). Neste âmbito os actores internos consideram que a titularidade do grau de licenciado deve ser condição necessária para o acesso à classe de Oficiais, pois as suas funções são extremamente complexas, o que exige um conhecimento aprofundado e

multidisciplinar. No que concerne ao acesso à Classe de Agentes, cujas habilitações mínimas previstas no quadro legal se situam ao nível do 11.º ano de escolaridade, detectaram-se três áreas de respostas: i) O importante não são as habilitações académicas, mas sim factores como a motivação e a formação na instituição; ii) O 11.º ou o 12.º ano de escolaridade é suficiente, sendo indiferente a habilitação a partir deste nível; iii) e, por fim, os que consideram que os Agentes deviam ser titulares, no mínimo, do 12.º ano de escolaridade, mas quanto mais melhor, pois tal opção pode ter reflexos directos no desenvolvimento pessoal, no prestígio da própria instituição e, conseqüentemente, na representação sócio-profissional.

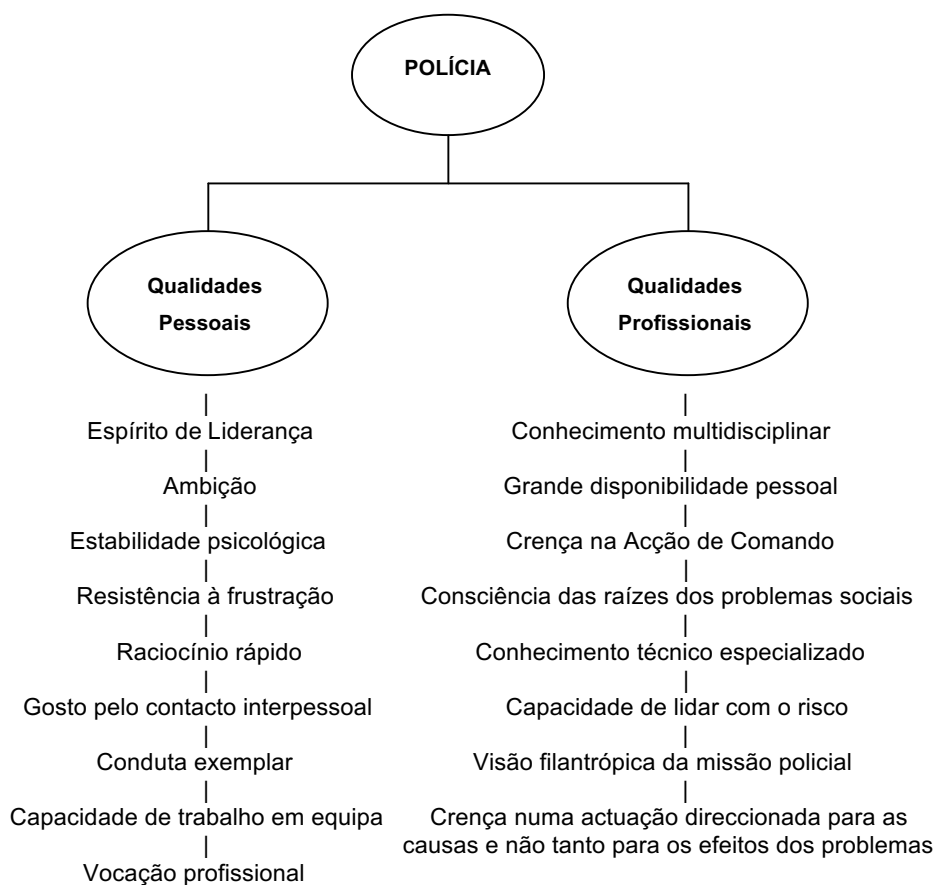
Os actores internos entendem que a mudança da PSP passa por quatro eixos: formação – proximidade – processos internos – e variáveis do exterior. No plano da formação consideram que devia haver um forte investimento tanto na formação contínua como na pós-inicial, sobretudo na componente relacionada com os contactos interpessoais. Segue-se depois a vertente da proximidade, pois consideram fundamental manter e reforçar a política de proximidade junto dos cidadãos através dos actuais projectos de policiamento comunitário e a promoção de novas iniciativas. A alteração dos processos internos está relacionada com a análise de questões como a revisão do serviço de trânsito, pois é considerada a actividade que mais desprestigia a imagem da organização; a alteração da política de comunicação interna e externa; a revisão do serviço de patrulha nos moldes actuais pois é a actividade que menos satisfaz os actores internos; promoção de um maior número de reuniões de trabalho entre as chefias e as bases; incentivo ao convívio entre polícias; maior fiscalização interna; afastamento dos elementos mais velhos dos serviços operacionais; etc. Surge ainda um último eixo, constituído pelas variáveis do exterior, mas com pouca expressão no conjunto de respostas.

Na óptica dos actores internos os recursos humanos são suficientes para as necessidades emergentes, mas a escassez que se sente na actividade operacional, deve-se sobretudo a um problema de gestão. Alguns inquiridos apresentaram ainda outras causas como a falta de motivação dos polícias para o serviço; um problema de formação; uma questão de falta de *força* da própria polícia; e que existe um distanciamento entre a base e o topo da pirâmide hierárquica, o que gera algum desconhecimento relativamente aos verdadeiros problemas no terreno, sendo certo que a organização piramidal provoca relações muito pobres entre as pessoas (Landier, 1994). A importância da acção de comando é pois, cada vez mais, fundamental em Organizações tão hierarquizadas como a Polícia, onde deve imperar o contacto entre as pessoas e o conhecimento das dificuldades. Relativamente aos recursos materiais actualmente disponíveis, os actores internos, em geral, consideram que são escassos, obsoletos e de má qualidade, identificando as seguintes áreas mais prementes: meios informáticos, parque automóvel, armamento e comunicações-rádio.

Os actores externos têm uma perspectiva diferente dos polícias pois entendem que os recursos humanos são efectivamente escassos, sendo um problema resultante de outras questões que não a má gestão. Relativamente aos meios materiais consideram que existe de facto uma escassez de recursos, destacando as viaturas e o armamento como as duas vertentes mais carentes (mas também as mais visíveis). Na perspectiva dos actores internos a tendência da intervenção policial caminha para uma linha de manutenção e/ou reforço das actividades de proximidade. Os inquiridos consideram que o futuro da PSP passa pelo aumento do trabalho em parceria inter-institucional, responsabilizando-se de forma crescente o elemento da base, que deve perder o cariz de mero executante, opção com repercussões directas na motivação e no desempenho dos profissionais.

Assim, no seguimento dos resultados obtidos (sendo certo que foi uma abordagem muito sucinta às conclusões da investigação), é possível estruturar um conjunto de categorias que ilustram as qualidades que caracterizam um polícia. Não só requisitos inatos mas também os que devem ser aperfeiçoados na Organização, tendo ciente que existe uma linha muito ténue a separar estas duas dimensões. Vejamos:

Fig. n.º 1 - Categorias Ilustrativas da Profissão Polícia



Podemos então considerar a actividade de polícia uma profissão? Enquadra-se em alguns dos requisitos enunciados? De facto, quando surgiram as primeiras actividades com contornos um pouco próximos daquilo que é hoje a polícia, não se pode

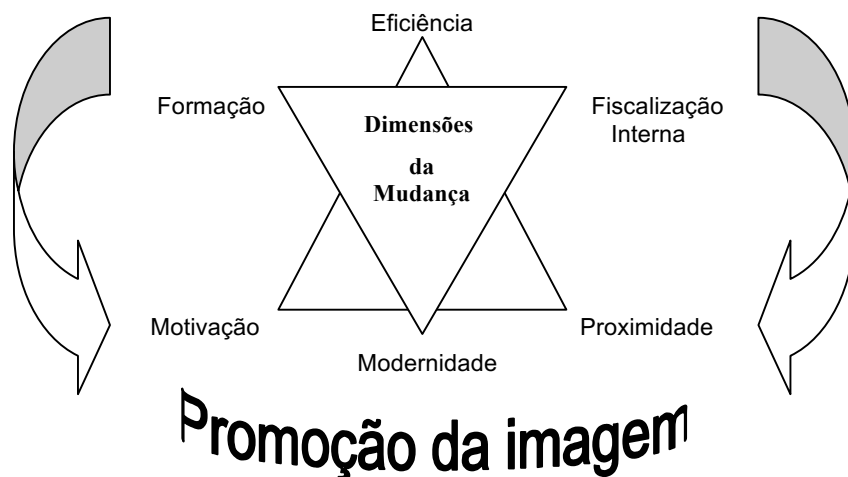
considerar que estávamos perante uma profissão. Mas não é menos verdade que, hoje em dia, ser polícia é de facto exercer uma profissão. Senão vejamos: i) Alguns autores referem-se ao critério da formação especializada. Neste plano é indubitável que o exercício da actividade de polícia exige hoje, mais do que nunca, um conhecimento multidisciplinar, para além de um aprofundamento de matérias que apenas aos polícias diz respeito. Daí a necessidade de cursos de nove meses para os Agentes e Chefes e de cinco anos para os Oficiais, seguindo-se complementarmente cursos especializados em determinadas vertentes: trânsito, investigação criminal, ordem pública, operações especiais, segurança pessoal, etc. A profissão polícia é pois, cada vez mais, uma profissão especializada e assente em técnicas e conhecimentos “inconfessáveis”; ii) A associação profissional é uma realidade, sobretudo no estádio actual, onde o cunho civilista potencia o exercício da associação e do sindicalismo; iii) Os polícias têm igualmente, cada vez mais, uma noção inequívoca e enraizada que a sua actividade representa um serviço benéfico prestado à colectividade (Freire, 2001), culminando numa visão humanista dos fins da profissão, cuja actividade visa o bem comum; iv) O acesso à profissão é restrito e controlado. De facto, o acesso à frequência do curso de Agentes da PSP, implica uma triagem rigorosa, assente em testes escritos, médicos, psicotécnicos e físicos, sendo auscultada a polícia da área de residência do candidato. Anualmente concorrem milhares de pessoas para algumas centenas de lugares. Para a classe de Oficiais o acesso é ainda mais complexo. Além de todas as provas enunciadas, são analisadas as classificações obtidas no ensino secundário, é necessário a realização da prova nacional de português, para além de avaliações de grupo e entrevistas com um júri e um corpo de psicólogos. Acresce o facto de que o *numerus clausus* anual rondou, durante muito tempo, as 12 ou 15 vagas. Posteriormente, quando aceite, o candidato tem ainda que frequentar um curso de cinco anos; v) Julgo ser uma evidência o reconhecimento oficial e público da profissão, sobretudo porque começa a ser uma carreira de opção de milhares de jovens; vi) A profissão polícia rege-se sobre princípios éticos e deontológicos; vii) E por fim, os trabalhos de fim de curso da licenciatura em ciências policiais e a frequência de programas de pós-graduação revelam o aprofundamento e a consolidação de um saber científico neste domínio. viii) Na perspectiva interaccionista aborda-se ainda a questão da proporção elevada de mulheres. Apesar de ser uma Organização maioritariamente masculina, também neste aspecto a PSP está a dar passos muito sólidos, visíveis no número crescente de polícias do sexo feminino.

UMA VISÃO ESTRATÉGICA PARA A MUDANÇA

Parafraseando Louis Anemone, a reforma da polícia deve ser concebida como um

compromisso de alcançar a excelência em policiamento; esse conceito de excelência não é uma finalidade, é sim um empreendimento permanente. Essa visão precisa incluir a ideia de excelência no policiamento, liderança inspiradora, integridade e um comprometimento estreito, confiável e cooperativo com a comunidade que a polícia serve (Anemone, 2003). Mas estas são apenas algumas das vertentes fundamentais. Assim, propomos seis linhas orientadoras de acção, ilustradas na seguinte figura:

Fig. n.º 2 - Linhas Estratégicas de Intervenção e Mudança



A proximidade pressupõe um conjunto de medidas a equacionar mas que, no essencial, passam pelo aumento da proximidade da PSP junto da comunidade, a abertura da Organização ao meio envolvente, o reforço do policiamento comunitário através da definição de uma estratégia nacional e não parcelar ou assente na criatividade individual e sem objectivos concretos a médio e longo prazo ou uma avaliação rigorosa. Passa pela aposta num atendimento mais adequado a vítimas de crime através de Agentes ou outros técnicos vocacionados para este público-alvo vulnerável; o aumento da participação da polícia em reuniões de condomínios e associações de pais; o reforço do trabalho em parceria interinstitucional; a intensificação da participação da PSP em conferências e debates públicos; a colocação de polícias da área do trânsito a dar conselhos nas rádios locais e nacionais, nos horários mais problemáticos em termos de fluidez rodoviária; etc. Contudo, esta intensificação só é viável se os polícias forem sensibilizados nas escolas de ensino policial, relativamente às virtuosidades inerentes a uma nova filosofia de policiamento, que privilegia o combate às causas dos problemas em vez de atacar apenas a face mais visível. De certa forma esta vertente já está a ser encetada mas ainda há um longo percurso a percorrer.

A motivação dos recursos humanos é um dos vectores fundamentais para a mudança. Esta opção não passa somente pela revisão dos vencimentos ou dos

horários, mas antes por um conjunto de medidas que consubstanciam uma política global que neste momento ainda é muito descurada. Uma dessas medidas começou a dar os primeiros passos em Julho de 2004: a avaliação do desempenho de todo o pessoal com funções policiais que, em breve, irá ter repercussões na progressão na carreira. Na verdade, o controlo dos desempenhos tem por objectivo regular os resultados de conjunto de uma dada unidade e podem ter duas finalidades: medir e motivar (Mintzberg, 1999). Outra via para a motivação é a capacidade de delegar e dar abertura à criatividade aos funcionários de base, pois podemos delegar para utilizarmos e desenvolvermos as competências dos nossos colaboradores; aumentarmos o seu sentido de responsabilidade; desenvolvermos motivação para o trabalho e instalarmos a confiança (Diridollou, 2002). Na linha de pensamento de Carlos Silva, “para alguns autores, a participação é definida como um processo de influência na partilha das decisões (Mitchell, 1973), ou como um sinónimo de co-decisão (Locke e Schweiger, 1979), ou apenas como a tradução de um determinado grau de envolvimento do trabalhador nas decisões (Miller e Monge, 1986; Neumann, 1989)” (Silva, 2000: 119). Mas no nosso país a separação estrita entre decisores e implementadores limita o potencial de desenvolvimento da Organização (Freire, 1995). Para além disso é importante reter que “falar de implementação da participação directa, não pode ser entendida como um mero apelo ao empenhamento. É imprescindível ter em atenção os constrangimentos dos actores, na medida em que todos os trabalhadores, enquanto actores sociais possuem as suas estratégias individuais que lhes orientam na participação ou rejeição das lógicas de mudança organizacional” (Silva, 2000: 131). É pois uma tarefa cada vez mais complexa.

Outra via possível no plano da motivação é premiar e dar a conhecer quem pratica actos de relevo pois tanto o reconhecimento como as recompensas têm um poderoso efeito motivador nas pessoas. Expressar reconhecimento e dar recompensas são gestos que consagram a singularidade e a dignidade humana de uma pessoa (Bank, 1998). “Quanto mais o trabalho surgir como importante, mais tende à satisfação e inversamente” (Michel, s/d: 165). Esta vertente é fundamental no exercício de uma profissão cada vez mais desgastada pelos mais diversos factores externos e internos. Por exemplo, os “policías do terreno ficam sempre com um amargo de boca quando a interpelação difícil de um malfeitor se traduz por uma libertação imediata pela justiça” (Fenech, 2001: 50). Para além disso, os policías sentem que, em geral, não são apreciados e reconhecidos, sobretudo pelo poder político.

A eficiência na capacidade de resposta pressupõe um serviço policial capaz de ir ao encontro das expectativas dos cidadãos, que desejam ver as suas necessidades colmatadas. Na verdade, o “nível de satisfação de um cliente ou grupo homogéneo de clientes depende não só da medida em que os atributos de um produto correspondem às necessidades dos clientes, como também depende das expectativas dos clientes

face ao desempenho global do produto.” (Pires e Santos, 1996: 22). Para isso torna-se fundamental a criação de mecanismos de avaliação da eficiência no serviço, através da medição do tempo de reacção aquando de um alerta, avaliação da qualidade do serviço prestado, a existência de caixas de sugestões e formulários nos departamentos policiais para os cidadãos preencherem na fase pós-crime ou pós-atendimento, com comentários ou críticas à actuação da PSP; um conjunto de medidas que façam compreender inequivocamente os procedimentos que devem ser corrigidos para garantir um serviço que corresponda às expectativas dos cidadãos.

Outra face da mudança é a apresentação da PSP com sinais de modernidade: nos meios, nas instalações, nas práticas, na gestão dos recursos humanos e materiais, no fardamento, nos contactos com a Comunicação Social, etc. Uma Polícia que acompanha as mudanças de uma forma prospectiva e estratégica, que antevê medidas concretas a médio e longo prazo, sem ter que aguardar medidas governamentais para encetar medidas de fundo, colocando, com alguma frequência, a derradeira questão: afinal de contas, o que é que se pretende da PSP no futuro?

A fiscalização interna é sem dúvida uma peça fundamental no processo de mudança, sobretudo se assentar na promoção de uma cultura de comportamento exemplar, em uma actividade processual disciplinar célere, e um controlo isento e rigoroso dos comportamentos em todos os níveis hierárquicos. É um lugar comum que um dos maiores factores de desmotivação é os funcionários perceberem que, aqueles que não cumprem, não são punidos ou corrigidos. É certo que existem neste momento organismos vocacionados para o controlo do exercício da actividade policial mas a sua actuação não é suficiente até porque ainda se situam num estágio muito embrionário. De facto, ao contrário da generalidade dos países europeus, não existia qualquer instância de controlo externo da actividade policial: esse controlo identificava-se sempre com a própria linha hierárquica (Costa, s/d).

A formação é um dos pilares da mudança mais importantes: formação académica, mas sobretudo especializada e pós-inicial. Este patamar é vital para o sucesso de quaisquer outros desafios que se colocam a uma Organização. Com uma massa humana bem formada, especializada e munida de um saber “inconfessável”, o processo de mudança torna-se mais sustentado. É urgente equacionar um conjunto global de medidas que culmine na intensificação da formação dos polícias através de planos anuais, com uma avaliação obrigatória, repartida em áreas temáticas, que seriam ministradas no horário de serviço e em espaços próprios da PSP, aproveitando as mais-valias já existentes ou criando novos espaços de raiz. Para além disso, urge perspectivar estudos pós-graduados em temáticas relacionadas com a segurança interna, através de protocolos com universidades portuguesas, ou até mesmo estrangeiras. O fim último seria o aprofundamento desta área do conhecimento e a mudança da representação social da profissão polícia com base numa política de

valorização da massa reflexiva interna, precipitando a consolidação do Gabinete de Investigação do ISCPSI no mundo académico e da PSP na sociedade.

No plano da formação a importância do título é indubitavelmente importante em países como Portugal e a mudança de mentalidade neste aspecto parece ser lenta. A Polícia Judiciária (PJ) percebeu isso à semelhança da experiência dos assistentes sociais (Silva, 2003). É importante cimentar no espírito dos cidadãos a existência de uma relação próxima entre o exercício da profissão polícia – pelo menos ao nível da Classe de Oficiais – com uma qualificação superior. É indubitável que o “título recolhe de algum modo a legitimação e o reconhecimento social constituindo um capital simbólico juridicamente garantido, institucionalizado e legal (Bourdieu, 1982). É, assim, um instrumento social que legitima a posição ocupada, conferindo benefícios não só no plano da formação como no plano simbólico, contribuindo para a manutenção de uma posição de prestígio (Fino-Dhers, 1994). Em França, como noutros países, a preocupação e luta pelo reconhecimento da profissão [de assistente social] passaram pela importância atribuída a um título universitário e, conseqüentemente, pela atribuição de um nível superior à formação” (Silva, 2003: 109). Como já foi referido, a PJ percebeu o alcance desta medida: muito recentemente esta polícia deu uma forte projecção mediática a um curso de inspectores estagiários, com especial destaque ao facto de os candidatos serem todos licenciados. Para além disso, tal como na PSP, os profissionais da PJ têm categorias profissionais. Contudo, nos documentos emanados por esse serviço para o exterior, os signatários não dispensam, muitas das vezes, a expressão “Lic.” ou “Dr.” antes do nome. São pequenos sinais que, no conjunto, vão enraizando na sociedade a ideia de qualificação e uma certa equiparação entre os quadros superiores de uma polícia e os de outras instituições. A PSP tem de seguir o mesmo caminho sob pena de ser encarada como uma polícia “de segunda”.

Estes seis vértices de uma estrela, qual dístico policial, devem pois assentar numa dinâmica que constitui a promoção da imagem organizacional e a conseqüente alteração da referência social da profissão em análise – o fim último de toda esta nova lógica – onde o papel dos Órgãos de Comunicação Social é estratégico. Na verdade, a imagem da organização policial nos meios de comunicação social tem uma importância fulcral na sustentação da representação social de uma sociedade democrática governada pela lei. Esta imagem transmitida é vital como apoio à autoridade policial e como elemento de legitimidade (Baganha, 2003). É assim fundamental encetar uma estratégia de promoção da imagem organizacional pois só assim, em articulação com a estrela da mudança proposta, será possível revalorizar a visibilidade social da profissão polícia, o símbolo PSP e a farda.

REFERÊNCIAS

BIBLIOGRAFIA

- ABREU, Wilson Correia de
2001 **Identidade, Formação e Trabalho: Das Culturas Locais às Estratégias Identitárias dos Enfermeiros**, Lisboa: Formasau e Educa
- ALBARELLO, Luc et al.
1997 **Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais**, Lisboa: Gradiva
- AMARAL, Diogo Freitas do
1985 **Uma Solução Para Portugal**, Mem Martins: Publicações Europa-América
- AMARO, Rogério Roque
2003 **Apontamentos da Disciplina de Gestão de Recursos Humanos**, VIII Curso de Mestrado em Sociologia, Évora: Universidade de Évora
- ANEMONE, Louis
2003 (1999), **A Reforma da Polícia**, Ed. n.º 22, Publicações Braudel Papers, in <http://www.braudel.org.br/paper22b.htm> (20-02-2004)
- BAGANHA, Elisa
2003 **A Cultura Organizacional na Relação Com a Comunidade: Um Estudo Realizado no Comando da PSP de Braga**, Relatório Final de Estágio da Licenciatura em Sociologia (polic.), Braga: Universidade do Minho
- BALTAZAR, Maria Saudade Colaço
2002 **As Forças Armadas Portuguesas: Desafios Numa Sociedade em Mudança**, Tese de Doutoramento (polic.), Évora: Universidade de Évora
- BANK, John
1998 (1992) **Qualidade Total – A Essência da Gestão da Qualidade Total**, Mem-Martins: Edições Cetop
- BARDIN, Laurence
2000 **Análise de Conteúdo**, Lisboa: Edições 70
- BELL, Judith
2002 (1993) **Como Realizar Um Projecto de Investigação**, Lisboa: Gradiva
- BERNOUX, Philippe
(s/d) **Sociologia das Organizações**, Porto: Rés-Editora
- BERTRAND, Yves e GUILLEMET, Patrick
1988 **Organizações: Uma Abordagem Sistemática**, Lisboa: Instituto Piaget
- BI – Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas
2004 **Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – Serviço Renovado**, Jul./Ago., s/n.º, Lisboa: ACIME
- BLAND, Michael
1989 (1981) **Novo Manual de Relações Públicas**, Lisboa: Editorial Presença
- CAETANO, António e VALA, Jorge (Org.)
2002 **Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas**, Lisboa: RH Editora
- CARDOSO, C. Cabral
2000 (1996) **O Factor Político nas Organizações** in MARQUES, Carlos Alves e CUNHA, Miguel Pina e, **Comportamento Organizacional e Gestão de Empresas**, Lisboa: Publicações D. Quixote
- CARVALHO, José Paulo Fidalgo Pereira de
2002 **Representações e Atitudes de Alunos do Ensino Superior Face às Forças de Autoridade**, Separata, n.º 136, Jul./Ago., Lisboa: Revista Polícia Portuguesa
- COSTA, Alberto
S/d **Esta (Não) é a Minha Polícia – Mudanças e Popularidade**, Lisboa: Notícias Editorial

- COSTA, Ana Cristina
2002 **Promover a Confiança em Contextos Organizacionais: Um Imperativo nas Práticas de Gestão** in CUNHA, Miguel Pina e RODRIGUES, Suzana Braga (org.), Manual de Estudos Organizacionais – Temas de Psicologia, Psicossociologia e Sociologia das Organizações, Lisboa: RH Editora
- CROZIER, Michel
1994 (1989) **A Empresa à Escuta**, Lisboa: Instituto Piaget
- CUNHA, Miguel Pina et al. (org.)
2001 **Empresas, Caos e Complexidades – Gerindo à Beira de Um Ataque de Nervos**, Lisboa: RH Editora
- DIRIDOLLOU, Bernard
2002 (2000) **Gerir a Sua Equipa Dia a Dia**, Lisboa: Bertrand Editora
- D'OLIVEIRA, Teresa
2002 **Teses e Dissertações – Recomendações Para a Elaboração e Estruturação de Trabalhos Científicos**, Lisboa: RH Editora
- DRUCKER, Peter F.
1993 (1986) **As Fronteiras da Gestão**, Lisboa: Editorial Presença
- DUBAR, Claude
1997 **A Socialização: Construção das Identidades Sociais e Profissionais**, Porto: Porto Editora
-
- 2003 **Formação, Trabalho e Identidades Profissionais**, in Formação e Situações de Trabalho (org. Rui Canário), pp. 43-52, Porto: Porto Editora
- DULUC, Alain
2000 **Liderança e Confiança – Desenvolver o Capital Humano Para Organizações Competitivas**, Lisboa: Instituto Piaget
- DURÃO, Susana e Leandro, M. A
2002 **Mulheres na Polícia. Visibilidades Sociais e Simbólicas**, in G. I. Cordeiro, A. F. Costa e L. Baptista (coord.) Cidade e Diversidade. Perspectivas em Antropologia Urbana, Oeiras: Celta Editora
- DURKHEIM, Émile
2001 (1897) **O Suicídio – Estudo Sociológico**, Lisboa: Editorial Presença
- ESCOLA SUPERIOR DE POLÍCIA
S/d **Breve História da Polícia em Portugal** (polic.), Lisboa: ESP
- FAURES, Giles
s/d **Estrutura, Organização e Eficácia da Empresa**, Mem-Martins: Edições CETOP
- FENECH, Georges
2001 **Tolerância Zero – Acabar Com a Criminalidade e a Violência Urbana**, Mem Martins: Editorial Inquérito
- FERNÁNDEZ, Manuel Martín
1990 **La Profesión de Policía**, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas de Madrid
- FONSECA, Maria Manuel Serrano
2003 **Sociologia, Organizações e Pessoas: Contributos Para Equacionar o Desenvolvimento de Recursos Humanos**, pp. 43-60, in Economia e Sociologia, n.º 75, Évora: Instituto Superior Económico e Social
- FRANCÈS, Robert
1984 **Satisfação no Trabalho e no Emprego**, Porto: Rés-Editora
- FREIRE, Adriano
1995 **Gestão Empresarial Japonesa – Lições Para Portugal**, Lisboa: Editorial Verbo
- FREIRE, João
2002 (1997), **Prefácio** in RODRIGUES, Maria de Lurdes, Sociologia das Profissões, Oeiras: Celta Editora
-
- 2001 **Sociologia do Trabalho – Uma Introdução**, Porto: Edições Afrontamento

- GHIGLIONE, Rodolphe e MATALON, Benjamin
2001 (1992) **O Inquérito – Teoria e Prática**, Oeiras: Celta Editora
- GOMES, Paulo Valente et al.
2001 **Modelos de Policiamento**, Separata, n.º 128, Março/Abril, Lisboa: Revista Polícia Portuguesa
- GUERRA, Isabel Carvalho
2002 **Fundamentos e Processos de Uma Sociologia de Acção – O Planeamento em Ciências Sociais**, Cascais: Principia
- HANDY, Charles
1995 **A Era da Incerteza**, Mem Martins: Edições Cetop
- HASSEMER, Winfried
1995 **História das Ideias Penais na Alemanha do Pós-Guerra – A Segurança Pública no Estado de Direito**, Lisboa: Associação Académica da FDL
- LANDIER, Hubert
1994 (1991) **Para Uma Empresa Inteligente**, Lisboa: Instituto Piaget
- LIMA, Marinús Pires de
1995 (1980) **Inquérito Sociológico: Problemas de Metodologia**, Lisboa: Editorial Presença
- LLOYD, Herbert e LLOYD, Peter
1995 (1984) **Relações Públicas – As Técnicas de Comunicação no Desenvolvimento da Empresa**, Lisboa: Editorial Presença
- LOWENSTEIN, L. F.
1994 **The Police And The Social Services: What Unites And What Divides Them?**, 243-245, s/l: The Police Journal
- MICHEL, Sandra
(s/d) **Gestão das Motivações**, Porto: Rés-Editora
- MINTZBERG, Henry
1999 (1995) **Estrutura e Dinâmica das Organizações**, Lisboa: Publicações Dom Quixote
- MONJARDET, Dominique e THOENING, Jean-Claude
1994 **La Culture Professionnelle des Policiers**, pp. 393-411, in *Police, Ordre et Sécurité*, Juillet-Septembre, XXXV-3, Paris: Revue Française de Sociologie
- NEVES, Augusto Lobato
2002 **Motivação Para o Trabalho – Dos Conceitos às Aplicações**, Lisboa: RH Editora
- NEVES, José
1996 **Aptidões Individuais e Teorias Motivacionais** in FERREIRA, J. M. Carvalho, NEVES, José e CAETANO, António, *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Alfragide: McGraw-Hill
- NEVES, José Gonçalves das
2001 **Clima Organizacional, Cultura Organizacional e Gestão de Recursos Humanos**, Lisboa: RH Editora
- NUNES, Adérito Sedas
2001 **Questões Preliminares Sobre as Ciências Sociais**, 12.ª Edição, Lisboa: Editorial Presença
- OHANA, Paul
1995 **As 100 Palavras-Chave do Management dos Homens**, Lisboa: Instituto Piaget
- OLIVEIRA, José Ferreira de
2001 **A Cooperação Policial na União Europeia**, Separata, n.º 131, Set./Out., Lisboa: Revista Polícia Portuguesa
- PASSOS, Ana
2002 **Gestão e Desenvolvimento da Carreira Profissional** in CAETANO, António e VALA, Jorge, *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas*, 2.ª Edição, Lisboa: RH Editora
- PRAHALAD, C. K.
1998 **Estratégias de Crescimento**, in GIBSON, Rowan (dir.), *Repensar o Futuro*, Lisboa: Editorial Presença

- PERRUSI, Artur
2000, **Profissão, Vocação e Medicina**, pp. 73-84, n.º 16, Setembro, Brasil: Revista Política & Trabalho in <file:///A:ArturPerrusi – Profissão, Vocação e Medicina – P&T - set-2000.htm> (20-10-2003)
- PINTO, José Madureira
2000 **Flexibilidade, Segurança e Identidades Sócio-profissionais**, in Cadernos de Ciências Sociais, pp. 05-37, Porto: Edições Afrontamento
- PORTO EDITORA
2002 **Dicionário de Sociologia**, Porto: Porto Editora
- PETERS, Tom e WATERMAN, Bob
1995 **Na Senda da Excelência**, Lisboa: Publicações Dom Quixote
- PIRES, Aníbal e SANTOS, Ana Paula
1996 **Satisfação dos Clientes – Um Objectivo Estratégico de Gestão**, Lisboa: Texto Editora
- QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT, Luc Van
1998 (1995) **Manual de Investigação em Ciências Sociais**, Lisboa: Gradiva
- RODRIGUES, Maria João
1998 **Competitividade e Recursos Humanos**, Lisboa: Publicações Dom Quixote
- RODRIGUES, Maria de Lurdes
2002 (1997) **Sociologia das Profissões**, Oeiras: Celta Editora
- ROSA, Luís
1994 **Cultura Empresarial e Liderança – Psicologia das Organizações**, Lisboa: Editorial Presença
- ROSADO, Fátima
2000 **Representações Sociais no Futuro: Contributo Para Uma Reflexão Sobre a Identidade Portuguesa**, pp. 219-232, in Homenagem ao Professor Augusto da Silva, Évora: Departamento de Sociologia da Universidade de Évora
- ROSÁRIO, Manuel António Guerreiro do
1999 **Discernimento Dos Sinais dos Tempos e Consciência Moral – A Partir do Magistério da Conferência Episcopal Portuguesa (1974-1995)**, Tese de Doutoramento em Teologia Moral pela Universidade Lateranense de Roma, Porto: Universidade Católica Portuguesa e Fundação Eng.º António de Almeida
- SAINSAULIEU, Renaud
1997 (1988) **Sociologia das Organizações – Organização, Cultura e Desenvolvimento**, Lisboa: Instituto Piaget
- SANTOS, Boaventura de Sousa
2002a (1987) **Um Discurso Sobre as Ciências**, Porto: Edições Afrontamento
- _____ (org.)
2002b (2001) **Globalização: Fatalidade ou Utopia?**, Porto: Ed. Afrontamento
- _____ (org.)
2003 **Conhecimento Prudente Para Uma Vida Decente: Um Discurso Sobre as Ciências Revisitado**, Porto: Edições Afrontamento
- SILVA, Ana Maria Costa e
2003 **Formação, Percursos e Identidades**, Coimbra: Quarteto Editora
- SILVA, Ana Rijo da
2004 **Editorial** in Recursos Humanos Magazine, pp. 05, Maio/Junho, n.º 32, Lisboa: RH Magazine
- SILVA, Augusto Santos e PINTO, José Madureira (orgs.)
2001 (1986) **Metodologia das Ciências Sociais**, Porto: Edições Afrontamento
- SILVA, Carlos Alberto da
2000 **Um Olhar na Esfera da Participação Directa na Organização do Trabalho**, pp. 117-131, in Homenagem ao Professor Augusto da Silva, Évora: Departamento de Sociologia da Universidade de Évora

2002 **(Re)criar a Ideia de Habitus e Campo Social na Encruzilhada das Identidades Profissionais na Saúde**, pp. 89-103, *in* Economia e Sociologia, n.º 74, Évora: Instituto Superior Económico e Social

SIMON, Pierre-Jean
S/d, **História da Sociologia**, Porto: Rés-Editora

SKOLNICK, Jerome H.
S/d, **Police Deception and Brutality**, *in*
<http://www.criminology.fsu.edu/crimtheory/skolnick.htm> (20-02-2004)

TAVARES, Susana
1996 **Vinculação dos Indivíduos às Organizações**, *in* FERREIRA, J. M. Carvalho, NEVES, José e CAETANO, António, Manual de Psicossociologia das Organizações, Alfragide: McGraw-Hill

THÉVENET, Maurice
1997 **Cultura de Empresa – Auditoria e Mudança**, Lisboa: Monitor Projectos e Edições

TREVIÑO, Juan Gerardo Garza
2001 **Administración Contemporánea**, México: McGraw-Hill

TRINDADE, Sanches Diamantino e JESUS, Manuel dos Reis de
1998 **Subsídios Para a História da Polícia Portuguesa**, I Vol., Lisboa: ESP

VALA, Jorge
2001 (1986) **A Análise de Conteúdo** *in* SILVA, Augusto Santos e PINTO, José Madureira (org.), Metodologia das Ciências Sociais, Porto: Edições Afrontamento

OUTROS DOCUMENTOS CONSULTADOS

- Dec-lei n.º 37/87, 26Jan – **EPP**
- Lei n.º 20/87, 12Jun – **Lei de Segurança Interna**
- Dec-lei n.º 43/93, 20Fev – **CFOP**
- Dec-lei n.º 402/93, 07Dez – **ISCPSI**
- Port. n.º 298/94, 18MAI – **CFOP** (estrutura do curso)
- Dec-lei n.º 321/1994, 29Dez – **Estatuto do Pessoal da PSP** (revogado)
- Lei n.º 5/99, de 27JAN – **Lei de Organização e Funcionamento da PSP**
- Dec-lei n.º 511/1999, 24Nov – **Estatuto do Pessoal da PSP**
- NEP n.º OPSEG/DEPOP/04/02 da DN/PSP, 22Mar2000 – **Organização e Funcionamento das Brigadas Anticrime, Brigadas de Investigação Criminal e Secções de Investigação Criminal no Dispositivo da PSP**
- Lei n.º 14/2002, 19Fev – **Liberdade Sindical e Negociação Colectiva na PSP**
- Desp. n.º GABCOM/04/2002, CP Beja – **Alteração ao Organograma/Quadro de Funções do CP de Beja**
- Desp. n.º 12/GDN/2002, 25Out, do GDN da PSP
- Port. n.º 1522-A/2002, 20Dez (1.ª Série B) – **Regulamento dos Concursos de Avaliação Curricular do Pessoal Com Funções Policiais da PSP**
- Directiva Operacional n.º NOI/01/2003 do CP Beja – **Medidas Operacionais Concretas e Outras Sobre Análise e Adequação Permanente**
- Desp. n.º 02/GDN/2003, 06Fev do GDN da PSP
- Nota Informativa n.º DEPRH/2.277/2003, 18Fev, DN/PSP – **Esclarecimento Sobre Concursos de Avaliação Curricular**
- Projecto **Ensino Universitário – Segurança Superior**, CP Beja – 10MAR2003
- OS n.º 19 de 08Mai2003, CP Beja – **Criação da Equipa do Projecto Ensino Universitário – Segurança Superior**
- **Discurso do Director Nacional nas Cerimónias do Dia da PSP**, Anexo à OS n.º 134 – Interna, 17Jul2003
- Desp. n.º NOI.04/03, 12Jun2003 – **Implementação de Equipa de Prevenção Criminal**, CP Beja
- Port. n.º 939/2003 (2.ª série), n.º 167, 22Jul. (II Série) – **Regulamento do Sistema de Avaliação de Serviço do Pessoal com Funções Policiais da PSP**
- Port. n.º 881/2003, 21Ago. (1.ª Série B) – **Regulamento do Sistema de Avaliação de Serviço do Pessoal com Funções Policiais da PSP**
- OP n.º 013888 - Informação/Proposta s/n.º, de 27Out2003, DEPOP da DN/PSP - **Aprovação e Implementação de Um Programa Estratégico de Policiamento Comunitário e Policiamento de Proximidade na PSP**
- **Discurso do Director Nacional da PSP nas 1.ªs Jornadas de Segurança e Turismo**, organizadas pelo CP de Faro em parceria com a Região de Turismo do Algarve, Out2003

- Desp. conjunto n.º 1043/2003, 22Nov – **Abertura de concurso interno extraordinário de ingresso de inspetores estagiários para preenchimento de 300 lugares vagos da PJ Plano de Actividades – 2004**, DN/PSP
- Desp. 01/GDN/2004, 21Jan – **Criação de Um Grupo de Trabalho de Supervisão dos Projectos de Reforma da PSP**, OS n.º 02, I Parte B, DN/PSP
- Informação n.º 32/2004, 18Mar, DEPOP, DN/PSP – **Proposta de Implementação de Programa Integrado de Policiamento de Proximidade na PSP**
- Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu – **Prevenção da Criminalidade na União Europeia** – [COM(2004) 165 final] – (2004/C 92/02) de 16Abr2004 – Jornal Oficial da União Europeia
- Informação/Proposta n.º OP 52/2004 de 13Mai, DEPOP, DN/PSP - **Contributos Para Um Novo Paradigma de Policiamento**
- Desp. n.º 10785/2004 (2.ª Série), 31Mai – **Mapa de Dotação de Pessoal Com Funções Policiais**

ARTIGOS

- **Brigadas de Idosos Acompanham Crianças nas Escolas do Concelho**, pp. 13, Jornal Diário do Alentejo, 20Fev2004
- **Desfalque nas Fileiras**, pp. 26, Jornal Independente, 26Mar2004
- **Equipas Velocipédicas da PSP Iniciam Actividade**, pp. 18, Revista Polícia Portuguesa, Ano LXV, II Série, n.º 136, Jul./Ago., 2002
- **PSP de Beja Promove Policiamento de Proximidade**, pp. 05, Jornal Diário do Alentejo, 07Mai2004
- **Tomada de Posse do Director Nacional e do Director Nacional Adjunto para a Área de Operações e Segurança**, pp. 09-14, Revista Polícia Portuguesa, Ano LXV, II Série, n.º 136, Jul./Ago., 2002
- **Um Porto Solitário ao Sul**, pp. 16, Jornal Diário do Alentejo, 06Fev2004

ENDEREÇOS DA INTERNET CONSULTADOS

- www.portugaldiario.iol.pt/noticias/noticia.php?id=175525 (**Polícias Trocam PSP e GNR pela Judiciária** – 23Mar2004, Jornal Diário de Notícias)
- www.psp.pt
- www.portaldocidadao.pt - Segurança em tempo de férias (PSP)
- www.sis.pt/seg_int/SI.htm
- <http://jornal.publico.pt/publico/2004/05/04/LocalLisboa/LL17.html> (**PSP Quer Levar Diálogo aos Bairros Degradados de Beja** – 04Mai2004, Jornal O Público)
- <http://jornal.publico.pt/publico/2004/05/04/LocalLisboa/LL17.html> (**Apoio a Idosos Sozinhos** – 04Mai2004, Jornal O Público)