



## **ACADEMIA MILITAR**

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança**

# **Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana**

**Autor:** Aspirante Aluno de Cavalaria da GNR José Luís Correia Gabriel

**Orientador:** Tenente Coronel José Carlos Dias Rouco

**Coorientador:** Major de Infantaria da GNR Tiago Miguel Gonçalves Silva

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, setembro 2019**



**ACADEMIA MILITAR**

**Mestrado Integrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança**

## **Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana**

**Autor:** Aspirante Aluno de Cavalaria da GNR José Luís Correia Gabriel

**Orientador:** Tenente Coronel José Carlos Dias Rouco

**Coorientador:** Major de Infantaria da GNR Tiago Miguel Gonçalves Silva

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, setembro 2019**

## EPÍGRAFE

“Few realize how loud their expressions really are. Be kind with what you  
wordlessly say.”

Richelle E. Goodrich

# DEDICATÓRIA

À minha família, por tudo aquilo me dão todos os dias.

## AGRADECIMENTOS

Após dado como concluído a realização do trabalho de investigação, dirijo-me a todos aqueles que de alguma forma, contribuíram para que se tornasse possível toda esta investigação ganhar corpo, a eles manifesto a minha gratidão e reconhecimento.

Ao meu Orientador, Tenente Coronel José Carlos Dias Rouco, pela disponibilidade e dedicação com a qual conduziu a investigação, tempo despendido e acima de tudo pelo seu aconselhamento.

Ao meu coorientador, Major de Infantaria da GNR Tiago Miguel Gonçalves Silva, por de forma incessante se ter disponibilizado, contributo dado que atribuiu valor à investigação.

A todos os entrevistados, que despenderam do seu tempo, agradeço a disponibilidade demonstrada bem como o contributo para a sua realização.

Aos meus camaradas do XXIV Curso de Oficiais da Guarda Nacional Republicana, acima de tudo por estes cinco anos passado, que me moldaram como Homem e me formaram como militar.

À minha família, todo o carinho e compreensão demonstrada, não só hoje, mas em tudo aquilo que faço.

À minha namorada, pelo amor e amizade, esta conquista é também tua.

A todos vós, um sincero agradecimento.

## RESUMO

Tendo como principal foco o compromisso com a missão da Guarda Nacional Republicana, serão sempre consideradas enquanto mais valias, ferramentas que aumentem a capacidade de resposta, diminuam a margem de erro. Onde o principal objetivo será aumentar a segurança não só dos militares, mas de todos os portugueses.

O presente trabalho surge então como o objetivo geral de avaliar a forma como pode a Comunicação Não Verbal (CNV) ser utilizada como uma ferramenta de apoio na relação do agente de polícia e o cidadão. Em vista a atingir este objetivo, foram definidos como objetivos específicos, averiguar as mais valias e a pertinência da CNV, analisar o estado atual da GNR para esta temática, observar a formação dos militares e ainda observar a influência da CNV no serviço operacional.

A metodologia tida em conta, assenta numa lógica dedutiva, o que permite retirar conclusões do geral para o particular. Uma investigação que se foca numa abordagem qualitativa, em que são utilizados enquanto métodos de recolha de dados a análise documental e ainda entrevistas semidiretivas.

No final do trabalho, conclui-se que na Guarda Nacional Republicana, esta matéria tem ganhado cada vez uma maior pertinência. No entanto o estado atual da formação dos próprios militares não parece estar adequado para as necessidades atuais do serviço. Sendo que desde logo é evidente considerar a CNV enquanto uma área de estudos pertinente e válida na sua relação que estabelece com o serviço policial. A CNV deve ser interpretada não como uma ciência, mas como uma área de estudos multidisciplinar.

O trabalho realizado, pretende assim, aumentar a perceção dada à CNV, com um objetivo direto de aumentar a capacidade de atuação desde logo do primeiro militar da GNR em exercício.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Não Verbal; Formação; Ferramenta de Apoio; Serviço Policial.

## ABSTRACT

With the main goal on the commitment to the Republican National Guard's mission, will always be considered as added value, tools that increase responsiveness, reduce the margin of error. Where the main objective will be to increase the security not only of the military staff but also of all Portuguese.

The present paper, emerges as the general goal of evaluating how non-verbal communication (NVC) can be used as a support tool in the relationship between the police officer and the citizen. In order to achieve this objective, specific ones were defined, to ascertain the value and relevance of the NVC, to analyze the current state of the GNR for this subject, to observe the training of the military and to observe the influence of the NVC in the operational service.

The methodology taken into account is based on a deductive logic, which allows drawing conclusions from the general to the particular. An investigation that focuses on a qualitative approach, which are used as methods of data research the documentary analyses and also sime-directional interviews.

At the end of the paper, it is concluded that in Republican National Guard, this matter has gained increasing relevance. However, the current state of training of the military itself does not seem to be adequate for the current needs of the service. Being that it is immediately evident to consider the NVC as a relevant and valid area of study in its relationship with the police services. The NVC should be interpreted not as science, but as an area of multidisciplinary studies.

The work carried out thus aims to increase the perception given to the NVC, with a direct objective of increasing the capacity on action from the first officer of the GNR.

**KEYWORDS:** Non Verbal Communication; Training; Support Tool; Police Service.

## ÍNDICE GERAL

|  |      |
|--|------|
| EPÍGRAFE .....   | i    |
| DEDICATÓRIA .....  | ii   |
| AGRADECIMENTOS .....   | iii  |
| RESUMO .....   | iv   |
| ABSTRACT .....   | v    |
| ÍNDICE GERAL .....   | vi   |
| ÍNDICE DE QUADROS .....  | viii |
| LISTA DE APÊNDICE E ANEXOS .....   | ix   |
| LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS .....  | x    |
| INTRODUÇÃO.....  | 1    |
| CAPÍTULO 1. COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL .....   | 4    |
| 1.1. Enquadramento teórico-conceitual .....  | 4    |
| 1.1.1. Comunicação .....   | 4    |
| 1.1.2. Comunicação não verbal.....   | 5    |
| 1.2. Modelos de CNV .....  | 7    |
| 1.3. Elementos da CNV .....  | 8    |
| CAPÍTULO 2. CASO ESPECÍFICO GNR.....   | 14   |
| 2.1. Formação .....  | 14   |
| 2.2. Formação na GNR .....   | 14   |
| 2.3. Modelo de formação .....  | 16   |
| 2.4. Sistema de formação .....   | 16   |
| 2.5. Comandos funcionais.....  | 17   |
| 2.6. Militares .....   | 17   |
| 2.7. Programas de formação .....   | 17   |
| 2.7.1. Curso de Formação de Guardas .....  | 17   |
| 2.7.2. Curso de Formação de Sargentos.....   | 19   |
| 2.7.3. Tirocínio para Oficiais .....   | 19   |
| 2.7.4. Curso Promoção a Cabo; Curso Promoção a Sargento Ajudante; Curso Promoção a Capitão ..... | 20   |
| 2.8. Serviço operacional.....  | 20   |
| 2.9. Caso específico GNR.....  | 21   |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGIA, MÉTODOS E MATERIAIS .....   | 24   |
| 3.1. Introdução .....  | 24   |



|  |             |
|--|-------------|
| 3.2. Modelo de análise .....   | 24          |
| 3.3. Método de abordagem da investigação.....  | 25          |
| 3.4. Técnicas, procedimentos e meios utilizados.....   | 26          |
| 3.5. Recolha de dados .....  | 26          |
| 3.6. Tratamento de dados .....   | 27          |
| <b>CAPÍTULO 4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS ...</b>                        | <b>29</b>   |
| 4.1. Introdução .....  | 29          |
| 4.2. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 1 .....                   | 29          |
| 4.3. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 2.....                    | 31          |
| 4.4. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 3.....                    | 32          |
| 4.5. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 4.....                    | 34          |
| 4.6. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 5.....                    | 36          |
| 4.7. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 6.....                    | 37          |
| 4.8. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 7.....                    | 39          |
| 4.9. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 8.....                    | 40          |
| 4.10. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 9.....                   | 42          |
| 4.11. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 10.....                  | 44          |
| 4.12. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 11.....                  | 46          |
| 4.13. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 12.....                  | 47          |
| 4.14. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 13.....                  | 49          |
| <b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>  | <b>51</b>   |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>  | <b>56</b>   |
| <b>APÊNDICES .....</b>   | <b>I</b>    |
| <b>APÊNDICE A – MODELO DE ANÁLISE DA INVESTIGAÇÃO .....</b>                                    | <b>II</b>   |
| <b>APÊNDICE B – RELAÇÃO DE ENTREVISTADOS.....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>APÊNDICE C – RELAÇÃO ENTRE AS QUESTÕES DE ENTREVISTA E AS<br/>PERGUNTAS DERIVADAS .....</b> | <b>IV</b>   |
| <b>APÊNDICE D - CARTA DE APRESENTAÇÃO E GUIÃO DE ENTREVISTA .....</b>                          | <b>VI</b>   |
| <b>CARTA DE APRESENTAÇÃO.....</b>  | <b>VII</b>  |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>X</b>    |
| <b>ANEXO 1 .....</b>   | <b>XI</b>   |
| <b>ANEXO 2 .....</b>   | <b>XII</b>  |
| <b>ANEXO 3 .....</b>   | <b>XIII</b> |
| <b>ANEXO 4.....</b>  | <b>XIV</b>  |

## ÍNDICE DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1- Objetivo Geral e Objetivos Específicos para a investigação..... | 2  |
| Quadro 2 PGD em análise- Curso de Formação de Guardas. ....               | 18 |
| Quadro 3 PGD em análise- Curso Formação de Sargentos.....                 | 19 |
| Quadro 4 PGD em análise- Tirocínio para Oficiais. ....                    | 20 |
| Quadro 5- Relação de entrevistados. ....                                  | 27 |
| Quadro 6- Quadro de análise das respostas à questão nº 1.....             | 30 |
| Quadro 7- Quadro de análise das respostas à questão nº 2.....             | 31 |
| Quadro 8- Quadro de análise das respostas à questão nº 3.....             | 33 |
| Quadro 9- Quadro de análise das respostas à questão nº 4.....             | 35 |
| Quadro 10- Quadro de análise das respostas à questão nº 5.....            | 37 |
| Quadro 11- Quadro de análise das respostas à questão nº 6.....            | 38 |
| Quadro 12- Quadro de análise das respostas à questão nº 7.....            | 40 |
| Quadro 13- Quadro de análise das respostas à questão nº 8.....            | 41 |
| Quadro 14- Quadro de análise das respostas à questão nº 9.....            | 43 |
| Quadro 15- Quadro de análise das respostas à questão nº 10.....           | 45 |
| Quadro 16- Quadro de análise das respostas à questão nº 11.....           | 47 |
| Quadro 17- Quadro de análise das respostas à questão nº 12.....           | 48 |
| Quadro 18- Quadro de análise das respostas à questão nº 13.....           | 50 |

## LISTA DE APÊNDICE E ANEXOS

|  |      |
|--|------|
| APÊNDICES .....  | I    |
| APÊNDICE A – MODELO DE ANÁLISE DA INVESTIGAÇÃO .....                                   | II   |
| APÊNDICE B – RELAÇÃO DE ENTREVISTADOS.....   | III  |
| APÊNDICE C – RELAÇÃO ENTRE AS QUESTÕES DE ENTREVISTA E AS<br>PERGUNTAS DERIVADAS ..... | IV   |
| APÊNDICE D - CARTA DE APRESENTAÇÃO E GUIÃO DE ENTREVISTA .....                         | VI   |
| CARTA DE APRESENTAÇÃO.....   | VII  |
| ANEXOS.....  | X    |
| ANEXO 1 .....  | XI   |
| ANEXO 2 .....  | XII  |
| ANEXO 3 .....  | XIII |
| ANEXO 4 .....  | XIV  |

## LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÓNIMOS

|                |   |
|----------------|---|
| <b>AM</b>      | Academia Militar  |
| <b>BGFGNR</b>  | Bases Gerais da Formação da Guarda Nacional Republicana               |
| <b>CARI</b>    | Comando da Administração dos Recursos Internos                        |
| <b>CDF</b>     | Comando da Doutrina e Formação  |
| <b>CFG</b>     | Curso de Formação de Guardas  |
| <b>CFS</b>     | Curso de Formação de Sargentos  |
| <b>CG</b>      | Comandante Geral  |
| <b>CINAMIL</b> | Centro de Investigação Desenvolvimento e Inovação da Academia Militar |
| <b>CNV</b>     | Comunicação Não Verbal  |
| <b>CPC</b>     | Curso de Promoção a Capitão   |
| <b>CPCb</b>    | Curso de Promoção a Cabo  |
| <b>CPSA</b>    | Curso de Promoção a Sargento-Ajudante                                 |
| <b>FACS</b>    | Facial Action Coding System   |
| <b>FSS</b>     | Forças e Serviços de Segurança  |
| <b>GNR</b>     | Guarda Nacional Republicana   |
| <b>METT</b>    | Micro-Expressions Training Tool                                       |
| <b>METV</b>    | Video-Based Program to Recognize Micro-Expressions of Emotions        |
| <b>NEP</b>     | Norma de Execução Permanente  |
| <b>OE</b>      | Objetivo Específico   |
| <b>OG</b>      | Objetivo Geral  |

|            |                                   |
|------------|-----------------------------------|
| <b>PGD</b> | Programa Geral Detalhado          |
| <b>PP</b>  | Pergunta de Partida               |
| <b>RH</b>  | Recursos Humanos                  |
| <b>TIA</b> | Trabalho de Investigação Aplicada |
| <b>TPO</b> | Tirocínio para Oficiais           |

## INTRODUÇÃO

Enquadrado no plano curricular do Mestrado Integrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança da Guarda Nacional Republicana (GNR), o presente Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada é subordinado ao tema: “Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana”.

Assim, a presente investigação tem como objetivo desenvolver metodologias de pesquisa e de investigação sobre um tema de interesse para a GNR. Um culminar do ciclo de estudos, que permite a obtenção do grau de “mestre”.

A investigação tem como foco uma análise da Comunicação Não Verbal (CNV), enquanto uma ferramenta de apoio à atividade operacional da GNR, a partir da recolha de dados e informações pertinentes e úteis na execução da missão policial. Tendo em conta seja o serviço do patrulheiro, bem como o militar ao serviço na estrutura da investigação criminal. No que ao serviço do militar da patrulha diz respeito, as mais valias a ter em conta serão adequar a sua atuação perante sinais reveladores de um potencial perigo. Já no militar da investigação criminal, e em concreto na condução e controlo de uma investigação, para ser capaz de detetar possíveis situações de fuga ou sinais de deteção de mentira. Tendo sempre como horizonte, analisar a importância da Comunicação Não Verbal na relação do agente de polícia e o cidadão.

A escolha do tema partiu do interesse nas áreas abordadas. Na recolha de dados que compõe o meio envolvente, e o impacto desta recolha para o cumprimento do serviço diário. Uma melhor recolha de informação, resultará necessariamente numa mais adequada e rápida iniciativa por parte de cada um dos militares.

A temática da CNV tem sido já amplamente estudada ao longo dos últimos anos, no entanto uma observação dos resultados numa análise com o serviço das Forças e Serviços de Segurança em geral e da Guarda Nacional Republicana em particular, ainda não ganhou porventura a devida atenção.

Desta forma, o tema ganha uma principal relevância no seio da Instituição. Averiguar o estado dos militares do dispositivo para a pertinência em causa, a atuação da GNR para a sua formação, e que dados podem afinal ser retirados duma análise atenta à CNV de um determinado indivíduo, através de uma análise dos seus vários elementos da CNV.

Após a apresentação da temática, a respetiva motivação para a escolha e a pertinência para o estudo da mesma, foi formulada a pergunta de partida, que segundo Quivy e Campenhoudt (2008), representa a abordagem ou a perspetiva teórica adotada e constitui a etapa charneira da investigação entre a rutura e a sua construção.

Assim sendo, apresenta-se a seguinte Pergunta de Partida (PP): “De que forma pode a Comunicação Não Verbal ser um contributo para a missão da Guarda Nacional Republicana?” A PP, desde logo está relacionado com o Objetivo Geral (OG) da investigação: analisar a importância da Comunicação Não Verbal na relação do agente de polícia e o cidadão.

Tendo como horizonte geral da investigação, torna-se importante segmentar a mesma em Objetivos Específicos (OE), que irão fazer possível traçar uma resposta à PP. Os OE encontram-se explanados no seguinte quadro:

**Quadro 1- Objetivo Geral e Objetivos Específicos para a investigação.**

|      |  |
|------|--|
| OG   | Analisar a importância da Comunicação Não Verbal na relação do agente de polícia e o cidadão |
| OE 1 | Averiguar as mais valias e a pertinência da CNV  |
| OE 2 | Qual a realidade da GNR, para a vertente da CNV  |
| OE 3 | Como se encontra a formação dos militares na CNV   |
| OE 4 | Relação da CNV com o serviço operacional   |

**Fonte: Elaboração Própria.**

No que à metodologia científica adotada, a investigação está subordinada à Norma de Execução Permanente (NEP) nº522/1ª de 20 de janeiro de 2016 – Normas para a Redação de Trabalhos de Investigação (Academia Militar [AM], 2016), estruturando-se a investigação em três partes, a pré-textual, a textual e a pós-textual.

Tomando o foco na parte textual, esta está dividida em três partes. Num primeiro momento, na componente teórica, foi elaborado o enquadramento teórico conceptual sobre o tema, contendo 2 (dois) Capítulos: (1) “Comunicação Não Verbal”; onde é abordada a evolução do conceito e é ainda feita uma análise aos vários modelos que integram os elementos da CNV; (2) “Caso específico GNR”, onde se aborda a formação no seio da instituição bem como a ligação com o serviço operacional da recolha de dados e informação com relevância policial.

Numa segunda parte, Parte Prática, encontram-se também dois capítulos. (3) “Metodologia da Investigação e Procedimentos”, onde se refere o modo em que foi

conduzida a investigação e a recolha dos dados; (4) “Apresentação, Análise e Discussão de Resultados”, onde se dão a conhecer os resultados obtidos, após o devido tratamento e análise comparativa. Onde ainda se faz uma confrontação entre o levantado no enquadramento teórico através da revisão da literatura e os dados obtidos.

Por fim, numa última parte, surgem as conclusões e recomendações futuras da investigação. O momento em que se responde, seja às perguntas derivadas bem como à pergunta de partida. Avaliando o grau de execução dos objetivos delineados. Ainda fazem parte desta última parte da investigação, as possíveis limitações e sugestões para investigações futuras.



# **CAPÍTULO 1. COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL**

## **1.1. Enquadramento teórico-conceptual**

Para dar cumprimento aos objetivos desta investigação, torna-se necessário abordar a temática da comunicação num conceito geral para perceber a importância da análise à temática da comunicação não verbal num conceito particular. Com a perceção da parte que a comunicação não verbal ocupa na comunicação como um todo, é possível atribuir um grau de importância mais adequado e concreto.

### **1.1.1. Comunicação**

Assim, torna-se pertinente adotar uma definição ao conceito de comunicação. A comunicação pode ser definida como o processo de transmissão de informação, que é perceptível de uma pessoa para outra (Keyton, 2011). Esta transmissão de informação consiste numa combinação complexa de mensagens verbais e não verbais, intencionais e não intencionais (Ruben & Gigliotti, 2017). Num momento em que se alarga o conceito de comunicação, ao conceito de comunicação não verbal, onde abordar a temática da comunicação tem que ser estendida não só ao que é verbalizado, mas também aquilo que não é traduzido através do discurso.

Ainda no que toca à conjugação dos conceitos, verbal e não verbal, a comunicação mais precisa ocorre quando os sistemas verbais e não verbais transmitem significados consistentes (Leathers & Eaves, 2017). No entanto esta abordagem no que toca à concordância entre os elementos que constituem a comunicação irá ser abordada no decurso da investigação.

Quando se refere aos sistemas verbais e não verbais, tem-se como objetivo enunciar a Comunicação Não Verbal (CNV). Esta que como referida anteriormente acompanha a comunicação de duas ou mais pessoas. “Cada vez que existe comunicação entre pessoas, a CNV é utilizada, intencional ou não intencionalmente, parte integrante de um fluxo rápido de comunicação realizada a partir de códigos ou símbolos que passam entre dois ou mais indivíduos que estejam a interagir” (Gabbott & Hogg, 2010, p. 78).

### **1.1.2. Comunicação não verbal**

Tendo esta investigação como principal foco de análise a CNV, surge como pertinente a necessidade de atribuir uma definição amplamente aceite. São vários os autores que ao longo dos tempos estudaram a CNV. Assim entende-se pelo conceito que é na sua generalidade, definida pelos aspetos da comunicação que não são expressados na forma de palavras (Hess, 2016). Não sendo a única definição aceite pela comunidade, esta definição agrupa uma ideia muito particular da CNV. A ideia que está presente numa relação e transporta o valor de uma mensagem sendo que extravasa a forma das palavras. Assume assim um domínio superior. Por isto, alguns autores afirmam mesmo a impossibilidade da não comunicação. “Ninguém consegue não comunicar” (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 2011, p. 13), a partir do momento que todos os movimentos são de alguma maneira expressivos. (Wiener, Devoe, Rubinow, & Geller, 1972). Segundo esta ideologia, mesmo não sendo evidente, está presente em todos os momentos. Nas mais pequenas interações do nosso dia-a-dia. Monteiro (2017), compartilha a opinião acima referida ao afirmar que emitimos sinais mesmo quando pensamos não o fazer e nem reparamos que adotamos comportamentos que nos denunciem.

Esta expressão da comunicação não verbal assume diferentes formas. Também aqui se reúnem diferentes opiniões. No entanto, e percorrendo as várias apreciações consegue-se reunir um alargado leque. Assim a comunicação não verbal é completada pelo conjunto das expressões faciais, aparência, vestuário (Magnusson, Burgoon, & Casarrubea, 2016), contacto visual, postura, toque (Leathers & Eaves, 2017), gestos, uso do espaço envolvente (Hans & Hans, 2015), sinais paralinguísticos, cheiro, movimento da cabeça, contexto temporal e até mesmo o ambiente envolvente (Eunson B. , 2016).

Como reforço ao conjunto dos elementos sobre os quais tomam forma a CNV, (Argyle, 1975), reúne o sistema não verbal nos seguintes canais: expressão facial, olhar, gestos, movimentos posturais, contato corporal, roupas, aspeto físico, e outros aspetos da aparência. Aos quais se refere como os diferentes sinais corporais.

Na obra de Corraze (1982), está ainda exposto estes conjuntos que fazem parte da CNV em 3 (três) suportes. O primeiro, o corpo, nas suas qualidades físicas e os seus movimentos; no segundo suporte, o próprio homem, de acordo com os objetos a ele associados. Adornos, roupas, marcas, ainda cicatrizes e tatuagens. Por último, o terceiro suporte refere-se à dispersão do indivíduo no espaço. De que forma este o ocupa, e de que forma interage com ele (Corraze, 1982).

Neste momento, e com a percepção de nem sempre se reúne um consenso exato do que são as formas de expressão da CNV ou mesmo da própria definição quando à CNV, é possível reunir um consenso alargado desta forma de expressão. Também no que respeita aos quantitativos da representação que a CNV tem na comunicação em si, reúnem-se diferentes opiniões. Segundo o autor Albert Mehrabian, pioneiro nas pesquisas sobre linguagem corporal, conclui perante as suas experiências que a utilização da CNV representa uma percentagem de 55% da informação transmitida de uma pessoa para outra, enquanto que 38% diz respeito ao tom voz e apenas 7% está diretamente ligado com a comunicação verbal (Mehrabian, 1971).

Já no estudo elaborado por Ray Birdwhistell em 1970, este atribui diferentes percentagens às dimensões da comunicação. Para este autor, as palavras representam pelo menos 35% da mensagem transmitida, sendo os restantes 65% ocupados pela componente não verbal. (Birdwhistell, 1970). Dentro da mesma linha de raciocínio, no entanto também este autor com diferentes números apresentados, Gross na sua obra de 1990 afirma que a componente CNV do discurso corresponde entre 55-97% da mensagem a transmitir. (Gross, 1990 cit in Caris-Verhallen, 1999).

Embora não se atinja uma unanimidade dos valores atribuídos, é de percepção imediata o reconhecimento da importância da parte não verbal na transmissão de uma mensagem. O irrefutável impacto da CNV no processo de comunicação.

Sendo amplamente reconhecido uma grande percentagem ocupada pela comunicação não verbal na transmissão de uma mensagem, que influência é que afinal é traduzida em concreto com a articulação com a comunicação verbal, e as palavras em concreto? (Dickson & Hargie, 2003), na sua obra sugerem que a CNV é usada em 9 momentos distintos.

“1 Substituir a comunicação verbal, em situações que seja impossível ou inapropriado usar o discurso; 2 Complementar a comunicação verbal, aumentando assim o alcance da mensagem; 3 Modificando as palavras faladas; 4 Contrariando, seja de forma intencional ou não intencional, o que é dito; 5 Regulando o transmissão da mensagem, usando marcadores de discurso; 6 Expressando emoções e atitudes interpessoais; 7 Um discurso negociador, seja este em busca do domínio, controlo ou até simpatia; 8 Transmitir a identidade pessoal e social através de recursos como adornos e roupas; 9 Contextualizar a interação criando um ambiente social propício.” (Dickson & Hargie, 2003, p. 50).

Também Edward Wertheim, na sua obra aborda os efeitos que a CNV pode ter. Este autor destaca, no entanto 5 (cinco) efeitos possíveis. São eles a repetição, contradição, substituição, complemento, e ainda acentuação da mensagem a transmitir (Wertheim, 2008)

Tendo esta investigação como objetivo a análise da CNV, mas com uma ligação direta ao serviço policial e à atividade operacional das FSS, destacam-se por isso, no que

toca às capacidades da CNV aliadas à transmissão da mensagem, a possibilidade de existir uma contradição, substituição do discurso, a possibilidade de haver uma modificação das palavras e a manifestação de emoções e atitudes interpessoais. Estas serão as partes que terão um impacto direto e que podem estabelecer uma ligação direta com o serviço policial. No que toca à possível discrepância entre o que é dito com o que é manifesto através da CNV, Joe Navarro (2008), afirma que as manifestações Não Verbais prevalecem. O autor vai ainda mais longe ao enunciar perante esta premissa como “a regra dos sinais mistos” (Navarro, 2013, p. 232). Comportamentos não verbais, podem ser interpretados como verdades, uma vez que demonstram a verdadeiro estado de espírito da pessoa (Navarro, 2008).

Assim neste momento da investigação torna-se pertinente afirmar que a CNV tem que ser interpretada e analisada acompanhando o discurso verbal. Sendo dois canais que não atuam isolados na transmissão da mensagem e assim devem ser observados em sintonia. Os autores da obra de 2002, afirmam que em alguns aspetos, é uma falsa dicotomia separar a comunicação verbal da não verbal. Sendo que uma comunicação eficaz só se fará quando estes dois aspetos estiverem em harmonia (Jones & LeBaron, 2002).

## **1.2. Modelos de CNV**

Para entender melhor a CNV, foram criados vários modelos. Modelos que pretendem englobar os vários elementos que fazem parte da CNV. Um destes modelos elaborados, foi de Baden Euson. Autor da obra *Behaving: Managing Yourself and Others* em 1987, criou um modelo simples de 10 (dez) partes da CNV (Eunson B. , 2012). Conforme o anexo1- Modelo da Comunicação Não Verbal, pode-se verificar que o autor destaca o que na sua opinião serão os elementos da CNV mais relevantes. No entanto vários outros autores agrupam estes elementos da CNV, de uma outra forma. O autor Dustin York refere que para ele a comunicação não verbal inclui vários outros elementos, no entanto, este dirige o seu foco somente a 5 elementos (York, 2015). Assim reúne num modelo o contacto visual, flutuação da voz, posição e controlo do espaço físico, expressões faciais e por último gestos.

Torna-se perceptível que são várias as distribuições dos elementos da CNV num único modelo de análise, com o objetivo de reunir o seu próprio modelo o autor Lee Hopkins, destacou o contacto visual, gestos, movimento, postura e ainda a comunicação escrita (Eunson, 2016). Também Rob Smentek abordou o conceito de CNV. No entanto para este autor, são 7 (sete) os elementos a ter em conta. São estes: expressões faciais, movimento

corporal, postura, contacto visual, para linguística, proxémica, e ainda, mudanças fisiológicas.

Assim, e após ter um conhecimento que nem sempre é consensual a escolha dos mesmos elementos da CNV para os variados autores, torna-se relevante escolher um modelo para dar continuidade à investigação. Sendo que se destaca o modelo escolhido por Baden Eunson. Não só por ser o mais extensivo na sua análise, detalhado, mas também aquele que parece reunir uma maior adesão. Assim irá ser feita uma análise aos elementos da CNV com base no modelo de Eunson.

### **1.3. Elementos da CNV**

#### **Estrutura corporal**

Algumas teorias abordam o corpo não unicamente como uma ferramenta usada para transmitir um determinado significado, mas que pode traduzir a CNV em expressão de impulsos biológicos (Eunson, 2012). Um pioneiro a abordar esta temática foi Charles Darwin. O autor, que é considerado um vanguardista no estudo da CNV, com a publicação em 1872 da sua obra “A expressão das emoções no homem e nos animais.”

A própria anatomia do homem pode ter evoluído para expressar padrões comportamentais de agressão e ainda a própria sexualidade. Na obra de 1976 de Guthrie sugere que muitas das características corporais que são associadas aos machos dominantes, como ombros largos, queixos largos, sobrelhas, terá evoluído para dominar outros machos (Guthrie, 1976).

#### **Movimentos com a cabeça**

Quando se referem aos movimentos com a cabeça, estes podem ter um princípio logo associado após o nascimento. Na obra de Darwin, o autor aborda os movimentos da cabeça como “positivos”, quando um bebé se dirige em direção ao peito da progenitora, bem como os “negativos”, como o abanar da cabeça, derivado à negação ao aleitamento (Darwin, 2002).

No entanto, nem todos os movimentos serão considerados universais e comumente compreendidos em todo o mundo. “Em partes da Bulgária e na Grécia, por exemplo, acenar com a cabeça significa não, enquanto em partes da antiga Jugoslávia e sul da Índia, balançar a cabeça tem como significado sim.” (Axtell, 1998).

#### **Expressões faciais**

Expressões faciais para serem interpretadas como reproduções diretas de uma emoção, têm que ser interpretada com um indicador presente num determinado contexto

(Carroll & Russell, 1996). Assim, quando se refere as expressões faciais enquanto elemento da CNV, está se a referir as micro expressões faciais. “As micro expressões faciais, são céleres expressões faciais que aparecem quando um indivíduo está a reprimir ou a esconder as suas emoções subjacentes” (Magalhães & Bluhm, 2013, p. 5).

Paul Ekman na sua obra, destaca a importância da análise do reconhecimento das micro expressões faciais não só na prestação de serviço ou assistência médica, mas também que deveria se tornar especialmente relevante por exemplo na segurança dos aeroportos e ainda nas corporações de segurança (Ekman, 2007). As micro expressões aparecem como um sinal de ocultação. Tornando assim bastante úteis no ambiente operacional policial. Entre outros elementos, a contradição e ainda a hesitação são geralmente algumas pistas que existe a intenção de ocultar ou esconder alguma coisa (Ekman, 2007).

Quando se aborda o conceito de emoções, estas podem ser entendidas como uma representação física do estado da mente (Cabanac, 2002). Assim a emoção é uma demonstração do que é sentido e pensado por determinada pessoa num certo momento, através de uma resposta somáticas<sup>1</sup> (Cannon, 1927).

### **Micro expressões faciais**

Por se tratar de um elemento bastante relevante quando analisados os elementos da CNV no seu todo, este em específico toma um papel preponderante. Por isso mesmo, tem um estatuto importante da deteção e reconhecimento de possíveis atos de decepção.

De acordo com Ekman, a decepção ou mentira, consiste em dois componentes distintos. No primeiro, numa tentativa de esconder a emoção, no segundo, procurando criar uma máscara (Magalhães & Bluhm, 2013). Sendo que por máscaras, entende-se o conceito de ocultar uma emoção com outra emoção. Ekman dá o exemplo desta referida máscara com a utilização do sorriso, que é muitas vezes usado para ocultar um outro sentimento ou um estado de espírito sentido no momento.

Variados componentes, poderão ser usados para detetar emoções fabricadas, as designadas máscaras. Uma micro expressão que assinala uma emoção que é considerada uma máscara só tende a demonstrar-se num dos lados da face. Não sendo simétrica. (Freitas-Magalhães, 2012). Sendo assim é preciso treino para detetar ligeiras diferenças. Uma emoção genuína, ativa determinados músculos faciais. Caso este que não acontece quando determinada emoção é fabricada pelo indivíduo (Ekman, 2003). Um dos exemplos dados para fortalecer esta afirmação é o do sorriso. O sorriso ativa os músculos que se encontram

---

<sup>1</sup> Por somático, entende-se aquilo que é relativo ao corpo, corporal, físico. (Dicionário da Língua Portuguesa, 2006).

em volta dos olhos, uma contração que acontece sem a percepção ou controlo humano. Ainda, uma falsa emoção, tende a aparecer e desaparecer com elevada velocidade e tende a ser substituída rapidamente por outra. Numa demonstração normal de uma emoção, é expectável que se verifique o surgir e o desvanecer gradual da micro expressão nos músculos faciais (Ekman, 2003).

Uma demonstração das capacidades das micro expressões faciais da deteção de decepção, foi usada na obra de Hill e Craig em 2002. O seu objetivo era detalhar a percepção de uma sensação de dor verdadeira e real, com uma simulada ou criada pelo próprio indivíduo. Este estudo teve em conta não só a análise dos comportamentos faciais no espaço e a forma como estes se demonstravam na face, como também a sua dispersão ao nível do tempo (Hill & Craig, 2002 cit in Magalhães & Bluhm, 2013). Os elementos comparativos foram espelhados no anexo 2- Diferenças entre dor fingida e dor verdadeira.

As micro expressões faciais podem ser usadas de duas formas distintas. Ora através da utilização de software específico de análise, através de gravações à priori das intervenções<sup>2</sup>, ou então, de uma segunda forma através de pessoal treinado e preparado para reconhecer micro expressões faciais (Ekman, 2003).

No que toca a software específico de análise surgem vários possíveis em análise. O que surgiu e deu origem às análises e medição das expressões faciais, o programa FACS- Facial Action Coding System, elaborado por Ekman, Huang, Sejnowski e Hager desde 1992, é nos dias de hoje usada como uma ferramenta nos campos da ciência comportamental, que permite a deteção de 46 distintas ações, denominadas no programa como unidades (Ekman, Hager & Larsen, 1996). Ainda o exemplo do FaceReader, um software elaborado pela Noldus, que tem como capacidades de determinar a presença e a intensidade de 6 emoções demonstradas através das micro expressões faciais. Ainda baseado nas regras do programa FACS (Wezowski & Maison, 2016), Paul Ekman e Wallace Friesen, desenvolveram o programa – Micro-Expressions Training Tool (METT) (Ekamn, 2002). De acordo com os autores, METT, refere-se a uma ferramenta para reconhecer e detetar micro expressões faciais não esquecendo e tendo por base o contexto envolvente (Zhang, Fu, Chen, & Fu, 2014).

---

<sup>2</sup> No caso dos interrogatórios de arguido, a lei processual penal prevê que a gravação seja realizada. No entanto, esta não é uma diligência que seja prática corrente pelas polícias em Portugal. Conforme o artigo 101º conjugado com o artigo 100º e ainda os 141º e seguintes do Código Processo Penal, refere que o agente de autoridade: “pode redigir o auto utilizando os meios estenográficos, estenotípicos ou outros diferentes da escrita comum, bem como, nos casos legalmente previstos, proceder à gravação áudio ou audiovisual da tomada de declarações e decisões verbalmente proferidas.”

O programa METT pode ser usado no treino de profissionais que lidam com criminalidade e violência. “Podendo ser uma ferramenta para forças de segurança nacional, possibilitando a reconhecer as verdadeiras intenções das pessoas” (Wezowski & Maison, 2016, p. 6). Subtis movimentos faciais permitem identificar intenções de decepção ou ainda quando determinados indivíduos pretendem sorrir (Pote, 2012). O METT, pode ainda possibilitar às polícias identificar uma pessoa que tentar esconder emoções que estão a ser sentidas através de uma outra expressão faciais de outra emoção. Ajudando assim na deteção de mentiras em possíveis investigações criminais. (Metzinger, 2006; Schubert, 2006; Weinberger, 2010 cit in Wezowski & Maison, 2016).

Um outro programa que se tem que ser em conta é o Video-Based Program to Recognize Micro-Expressions of Emotions- METV. Este programa que foi desenvolvido por Patryk Wezowski e Kasia Wezowski (Sacavém, Wezowski, & Wezowski, 2018). Este programa em específico destaca-se uma vez que não utiliza fotografias ou ilustrações em duas dimensões, como o programa de Ekman (METT). Em vez disso, possui vídeos ilustrativos de diálogos, discursos e outras atividades humanas (Wezowski & Wezowski, 2012 cit in Wezowski & Maison, 2016).

Este último programa, METV, é o software que fez parte do projeto pioneiro da GNR com o Centro de Investigação Desenvolvimento e Inovação da Academia Militar – CINAMIL. Projeto este, que assinala o primeiro contrato-programa da Academia Militar (CINAMIL) de um projeto de investigação desenvolvimento e inovação da Guarda Nacional Republicana. O programa, designado por FACE – Formação em Linguagem Corporal.

O projeto FACE é um dos exemplos da atualidade quando se demonstram as mais valias de aplicar a temática da CNV em âmbito operacional, e em específico das micro expressões faciais. Segundo Joe Navarro, “Quando existe discrepância entre o que dizemos e as micro expressões faciais e o comportamento corporal que demonstramos, devemos sempre acreditar nestas últimas manifestações corporais” (Navarro, 2013, p. 232).

### **Olhos**

“Os olhos são o espelho da alma”. Uma frase que pressupõe uma enorme carga na mensagem transmitida através dos olhos. “Sendo responsáveis pela mensagem, umas vezes de forma consciente, outras vezes de forma inconsciente” (Eunson, 2012, p. 263). No entanto torna-se importante referir que mais uma vez esta componente da CNV não deverá ser analisada isoladamente do resto dos elementos que constituem o todo. O contacto visual, tem assim vários significados para diferentes tipos de culturas (Axtell, 1998).



As sociedades europeias e norte americanas, bem como os povos de países como a Coreia e a Tailândia, tendem a considerar um olhar direto como uma característica que é sinónimo de abertura e honestidade. Por outro lado, um olhar hesitante e um olhar desviado, são interpretados como desonestidade. Já noutras culturas, como o exemplo dos japoneses, mexicanos e ainda na África ocidental, o contacto visual direto, pode ser considerado rude, enquanto um contacto indireto significará respeito (Morris, 2002). Não se devendo ignorar esta premissa, evitando assim falsos pressupostos. No entanto, e embora os olhos nem sempre traduzam a mesmo sentimento, existem vários fenómenos que se tornam universais.

Exemplo desta universalidade será o franzir das sobrancelhas. Um estudo levado a cabo por Eibl-Eibesfeldt, atribui às capacidade das sobrancelhas a sua universalidade (Eibl-Eibesfeldt, 2007). Serão estas características universais que tomam elevado poder na análise da CNV. Características generalistas ao público alvo que nos permitem estabelecer ligações congruentes.

### **Paralinguística**

O significado das palavras pode ser altamente alterado pelas mudanças paralinguísticas. Estas mudanças incluem a alteração da dicção, volume, a própria articulação das palavras bem como o ênfase dado a determinado momento.

A paralinguística, acompanha então lado a lado a comunicação verbal, e deve por isto, ser analisado atentamente numa relação direta com o discurso traduzido pelas palavras. Sinais de decepção surgem em tons elevados durante o discurso e ganham a forma de interjeições ou meias palavras (Puts, Gaulin & Verdolini 2006, cit in Eunson B. , 2012). Ainda no domínio da paralinguística torna-se relevante analisar as interrupções de discurso, seja do próprio discurso bem como do discurso de outros. Sendo que serão indicadores de domínio e poder, bem como o contrário, de submissão (Dunbar & Burgoon, 2005). Para além das interrupções, o silêncio é um elemento a ter em conta. A ausência de discurso pode sugerir uma desvirtuação do discurso (Knapp & Hall, 2010)

### **Gestos**

Gestos serão os movimentos do corpo, especialmente através dos braços ou as mãos que expressem ideias ou emoções (Kendon, 2005). Neste elemento, é reconhecido uma diferença no que toca à dispersão cultural. Algumas culturas são mais expressivas, enquanto outras serão mais contidas na sua demonstração (Hostetter & Alibali, 2007). Os gestos são uma via para a comunicação e demonstração de variadas ideias e estados de espírito, como a insegurança, aprovação, confiança, honestidade e a própria decepção.

## **Postura**

A postura relaciona-se com o movimento do corpo e ainda a altura do indivíduo (Eunson, 2012). É unânime o domínio numa determinada relação por aquele que possui uma capacidade física maior. O domínio pode estar diretamente ligado com um posição que demonstre liderança e comando de uma conversa (Knapp & Hall, 2010). Através da sua projeção visual, o Homem tendo a dirimir as suas vulnerabilidades, ao nível da presença física, através da forma como se expõe no meio envolvente. Inclinar o corpo perante alguém é um sinal de respeito e até submissão, como agressividade é demonstrada através de uma postura firme e rígida (Eunson, 2012).

## **Movimento do corpo**

O estudo do movimento do corpo, relaciona-se na forma em que o Homem se movimenta e desse movimento resulta a criação de uma via de comunicação. Sendo que do movimento do corpo resultam dois processos, a orientação ou ainda a sincronização (Eunson, 2012).

Orientação, que se refere ao momento em que o indivíduo adota uma posição favorável perante alguém (Schellen, 1972). Quanto menos interessados estivermos perante determinado tema, mais tendência será para se verificar uma indiferença e uma orientação para o sentido contrário da pessoa. Ao invés, se numa determinada ligação houver interesse e pertinência, os indivíduos tendem a se inclinar junto um do outro.

Já a sincronização, aborda a temática da empatia do discurso. Mais harmonia na ligação, mais os movimentos deverão estar sincronizados entre ambos (Remland, 2000).

## **Roupas e adornos**

A forma como nos vestimos e nos apresentamos perante a sociedade, representa uma ideia da forma como nos projetamos e como queremos ser observados (Eunson, 2012). Podendo-se fazer ligação diretas com o estatuto social, mas também com a capacidade financeira, classe ou ainda a formação de determinado indivíduo.

Devendo-se incluir neste elemento não só decoração física, como maquilhagem, estilo do vestiário, tatuagens e piercings, bem como outras alterações que sejam características de determinado movimento ou ideologia (Eunson, 2012).

## CAPÍTULO 2. CASO ESPECÍFICO GNR

### 2.1. Formação

A formação é uma função considerada como fundamental para o desenvolvimento do Recursos Humanos (RH), de qualquer organização<sup>3</sup>. Em contexto organizacional, as “necessidades de formação estratégias, métodos e investimento na formação sofreram alterações significativas desde a última década.” (Rajeev, Madan, & Jayarajan, 2009, p. 112). “Têm-se vindo a registar nas últimas décadas a importância dos RH na obtenção de qualidade e competitividade.” (Caetano & Vala, 2002, p. 14).

Assim pode-se referir que a formação está diretamente ligada com o rendimento de uma determinada organização na prossecução dos seus objetivos. O menor ou maior grau de eficácia está diretamente relacionado com a formação e desenvolvimento dos seus RH. (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2001)

### 2.2. Formação na GNR

Após da abordagem da formação, num conceito da sua generalidade, surge a importância de reverter a sua análise em particular para a GNR. Que antes de mais, é definida como sendo uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa<sup>4</sup>.

De acordo com o Glossário de Conceitos e Termos de Formação, de Educação, de Treino e de Doutrina da GNR, está definida a formação profissional enquanto “conjunto de atividades que visam a aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento, exigidos para o exercício das funções duma profissão ou grupo de profissões.” (Guarda Nacional Republicana, 2008a, p. 78)

Ainda no mesmo âmbito, por formação entende-se:

“conjunto de atividades educacionais, pedagógicas, formativas e doutrinárias que visam a aquisição e a promoção de conhecimentos, de competências técnico-profissionais, de atitudes e formas de comportamento, exigidos para o exercício das funções próprias do militar, nas mais diversas áreas de atuação, permitindo assim a

---

<sup>3</sup> Segundo Chiavenato, “A organização é um sistema de a “organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização. Uma organização somente existe quando: i. há pessoas capazes de se comunicarem; ii. estão dispostas a contribuir com a ação conjunta; e, iii. a fim de alcançarem um objetivo comum” (Chiavenato, 2002, p. 22).

<sup>4</sup> Cfr. Lei nº63/2007 de 6 de novembro: aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana.

prosseção dos objetivos estratégicos, no âmbito da Missão Geral da GNR” (Guarda Nacional Republicana, 2008a, pp. 1-1).

Ainda no seguimento, vem ainda definida nas Bases Gerais da Formação da Guarda Nacional Republicana (BGFGNR) o sistema de formação da GNR, como sendo o “conjunto estruturado de atividades, princípios, mecanismos de coordenação, regras e normas que estabelece e regula o desenvolvimento do processo formativo, educacional e de treino dos militares da GNR” (Guarda Nacional Republicana, 2008b, pp. 1-1).

Sendo que a formação pode então ser vista como uma ferramenta a usar tendo como objetivo proporcionar a melhoria da qualidade do serviço, prestação individual da militar e consequente melhoria do desempenho diário. Diminuindo os pontos fracos e melhorando as competências. “Ao proporcionar pessoal bem formado e preparado, em função das missões e atribuições sectoriais ou locais, o sistema da formação está a concorrer, de forma decisiva, para a boa prosseção das missões e objetivos superiormente fixados à Guarda Nacional Republicana.” (Guarda Nacional Republicana, 2008b, pp. 2-1).

A formação na GNR pode ser ministrada através de cursos, tirocínio, estágios e treino<sup>5</sup>. Podendo os cursos estar divididos em formação inicial, cursos de promoção, cursos de especialização e cursos de qualificação<sup>6</sup>.

No que se refere a formação inicial, esta destina-se a facultar preparação militar e conhecimentos técnico-profissionais ou para o exercício de funções de categoria superior<sup>7</sup>; os cursos de promoção destinam-se habilitar o militar para o desempenho de funções de nível e responsabilidade mais elevados, o que constitui condição especial de acesso ao posto imediato<sup>8</sup>; os cursos de especialização que se destinam a obter ou melhorar os conhecimentos técnico-profissionais do militar, de forma a habilitá-lo para o exercício de funções setoriais, para as quais são requeridos conhecimentos específicos<sup>9</sup>; e ainda os cursos de qualificação, que se destinam a capacitar ou melhorar os conhecimentos técnicos do militar<sup>10</sup>.

---

<sup>5</sup> Cfr. Art.º 142º, n.º 3 do EMGNR (Estatuto dos Militares da Guarda Nacional Republicana), aprovado pelo Decreto-Lei (DL) n.º 30/2017, de 22 de março.

<sup>6</sup> Cfr. Art.º 143º, n.º 2 do EMGNR, aprovado pelo DL n.º 30/2017, de 22 de março.

<sup>7</sup> Cfr. Art.º 143º, n.º 2, a) do EMGNR, aprovado DL n.º 30/2017, de 22 de março.

<sup>8</sup> Cfr. Art.º 143º, n.º 2, b) do EMGNR, aprovado DL n.º 30/2017, de 22 de março.

<sup>9</sup> Cfr. Art.º 143º, n.º 2, c) do EMGNR, aprovado DL n.º 30/2017, de 22 de março.

<sup>10</sup> Cfr. Art.º 143º, n.º 2, d) do EMGNR, aprovado DL n.º 30/2017, de 22 de março.

### **2.3. Modelo de formação**

Na GNR, tal como em outras organizações, está estruturado um modelo de formação. Os seus intervenientes são o sistema de formação, os comandos funcionais e os próprios militares.

Para uma melhor compreensão de cada um destes órgãos que fazem parte do modelo de formação da GNR, identificam-se as suas atribuições.

### **2.4. Sistema de formação**

Quanto ao Sistema de formação, este é composto ao nível da Estrutura de Comando da GNR. Compota pelo Comando da Guarda e pelos órgãos superiores de comando e direção.<sup>11</sup>

O Comando da Guarda é composto pelo Comandante Geral (CG) e 2º CG, pelo Órgão de Inspeção<sup>12</sup>, pelos Órgãos de Conselho<sup>13</sup> e pela Secretária-geral<sup>14</sup>

No que aos órgãos superiores de comando e direção diz respeito, estes são constituídos pelo Comando Operacional<sup>15</sup>, pelo Comando da Administração dos Recursos Internos (CARI)<sup>16</sup>, e pelo Comando da Doutrina e Formação (CDF)<sup>17</sup>.

Nos órgãos superiores de comando e direção, o CDF tem como atribuição assegurar no domínio de todo o efetivo, a atividade da GNR no âmbito da doutrina e formação. Ficando definido os objetivos gerais e específicos de toda a atividade da GNR.

Estes órgãos, ainda estabelecem a política de formação da GNR, bem como o Plano Anual de Formação (PAF) “integra os instrumentos de planeamento da Guarda Nacional Republicana e articula-se com o respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e Plano de Atividades, contemplando todas as atividades que se reportam ao planeamento da Formação Interna e Externa” (Guarda Nacional Republicana, 2012).

---

<sup>11</sup> Cfr. Art. 21º, n.º 1 da Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana (LOGNR), Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>12</sup> Cfr. Art. 27º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>13</sup> Cfr. Art's. 28º, 29º e 30º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>14</sup> Cfr. Art. 31º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>15</sup> Cfr. Art. 32º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>16</sup> Cfr. Art. 33º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

<sup>17</sup> Cfr. Art. 34º da LOGNR, Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro.

## **2.5. Comandos funcionais**

Nos Comandos Funcionais são difundidas as diretivas setoriais e são fixados os objetivos parcelares. São estes órgãos responsáveis pela especificação dos cargos das respectivas áreas, ajudam na elaboração de perfis profissionais assim como na sua validação, colaboram na especificação de funções atribuíveis ao desempenho, e ainda acompanham o desenvolvimento da formação através da utilização de indicadores operacionais (Guarda Nacional Republicana, 2008b).

## **2.6. Militares**

Aos Militares, incumbe adquirir competências e capacidades necessárias para atingir os objetivos estipulados superiormente. É ainda seu dever aplicar as competências e capacidades desenvolvidas durante a formação, e adotar uma postura de iniciativa e dinamismo perante a mesma (Guarda Nacional Republicana, 2008b).

## **2.7. Programas de formação**

Após a integração da formação, neste caso em concreto da formação do efetivo da Guarda Nacional Republicana, torna-se necessário, analisar cada um dos programas gerais detalhados (PGD). Os PGD em análise ao longo desta investigação serão os referentes ao do Curso de Formação de Guardas – CFG, Curso de Promoção a Cabo – CPCb, Curso de Formação de Sargentos (Armas e Serviços) – CFS, Curso de Promoção a Sargento-Ajudante – CPSA, o Tirocínio para Oficiais – TPO e ainda o Curso de Promoção a Capitão- CPC.

Na análise a estes cursos irá ser tido em conta a evolução temporal dos cursos, sendo que desde 2013 até 2018 nos cursos CFS, CPSA e TPO; desde 2014 a 2018 nos CFG e CPC e de 2016 a 2018 no CPCb.

### **2.7.1. Curso de Formação de Guardas**

No que toca ao CFG, numa análise ao PGD, verifica-se que existem duas disciplinas que se prevê o estudo para a temática da comunicação não verbal. Na disciplina de Informações e Investigação Criminal e ainda Comunicação e Atendimento.

No que toca à disciplina de Informações e Investigação Criminal, esta disciplina conta com uma carga horária de cerca de 35 horas, onde está reservada uma hora para com o objetivo específico de interpretar a linguagem verbal e não verbal.

Já que refere à disciplina de Comunicação e Atendimento, a esta estão reservadas 25 horas, onde se prevê a habilitação de conhecimentos da dimensão não verbal nas missões a desempenhar, em particular no contato direto com os cidadãos. Mais especificamente, está destinada uma hora para se estabelecer a distinção entre comunicação verbal e não verbal e ainda três horas que se destinam a constatar a prevalência e impacto da linguagem corporal sobre a linguagem verbal, bem como identificar as principais características e funções da comunicação não verbal. Em adição duas horas para identificar os elementos caracterizadores dos diferentes estilos de comunicação, seja do ponto de vista verbal como não verbal.

**Quadro 2 PGD em análise- Curso de Formação de Guardas.**

| PGD em análise | Unidade Curricular                             | Detalhe/Objetivos Gerais   | Objetivos Específicos   | Tempo Letivo | Elementos de Consulta/Auxiliares de Instrução                         |
|----------------|--|--|---|--------------|---|
| CFG            | Informações e Investigação Criminal – 35 horas | Compreender a Entrevista e Interrogatório  | Interpretar a Linguagem verbal e não verbal   | 1h           | Manual da IC da EG  |
|                | Comunicação e Atendimento- 25 horas            | Axiomas de Watzlawick em análise   | Estabelecer a distinção entre a comunicação digital (verbal) e a analógica (não verbal)   | 1h           | Diapositivos<br>Manuais<br>Vídeo “A guide to effective communication” |
|                |  | Comunicação Digital (verbal) e Analógica (não verbal);<br>Caracaterísticas e Funções da comunicação não verbal | Constatar a prevalência e impacto da linguagem corporal sobre a linguagem verbal;<br>Identificar as principais características e funções da | 3h           |   |

|  |  |  |   |    |  |
|--|--|--|---|----|--|
|  |  |  | comunicação não verbal;   |    |  |
|  |  | Estilo de comportamento comportacional | Identificar elementos caracterizadores, tanto sob o ponto de vista verbal como não verbal | 2h |  |

Fonte: Elaboração Própria.

### 2.7.2. Curso de Formação de Sargentos

Quando analisado o CFS, na disciplina de Investigação Criminal, à qual está destinada 35 horas, surge a temática da comunicação não verbal contextualizada na entrevista e interrogatório. Onde estão aplicadas duas horas onde se habilitam a interpretar a linguagem verbal e não verbal.

Quadro 3 PGD em análise- Curso Formação de Sargentos.

| PGD em análise | Unidade Curricular               | Detalhe/Objetivos Gerais    | Objetivos Específicos                       | Tempo Letivo | Elementos de Consulta/Auxiliares de Instrução |
|----------------|----------------------------------|-----------------------------|---|--------------|---|
| CFS            | Investigação Criminal – 35 horas | Entrevista e Interrogatório | Interpretar a Linguagem Verbal e Não Verbal | 2h           | Manual de Entrevista e Interrogatório         |

Fonte: Elaboração Própria.

### 2.7.3. Tirocínio para Oficiais

No tirocínio para oficiais, faz-se alusão às temáticas na CNV no módulo Técnico/Tático de Investigação Criminal. Em cerca de 50 horas presenciais, estando reservadas duas horas presenciais que têm como objetivo a interpretação da linguagem verbal e linguagem não verbal, subordinado ao tema Entrevista e Interrogatório.



**Quadro 4 PGD em análise- Tirocínio para Oficiais.**

| PGD em análise | Unidade Curricular   | Detalhe/Objetivos Gerais    | Objetivos Específicos                       | Tempo Letivo | Elementos de Consulta/Auxiliares de Instrução |
|----------------|--|-----------------------------|---|--------------|---|
| TPO            | Módulo Técnico/Tático de Investigação Criminal – 50horas presenciais | Entrevista e Interrogatório | Interpretar a Linguagem Verbal e Não Verbal | 2h           | Manual de Entrevista e Interrogatório         |

**Fonte: Elaboração Própria.**

#### **2.7.4. Curso Promoção a Cabo; Curso Promoção a Sargento Ajudante; Curso Promoção a Capitão**

No que toca aos cursos de promoção, sejam estes de promoção a cabo, promoção a sargento ajudante ou promoção a capitão em nenhum momento surge a referência à CNV, e a sua pertinência com o serviço operacional.

#### **2.8. Serviço operacional**

Ao longo dos últimos anos surgiu uma nova tendência de pesquisas tendo em vista a deteção de deceção, mais propriamente em estratégias de entrevista, tendo como objetivo de obter pistas em buscar da verdade (Vrij & Granhag, 2012). A *Strategic Use of Evidence – SUE*, é uma técnica considera pioneira nesta linha de pesquisa. A técnica SUE, já deu provas na deteção de pistas de deceção seja em indivíduos singulares, (Hartwig, Granhag, Strömwall, & Kronkvist, 2006) ou ainda em pequenos grupos de suspeitos (Granhag, Mac Giolla, Strömwall, & Rangmar, 2013).

Tratando-se da técnica SUE, torna-se importante caracterizar e entender as linhas que a orientam. A técnica referida é uma técnica empiricamente estabelecida (Hartwig et al., 2014 cit in Granhag & Hartwig, 2015).

O autor Granhag, introduz o modelo SUE, tendo em conta o nível estratégico e o nível tático, conforme o anexo 3- Modelo SUE. Se o nível estratégico é mais abstrato e diz respeito às generalidades, o nível tático é mais concreto e contém conteúdo específico (Granhag 2010 cit in Granhag & Hartwig, 2015). “Neste nível, tático, estão espelhadas técnicas que podem ser organizadas em três categorias: (1) a avaliação pré-entrevista da informação; (2) as perguntas e (3) a divulgação da evidência.” (Granhag & Hartwig, 2015,

p. 233). Tendo sempre como horizonte que estas técnicas serão relevantes no planeamento, execução e análise de uma entrevista.

A utilização da técnica SUE, permite aumentar a capacidade dos agentes policiais em detetar a mentira de forma exponencial (Silva, 2018). Esta técnica é, de forma geral, constituída por mais de 40 perguntas e por 4 (quatro) passos básicos. No primeiro, onde se deverá fazer perguntas abertas, de carácter geral e em tom informal; no segundo passo, perguntas mais específicas acerca do conteúdo em questão; num terceiro momento, continuar a aprofundar as perguntas, já tentando ter em análise as micro expressões faciais, linguagem corporal ou mudança no tom de voz; e por último, no quarto passo, relevar os indícios de que dispõe e pedir ao entrevistado para explicar a contradição (Janine Driver, 2010 cit in Silva, 2018).

Uma outra técnica, é a denominada BLINK. Bastante semelhante à anterior, foi a técnica defendida por Patryck Wezowski. Definida como “Conhecimento «Nominológico» Interpretativo da Linguagem Corporal”, que “tem por base uma grande diversidade de estratégias verbais, que, de forma diplomática, nos podem ajudar a explorar tópicos problemáticos com a outra componente, e que são importantes no ponto de vista da cooperação” (Sacavém, Wezowski, & Wezowski, 2018, p. 111). “Esta técnica permite direccionar uma entrevista ou um interrogatório, de forma a fazer perguntas indiretas que coincidam com o que realmente pretendemos saber, observando ao mesmo tempo das micro expressões transmitidas pelo entrevistado.” (Silva, 2018, p. 16).

## **2.9. Caso específico GNR**

No caso em concreto da GNR, iremos tomar especial atenção a dois documentos internos. A Circular nº 15/2014-P, que diz respeito ao uso da força em intervenção policial; e ainda o Manual da Escola da Guarda, Manual de Entrevista/Interrogatório.

Ainda que o Manual de Entrevista/Interrogatório, esteja definido para fornecer ferramentas para a “recolha de informação, por forma a responder às seis questões fundamentais da Investigação Criminal” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 6), ainda no mesmo manual diz que em termos práticos uma Entrevista/ Interrogatório “consiste num diálogo estabelecido entre dois elementos, isto é, entre o entrevistador – militar da GNR e o entrevistado.” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 6).

Assim a partir deste momento, e por também o serviço de patrulheiro se tratar de uma interação entre o militar da GNR e o cidadão, os conceitos abordados no Manual vão ser também vertidos ao serviço do militar da patrulha.

Por este motivo, podemos interpretar seja o suspeito, a testemunha, ou o simples declarante, como um intermediário no diálogo em que o militar tenta obter informação tendo como objetivo a resolução do incidente ou do caso (Guarda Nacional Republicana, 2008c). O principal objetivo do militar será “obter o máximo de informação por forma a esclarecer a prática de qualquer ilícito criminal” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 6).

No manual está ainda espelhado que as técnicas de entrevista, não havendo, em caso algum, qualquer justificação para a utilização de processos ou métodos ilegais, seja que afetem a integridade física e moral da condição humana. Tal como o previsto no artigo 126º do CPP, onde é bem claro ao sustentar que: “São nulas, não podendo ser utilizadas, as provas obtidas mediante tortura, coação ou, em geral, ofensas da integridade física ou moral das pessoas. São ofensivas da integridade física ou moral das pessoas as provas obtidas, mesmo que com consentimento delas.”<sup>18</sup>.

É neste momento que se torna importante a temática da CNV. “No decurso da Entrevista/Interrogatório é imprescindível uma análise e interpretação sistemática da linguagem não-verbal por forma a que de imediato e oportunamente se retirem as necessárias ilações” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 8).

É sempre importante referir, que não é uma análise isolada da comunicação não verbal “é igualmente pertinente efetuar uma avaliação conjunta colocando em confronto os dois tipos de linguagem” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 8).

A CNV, consegue ter bastante relevância na 1ª das funções da Entrevista/Interrogatório. (1) Recolher informação (2) Dar informação (3) Motivar o entrevistado. Na 1ª fase, uma vez que se constitui como uma ferramenta positiva no sentido de recolher e esclarecer factos em análise.

Num segundo documento a analisar, e numa vertente distinta, na Circular do Uso da Força em Intervenção Policial, estão referidas enquanto considerações operacionais que a caracterização da ocorrência tem por base “a escolha da modalidade de ação a executar depende em muito das informações que a força dispõe, nomeadamente, relativamente ao local da ocorrência, aos suspeitos e ao bem jurídico em causa” (Guarda Nacional Republicana, 2014). Ainda quando se caracteriza as circunstâncias que devem ser

---

<sup>18</sup> Cfr. Art. 126º, nº1 e nº2, do CPP, Lei n.º 20/2013, de 21 de fevereiro.

equacionadas, verifica-se que todos os elementos que estejam relacionados com os intervenientes (Guarda Nacional Republicana, 2014). Bem como nas variáveis a ter em conta, o próprio desenvolvimento técnico; estado mental e emocional do adversário, dos militares e de terceiros (Guarda Nacional Republicana, 2014).

Assim, está referida a ligação com a CNV no seu todo. A forma como esta tem uma implicação direta com o serviço operacional, e estando esta justificada na medida em que permite aos militares em serviço ganhar mais consciência dos elementos que o rodeiam e assim adequar a sua atuação dentro da legalidade, mantendo os níveis de segurança.

Também na Circular N.º 15/2014-P, quando são caracterizadas as circunstâncias inopinadas, na alínea c) verifica-se a regra de “identificar as ameaças, antecipar os perigos e, sempre que possível, desenvolver medidas de controlo” (Guarda Nacional Republicana, 2014, p. 7).

Com o intuito de reunir grande parte da informação acima referida, apresenta-se o triângulo da decisão, conforme apresentado no anexo 4- Triângulo da Decisão. A recolha de informação pertinente e com relevância direta para o serviço operacional está intrinsecamente ligada com o aumento da oportunidade de ação do agente de polícia naquela que é a sua atuação diária. Consequentemente, uma recolha de informação alargada que traduza de uma forma o mais próxima possível com a realidade que o rodeia, reduz necessariamente o risco, reduzindo o perigo associado e aumentando a segurança de cada um dos militares.

Joe Navarro (2013), é bastante perentório na referência à CNV. Uma análise da CNV não servirá com um meio de obtenção de prova, defendendo que “não se trata de uma prova definitiva” (Navarro, 2013, p. 249), no entanto são um elemento com enormes capacidades no fornecimento de informações que devem fazer parte do panorama total. Contribuindo para a construção do puzzle das forças de polícia.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGIA, MÉTODOS E MATERIAIS**

### **3.1. Introdução**

Neste capítulo irá ser abordada a metodologia adotada para a condução da investigação. É apresentada a metodologia usada, a referência à fundamentação das opções levadas a cabo ao longo da investigação bem como o seu modelo de análise, com a respetiva pergunta de partida e subseqüentes perguntas derivadas.

Torna-se importante definir a metodologia na medida que esta é um “processo para atingir um fim”, na resolução de uma determinada problemática. Assim por método científico entende-se “o conjunto de procedimentos e normas que permitem produzir conhecimento” (Sarmiento, 2013, p. 4), “traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do investigador” (Freixo, 2012, p. 88). Processo este que se torna fundamental a qualquer investigação a partir do momento que possibilita ao investigador estar “mais adaptado aos fenómenos ou aos domínios estudados” (Quivy & Campenhoudt, , 2013, p. 25). Ainda na mesma linha de pensamento, estabelecer uma metodologia de investigação é essencial, uma vez que permite “com maior segurança e economia, alcançar o objetivo” (Lakatos & Marconi, 2003, p. 83)

Assim sendo, e como “uma investigação social não é, pois, uma sucessão de métodos e técnicas estereotipadas”, e “a escolha, a elaboração e a organização dos processos de trabalho variam com cada investigação específica”, (Quivy & Campenhoudt, , 2013, p. 18) resultando como forma da estrutura da investigação, um esquema conforme o Apêndice A- Modelo de análise da investigação, com o objetivo de estruturar de modo lógico, a realização de toda a investigação.

### **3.2. Modelo de análise**

O alcance dos objetivos implica necessariamente a identificação do problema de investigação, que se trata “de forma explícita, clara, compreensível e operacional” de enunciar “a dificuldade com a qual nos confrontamos, e que pretendemos resolver, limitando o seu campo e apresentando as suas características” (Freixo, 2012, p. 185).

Tendo em vista, determinar um fio condutor da investigação, formula-se uma Pergunta de Partida (PP), com a qual se pretende “expressar o mais exatamente possível o que se procura saber, elucidar, compreender melhor” (Quivy & Campenhoudt, 2013, p. 32).

A PP desta investigação é: “De que forma pode a Comunicação Não Verbal ser um contributo para a missão da Guarda Nacional Republicana?”.

Com o objetivo de dar resposta e corpo à problemática, e como forma de dar uma resposta aos objetivos específicos. Segundo Fortin (2009) devem ser elaboradas questões interrogativas precisas, redigidas no presente, com o propósito de dar resposta ao estudo, servindo de suporte à PP. Assim foram elaboradas as seguintes perguntas derivadas:

**PD1:** “Qual a relevância da CNV para o serviço policial?”

**PD2:** “Existe uma consciencialização da GNR para a importância da CNV?”

**PD3:** “Estão os militares do dispositivo disponíveis para recolher informações através da análise à CNV?”

**PD4:** “Como contribuem os dados recolhidos para a atuação do militar da GNR?”

### **3.3. Método de abordagem da investigação**

No que ao método diz respeito, a investigação teve como referência as etapas do procedimento de Quivy e Campnhoudt (2013), tendo sido feitas as devidas adaptações no âmbito com o qual a investigação está inserida. Assim este relatório final, segue as Normas para a Redação de Trabalhos de Investigação da Academia Militar- NEP nº522/1ª de 20 de janeiro de 2016 da Academia Militar.

O raciocínio tido em linha, foi o dedutivo, “do geral para o particular”, partindo de premissas gerais, tendo como objetivo a obtenção de uma verdade em particular (Freixo, 2012). “Assenta num raciocínio lógico, que parte do geral para o particular” (Sarmiento, 2013, p. 8).

A metodologia adotada, trata-se de uma abordagem de carácter qualitativo, pois assenta essencialmente em informação qualitativa, de natureza subjetiva. (Sarmiento, 2013). Uma vez que é a “natureza do problema de investigação que determina o tipo de métodos de colheita de dados a utilizar” (Fortin, 2009), recorreu-se num primeiro momento à análise documental, “que é produzida pelo investigador relativamente a fontes primárias, fontes secundárias e fontes bibliográficas” (Sarmiento, 2013, p. 27), e num segundo momento, utilizou-se o método inquisitivo, através de entrevistas presenciais semi-diretivas. Onde se “pretende compreender e explicar o problema de partida da investigação” (Sarmiento, 2013, p. 29).

### **3.4. Técnicas, procedimentos e meios utilizados**

No caso específico dos procedimentos utilizados durante a investigação, foram recorridos à análise documental bem como à realização de entrevistas. Sendo utilizadas na investigação, entrevistas semi-diretivas, uma vez que dá capacidade ao entrevistado de responder “às perguntas do guião pela ordem que entender, podendo também falar sobre outros assuntos relacionados com as perguntas” (Sarmiento, 2013, p. 34). Este instrumento de carácter qualitativo, segundo Sarmiento (2013, p. 24), permite a obtenção através do discurso oral, de informações com contribuição para o estudo, através seja do conhecimento e experiência acumulada na temática e ainda por desempenharem funções em cargos pertinentes. Sendo assim possível “a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos” (Freixo, 2012, p. 222).

### **3.5. Recolha de dados**

A recolha de dados, é entendida enquanto um “processo organizado posto em prática para obter informações junto de múltiplas fontes com o fim de passar de um nível de conhecimento, para outros nível de conhecimento” (Freixo, 2012, p. 220).

A recolha de dados, tem uma dispersão temporal entre o mês de outubro de 2018 e o mês de abril de 2019, sendo que nesse espaço temporal está compreendido a Escola da Guarda em Queluz e a Biblioteca da Academia Militar, no Aquartelamento da Amadora. Foi dada primazia à recolha documental, quer em suporte físico, quer em suporte digital, como livros, artigos, revistas e ainda teses de mestrado e doutoramento. Esta pesquisa foi ainda complementada com o recurso à análise de artigos científicos e outras publicações, em plataformas informáticas académicas, como o caso do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, da EBSCO. Suportada pela análise de documentos institucionais da GNR.

Quanto ao inquérito por entrevista “o entrevistado exprime a sua opinião de determinado acontecimento”, Quivy & Campenhoudt (2013, p. 192), em complemento com os elementos já recolhidos na construção e elaboração do enquadramento teórico, bem como outros que não fazem parte de fontes documentais.

Sendo que permite “aprofundar o conhecimento através da inquirição presencial a um ou mais indivíduos” (Sarmiento, 2013, p. 28), as entrevistas foram realizadas em grande parte

presencialmente, tendo sido através de um guião previamente elaborado<sup>19</sup>, enviado antecipadamente a cada um dos entrevistados, sustentando as diferentes perguntas derivadas, conforme o apêndice C- Relação entre as questões de entrevista e as perguntas derivadas.

Assim sendo, foram realizados 10 inquéritos por entrevista individuais, durante os meses de março e abril de 2019, tendo sido utilizado o recurso de gravação áudio. Os entrevistados foram divididos em três grupos, em que o primeiro corresponde aos elementos responsáveis pela formação da GNR, o segundo, aos elementos que fazem parte da estrutura de investigação criminal e ainda o terceiro grupo, onde se encontram os elementos que fazem parte do gabinete de psicologia da Polícia Judiciária e ainda elementos que dão apoio à formação da Escola da Guarda.

Os entrevistados, conforme o quadro abaixo, que contribuíram para a elaboração de toda a investigação caracterizam-se por exercerem funções que diretamente estão ligadas com a temática em causa, tendo assim elevada relevância com a área em estudo.

**Quadro 5- Relação de entrevistados.**

| Nº | Entrevistados                     | Função  | Data     |
|----|-----------------------------------|---|----------|
| 1  | Major General Pascoal             | Comandante Comando Doutrina e Formação            | 3 abril  |
| 2  | Tenente-Coronel Copeto            | Chefe da Divisão de Ensino                        | 21 março |
| 3  | Tenente-Coronel Rodrigues Marques | Chefe da Divisão Tiro e Treino                    | 3 abril  |
| 4  | Coronel Amândio Lopes             | Diretor da Direção de Investigação Criminal       | 1 abril  |
| 5  | Major Palma                       | Chefe SIIC CTer Lisboa                            | 27 março |
| 6  | Major Lopes                       | Chefe da Repartição de Perícias Digitais Forenses | 11 abril |
| 7  | Joana Beja Santos                 | Docente da Escola da Guarda-CFP/EGQueluz          | 8 abril  |
| 8  | Sandra Salgado                    | Docente da Escola da Guarda-CFP/EGQueluz          | 11 abril |
| 9  | Cristina Soeiro                   | Psicóloga Forense                                 | 12 abril |
| 10 | Major Tiago Silva                 | Diretor Projeto FACE-GNR/CINAMIL                  | 17 abril |

**Fonte: Elaboração Própria.**

### **3.6. Tratamento de dados**

De acordo com a doutrina, um “método de entrevistas está sempre associado a um método de análise de conteúdo” (Quivy & Campenhoudt, , 2013, p. 195). Por isto, relativamente ao tratamento e análise dos dados nas entrevistas, terá por base o modelo proposto por Guerra (2006), onde foram elaborados os quadros de análise a cada uma das

<sup>19</sup> Ver o apêndice D



questões do inquérito por entrevista. Sendo elaboradas “síntese dos discursos que contêm a mensagem essencial das entrevistas” (Guerra, 2006, p. 73).

Na análise, são elaborados quadros, apresentados nos Capítulo 4 desta investigação. Estes quadros “facilitam a comparação longitudinal das entrevistas” (Guerra, 2006, p. 73). Sendo assim possível agregar “as diferentes lógicas do que nos foi contado” (Guerra, 2006, p. 77).

## **CAPÍTULO 4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1. Introdução**

Este Capítulo contém, a análise, apresentação e ainda a discussão dos dados recolhidos, sendo feita a sua comparação com a revisão da literatura presente nos Capítulos 1 e 2. Serão assim apresentadas de uma forma de ideias-chave, das entrevistas realizadas no trabalho de campo. Baseado em Guerra (2006), configura-se então como uma apresentação de resultados.

Cada uma das 13 (treze) questões em análise é apresentada de uma forma individual, com o objetivo de tornar mais clara e lógica seja a apresentação seja a sua compreensão.

### **4.2. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 1**

A Pergunta nº 1, tem como objetivo avaliar de um ponto de vista geral a relevância para o serviço policial de elementos da CNV.

Todos os 7 (sete) entrevistados, destacam a relação dos elementos da CNV com o serviço operacional. Os elementos da linguagem não verbal (...) são essenciais (E10).

Sendo que estes dados poderão ser aplicados de duas formas distintas, como complemento à atuação policial (E1, E3, E6), seja ainda para a recolha da veracidade e a sua convergência no contexto envolvente (E2, E4, E6). Analisando a linguagem não verbal bem como a sua sincronização entre os factos envolventes e a linguagem verbal (E6).

O que percorre a linha de pensamento quando realizado o enquadramento teórico. Quando analisada a Circular Nº 5/2014-P, onde se torna imprescindível “identificar as ameaças, antecipar os perigos e, sempre que possível, desenvolver medidas de controlo” (Guarda Nacional Republicana, 2014, p. 7). No que toca à veracidade das ações, verificar a veracidade da informação transmitida (E2), temos em conta o autor Joe Navarro, sendo que o mesmo se refere a isso, quando afirma que “quando existe discrepância entre o que dizemos e as micro expressões faciais e o comportamento corporal que demonstramos, devemos sempre acreditar nestas últimas manifestações corporais” (Navarro, 2013, p. 232)

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 6, tal como se apresenta abaixo.

Quadro 6- Quadro de análise das respostas à questão nº 1.

Questão 1- Com que objetivo, é que os militares da GNR têm atenção aos elementos que não são transmitidos pelo diálogo, na relação com o cidadão?

| Nº  | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:  |
|-----|---|--|
| E1  | “o objetivo de antever comportamentos suspeitos, e assim adequar a atuação e postura perante determinado acontecimento ou facto”  | - “Sejam elementos no âmbito de uma investigação, ou então de uma forma mais generalizada, no âmbito de uma patrulha para antever comportamentos e atitudes do meliante, do indivíduo suspeito. Estas técnicas dão-lhe outra capacidade do ponto de vista da recolha de informações” |
| E2  | “verificar a veracidade da informação transmitida”  | - “bem como para identificar sinais de hostilidade ou agressividade.”  |
| E3  | “dar continuidade ao trabalho que é o diálogo que é o discurso” (...)”<br>”Que é complementar informação com dados que observam validam essa informação”  | - “que podem complementa-la e ao mesmo tempo recolhem novos dados. Para poderem manter ou potenciar e assim dar continuidade ao diálogo”<br>- “Daí poderem surgir novas interrogações, novas questões que queiram colocar durante a realização desse mesmo diálogo.”                 |
| E4  | “pode nos dar algumas indicações perante o estado de conforto e à vontade em determinado momento”   | -“no entanto temos que ter em atenção aos falsos positivos”  |
| E5  | “fatores que podem ser servidos com linhas de orientação para tentar encontrar um fio condutor no meio nomeadamente para uma investigação criminal”   |  |
| E6  | “é muito relevante durante as abordagens perante os cidadãos que seja constantemente observado e analisado a linguagem não verbal bem como da sua sincronização entre os factos envolventes e a linguagem verbal” | - “Nas situações operacionais, a atenção aos elementos que não são transmitidos pelo diálogo é mais ou menos priorizado consoante o tipo de situação (com mais ou menos perigosidade) e de cidadãos (normal / suspeito / vítima / testemunha) com que se está a contactar. ”         |
| E10 | “A convergência dos sinais não verbais com os sinais verbais”   | “Esses elementos da linguagem não verbal, face à linguagem verbal são essenciais não só para detetar   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | sinais de fuga e de mentira mas fundamentalmente para evitar situações de perigo” |
|--|--|---|

Fonte: Elaboração Própria.

### 4.3. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 2

A Pergunta nº 2, tem como objetivo complementar Pergunta nº 1, e sendo esta direcionada para o Grupo 3, com maior robustez científica.

Assim sendo, os três entrevistados reúnem um consenso, onde destacam como informações relevantes, como as informações sobre o estado emocional do indivíduo (E7). Sendo que para além de destacar a prevalência da CNV num discurso, num processo de comunicação (...) a comunicação não verbal possui um impacto de 70% (E9), estes dados irão fornecer informações (...) nomeadamente sobre o estado emocional do indivíduo (E8).

Tal como na obra de Dickson e Hargie, onde destacam a CNV como pronunciadora das emoções. No estado de arte destaca-se “expressando emoções e atitudes interpessoais”. (Dickson & Hargie, 2003, p. 50). Ainda podemos encontrar, como um exemplo concreto desta demonstração quando é referido que é uma demonstração do que é sentido e pensado por determinada pessoa num certo momento (Cannon, 1927).

Na Pergunta nº 2, destaca-se ainda que estas informações acontecem de forma inconsciente (E7), muitas vezes sem mesmo o seu transmissor ter consciência disso (E7). Um dado relevante na análise, que está de acordo com o autor Baden Eunson, quando à intencionalidade da sua demonstração, sendo “umas vezes de forma consciente, outras vezes de forma inconsciente” (Eunson, 2012, p. 263)

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 7, tal como se apresenta abaixo.

Quadro 7- Quadro de análise das respostas à questão nº 2.

Questão 2- Que informações podem ser recolhidas através de uma análise atenta à CNV de um indivíduo?

| Nº | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:  |
|----|---|--|
| E7 | “informações sobre o estado emocional do indivíduo”<br>“Indicações a partir de aparência”<br>(...) “nível de educação e formação” | - “elas acontecem de forma inconsciente e nós transmitimos estas informações aos outros sem termos consciência disso.” |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>- “através dos indicadores não-verbais tenho a noção se o indivíduo é credível ou não porque quando nós falamos e o nosso corpo e os indicadores corporais se ajustam estão alinhados e não há uma contradição então o individuo pode ser credível para mim.”</p> <p>- “temos assim uma série de elementos que podem ser recolhidos através de uma análise das várias categorias.”</p> |
| E8 | “fornecer informação diversa, nomeadamente, sobre o estado de espírito, o estado emocional”  | - “Dependendo da categoria de comunicação não verbal percebida (cinésica, proxémica, paralinguagem, cronémica, postura, aparência, expressão facial, silêncios)” (...) “torna-se possível enumerar um grau de coerência relativamente à dimensão verbal, entre outros aspetos. ”  |
| E9 | “Num processo de comunicação interpessoal a comunicação não-verbal possui um impacto de cerca de 70% da informação que é recolhida pelo outro” | <p>- “A CNV pode ser definida por várias áreas que a caracterizam e que contribuem para a avaliação do comportamento de uma pessoa num contexto específico”</p> <p>- “A comunicação não-verbal possui várias funções no processo de comunicação interpessoal que deve ser tido em consideração: comunicação de estados emocionais, comunicação de atitudes”</p>                           |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.4. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 3

A Pergunta nº 3, tem como objetivo avaliar a pertinência da formação dos militares numa ligação direta com o serviço policial.

Sendo que para o grupo ao qual foi dirigido a pergunta, os entrevistados na sua totalidade, referiram a formação como uma mais valia, seja para a instituição seja para os próprios militares (E10). Neste momento e tendo como objetivo discriminar os momentos em que seria uma mais valia, destaque para o momento que antecede a atuação. A recolha destes elementos contribui (...) uma forma positiva (...) para antever possíveis acontecimentos (E1). Onde de uma forma unânime, se estabelece uma ligação direta com a Circular do Uso da Força em Intervenção Policial. Analisando a Circular estão referidos

como essenciais para a caracterização das circunstâncias envolventes, todos os elementos que estejam relacionados com os seus intervenientes (Guarda Nacional Republicana, 2014).

Ainda relacionada com a formação, já existe matéria científica suficiente e necessária para se poder avançar com uma formação qualificada (...) no contexto da GNR (E10).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 8, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 8- Quadro de análise das respostas à questão nº 3.**

Questão 3- Considera que seria uma mais valia para a instituição a formação dos militares para a vertente da CNV?

| Nº | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:  |
|----|--|--|
| E1 | “tenho a certeza que sim”  | - “A recolha destes elementos contribui de duas formas. Seja para antever possíveis acontecimentos seja de uma forma positiva para responder a determinados factos.”<br>- “Assim, se for possível evitar estes acontecimentos, diminuindo a margem de erro, de uma forma pró ativa e preventiva é essa mesma a missão da GNR. Atuar de uma preventiva no seu dia a dia.” |
| E3 | “já é uma mais valia”  | - “Eu acredito que no âmbito da formação inicial em diversas áreas em que é ministrada a formação e no âmbito da formação continua de aperfeiçoamento e atualização e também com certeza estas competências vão ser melhoradas porque são reconhecidas como sendo uma mais-valia.”   |
| E4 | “Sim dando-lhe conhecimentos, seria um complemento para uma entrevista interrogatório um complemento para indicações para conduzir a própria entrevista.”            |  |
| E5 | “Seguramente seria mais valia até porque isso daria ao militar uma maior e melhor capacidade para aquela que ele já tem para poder fazer leitura da comunicação não- | -“ até porque num processo de investigação criminal ele vai ter contacto com várias pessoas de diferentes etnias, diferentes idades e diferente formação e é necessário estar atento a determinados pormenores para poder encontrar elos de ligação não sou entre as   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
|     | verbal das pessoas que têm a frente”   | pessoas, mas como o diálogo para depois chegar a uma conclusão a um culminar no âmbito da investigação.”<br>- “No âmbito da investigação toda essa comunicação não-verbal torna-se essencial.” |
| E6  | “A formação e treino são sempre muitos importantes em qualquer atividade.”       | - “Nesta área será sempre uma mais valia para todos profissionais que interagem diariamente com os cidadãos vítimas e com os suspeitos de crimes”  |
| E10 | “Sem dúvida seria uma mais valia seja para a instituição seja para os militares” | - “Já existe matéria científica suficiente e necessária para se poder avançar com uma formação qualificada para o próprio militar da Guarda”   |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.5. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 4

A Pergunta nº 4, tem como objetivo analisar a consciencialização da GNR para a temática em causa.

Quantos às respostas dadas, podemos enunciar dois tipos distintos. Os que referem os cursos de formação inicial dos militares, como dando competências básicas de CNV, (E2, E4, E6). Quando analisados os vários programas de formação, conforme presente no capítulo 2, chega-se à conclusão que não só no curso de formação de guardas, mas também no curso de formação de sargentos, são abordadas as temáticas em causa. Sendo que lhe estão reservadas duas grandes disciplinas, são estas Informações e Investigação Criminal e ainda Comunicação e Atendimento. Disciplinas estas também referidas pelo E2.

No entanto também um grupo de entrevistados faz referência a outro momentos no processo de consciencialização por parte da GNR enquanto instituição. Referência ao projeto FACE, enquanto Projeto de Investigação e Desenvolvimento, numa cooperação do centro de investigação da AM do CINAMIL e a GNR (E1, E2, E10). Assim, refere-se o projeto enquanto iniciativa pioneira, visando a leitura da linguagem corporal, efetuado através de métodos científicos (E2).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 9, tal como se apresenta abaixo.

Quadro 9- Quadro de análise das respostas à questão nº 4.

Questão 4-. De que forma está a GNR a atuar para conseguir utilizar a CNV em proveitos da atuação dos militares?

| Nº | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:  |
|----|---|--|
| E1 | “temos previsto ações formação que neste momento (...) têm estado em stand-by mas temos que dar para continuidade a este processo”  | - “estão programadas uma série de ações formação neste âmbito só que não estão a ser postas em prática tendo que ser ainda desenhado o plano de formação nesta área porque é que temos é uma formação”<br>- “é fundamental que nós tenhamos as nossas antenas e este tipo de ferramentas e agir em conformidade em termos preventivos” |
| E2 | “São ministrados conhecimentos básicos de CNV nos cursos de formação inicial”   | - “nas Unidades Curriculares de “Comunicação e Atendimento” e de “Psicossociologia”. (...)”<br>“Para os militares da valência de investigação criminal está a ser desenvolvido um projeto no CINAMIL denominado “Análise de Linguagem Corporal (FACE)”, visando a leitura da linguagem corporal, efetuada por métodos científicos.”    |
| E3 | “poderem detetar, e diagnosticar atempadamente determinados comportamentos”   | - “sendo que estas informações são determinantes para a atuação dos militares no terreno”  |
| E4 | “Na formação inicial dos vários cursos aliado à experiência ao longo do trabalho”   |  |
| E5 | “desconheço se alguma formação no âmbito da comunicação não-verbal na Guarda”   | -“ Mas se não está deveria estar a fazer uma aposta na comunicação não-verbal”   |
| E6 | “Nos cursos de ingresso na GNR bem como nos cursos de especialização têm sido ministradas sessões para alertar os profissionais para a análise da linguagem não verbal. ” |  |



|     |   |   |
|-----|---|---|
| E10 | “Projeto de Investigação e Desenvolvimento da GNR no CINAMIL” | - “A GNR apoia o projeto, numa iniciativa bottom-up” (...) “onde se pretende dar formação aos cadetes e aspirante a frequentar o curso na Academia Militar” |
|-----|---|---|

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.6. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 5

A Pergunta nº 5, tem como objetivo analisar de que forma a ferramenta de análise da CNV contribuiu no serviço diário do militar.

Dentro do grupo de 5 (cinco) inquiridos a esta resposta, o destaque vai ao encontro de três conceitos, muito eles semelhantes entre si. Complementaridade, contextualização e convergência (E1, E3, E4, E5, E10). Estabelecem-se como verdadeiras linhas orientadoras (E5), procurando enriquecer o discurso (E3).

O que corrobora os momentos, levantados no capítulo 1, para os quais a CNV contribuiu de uma forma direta. Segundo os autores Dickson e Hargie para contextualizar a interação. Também (Wertheim), na sua obra de 2008, refere como uma capacidade da CNV, a complementaridade da mensagem a transmitir.

Realce ainda para os E1 e E10. Onde embora deem valor às capacidades à CNV, surge na sua argumentação, que a GNR não está capaz de fazer essa recolha e pôr em prática de uma forma adequada estas capacidades, a partir do momento que a formação não se verifica no contexto do dispositivo. Uma vez que esta formação não está a ser posta em prática, não podemos dizer de que maneira é que esta recolha é feita (E1). O que pode ser demonstrativo que a formação que hoje é dada nos vários cursos não é suficiente e não está a dar resposta as necessidades.

Ainda na resposta à Pergunta nº 5, o E4 refere que a CNV não pode ser tida como um todo numa qualquer investigação. Não sendo possível nos dar conclusões definitivas. Certifica também Joe Navarro onde na sua obra de 2013, refere que uma análise à CNV não servirá como meio de obtenção de prova, “não se tratando de uma prova definitiva” (Navarro, 2013, p. 249). No entanto, contribuindo para a construção e elaboração de um retrato total de uma qualquer investigação.

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 10, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 10- Quadro de análise das respostas à questão nº 5.**

Questão 5- De que forma são explorados os elementos que acompanham o discurso na relação entre o militar da GNR e o cidadão?

| Nº  | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:  |
|-----|--|--|
| E1  | “sempre numa complementaridade com os elementos recolhidos”  | - “Mas a partir do momento que esta formação na está a ser posta em prática, não podemos dizer de que maneira é que esta recolha é feita”  |
| E3  | “Contextualização e complementaridade”   | - “tendo como objetivo de enriquecer daquilo que é o discurso aquilo que é o diálogo verbal”   |
| E4  | “Efetivamente dá-nos um caminho”   | “não é possível através do contacto com cidadão e na entrevista definir logo a só está a falar a verdade ou mentira, mas dá-nos um caminho. Não sendo possível tirar logo conclusões definitiva, mas é de todo pertinente sem correr um erro de julgamento.”   |
| E5  | “vão chamar atenção do militar e depois são situações que são transmitidas aos militares que vão fazer investigação” | -“Os elementos que acompanham este discurso entre o militar e o cidadão são explorados muitas vezes não através, por exemplo no recebimento de uma queixa ou na elaboração de um auto de notícia há coisas que não interessam ficarem vertidas em documentos oficiais”<br>-“ podem servir como linhas orientadoras para futura pesquisa” |
| E10 | “é procurar uma convergência”  | - “Sendo que não existe propriamente formação, então os militares não são capazes de aproveitar e pôr em prática esta ferramenta no seu serviço operacional”   |

Fonte: Elaboração Própria.

#### **4.7. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 6**

A Pergunta nº 6, tem como objetivo observar os requisitos necessários para ser possível recolher dados através da CNV. Esta pergunta foi feita isoladamente ao grupo 3, com objetivo de recolher uma informação e um conhecimento mais científico.

Num objetivo de responder à pergunta acima referida, sobressaem três momentos distintos na resposta. Logo no primeiro, e associado a este também o objetivo de se enquadrar

neste grupo isoladamente, é destacar a comunicação não verbal com área de estudo válida e pertinente na formação policial (E7).

Um segundo momento pertinente que merece atenção na análise, é o reconhecimento da formação enquanto crucial para a capacitação na recolha de informações pertinentes (E7, E8, E9). É necessário receber formação e ter informação atualizada (E7), e ainda, pode melhorar quando os profissionais de polícias possuem treino e formação adequados (E9). Estabelecendo-se quase automática o paralelismo com o início do capítulo 2, onde se refere a formação como indispensável ao desenvolvimento de uma organização. Onde o menor ou mais grau de eficácia está diretamente relacionado com a formação dos seus RH (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2001).

Por último, enquanto momento de resposta, o destaque vai para as necessidades empáticas necessárias para se fazer uma boa observação. Devendo-se basear numa atitude empática (E8), onde se torna importante ter os sentidos sensoriais muito apurados e treinados nesta área (E7). Com atenção para as técnicas de entrevista adequadas a este contexto (E9).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 11, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 11- Quadro de análise das respostas à questão nº 6.**

Questão 6- O que considera ser necessário para uma pessoa ser capaz de recolher dados e informações pertinentes, através da análise da CNV?

| Nº | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:   |
|----|--|---|
| E7 | <p>“em primeiro lugar uma ideia a destacar- considerar a comunicação não-verbal com área de estudo válida e pertinente na formação policial em primeiro lugar”</p> <p>“é necessário receber formação e ter informação atualizada é uma área muito dinâmica que acompanha uma série tendências”</p> | <p>- “, a comunicação não-verbal tem bases científicas, está ligada à psicologia antropologia a sociologia a própria investigação criminal está ligada a componentes tecnológicas e aplicação em situações do dia-a-dia”</p> <p>- “esta área não é não é uma ciência exata é uma disciplina uma área de estudos muito transversal e a primeira questão é considerá-la como válida e pertinente na nossa vida profissional.”</p> <p>- “Tem que se fazer com grande treino de observação, para afinar as competências de observação, que são fundamentais nas áreas.”</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>- “ Temos que ser bons observadores temos que dar atenção, uma noção que a pormenores e uma visão de conjunto das situações”</p> <p>- “Temos que ter os órgãos sensoriais muitos apurados e treinados nesta área para reter as informações que pretendemos”</p>                            |
| E8 | “A atenção ao interlocutor, aos seus sinais, é fundamental”  | -“ deve basear-se numa atitude empática, isto é, numa atitude de esforço para nos despirmos de ideias pré-concebidas, de estereótipos e preconceitos, para tentarmos captar as suas mensagens não verbais com imparcialidade.”  |
| E9 | “no trabalho de polícia, para rentabilizar o processo de recolha de informação na interação com vítimas de crime e agressores deve passar pelo treino/formação dos profissionais sobre este tipo de indicadores” | - “pode melhorar quando os profissionais de policia possuem treino /formação aplicada (estudo de casos e roleplaying) os indicadores da CNV. O treino e utilização de técnicas de entrevista e interrogatório, adequadas a este contexto fornecem informação sobre este tipo de indicadores.” |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.8. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 7

A Pergunta nº 7, direcionada unicamente para os entrevistados no grupo da formação, tem como objetivo averiguar as capacidades para dar formação e atualização aos militares do dispositivo.

Ao nível da identificação das formações necessárias estas devem ser incentivadas pelo Orgão Central responsável pela formação (E3). Conforme está definido no art.º 34º da LOGNR, pelo Comando da Doutrina e Formação.

Para responder à pergunta, é enunciada a formação de atualização (E2), e ainda a formação contínua de aperfeiçoamento e atualização (E3). Na doutrina, e para dar resposta a esta necessidade, está previsto os cursos de qualificação, que se destinam a dar capacidades e novos conhecimentos técnicos aos militares, conforme o art.º 143º, nº2, d) do EMGNR. Qualificação esta, que deverá ser essencialmente presencial (E1), pelas necessidades técnicas exigidas, podendo, no entanto, evoluir à posteriori num sentido e-learning (E1).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 12, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 12- Quadro de análise das respostas à questão nº 7.**

**Questão 7- Quais as formas de fazer chegar aos militares já colocados no dispositivo formação e atualização de conhecimentos?**

| Nº | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:   |
|----|--|---|
| E1 | “esta formação terá que ser presencial”  | - “porque estamos a falar de técnicas e elas têm que ser sempre presenciais. (...) Não quer dizer que no futuro não se possa evoluir para formação à distância, e-learning, mas traz sempre uma componente presencial para conciliar a comunicação verbal com outra qualquer informação que seja recolhida”                                 |
| E2 | - “Através do formação de atualização ministrada semanalmente e mensalmente nas Unidades.” |   |
| E3 | “formação continua de aperfeiçoamento e atualização”<br>“e através da formação contínua”   | - “ao nível do planeamento e da identificação de várias formações que devem ser estimuladas e incentivados pelo órgão Central responsável pela formação”<br>-“ de forma a fazerem chegar informação que se pretende e que no âmbito da formação continua não foi continuar não foi possível, ou então sobre algo que seja novo ou inovador” |

Fonte: Elaboração Própria.

#### **4.9. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 8**

A Pergunta nº 8, tem como objetivo avaliar se existe desde já uma consciência ao nível da atenção aos elementos da CNV pelos militares. Sendo por isto dirigido aos entrevistados que fazem parte ora da Formação ora da Investigação Criminal.

Nos 7 (sete) entrevistados questionados da pergunta foi unânime o consenso perante que é atual, há uma atenção aos elementos que acompanham o discurso verbal. No entanto podemos constatar algumas divergências quando à sua argumentação.

Para o E10, embora exista uma atenção por parte do militar, a falta de formação condena qualquer que seja a sua interpretação.

Para os restantes entrevistados, esta é uma questão natural que surge de forma intrínseca ao militar (E1, E6). Sendo que é um tema que tem ganhado alguma valorização ao longo dos últimos anos e por isso ganha também uma maior pertinência no seio das forças policiais (E1, E4, E6). Muito porque nas várias formações em que participam, o tema é alertado e faz parte das componentes a lecionar (E2, E3, E4).

No entanto, e ainda concordante com a ideia do E10, que não se está a fazer o correto aproveitamento e direcionamento dos conhecimentos, o E1 refere que neste momento torna-se necessário generalizar toda a formação ao resto do dispositivo, para de uma forma generalizada e coordenada se tornar relevante.

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 13, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 13- Quadro de análise das respostas à questão nº 8.**

Questão 8- Julga que os militares já colocados no dispositivo, têm atenção aos elementos que acompanham o discurso verbal na relação que estabelecem com o cidadão?

| Nº | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:   |
|----|--|---|
| E1 | “Têm atenção desde logo de uma forma intrínseca”                     | - “Pela sua experiencia no terreno, mas neste momento torna-se relevante generalizar toda esta formação ao dispositivo, para de uma forma coordenada a tornar relevante”  |
| E2 | “Creio que sim”  | - “porque tem os conhecimentos necessários adquiridos nos cursos de formação inicial”   |
| E3 | “Eu julgo que sim, estão cada vez mais sensibilizados para o efeito” | -“quer na formação, mas também os militares que vão fazendo formação vocacionadas mais específicas como o caso da investigação criminal e apoio a vítimas específicas e nas formações do policiamento comunitário e depois por simpatia esta preocupação vai se alastrando” |
| E4 | “Sim eu penso que sim”   | “Porque durante as formações quer na específicas de formação criminal querem cursos de subespecialização ele recebe indicações e este tema é efetivamente abordado.”  |
| E5 | “Os militares que estão colocados no dispositivo (...) vão ganhando  | - “Até porque o que tem sido a atuação da Guarda, é estes militares são convidados a integrar a   |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     | (...) a capacidade para uma maior capacidade e perspicácia para fazer essa leitura da CNV”                      | estrutura investigação criminal porque tem uma capacidade acima da média. Isso é o que interessa âmbito da investigação criminal.”   |
| E6  | -“Em qualquer abordagem ao cidadão intrinsecamente se fará uma análise dos elementos que acompanham o discurso” | - “a interpretação da linguagem não verbal subirá no momento na hierarquia das perceções.”<br>- “permitindo ao OPC ter maior facilidade para descobrir, incongruências ou coincidências, com os factos e formular a convicção da situação em concreto” |
| E10 | “A falta de formação condena a interpretação dos militares”   | - “Não existe formação, não existe necessariamente capacidade para pôr em prática e operacionalizar essa atenção dos militares”  |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.10. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 9

A Pergunta nº 9, tem como objetivo analisar quais as mais valias da recolha de dados para o serviço operacional.

Numa análise às 10 (dez) respostas obtidas à pergunta, atinge-se um ponto de saturação. Todas elas afirmam que a CNV enquanto ferramenta, é uma mais valia, seja no cumprimento da missão da GNR, no serviço operacional, mas acima de tudo enquanto catalisador da atuação do militar.

Potencia as capacidades da atuação preventiva (E1), onde se recorre a esta ferramenta, como um instrumento para obtenção de informação (E3). Assim torna-se essencial fazer a análise e essa recolha de dados (E5). Da doutrina está também presente a necessidade de “identificar as ameaças, antecipar os perigos e, sempre que possível, desenvolver medidas de controlo” (Guarda Nacional Republicana, 2014, p. 7)

No entanto, uma ideia a ter sempre em conta, é a sua obrigatoriedade de acompanhar das respostas, não fazendo outro sentido, correndo o risco da descontextualização (E1). Não sendo possível existir a dissociação dos vários elementos (E7). Linha esta também tinha em conta ao longo de todo o Capítulo 1. Onde a CNV deve ser interpretada e analisada, fazendo-se sempre acompanhar dos demais elementos de que fazem parte da comunicação. Onde o canal verbal não atua isoladamente do canal não verbal. Para Jones e LeBaron, na sua obra referem que é uma falsa dicotomia separar a comunicação não verbal da comunicação verbal.

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 14, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 14- Quadro de análise das respostas à questão nº 9.**

Questão 9- Em que medida influência a atuação com o cidadão a recolha de dados que aumentem a perceção e o conhecimento da realidade que o rodeia?

| Nº | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:  |
|----|--|--|
| E1 | “potenciar a nossa capacidade de atuação preventiva o desenvolvimento gradual da capacidade das informações” | -“estas informações têm que ser por um lado validadas e por outro lado potenciadas. Importante a sua potência são porque a validação é boa, mas não chega porque é importante a ver o cruzamento até a nível de Interpol Europol e das PIIC”<br>- “terão sempre que ser aliadas às respostas dadas pelos militares. Não se podem descontextualizar das informações quer da investigação criminal”<br>- “complementaridade e a redundância face à investigação” |
| E2 | “influencia de forma positiva”   |  |
| E3 | “pode recorrer a esse instrumento para obtenção de informação que se calhar de outra forma não conseguiria”  | “dar-lhe um conhecimento mais alargado e mais completo daquilo que é a realidade dos problemas e dos pequenos ricos pequenos focos. De fazer prevenção e, portanto, atuar de uma forma proactiva.”   |
| E4 | “Tem que ter bastantes cuidados poder despertar o militar. Tendo assim que ficar atento aos sinais”          | -“ tem que ter os cuidados profissionais. Ter sempre presente que não pode estar ali para julgar sem provocar falsas indicações”<br>-“ é um caminho é uma ajuda para as conclusões.”   |
| E5 | “isso é essencial fazer análise e essa recolha de dados”   | - “É através da leitura que nos podem levar a puxar elementos com maior minúcia”<br>- “E ganhamos consciência de elementos que estão a ser ocultados”  |
| E6 | “Na atuação perante o cidadão o conhecimento da realidade/ambiente que o rodeia ou                           | -“ importante valorar toda a informação e as experiências transmitidas pelas pessoas pois são verificáveis no momento”   |



|     |   |   |
|-----|---|---|
|     | de uma outra situação específica é sempre importante”   |   |
| E7  | “há mais ferramentas disponíveis que potenciam uma observação mais adequada e esclarecida junto do cidadão diminui-se a margem de erro evitam-se acidentes desnecessários reforçasse a prevenção e a segurança da agente de autoridade” | -“ A linguagem corporal é a melhor defesa da agente autoridade.”<br>- “É importante não dissociarmos as duas componentes. O que se diz como se diz e aquilo que o nosso corpo evidencia e acaba por reforçar a imagem das forças de segurança em geral” |
| E8  | “porque a consequência de um maior conhecimento é sempre uma atuação mais contextualizada e adaptada”   | - “Por outro lado, se a preparação no âmbito da comunicação não verbal for reduzida e a interpretação dos sinais não verbais for leviana, pode condenar, desde logo, a interação”   |
| E9  | “aumento e controlo das interações sociais. Aumento da qualidade das entrevistas e interrogatórios a envolvidos em situações”   | - “Fundamental para o aumento das competências de recolha de informação na interação com as pessoas”  |
| E10 | “elementos que indiciem que há algum elemento de segurança que deva ser explorado”  | - “No âmbito de uma busca geral” (...) “seja em que âmbito de patrulhamento que for, os militares consigam detetar sinais que afetem a segurança do militar” (...) “com base a base line comportamental do cidadão”                                     |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.11. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 10

A Pergunta nº 10, tem como objetivo em específico o contributo para o militar com funções de investigação criminal. Por isso se justifica que sejam só os inquiridos que fazem parte da estrutura da investigação bem como o responsável pela direção do projeto FACE.

Nos 4 (quatro) entrevistados destaca-se como ideia chave a capacidade de auxílio na direção dos vários procedimentos. Sendo muito relevantes nas abordagens, quer nas medidas cautelares e de polícias quer nas diligências processuais na fase de inquérito (E5).

Quando são abordados os sinais que são tidos em conta, referem-se aos sinais corporais, (E10), entoação da voz (E4), movimentos corporais, gestos e postura (E4), e demais elementos que através da demonstração corporal sejam pertinentes (E6). Elementos

estes que respeitam e vão ao encontro do modelo de análise escolhido e explorado no Capítulo 1, quando analisados os vários elementos da CNV segundo Eunson.

Permita-se ainda o destaque feito ao E10. Ao referir, que ao militar da investigação criminal em específico, e a partir do momento em que por motivos operacionais, terá as questões de segurança mais garantidas, a estes em específico tomam maior valor os sinais que indiciem mentira e fuga (E10). Sinais estes que depois darão outras garantias nos processos a realizar (E5). Argumento este muito explorado por Paul Ekman, na análise extensiva que fez às micro expressões faciais. Também utilizada na obra de Hill e Craig em 2002, enquanto demonstração das capacidades das micro expressões faciais na deteção de deceção, onde subtis movimentos faciais permitem identificar as intenções de deceção de determinados indivíduos (Pote, 2012).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 15, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 15- Quadro de análise das respostas à questão nº 10.**

Questão 10- Qual a influência direta para um militar da Investigação Criminal da perceção de elementos além dos traduzidos no discurso verbal?

| Nº  | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:  |
|-----|---|--|
| E4  | “o objetivo será constantemente descodificar os comportamentos para traçar elementos complementares”                                | - “Temos que estar atentos aos movimentos corporais, gestos e posturas, mexer mais ou menos e descodificar”<br>- “Temos que ter em atenção a não verbal com a entoação em termos de voz,”  |
| E5  | “É essencial”   | - “Até porque são estes pequenos fatores que nos vão dar a orientação nos processos a realizar”<br>- “esta avaliação (...) foi fundamental para podermos carrear mais elementos de prova.” |
| E6  | “é muito relevante nas abordagens, quer nas medidas cautelares e de polícias quer nas diligências processuais na fase de inquérito” | - “aos vários sujeitos processuais (suspeitos / vítima / testemunha), seja sempre observado a linguagem não verbal e a sua sincronização entre os factos e linguagem verbal”               |
| E10 | “sinais que revelam indícios de mentira e de fuga”  | - “Num ambiente controlado, no âmbito de um inquérito, os elementos poderão ser muitos mais  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>potenciados” (...) “sendo que por norma, os requisitos de segurança devem estar garantidos”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “sinais corporais ou verbais, que ocultem a verdade”</li> <li>- “tendo por base uma estratégia e técnicas adequadas de interrogatório”</li> </ul> |
|--|---|

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.12. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 11

A Pergunta nº 11, tem como objetivo estabelecer uma ligação direta com o serviço policial e os elementos recolhidos através da análise da CNV, sendo uma pergunta direcionada em exclusivo ao grupo que dá uma perspetiva científica e académica do estudo a ser tido em conta.

Os elementos chave a ter em conta é a sua complementaridade à atuação dos elementos da força de segurança (E7, E8, E9). Todos os entrevistados referem a ferramenta da CNV, não como ferramenta única, como um elemento isolado no combate à criminalidade, mas sim como uma ferramenta de apoio e auxílio, que o militar deverá usar tendo em vista atingir melhores resultados operacionais.

Sendo, coadjuvantes da investigação (E7). Por isto, torna-se fundamental não dissociar os elementos da CNV seja do discurso, mas também do contexto que o enquadra. Isolar o canal da comunicação não verbal não tem sentido prático (Jones & LeBaron, 2002). Devendo por isto ser analisada e avaliada sempre tendo em conta todos os outros elementos envolventes.

Não sendo uma ciência exata, mas tratando-se de uma área de estudos multidisciplinar (E7), onde as mensagens transmitidas através do discurso não verbal terão uma maior credibilidade perante o discurso verbal (E8). Também os autores reforçam este ponto de vista em defesa da não descontextualização. “Não se trata de uma prova definitiva” (Navarro, 2013, p. 249), no entanto trata-se de um elemento que por si só dará inúmeras capacidades no fornecimento de informações que devem fazer parte do panorama total, contribuindo para o sucesso da atividade policial.

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 16, tal como se apresenta abaixo.

Quadro 16- Quadro de análise das respostas à questão nº 11.

Questão 11- Qual a relevância que atribui aos dados recolhidos no contexto da CNV

| Nº | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:  |
|----|---|--|
| E7 | “temos que considerar que estes dados têm que ser coadjuvantes da própria investigação não sendo tomados no seu valor absoluto porque há sinais que são imprecisos e podem querer dizer uma coisa ou dizer outra” | - “Há uma série de questões e não podemos ser absolutos e lineares a interpretar as nossas interpretações. Isto não é uma ciência, mas é uma área de estudo do multidisciplinar onde se trabalha com probabilidades, para se poder validar determinados comportamentos tem que haver um nível de constância e repetição.”<br>- “Todos esses indicadores para serem bem interpretados devem ser sempre acompanhados com o contexto sociocultural dos indivíduos e acima de tudo com o discurso verbal do indivíduo” |
| E8 | “Se devidamente interpretados, os dados recolhidos no contexto da CNV são, sem dúvida alguma, relevantes para qualquer interação humana”  | - “as mensagens não-verbais dos indivíduos têm um peso maior na sua credibilidade do que os seus conteúdos verbais e que, face à confluência da linguagem verbal e da linguagem não verbal, a não verbal é a que assume maior importância na interpretação e no impacto das mensagens”   |
| E9 | “é fundamental treino para a recolha dos elementos”   | - “Considerando o que os estudos mostram numa situação de comunicação face a face verifica-se que o treino neste tipo de indicadores são fundamentais para funções cuja interação com pessoas é de grande impacto”   |

Fonte: Elaboração Própria.

#### 4.13. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 12

A Pergunta nº 12, tem como objetivo analisar em que medida poderá a GNR atuar no futuro, no âmbito específico da CNV. Sendo que esta pergunta ficou reservada aos militares que possuem funções na estrutura da formação.

Reunindo variadas opiniões nos 3 (três) entrevistados, há um ponto que se torna presente em todos. A atualização dos conhecimentos, coordenação a nível do dispositivo e uma perspetiva única face a esta ferramenta. Por isto se torna relevante o estudo da CNV,

numa ligação direta com o serviço policial. Porque embora existam já inúmeros estudos das capacidades da CNV, ainda não existe uma visão global e coordenada das suas capacidades quando vista no contexto operacional, e na instituição da GNR em concreto.

Torna-se urgente por isto, enunciar o quadro explicativo (E1), e posteriormente a formação dos militares do dispositivo (E2). Tendo uma visão coesa e coordenada (E3) assumindo-se a sintonia das várias estruturas.

Dominar o quadro explicativo (E1), é dominar o modelo da CNV, é dominar a sua operacionalização a nível territorial e operacionalizar a formação, desde o nível mais básico de atuação ao nível mais avançado (E1).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 17, tal como se apresenta abaixo.

**Quadro 17- Quadro de análise das respostas à questão nº 12.**

**Questão 12- O que acha que poderia melhorar na GNR no contexto da CNV?**

| Nº | Pontos-chave da resposta:   | Argumentação:   |
|----|---|---|
| E1 | “estabelecer o quadro explicativo das técnicas para verdadeiramente as dominar”   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “uma coisa é dominar as técnicas outra coisa é dominar o fundamento das técnicas”</li> <li>- “temos que perceber o porquê e todo o conhecimento científico envolvente”</li> <li>- “temos que ter o quadro explicativo porque este envolve desde o nível mais básico até ao nível mais avançado”</li> </ul> |
| E2 | “Divulgação dos resultados do projeto FACE”   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Divulgação dos resultados do projeto FACE a todo o dispositivo”</li> <li>- “alargar a formação em linguagem corporal a todos os militares e não só aos da investigação criminal.”</li> </ul>  |
| E3 | “dar-lhe um conhecimento mais alargado e mais completo daquilo que é a realidade dos problemas e dos pequenos ricos pequenos focos. De fazer prevenção e, portanto, atuar de uma forma proactiva” | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “É importante que seja vista como todo ao nível do território nacional de uma forma coesa, e penso que assim que é vista, de uma forma coordenada para que haja sintonia na imagem que se pretende transmitir.”</li> </ul>   |

**Fonte: Elaboração Própria.**

#### **4.14. Apresentação, análise e discussão dos resultados da pergunta nº 13**

A Pergunta nº 13, tem como objetivo averiguar em caso concreto os militares alocados à investigação criminal, em que medida é evidente a influência da capacitação nas áreas da CNV.

Sendo que os inquiridos a esta pergunta, correspondem aos militares com funções na estrutura da investigação criminal (E4, E5, E6) e ainda o diretor do projeto de investigação FACE, dando uma perspetiva do ponto de vista essencialmente do militar da investigação criminal. Sendo que de acordo com este pensamento, se destaca a ligação intrínseca da CNV em procedimento criminal. A comunicação não verbal é essencial, na condução e orientação dos processos criminais (E5). Fazendo um paralelismo desta observação, com a doutrina da GNR, torna-se evidente a semelhança.

É neste momento que se torna importante a temática da CNV. “No decurso da Entrevista/Interrogatório é imprescindível uma análise e interpretação sistemática da linguagem não-verbal por forma a que de imediato e oportunamente se retirem as necessárias ilações” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 8). As ideias são concordantes, mais ainda quando analisadas os restantes dos entrevistados. Onde são nítidas as associações. Ajudando na condução (E4), devendo por isto fazer parte das competências dos investigadores (E6), o que irá levar sem margem de erro a uma melhor condução do inquérito (E10).

No entanto, também se torna importante realçar uma outra ideia. Ter em atenção numa entrevista apenas à parte da CNV é um risco grande (E4). Também este parecer, é fortalecido na doutrina presente na GNR. Onde é implícito que “é igualmente pertinente efetuar uma avaliação conjunta colocando em confronto os dois tipos de linguagem” (Guarda Nacional Republicana, 2008c, p. 8), só assim sendo possível encontrar um discurso autêntico (E10) e conseqüentemente construir e afinar a linha de investigação (E6).

A análise foi realizada tendo por base os testemunhos agrupados no Quadro nº 18, tal como se apresenta abaixo.

Quadro 18- Quadro de análise das respostas à questão nº 13.

Questão 13- Qual a mais valia que atribui à capacidade da CNV na condução e orientação da Investigação Criminal?

| Nº  | Pontos-chave da resposta:  | Argumentação:  |
|-----|--|--|
| E4  | “Ajuda na condução da entrevista e ajuda com todas as indicações para de saber se estamos perante uma pessoa”                        | -“No entanto, tem em atenção numa entrevista apenas à parte da CNV o risco é grande”<br>-“Ter sempre em atenção com os sinais com o discurso verbal. E se houver cursos e formações específicas, sobre essas técnicas de entrevista e como ler essa linguagem, torna-se mais fácil e há menos probabilidades, ou errarem no julgamento desta entrevista”   |
| E5  | “A comunicação não-verbal é essencial a condução e orientação dos processos criminais”   | - “é aquela que nos vai andando pequenas pistas, pequenos sinais pequenos orientações”<br>- “fazer uma visão maior e mais global dos processos”<br>- “É garantidamente uma mais valia e vem nos dar maior capacidade de investigação.”   |
| E6  | “A observação dos elementos que não são transmitidos pelo diálogo deve fazer parte do conjunto das competências dos investigadores ” | - “têm de ser considerados e analisados, na medida adequada, ou seja, ajustados, para cada caso em concreto, para cada tipo de sujeitos processuais e para cada tipo de crime”<br>- “Permitirá identificar alguma falta de coerência, entre factos, discurso verbal e não verbal, de um determinado sujeito processual, permitindo ao investigador construir e afinar a sua linha de investigação” |
| E10 | “sinais de mentira ou sinais de fuga”  | - “uma boa condução do inquérito” (...) “para procurar uma confissão ou um discurso autêntico”<br>-“orientar e conduzir a investigação criminal”<br>- “através da gravação” (...) “enquanto diligência processual penal”   |

Fonte: Elaboração Própria.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Naquela que é a última fase do trabalho de investigação, surge a conclusão na sequência de todos os elementos levantados no enquadramento teórico com a relação daquela que foi a componente prática da investigação. Assim, neste capítulo, irão ser apresentadas as conclusões com objetivo último de responder à pergunta de partida. Irão, ainda ser apresentadas, as respostas às perguntas derivadas, a resposta à pergunta de partida e consequentemente a confirmação dos objetivos, quer geral, quer específicos de toda a investigação. Na parte final do capítulo é ainda feita uma apresentação das limitações e recomendações futuras a novas investigações.

No que toca à PD1: “Qual a relevância da CNV para o serviço policial?”, são usadas como apoio à sua resposta as perguntas 1, 2, 3, 11 do guião de entrevista. Assim, e seja quer pelos dados recolhidos da literatura usada na redação da investigação, seja pelos dados recolhidos da própria instituição é notória a mais valia dos dados recolhidos através duma análise à CNV para o serviço policial. No modelo de análise, o modelo de Eunson, os elementos da CNV que serviram de ponto de partida para a restante investigação, realçam-se dos elementos da CNV, aqueles que estabelecem verdadeiras relações privilegiadas com o serviço policial.

Assim, pela sua universalidade seja qual for o grupo da amostra, por se demonstrarem sem a consciência real do individuo e de forma inconsciente, e também por já existir matéria de base científica suficiente que atribua robustez suficiente aos estudos elaborados, os elementos e dados retirados, contribuem não só para contextualizar todo o meio envolvente, enquadrar a atuação, interpretar sinais que muito possivelmente passariam despercebidos. É onde se volta a dar um realce factual às capacidades da CNV. Atuar não só como uma medida reativa a um determinado acontecimento, mas também no momento que o antecede. Uma atuação pró-ativa e preventiva que dá corpo aquela que será a principal missão da GNR, a prevenção da criminalidade.

A CNV, ocupando uma grande percentagem do total do processo de comunicação, não deverá por isso ser desprezada, com o risco de não serem aproveitadas todas as capacidades, na medida que uma forma direta e perceptível aumenta de forma significativa o grau de eficácia das forças de segurança.

No que toca à PD2: “Existe uma consciencialização da GNR para a importância da CNV?”, servem de apoio as perguntas 4, 5, 12 do guião de entrevista. Num momento em



que se analisa as respostas à entrevista não de forma isolada, mas no seu conjunto, apercebe-se que pese embora, existir uma consciencialização da GNR para a CNV logo na formação inicial dos militares que renovam o dispositivo, a formação ainda não é de todo suficiente. Quando analisados os PGDs referentes às várias formações, é clara ainda que a formação ainda não dá capacidade suficiente aos militares de aproveitar e pôr em prática esta ferramenta no serviço operacional.

Assim retira-se como conclusão que as estruturas de formação, hoje em dia presentes, ainda não materialização de uma forma adequada e estrutural as mais valências da CNV. O que vai refletir na insuficiente capacidade dos militares no terreno.

No entanto, torna-se importante referir alguns pontos bastante positivos nesta temática da consciencialização. Projetos pioneiros, como o projeto de investigação e desenvolvimento da GNR no Cinamil- Projeto FACE, ações de formação previstas no plano anual de formação e ainda o exemplo da formação recolhidas pelos militares no momento da Operação Fátima, devem ser reconhecidas e valorizadas. Serão estas as primeiras iniciativas, que marcam um caminho que se apresenta no seu início, mas que rapidamente quer ganhar meios e projeção. Iniciativas que surgem desde logo, com a consideração que a CNV é uma área de estudo pertinente e válida na formação policial. Torna-se importante neste momento, disseminar esta informação ao restante dispositivo e torná-la coerente e uniforme na visão da GNR.

No que toca à PD3: “Estão os militares do dispositivo disponíveis para recolher informações através da análise à CNV?”, servem de apoio às perguntas 6, 7, 8, do guião de entrevista.

Quando analisados os requisitos necessários, já presentes no dispositivo, destacam-se duas premissas. A da necessidade de formação bem com atualização dos conhecimentos, e a existência de estruturas presentes da GNR que materializem o conceito bem como a já pertinência existente para estes elementos por parte dos atuais militares no terreno.

Quando ao primeiro ponto, destaca-se a necessidade absoluta de receber formação específica na área. Dominar não somente o quadro operativo da ferramenta, mas como dominar o quadro teórico. Só assim é possível evoluir no conhecimento, e potenciar a CNV enquanto ferramenta de apoio à atividade operacional. As necessidades empáticas, bem como a grande ligação com a abordagem ou ainda com a técnica de interrogatório a pôr em prática. Já numa segunda instância, no momento em que tem como objetivo analisar a atual pertinência dos militares para o conceito da CNV, julga-se ser praticamente o meramente intrínseco a cada um dos militares. O que se revela ser pouco pedagógico para a instituição.

Assim, é necessário rever e atualizar as formações dirigidas, colmatar as falhas desde logo na componente da instrução e evoluir de uma forma coerente. A falta de formação põe em prática a atuação dos militares.

No que toca à PD4: “Como contribuem os dados recolhidos para a atuação do militar da GNR?”, servem de apoio as perguntas 9, 10, 13 do guião de entrevista.

Já totalmente direcionada para uma vertente policial, tem como objetivo avaliar em que medida afeta, no cumprimento do serviço operacional, a recolha de dados através da CNV. No que toca às mais valias, todas elas vão ao encontro de um único objetivo, recolher mais informação, processar mais dados, tudo isto com o intuito de capacitar o militar de uma maior noção daquilo que o envolve e do indivíduo a abordar em si. Se aumentar a noção do meio envolvente significar desde logo diminuir a margem de erro da atuação e interpretação daquilo que o rodeia, os frutos recolhidos só serão de todo positivos. É esta a essência da CNV.

Já quando aplicada em concreto ao militar em funções na estrutura da investigação criminal, estes dados tornam-se elementos essenciais na condução e orientação de qualquer procedimento. No entanto não devem ser observados enquanto dados estritamente fiéis a um determinado momento, serão sim dados a ter em conta na contextualização e dados que acompanham toda a restante investigação. Onde se torna possível referir concordância com o discurso verbal e permitir ao investigador aumentar a sua taxa de sucesso.

Num culminar da investigação, surge como último passo necessário, uma resposta à PP: “De que forma pode a Comunicação Não Verbal ser um contributo para a missão da Guarda Nacional Republicana?”.

Este foi o farol de toda a investigação. O caminho traçado teve como principal objetivo retirar respostas e aproximar o mais possível de um conhecimento verdadeiro da CNV na ligação com cada um dos militares da GNR.

Como resposta à PP surgem então algumas ideias chave. Identificar os pontos nos quais a CNV tem impacto no serviço operacional, avaliar as estruturas existentes responsáveis pela formação e atualização dos conhecimentos dos militares e ainda tomar uma perspetiva global perante esta temática.

No que toca ao primeiro ponto, é essencial adotar um modelo de análise à CNV. Tal como o escolhido para o desenvolvimento de toda esta investigação, a ferramenta da CNV na GNR deve assentar num modelo teórico bastante coerente e que se aproxime o mais possível com o serviço policial. Escolha de elementos que diretamente associados ao restante contexto e meio envolvente permitam retirar acessões o mais fiel possíveis. O destaque neste

momento vai para as expressões faciais, nomeadamente para as micro expressões faciais, pela sua perenidade ao longo do tempo e do espaço, pela sua universalidade independentemente do universo a aplicar e por serem movimentos inconscientes por parte de cada um de nós. No entanto destaque ainda para a postura, voz e a sua ligação com o meio envolta.

No que toca às estruturas necessárias, é importante referir a vertente da formação como crucial para por em prática a visão da GNR como instituição. Só uma formação adaptada e coerente torna possível dar aos militares capacidade de análise e de interpretação. Assim, e como todo o trabalho a montante, torna-se possível referir que muito embora a temática da CNV esteja já nos objetivos da instituição ainda não ganhou a amplitude necessária, sendo por isso preciso, torná-la umas das prioridades a curto prazo na GNR. Dar uma maior atenção à CNV implica rever os procedimentos de formação, atribuir uma maior carga horária nos cursos de base e acima de tudo, dar à CNV capacidades de se instalar enquanto ferramenta de apoio operacional.

Tudo isto conflui para um único ponto. Tornar CNV enquanto visão coordenada e atual perante todo o dispositivo sendo então possível torná-la uma ferramenta válida e robusta.

A CNV deve ser interpretada não como uma ciência, mas como uma área de estudos multidisciplinar. Área de estudos válida e pertinente da atuação policial.

No que diz respeito aos objetivos propostos desde logo no início da investigação, o OG baseava-se na análise da importância da CNV da atividade policial. Tendo sido possível a resposta à PP, através do levantamento do quadro teórico bem como do trabalho de campo realizado, com a realização de entrevistas, e estando a PP intimamente ligada com o OG, este foi atingido. Ainda, no que aos objetivos diz respeito, estando as PD direcionadas para ir ao encontro da PP e estando cada uma desta diretamente ligada com cada um dos objetivos específicos, estão torna-se possível referir que cada um dos objetivos delineados e traçados foram atingidos com sucesso.

No que toca às limitações sentidas no decurso da investigação, destacam-se a falta de resposta aos pedidos de entrevista por parte de alguns elementos da Polícia Judiciária, entidades civis e ainda militares da GNR. Muito embora se tenha atingido um ponto de saturação quando às respostas às entrevistas, levou a reduzir a amostra disponível para análise. De referir também, a escassez a nível de especialistas na área a nível interno da instituição. Acrescentando ainda que também por não ser uma verdadeira capacidade do

militar levou a que uma análise quantitativa de dados não se tornasse relevante, cingindo-se por isso, exclusivamente aos dados qualitativos, traduzindo-se nas entrevistas realizadas.

Tendo em conta futuras investigações, sugere-se o estudo da Programação Neurolinguística na relação da recolha de dados relevantes em ambiente operacional. Ainda dando continuidade à investigação desenvolvida, como o objetivo de uma sequência, em exclusivo as técnicas de interrogatório e entrevista. Técnicas estas, que avaliadas e analisadas ao longo da presente investigação demonstram ter um grande efeito na condução e investigação de determinado processo criminal.

## BIBLIOGRAFIA

- Argyle, M. (1975). *Bodily Communication*. Londres: Methuen.
- Assembleia da República [AR]. Lei nº 63/2007 de 06 de novembro: Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana. Lisboa: *Diário da República* nº 213/2007, Série I
- Axtell, R. (1998). *Gestures: the do's and taboos of body language around the world*. New York: John Wiley & Sons.
- Axtell, R. (1998). *Gestures: The do's and taboos of body language around the world*. New York: John Wiley & Sons.
- Birdwhistell, R. (1970). *Kinesics and context : essays on body motion communication*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Cabanac, M. (2002). What is emotion? *Behavioural Processes*, 60, 69-84.
- Caetano, A., & Vala, J. (2002). *Gestão de Recursos Humanos: Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: RH, Lda.
- Camara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J. (2001). *Humanator- Recursos Humanos e Gestão Empresarial* (5 ed.). Alfragide: D. Quixote.
- Cannon, W. B. (1927). The James-Lange theory of emotions: a critical examination and an alternation. *Am. J. Psychol*, 39, 106-124.
- Caris-Verhallen, W. M. (1999). Non-verbal behaviour in nurse-elderly patient communication. *Journal of Advanced Nursing*, 2, 808-818.
- Carroll, J. M., & Russell, J. A. (1996). Do facial expressions signal specific emotions? Judging emotion from the face in context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 205-218.
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos Humanos*. S. Paulo: Atlas.
- Corraze, J. (1982). *As comunicações não-verbais*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Darwin, C. (2002). *The expression of the emotions in man and animals* (3 ed.). London: Routledge.
- Dicionário da Língua Portuguesa. (2006). Porto: Porto Editora.

- Dickson, D., & Hargie, O. (2003). *Skilled interpersonal communication: research, theory and practice*. London: Routledge.
- Dunbar, N., & Burgoon, J. (2005). Perceptions of power and interactional dominance in interpersonal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 22, 207-33.
- Eibl-Eibesfeldt, I. (2007). *Human ethology*. NJ: Piscataway.
- Ekman, P. (2002). *Micro-Expression Training Tool (METT)*. San Francisco: University of California.
- Ekman, P. (2003). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial expressions*. New York: Malor Books.
- Ekman, P. (2007). *Emotions revealed. Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional* (2<sup>a</sup> ed.). New York: Life Holt Paperbacks.
- Ekman, P., Hager, J. C., & Larsen, J. (1996). *Classifying Facial Action*. London: MIT Press.
- Eunson, B. (2012). Non-Verbal Communication. Em B. Eunson, *C21: Communicating in the 21st Century* (3 ed.). John Wiley & Sons.
- Eunson, B. (2016). *Communicating in the 21st century*. Singapore: John Wiley Press.
- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Freitas-Magalhães, A. (2012). Facial Expression of Emotion. *Encyclopedia of Human Behavior*, 2, 173-183.
- Freixo, M. (2012). *Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas* (4<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Gabbott, M., & Hogg, G. (2010). The Role of Non-Verbal Communication in Service Encounters: A conceptual Framework. *Journal of Marketing Management*, 1, 5-26.
- Granhag, P. A., & Hartwig, M. (2015). The Strategic use of evidence technique: A Conceptual Overview. Em *Detecting Deception: Current Challenges and Cognitive Approaches* (pp. 231-252). John Willey & Sons.

- Granhag, P. A., Mac Giolla, E., Strömwall, L. A., & Rangmar, J. (2013). Counterinterrogation strategies among small cells of suspects. *Psychology*, 5, 712-750.
- Guarda Nacional Republicana. (2008a). *Glorossário*. Lisboa: GNR.
- Guarda Nacional Republicana. (2008b). *Bases Gerais da Formação da Guarda Nacional Republicana*. Lisboa: GNR.
- Guarda Nacional Republicana. (2008c). *Manual de Entrevista/ Interrogatório*. Lisboa: GNR.
- Guarda Nacional Republicana. (2012). *Plano Anual de Formação 2012*. Lisboa: GNR.
- Guarda Nacional Republicana. (2014). *Circular N.º 15/2014- Uso da força em intervenção policial*. Lisboa: Direção de Operações.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo- Sentidos e forma de uso*. Cascais: Príncípa.
- Guthrie, D. R. (1976). *Body hot spots: the anatomy of humam social organs and behavior*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hans, A., & Hans, E. (2015). Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal. *Journal Of Humanities And Social Science*, 47-52.
- Hartwig, M., Granhag, P. A., Strömwall, L. A., & Kronkvist, O. (2006). Strategic. *Law and Human Behavior*, 5, 603-619.
- Hess, U. (2016). Nonverbal Communication. *Encyclopedia of Mental Health*, 2, 208-218.
- Hostetter, A., & Alibali, M. (2007). Raise your hand if you're spatial: relations between verbal and spatial skilss and gesture production. Em *Gesture* (pp. 73-95).
- Jones, S., & LeBaron, C. (2002). Research on the relationship between verbal and nonverbal communication: emerging integrations. *Journal of Communication*, 52, 499-521.
- Kendon, A. (2005). *Gesture: visible action as utterance*. Cambridge: Cambridge University.
- Keyton, J. (2011). *Communication and organizational culture: A key to understanding work experience*. Thousand Oaks, CA: Sage.

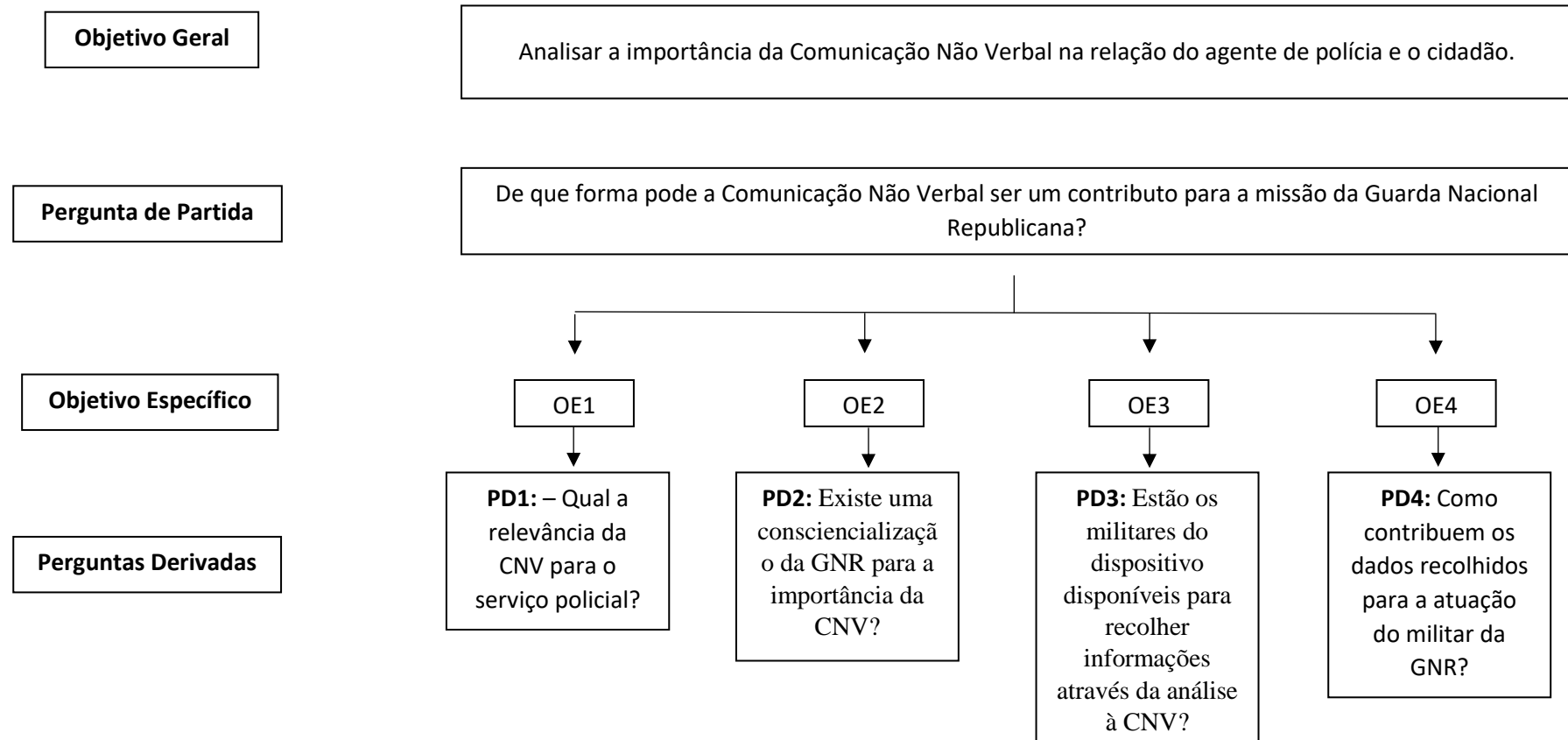
- Knapp, M., & Hall, J. (2010). *Nonverbal Communication in human interaction*. Florence: Wadsworth.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica* (5ª ed.). São Paulo: Atla.
- Leathers, D. G., & Eaves, M. H. (2017). *Successful Nonverbal Communication: Principles and Applications*. New York: Routledge.
- Magalhães, A. F., & Bluhm, C. &. (2013). *Handbook on Facial Expression of Emotion*. Porto: FeeLab Science Books.
- Magnusson, M. S., Burgoon, J. K., & Casarrubea, M. (2016). *Discovering Hidden Temporal Patterns in Behavior and Interaction*. Totowa, Humana Press.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Ministério da Administração Interna [MAI] (2017). Decreto-Lei nº 30/2017 de 22 de março: Aprova o Estatuto dos Militares da Guarda Nacional Republicana. Lisboa: *Diário da República* nº, Serie I, nº 58/2017.
- Monteiro, A. (2017). *Os segredos que o nosso corpo revela*. Lisboa: Manuscrito.
- Morris, D. (2002). *Peopewatching: the Desmond Morris guide to body language*. London: Vintage.
- Navarro, J. (2008). *What Every Body Is Saying: An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People*. Harper Collins Publisher.
- Navarro, J. (2013). *Verdade ou Mentira?* Lisboa: Texto Editores.
- Pote, E. (2012). *True Lies: who can learn to tell?* Sudbury: Laurentian University.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2013). *Manual de Investigação científica em ciências sociais* (6ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Rajeev, P., Madan, M. S., & Jayarajan, K. (2009). Revisiting Kirkpatrick's model - an evaluation of an academic training course. *Current Science*, 96, 272-276.



- Remland, M. (2000). *Nonverbal communication in everyday life*. Boston: Houghton Mifflin.
- Ruben, B. D., & Gigliotti, R. A. (2017). Communication: Sine Qua. *International Journal of Business Communication*, 1, 12-30.
- Sacavém, A., Wezowski, P., & Wezowski, K. (2018). *A Linguagem Corporal Revela o que as Palavras Escondem*. Lisboa: Top Books.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Schellen, A. (1972). *Body language and the social order: communication as social control*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Silva, T. (2018). *A necessidade formativa de Programação Neurolinguística nas forças de segurança*. Lisboa: CINAMIL, Academia Militar.
- Vrij, A., & Granhag, P. A. (2012). Eliciting cues to deception and truth: What. *Journal of Applied*, 2, 110-117.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: W. W. Norton.
- Wertheim, E. (2008). *The Importance of Effective Communication*. Ph.D., Northeastern University, College of Business Administration.
- Wezowski, K., & Maison, D. (2016). Micro-Expressions Training Videos (METV): The New Tool for Experimental Economics. Em *Reading Facial Expression to Understand Human Emotions*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Wiener, M., Devoe, S., Rubinow, S., & Geller, J. (1972). Nonverbal behavior and nonverbal communication. *Psychological Review*, 79, 185-214.
- York, D. (2015). Non-verbal immediacy's role in student learning. *Journal of Media and Communication Studies*, 7, 1-7.
- Zhang, M., Fu, Q., Chen, Y.-H., & Fu, X. (2014). *Emotional Context Influences Micro-Expression Recognition*. PLoS ONE.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – MODELO DE ANÁLISE DA INVESTIGAÇÃO



## APÊNDICE B – RELAÇÃO DE ENTREVISTADOS

| Grupo | Entrevistados                     | Questões          | Função  | Data        | Local             |
|-------|-----------------------------------|-------------------|---|-------------|-------------------|
| 1     | Major General Pascoal             | 1/3/4/5/7/8/9/12  | Comandante Comando Doutrina e Formação            | 3 de abril  | CDF               |
|       | Tenente-Coronel Copeto            |                   | Chefe da Divisão de Ensino                        | 21 de março | Não presencial    |
|       | Tenente-Coronel Rodrigues Marques |                   | Chefe da Divisão Tiro e Treino                    | 3 de abril  | CDF               |
| 2     | Coronel Amândio Lopes             | 1/3/4/5/8/9/10/13 | Diretor da Direção de Investigação Criminal       | 1 de abril  | DIC-Alcabideche   |
|       | Major Palma                       |                   | Chefe SIIC CTer Lisboa                            | 27 de março | C. Ter. Lisboa    |
|       | Major Lopes                       |                   | Chefe da Repartição de Perícias Digitais Forenses | 11 de abril | Comando-Geral GNR |
|       | Major Tiago Silva                 |                   | Diretor Projeto FACE-GNR/CINAMIL                  | 17 de abril | Não presencial    |
| 3     | Joana Beja Santos                 | 2/6/9/11          | Docente da Escola da Guarda-CFP/EGQueluz          | 8 de abril  | Escola da Guarda  |
|       | Sandra Salgado                    |                   | Docente da Escola da Guarda-CFP/EGQueluz          | 11 de abril | Não presencial    |
|       | Cristina Soeiro                   |                   | Psicóloga Forense                                 | 12 de abril | Não presencial    |

## APÊNDICE C – RELAÇÃO ENTRE AS QUESTÕES DE ENTREVISTA E AS PERGUNTAS DERIVADAS

| Pergunta de Partida   | Perguntas Derivadas  | Questões de Entrevista  |
|---|--|---|
| <p>“De que forma pode a Comunicação Não Verbal ser um contributo para a missão da Guarda Nacional Republicana?”</p> | <p><b>PD1:</b> “Qual a relevância da CNV para o serviço policial?”</p>   | 1. Com que objetivo, é que os militares da GNR têm atenção aos elementos que não são transmitidos pelo diálogo, na relação com o cidadão? |
|   |  | 2. Que informações podem ser recolhidas através de uma análise atenta à CNV de um indivíduo   |
|   |  | 3. Considera que seria uma mais valia para a instituição a formação dos militares para a vertente da CNV?                                 |
|   |  | 11. Qual a relevância que atribui aos dados recolhidos no contexto da CNV   |
|   | <p><b>PD2:</b> “Existe uma consciencialização da GNR para a importância da CNV?”</p>                                   | 4. De que forma está a GNR a atuar para conseguir utilizar a CNV em proveitos da atuação dos militares?                                   |
|   |  | 5. De que forma são explorados os elementos que acompanham o discurso na relação entre o militar da GNR e o cidadão?                      |
|   |  | 12. O que acha que poderia melhorar na GNR no contexto da CNV?  |
|   | <p><b>PD3:</b> “Estão os militares do dispositivo disponíveis para recolher informações através da análise à CNV?”</p> | 6. O que considera ser necessário para uma pessoa ser capaz de recolher dados e informações pertinentes, através da análise da CNV?       |
|   |  | 7. Quais as formas de fazer chegar aos militares já colocados no dispositivo formação e atualização de conhecimentos?                     |
|   |  | 8. Julga que os militares já colocados no dispositivo, têm atenção aos elementos que  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | acompanham o discurso verbal na relação que estabelecem com o cidadão?   |
|  | <p><b>PD4:</b> “Como contribuem os dados recolhidos para a atuação do militar da GNR?”</p> | 9. Em que medida influencia a atuação com o cidadão a recolha de dados que aumentem a perceção e o conhecimento da realidade que o rodeia? |
|  |  | 10. Qual a influência direta para um militar da Investigação Criminal da perceção de elementos além dos traduzidos no discurso verbal?     |
|  |  | 13. Qual a mais valia que atribui à capacidade da CNV na condução e orientação da Investigação Criminal?                                   |

# APÊNDICE D - CARTA DE APRESENTAÇÃO E GUIÃO DE ENTREVISTA



## ACADEMIA MILITAR

Mestrado Integrado em Ciências Militares na especialidade de Segurança

# Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana

**Autor:** Aspirante Aluno de Cavalaria da GNR José Luís Correia Gabriel

**Orientador:** Tenente Coronel José Carlos Dias Rouco

**Coorientador:** Major de Infantaria da GNR Tiago Miguel Gonçalves Silva

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, maio 2019

## CARTA DE APRESENTAÇÃO

A Academia Militar (AM) é uma Unidade Orgânica Autónoma do Instituto Universitário Militar e ministra cursos que habilitam o aluno para o ingresso na categoria de Oficial do Quadro Permanente do Exército e da Guarda Nacional Republicana (GNR).

No último ano dos cursos de Ciências Militares, com vista à obtenção do grau de mestre, os alunos da Academia Militar elaboram um Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) que é submetido à avaliação e posterior discussão pública perante um júri, e que tem como objetivo a aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o ciclo de estudos, o desenvolvimento de conceitos e a exposição das respetivas conclusões, em contexto de investigação, nos domínios da segurança e defesa.

Como tal, eu José Luís Correia Gabriel, Aspirante-Aluno de Cavalaria da GNR, a frequentar o 5.º e último ano do Mestrado Integrado em Ciências Militares, na especialidade de Segurança, venho por este meio solicitar a V. Ex<sup>a</sup> a sua colaboração no âmbito da elaboração do TIA, procurando esclarecer questões decorrentes da investigação subordinada ao tema: “Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana”.

Esta investigação tem como objetivo geral analisar a importância da Comunicação Não Verbal na relação do agente de polícia e o cidadão.

A seleção dos entrevistados tem por base o critério de experiência profissional relacionada com o tema em questão.

Assim, solicito a V. Ex<sup>a</sup> que me conceda uma entrevista, sendo que o seu contributo se revelará preponderante para que se atinjam os objetivos propostos na investigação.



Grato pela colaboração e disponibilidade,

Atenciosamente,

José Luís Correia Gabriel

Aspirante de Cavalaria da Guarda Nacional Republicana



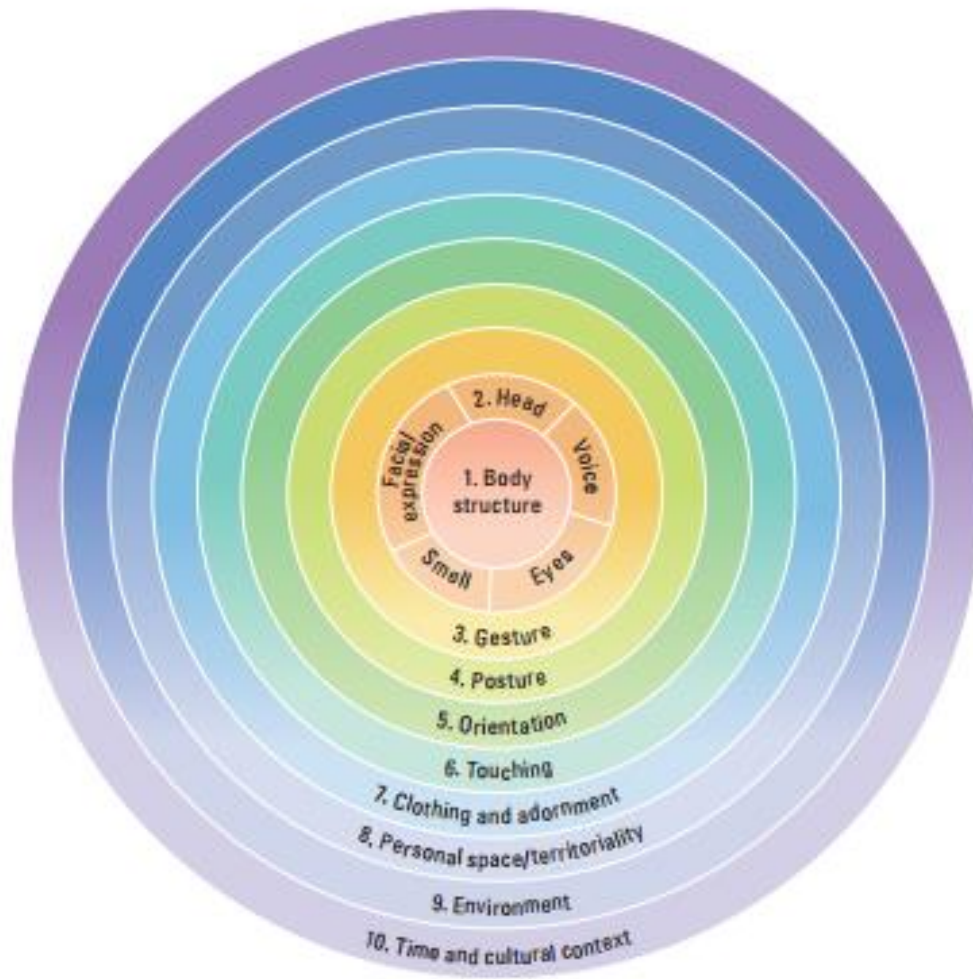
|  |   |   |
|--|---|---|
|   | <p><b>GUIÃO DE ENTREVISTA</b><br/> “Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana”</p> |  |
| <p><b>1. IDENTIFICAÇÃO DO(A) ENTREVISTADO(A)</b></p>   |   |   |
| Nome:<br>Organização/ Órgão:<br>Departamento/ Serviço:<br>Cargo/ Posto:<br>Função:   | Idade<br>Habilitações Literárias:<br>Local<br>Data/ Hora(início/fim):   |   |
| <p><b>2. ENQUADRAMENTO</b></p>   |   |   |
| <p>Subordinado ao tema “Comunicação não verbal: uma ferramenta na missão diária da Guarda Nacional Republicana”, surge a presente entrevista com o objetivo de esclarecer questões decorrentes da investigação e aprofundar os conhecimentos adquiridos.</p> <p>A temática da Comunicação Não Verbal (CNV) tem sido já amplamente estudada ao longo dos últimos anos, no entanto uma observação dos resultados de uma análise com o serviço das Forças e Serviços de Segurança em geral e da Guarda Nacional Republicana em particular, ainda não ganhou porventura a necessária atenção.</p> <p>Num contacto entre duas pessoas são inúmeros os detalhes e dados que se pode retirar numa análise atenta entre ambos. Um estudo que visa a comunicação não verbal como uma ferramenta de apoio à atividade operacional tem uma ligação direta com o cumprimento da missão da Guarda Nacional Republicana.</p> <p>No caso específico desta investigação, o foco incide sobre o serviço do patrulheiro e do militar da investigação criminal. No que ao serviço do militar da patrulha diz respeito, as mais valias a ter em conta serão adequar a sua atuação perante sinais reveladores de um potencial perigo. Já no militar da investigação criminal, e em concreto na condução e controlo de uma investigação para ser capaz de detetar possíveis situações de fuga ou sinais de deteção de mentira.</p> <p>Tendo sempre como horizonte, analisar a importância da Comunicação Não Verbal na relação do agente de polícia e o cidadão.</p> |   |   |

### 3. ENTREVISTA

1. Com que objetivo, é que os militares da GNR têm atenção aos elementos que não são transmitidos pelo diálogo, na relação com o cidadão?
2. Que informações podem ser recolhidas através de uma análise atenta à CNV de um indivíduo?
3. Considera que seria uma mais valia para a instituição a formação dos militares para a vertente da CNV?
4. De que forma está a GNR a atuar para conseguir utilizar a CNV em proveitos da atuação dos militares?
5. De que forma são explorados os elementos que acompanham o discurso na relação entre o militar da GNR e o cidadão?
6. O que considera ser necessário para uma pessoa ser capaz de recolher dados e informações pertinentes, através da análise da CNV?
7. Quais as formas de fazer chegar aos militares já colocados no dispositivo formação e atualização de conhecimentos?
8. Julga que os militares já colocados no dispositivo, têm atenção aos elementos que acompanham o discurso verbal na relação que estabelecem com o cidadão?
9. Em que medida influencia a atuação com o cidadão a recolha de dados que aumentem a perceção e o conhecimento da realidade que o rodeia?
10. Qual a influência direta para um militar da Investigação Criminal da perceção de elementos além dos traduzidos no discurso verbal?
11. Qual a relevância que atribui aos dados recolhidos no contexto da CNV?
12. O que acha que poderia melhorar na GNR no contexto da CNV?
13. Qual a mais valia que atribui à capacidade da CNV na condução e orientação da Investigação Criminal?

## **ANEXOS**

# ANEXO 1



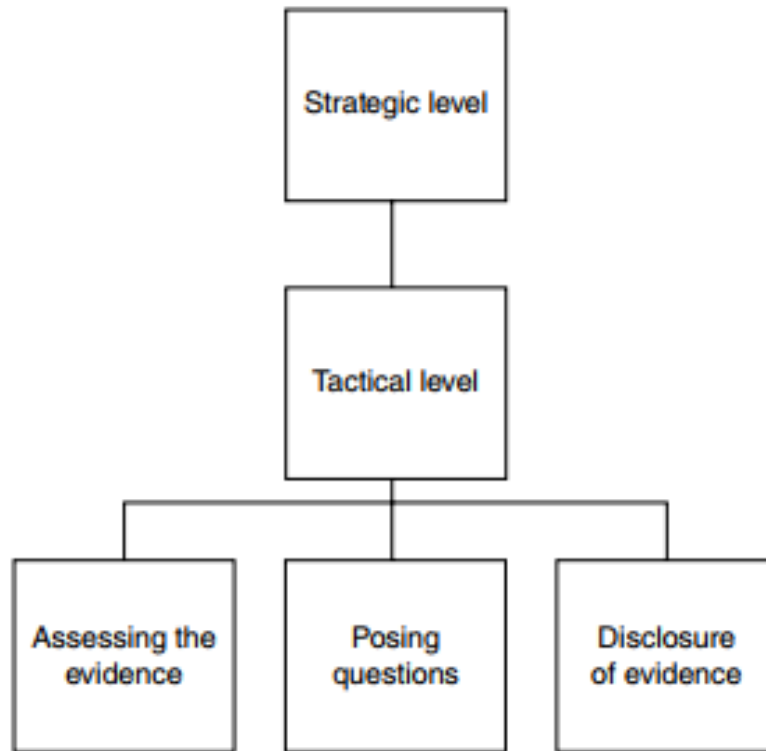
Anexo 1 Modelo da CNV, Eunson 1987

## ANEXO 2

| Fake Pain  | Genuine Pain  |
|--|---|
| expressions contain many elements of "prototypical pain"   | increased frequency (brow lowering, mouth open) and (brow lowering, nose wrinkling) intensity of facial actions   |
| include non-pain related extras: brow raise (commonly associated with startle response)                    | patients whose pain problems have had a greater impact on their lives exhibit a greater intensity and duration of pain-related facial actions in response to a painful stimulus |
| people with less frequent and less recent pain experience may have greater difficulties dissimulating pain | pain-related anxiety increases pain responses by directing attention to the pain experience   |

Anexo 2 Diferenças entre dor fingida e dor verdadeira. Baseado em Hill & Craig 2002

## ANEXO 3



Anexo 3 Modelo SUE

## ANEXO 4



Anexo 4 Triângulo da Decisão