

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



JÉSSICA RIBEIRO MIRANDA

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais

XXVIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Comércio tradicional: contributos para a
prevenção situacional de comportamentos
antissociais**

Orientador:

Professor Doutor Paulo Machado

Lisboa, 22 de abril de 2016



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



JÉSSICA RIBEIRO MIRANDA

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais

XXVIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Comércio tradicional: contributos para a
prevenção situacional de comportamentos
antissociais**

Dissertação apresentada no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob orientação do Professor Doutor Paulo Machado.

DEDICATÓRIA

Aos meus avós!
Aos meus pais e irmã,
Ao Carlos,
Pelo carinho e apoio ao longo destes anos!

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Doutor Paulo Machado, por ter aceitado o convite para me orientar na presente dissertação de mestrado em Ciências Policiais e pelo apoio incansável ao longo deste percurso,

Ao Intendente Curva, 2º Comandante do Comando Distrital de Viana do Castelo, por sempre auxiliar no que fosse preciso,

Ao Subintendente Fortes, pela forma célere com que providenciou as informações criminais essenciais a esta investigação,

Ao Subcomissário Vieira, pelos ensinamentos transmitidos ao longo do estágio prático e pela ajuda na fase empírica desta investigação,

Ao Chefe Vicente e aos elementos do MIPP da 31.ª Esquadra da 5.ª Divisão do Cometlis, pelos conhecimentos e disponibilidade para o acompanhamento na aplicação dos questionários,

À Mestre Ana Verónica, pelos livros que forneceu e que se revelaram fulcrais na fundamentação teórica desta temática,

Ao Dr. Carlos Fogaça, pelo testemunho e apoio no presente estudo,

À minha família, que sempre me apoiou e esteve presente nos melhores e piores momentos,

Aos meus pais, pelo amor e princípios que me transmitiram, fundamentais ao longo da minha vida e que me permitiram chegar até ao presente momento,

À minha irmã Mónica, pelos momentos de confidencialidade e amizade,

Ao Carlos, meu amigo e companheiro, pelo amor e carinho, e por nunca duvidares de mim. Obrigada por seres quem és,

À Ana, pela grande amizade criada ao longo destes cinco anos, pela ajuda, por estares sempre presente quando mais preciso. Obrigada por esta amizade incrível!

Às meninas do 28.º CFOP, pelos momentos vividos e inesquecíveis, pela diversão e pela camaradagem que sempre demonstraram,

Ao 28.º CFOP, por ser o curso que é, pelas formidáveis pessoas que o compõem, pelos momentos e união que nos caracterizam. Mais do que um curso, somos uma família que se apoia e olha uns pelos outros. Com a força e perseverança conseguimos chegar a este momento tão desejado.

A todos aqueles com quem me cruzei ao longo desta jornada e criei grandes amizades,

O meu mais sincero agradecimento!

RESUMO

Enquanto atividade económica, o comércio tradicional é um elemento fundamental de sustentabilidade da cidade. No entanto, enfrenta hoje novos desafios decorrentes do alargamento da concorrência, da alteração do perfil do consumidor ou da necessidade do uso de tecnologias. Assim, importa intervir no comércio tradicional, pois enquanto espaço com características facilitadoras da prática de crimes, uma vez que convergem num mesmo local e tempo alvo, infrator e guardião (capaz ou não), é essencial implementar medidas de segurança de modo a reduzir as vulnerabilidades. Cientes desta fragilidade, considera-se pertinente recorrer à prevenção situacional do crime e a estratégias de *Crime Prevention Through Environmental Design*, que permitam dificultar a prática criminal, aumentar a vigilância e controlo na área, e aumentar o risco do infrator. Face ao exposto, o presente estudo procura perceber como é refletida a prevenção nos espaços de comércio tradicional, qual o sentimento de segurança dos comerciantes, quais as estatísticas criminais nestes locais e qual a atuação da Polícia de Segurança Pública neste âmbito, tendo por base o programa Comércio Seguro. Para atingir os objetivos propostos, recorreremos a um estudo exploratório, aplicando um questionário aos comerciantes, realizando observação não participante, reportagem fotográfica das lojas e analisando dados da criminalidade. Conclui-se que a segurança é essencial no comércio tradicional, pois, tendo em conta os desafios atuais, o controlo do espaço e do crime permite evitar quebras e potenciar o sentimento de segurança dos comerciantes e clientes.

Palavras-chave: comércio tradicional, segurança, crime, prevenção situacional, *Crime Prevention Through Environmental Design*.

ABSTRACT

As an economic activity, traditional trade is a fundamental element of the city's sustainability. Nevertheless it is facing new challenges due to competition's widening, the change in consumer's profile, and the need to adapt to the use of technologies. Therefore it's essential to uphold traditional trade as it is constituted of spaces with characteristics that potentiate crime. They allow the convergence in the same place and time, of suitable targets/victims, offenders and guardian (capable or not), so it is essential to implement security measures in order to diminish place's vulnerabilities. Aware of this fragility it reveals appropriate to approach this issue through the situational prevention of the criminal act and strategies of *Crime Prevention Through Environmental Design*, in order to make crime difficult to happen, increase the surveillance and control in the areas, and increase the risk to the offenders. All things considered, the current investigation seeks to understand the prevention mechanisms adopted in the commercial trade spaces, how merchants perceive the security feeling, the evolution of criminal statistics in this spaces and what is the Public Security Police role in this through the "Safe Commerce" program. In order to achieve the proposed goals, an exploratory study was conducted, by applying the merchants an inquiry, through non-participant observation, carrying out photographic reports of the shops and analysing criminal data. The results allow to conclude that security plays a major role in traditional trade, due to the challenges they are facing, controlling space and crime in these spaces may allow to avoid shrinkages and bust merchants and clients sense of security.

Keywords: traditional trade, security, crime, situational prevention, *Crime Prevention Through Environmental Design*.

ÍNDICE GERAL

Dedicatória	ii
Agradecimentos.....	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Índice Geral	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Tabelas.....	viii
Índice de gráficos	xi
Índice de fotografias.....	xii
Lista de siglas e abreviaturas	xiii
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Enquadramento teórico.....	5
1. Comércio e Crime	5
1.1. Conceptualização: Comércio e Comércio Tradicional.....	5
1.2. Comportamentos Antissociais - Crime e Incivildades.....	10
1.3. Sentimento de (in)segurança.....	12
2 – A prevenção aplicada ao comércio	16
2.1. Prevenção criminal.....	16
2.2. Escola de Chicago	18
2.3. CPTED – evolução histórica.....	22
2.3.1. Soluções arquitetónicas e de utilização do espaço - Elizabeth Wood.....	22
2.3.2. Os olhos postos na rua – Jane Jacobs.....	24
2.3.3. Modelo de prevenção situacional – Ray Jeffery.....	26
2.3.4. Espaço defensável – Oscar Newman.....	28
2.3.5. 2. ^a Geração – Diane Zahm e Timothy Crowe	30
2.4. Prevenção situacional nos espaços comerciais.....	36
2.5. Problema de investigação	42
Capítulo 2 – Metodologia da investigação	44
2.1. Opção metodológica	44
3. Participantes	45
4. Corpus	46
5. Instrumentos de recolha de dados	46
5.1. Dados Estatísticos da criminalidade.....	46
5.2. Inquérito por questionário.....	47
6. Análise de dados	49

7. Procedimento.....	49
Capítulo 3 – Análise e discussão de resultados.....	51
3.1. Localização e caracterização Geográfica.....	51
3.2. Caracterização da criminalidade.....	52
3.3. Análise dos resultados dos questionários.....	55
3.4 Considerações finais.....	63
Conclusão.....	66
Lista de referências bibliográficas.....	72
ANEXOS.....	85
Anexo A – Índice de paz global e europeia 2015.....	85
Anexo B – Níveis de hierarquia do espaço defensável de Newman - Demarcação entre espaços públicos, semipúblicos e privados.....	87
Anexo C – Processo SARA: resolução de problemas através do CPTED.....	88
Anexo D – As 25 técnicas de prevenção situacional do crime.....	89
Anexo E – Níveis de intervenção das Forças de Segurança.....	90
Anexo F – Estrutura orgânica do Policiamento de Proximidade.....	91
APÊNDICES.....	92
Apêndice A – Autorização de recolha de dados criminais.....	92
Apêndice B – Criminalidade Geral registada na área em estudo (NO/COMETLIS/PSP)	93
Apêndice C – Criminalidade registada por rua: roubos e furtos.....	95
Apêndice D – Questionário aplicado aos comerciantes.....	98
Apêndice E – Modelo de Análise.....	106
Apêndice F – Livro de códigos do questionário.....	108
Apêndice G – Resultados do questionário.....	146
Apêndice H – Fotografias das ruas.....	174
Apêndice I – Fotografias dos dispositivos de segurança.....	177
Apêndice J – Fragilidades evidenciadas nas lojas.....	179

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - CPTED com sustentação social.....	31
Figura 2 - Área da freguesia de Avenidas Novas com as ruas do estudo assinaladas.....	51
Figura 3 - Índice de Paz mundial.....	85
Figura 4 - Índice de Paz europeia.....	86
Figura 5 - Demarcação de espaços.....	87
Figura 6 - Níveis de intervenção.....	90
Figura 7 - Hierarquia do MIPP.....	91

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Formas de Controlar a Criminalidade.....	27
Tabela 2 - Índice de vulnerabilidade dos estabelecimentos face à distância do balcão principal.....	58
Tabela 3 - Matriz de vulnerabilidades e propostas de implementação.....	64
Tabela 4 - Processo SARA.....	88
Tabela 5 - Estratégias de prevenção situacional.....	89
Tabela 6 - Registo da criminalidade nas Avenidas Novas entre 2011 e 2015.....	93
Tabela 7 - Número de furtos e roubos por rua.....	95
Tabela 8 - Modelo de análise.....	107
Tabela 9 - Localização da loja.....	146
Tabela 10 - Área da loja.....	147
Tabela 11 - Número de divisões.....	147
Tabela 12 - Área da loja e número de divisões.....	147
Tabela 13 - Número de gerentes/funcionários por turno.....	148
Tabela 14 - Horário à semana.....	148
Tabela 15 - Tempo de exposição à semana.....	149
Tabela 16 - Horário ao fim de semana.....	149
Tabela 17 - Tempo de exposição ao fim-de-semana.....	150
Tabela 18 - Localização da caixa registadora.....	150
Tabela 19 - Tipo de loja e localização da caixa registadora.....	150
Tabela 20 - Distância do balcão principal à loja.....	151
Tabela 21 - Área da loja e distância à porta.....	152
Tabela 22 - Tempo de chegada do lojista à porta.....	153
Tabela 23 - Distância percorrida pelo perpetrador do furto ou roubo.....	154
Tabela 24 - Índice de vulnerabilidade e videovigilância.....	155
Tabela 25 - Inventário.....	155

Tabela 26 - Seguro.....	155
Tabela 27 - Género.....	155
Tabela 28 - Idade.....	156
Tabela 29 - Habilitações literárias.....	156
Tabela 30 - Funções.....	156
Tabela 31 - Experiência profissional.....	156
Tabela 32 - Alvo de furto ou roubo.....	157
Tabela 33 - Furtos e roubos.....	157
Tabela 34 - Roubo dia porta aberta.....	157
Tabela 35 - Furto dia.....	157
Tabela 36 - Furto noite.....	158
Tabela 37 - Produtos mais furtados.....	158
Tabela 38 - Frequência do furto e roubo.....	158
Tabela 39 - Frequência roubo dia com porta aberta.....	158
Tabela 40 - Frequência furto dia.....	159
Tabela 41 - Frequência furto noite.....	159
Tabela 42 - Impacto seguro.....	159
Tabela 43 - Impacto danos de produtos.....	160
Tabela 44 - Impacto danos nas instalações.....	160
Tabela 45 - Impacto reputação da loja.....	160
Tabela 46 - Impacto na disposição dos produtos.....	160
Tabela 47 - Impacto na alteração do design da loja.....	161
Tabela 48 - Impacto segurança.....	161
Tabela 49 - Impacto no sentimento de insegurança.....	161
Tabela 50 - Impacto a contratar funcionários.....	162
Tabela 51 - Impacto época de saldos.....	162
Tabela 52 - Impacto épocas festivas.....	162
Tabela 53 - Impacto sobre os lucros.....	162
Tabela 54 - Reportar roubos.....	163
Tabela 55 - Reportar furtos.....	163
Tabela 56 - Motivos para reportar.....	163
Tabela 57 - Motivos para não reportar.....	163
Tabela 58 - Características/rouba.....	164
Tabela 59 - Características/ furta.....	164
Tabela 60 - Género/furta.....	164
Tabela 61 - Idade/furta.....	164
Tabela 62 - Modus operandi/furta.....	164

Tabela 63 - Dispositivos de segurança.	165
Tabela 64 - Análise técnica.....	165
Tabela 65 - Dispositivos de segurança e imagem da loja.	165
Tabela 66 - Dispositivos de segurança incomodam os clientes.	165
Tabela 67 - Dispositivos de segurança e diminuição do crime.	166
Tabela 68 - Dispositivos de segurança e sentimento de segurança.....	166
Tabela 69 - Alarme.	166
Tabela 70 - Videovigilância.....	166
Tabela 71 - Sinais de aviso.....	166
Tabela 72 - Grades.....	167
Tabela 73 - Espelhos.	167
Tabela 74 - Dispositivos de segurança para os produtos mais caros.....	167
Tabela 75 - Dispositivos de segurança para os produtos mais furtados/roubados.	167
Tabela 76 - Alarmes em todos os produtos.....	167
Tabela 77 - Detetor de alarmes.	167
Tabela 78 - Detetor de movimento.....	167
Tabela 79 - Outro dispositivo..	168
Tabela 80 - Motivos para não usar (mais) dispositivos de segurança.	168
Tabela 81 - Alvo de furto ou roubo e dispositivos de segurança.	169
Tabela 82 - Sentimento de segurança dos funcionários/gerentes.....	169
Tabela 83 - Sentimento de segurança dos clientes.....	169
Tabela 84 - Sentimento de insegurança e seguro.....	171
Tabela 85 - Sentimento de insegurança e número de anos no estabelecimento.....	171
Tabela 86 - A polícia consegue controlar o crime no comércio.	171
Tabela 87 - A polícia coopera com os lojistas.	172
Tabela 88 - Os lojistas cooperam com a polícia.....	172
Tabela 89 - A polícia dá conselhos de segurança.....	172
Tabela 90 - Comércio Seguro.....	172
Tabela 91 - Opinião sobre o programa Comércio Seguro.....	173
Tabela 92 - Programa Comércio Seguro ajuda para a segurança.....	173
Tabela 93 - Sugestões de melhoria da atuação policial.	173

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Crime em função da intensidade de uso do espaço..	26
Gráfico 2- Motivos para reportar à polícia.	59
Gráfico 3 - Motivos para não reportar à polícia.	59
Gráfico 4 - Dispositivos de segurança.....	61
Gráfico 6 - Número de Ocorrências nos espaços comerciais, entre 2011 a 2015, nas Avenidas Novas.....	93
Gráfico 7 - Número de ocorrências por mês nos espaços comerciais, entre 2011 a 2015, nas Avenidas Novas.	93
Gráfico 8 - Número de ocorrências por dia da semana em estabelecimentos comerciais, entre 2011 e 2015, na freguesia de Avenidas Novas.	93
Gráfico 9 - Número de ocorrências por período horário nos estabelecimentos comerciais, entre 2011 a 2015, nas Avenidas Novas.....	94
Gráfico 10 - Tipos de crime registados nos estabelecimentos comerciais das Avenidas Novas, entre 2011 e 2015.....	94
Gráfico 11 - Ocorrências por tipo de estabelecimento comercial, entre 2011 e 2015, nas Avenidas Novas.....	94
Gráfico 12 - Ocorrências criminais totais por rua.	95
Gráfico 13 - Furtos e roubos, entre 2011 e 2015.	95
Gráfico 14 - Furtos e roubos, distribuição por ano e rua.	95
Gráfico 15 - Furto e roubo, distribuição por mês e rua.	96
Gráfico 16 - Furto e roubo, distribuição por dia da semana e rua.....	96
Gráfico 17 - Roubos e furtos, distribuídos por rua e período temporal.	96
Gráfico 18 - Número de ocorrências por loja, nas ruas em estudo da freguesia de Avenidas Novas.....	97

ÍNDICE DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 - Avenida João Crisóstomo.....	174
Fotografia 2 - Avenida Ressano Garcia.....	174
Fotografia 3 - Rua da Beneficência.....	174
Fotografia 4 - Rua Rodrigo da Fonseca.....	175
Fotografia 5 - Avenida Fontes Pereira de Melo.....	175
Fotografia 6 - Avenida 5 de Outubro.....	175
Fotografia 7- Avenida Defensores de Chaves.....	176
Fotografia 9 - Videovigilância.....	177
Fotografia 10 - Sinais de aviso.....	177
Fotografia 11 - Grades.....	158
Fotografia 12 - Detetor sonoro de movimento.....	177
Fotografia 13 - Detetor de alarmes.....	178
Fotografia 14 - Dispositivos de segurança para os produtos mais caros (óculos atrás do vidro fechado).....	178
Fotografia 15 - Dispositivos de segurança para os produtos mais furtados (tabaco atrás do balcão).....	179
Fotografia 16 - Espelho.....	179
Fotografia 17 - Alarme.....	179
Fotografia 18 - Visibilidade para o exterior da loja comprometida.....	180
Fotografia 19 - Produtos no exterior da loja.....	180
Fotografia 20 - Observação obstruída para o corredor. Vigilância e controlo deficitária.....	181
Fotografia 21 - Distância do balcão à porta extensa e com escadas no percurso. Controlo deficitário.....	181

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

Art. – Artigo

CCTV – *Closed-Circuit Television*

Cometlis – Comando Metropolitano de Lisboa

CP – Código Penal Português

CPTED – *Crime Prevention Through Environmental Design*

CRAVED – *Concealable, Removable, Available, Valuable, Enjoyable, Disposable*

CRP – Constituição da República Portuguesa

DE – Diretiva Estratégica

DGAI – Direção Geral da Administração Interna

DN/PSP – Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública

DUDH – Declaração Universal dos Direitos do Homem

EPAV – Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima

EPES – Equipas do Programa Escola Segura

FS – Forças de Segurança

INE – Instituto Nacional de Estatística

INV – Inquérito Nacional de Vitimação

MIPP – Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

NO – Núcleo de Operações

NPCI – Instituto Nacional de Prevenção Criminal

PIPP – Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

PSP – Polícia de Segurança Pública

RASI – Relatório Anual de Segurança Interna

SARA – *Scanning; Analysis; Response; Assessment*

UC – Unidade de Conta

A presente dissertação obedece ao novo acordo ortográfico da língua portuguesa e adota as normas APA, 6.ª edição.

INTRODUÇÃO

Enquanto elemento dinamizador do espaço urbano, o comércio é um espaço de encontro e interação, que apresenta uma grande variedade de produtos. O comércio tradicional é uma forma de comércio de proximidade entre cliente e vendedor, de pequena/média dimensão e tipicamente propriedade de pessoas individuais, onde, num ambiente familiar, dispõe de produtos para o mais variado tipo de clientes.

Muitos dos espaços comerciais, ainda que em condições distintas, de loja para loja, são facilmente passíveis de serem furtados com sucesso, pois os clientes observam e analisam os produtos, seguram-nos e transportam-nos pela loja, impossibilitando distinguir os legítimos clientes dos transgressores. Assim, o espaço comercial interior (o estabelecimento) revela-se um local propício para o crime, pois faz convergir no mesmo espaço de interação social os potenciais delinquentes e os seus alvos. Na ausência de controlo, criam-se oportunidades para a ocorrência de crimes, essencialmente furtos, com o baixo risco de ser detetado.

O fenómeno criminal foi ao longo dos anos estudado por vários autores (Dias & Andrade, 2013; Friedrichs, 2013; Morrison, 2004; Tappan, 1947). Suportada nas teorias ecológicas e do comportamento, a Escola de Chicago foi pioneira no desenvolvimento de estudos neste âmbito, refletindo sobre a relação entre as características físicas do espaço, enquanto elementos facilitadores da prática delituosa, e o crime. Neste enlace, esses estudos apontam para uma correta manipulação do desenho do espaço de modo a torná-lo mais seguro, potencia o seu uso e bem-estar do cidadão, aumentando a qualidade de vida urbana. Um espaço sem segurança é um local indesejado e evitável, pelo que este fator torna-se essencial ao comércio, devendo-se olhar a segurança como um elemento de atração de clientes, levando estes a sentirem-se seguros dentro do espaço.

Concomitantemente com o fator da segurança, a globalização tem um grande impacto no comércio, em especial, no comércio tradicional. O fenómeno da globalização tem a sua influência nos mais diversos fatores, quer económicos, financeiros, culturais, sociais e securitários. Atualmente é possível fixar uma empresa comercial em qualquer parte do mundo e expandi-la por todo o globo. Pelo que, o pequeno comércio revela-se, cada vez mais, um elemento de diversidade comercial. Não obstante, devido à forte concorrência das grandes empresas, este comércio sofre grandes dificuldades em fazer frente às grandes cadeias comerciais.

Os seus empresários vêem-se frequentemente obrigados a baixar os preços dos seus produtos para tentar combater a concorrência das grandes empresas. No entanto,

esta baixa de preços, aliada aos desvios, através dos furtos e/ou extravios de produtos, culmina na falência deste tipo de comércio. Assim, torna-se pertinente combater estas quebras, principalmente no que concerne à segurança do espaço, de modo a evitar os furtos e/ou roubos e atrair mais clientes.

Dos diversos tipos de prevenção criminal existentes, a prevenção situacional surge no sentido de orientar o comerciante com estratégias de segurança, não dependentes necessariamente dos sistemas policial e judiciário, e assim prevenir o crime através do endurecimento do alvo ou aumentando a vigilância. Esta prevenção pode ser executada por qualquer cidadão que pretenda impedir furtos ou roubos nas lojas de comércio tradicional, ou outros espaços.

Agregando o fator humano ao uso e desenho do espaço físico, a prevenção no comércio assume os princípios estruturantes elencados na prática de desenho urbanístico conhecida por *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED). A CPTED (Jeffery, 1971) tem a sua aplicabilidade nos mais variados espaços, de entre os quais os espaços comerciais, evidenciados nos guias de boas práticas espalhados por vários países de todo o mundo. Esta prática, para além das estratégias de segurança, salvaguarda o fator da imagem que uma loja deve assumir de modo a apelar a curiosidade aos clientes.

O guia de boas práticas da CPTED (DGAI, 2013) é uma ferramenta de orientação para os profissionais de arquitetura e para os profissionais de segurança, em especial os elementos policiais de proximidade. Estes elementos policiais, pela relação próxima com a comunidade local, criam laços de confiança, fomentados pelo contacto direto e individual, que possibilitam obter e dar informações essenciais para a segurança. Os elementos de proximidade adstritos ao Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), da Polícia de Segurança Pública (PSP), observam e agem em primeira linha relativamente aos problemas existentes na sua área de atuação. No que concerne ao comércio, os elementos do MIPP, através do programa Comércio Seguro, devem detetar os problemas potenciadores de crime e sugerir medidas de prevenção, fáceis de implementar e sem grandes custos para os comerciantes, fazendo um controlo do crime através do local (Sherman, 1995).

A escolha da presente temática resulta numa aposta que as Forças de Segurança (FS), particularmente a PSP, devem fazer na prevenção criminal e na segurança dos espaços comerciais, em especial, no comércio tradicional. Torna-se cada vez mais essencial, à semelhança de outros países do globo, recorrer e aplicar a prevenção situacional e a CPTED às mais diversificadas realidades espaciais, com o intuito de promover a segurança e o bem-estar da população, assim como incentivar e proteger o comércio tradicional, que cada vez mais se torna raro. A presente abordagem, de adoção

dos princípios CPTED e de prevenção situacional no espaço comercial revela-se ainda embrionária em Portugal, pelo que se deve fomentar a investigação e a aplicação prática neste âmbito.

Com a presente investigação visamos verificar como é executada a prevenção nos espaços comerciais, através de que meios e como surgiu, e de que forma se repercute no sentimento de (in)segurança dos lojistas e clientes. Propomos, assim, o seguinte problema de investigação:

Como se pensa a prevenção criminal no comércio tradicional em meio urbano?

A clarificação, nesta questão de partida, de se tratar do comércio em meio urbano decorre do nosso entendimento de que fora das cidades as questões da segurança e da prevenção não se colocam do mesmo modo, quer pela natureza e intensidade das ameaças, quer pela existência de um controlo primário do espaço público que é bastante mais acentuado do que nas cidades, funcionando esse controlo social como factor dissuasor da criminalidade.

Com o intuito de responder à questão de partida da nossa investigação delineamos como objetivo geral perceber quais as práticas preventivas do comportamento antissocial no interior dos estabelecimentos comerciais tradicionais, a sua justificação por parte dos comerciantes, assim como conhecer o nível de insegurança sentido por estes.

Partindo do objetivo geral estabelecemos alguns objetivos operacionais específicos para esta pesquisa:

1. Verificar se os estabelecimentos tradicionais de comércio recorrem a estratégias CPTED ou outras que visem a proteção dos seus bens e dos utilizadores (funcionários e clientes) desses espaços comerciais;
2. Aquilatar o sentimento de (in)segurança dos empregados (proprietários ou funcionários) em estabelecimentos de comércio tradicional;
3. Conhecer as estatísticas policiais relacionadas com os crimes praticados contra o comércio tradicional;
4. Perceber a importância e pertinência da participação da PSP na avaliação e conceção do espaço;
5. Recomendar possíveis soluções que invalidem as oportunidades para o crime, garantindo uma vigilância eficaz.

Para apoiar o desenvolvimento da investigação, foram desenhadas as seguintes hipóteses:

H1 – No comércio tradicional, e por força das suas características intrínsecas (económicas e sociais), prevalecem as situações de **prevenção situacional acomodatória** do sentimento de segurança dos comerciantes e que resultam menos

vezes da avaliação técnica da vulnerabilidade (exposição ao risco criminal) do espaço comercial;

H2 – As ocorrências criminais incidentes sobre o espaço comercial tradicional não variam na relação direta com a vulnerabilidade desses espaços.

Para responder à pergunta de partida do presente projeto de dissertação, respetivos objetivos operacionais e hipóteses, recorreu-se a um estudo do tipo exploratório (Lakatos & Marconi, 2003). No desenvolver dos trabalhos, primeiramente elaborou-se o enquadramento teórico obtido através de uma revisão da literatura que nos forneceu o estado da arte do presente objeto de estudo, e no qual se verteu a nossa própria reflexão. Após conhecer o objeto de estudo e as teorias inerentes a esse, procedeu-se a uma abordagem de estudos mistos na qual o desenho da investigação privilegiou o estudo do comércio tradicional na freguesia de Avenidas Novas, da cidade de Lisboa, incidindo a observação direta não participante e reportagem fotográfica dos estabelecimentos e recolha de dados através de um inquérito por questionário a 60 estabelecimentos dessa área urbana. O tratamento estatístico dos dados obtidos traduziu-se em procedimentos de análise descritiva simples, uni e bivariada, com criação de medidas-resumo (indicadores), e no desenvolvimento de uma escala numérica de sentimento de insegurança. Ademais, recorreu-se a dados sociodemográficos e criminais da área em análise para enquadrar o objeto do presente estudo.

Estruturalmente a presente investigação está organizada em três capítulos:

- **Capítulo 1: Enquadramento teórico** – Aduz-se a revisão da literatura com apoio bibliográfico, focando os conceitos-chave como o comércio, o crime e as incivildades, o sentimento de insegurança e a prevenção criminal, numa abordagem orientada para a prevenção situacional e princípios CPTED.

- **Capítulo 2: Metodologia de investigação** – Expõe-se o método utilizado na elaboração do estudo empírico. Aborda-se os participantes, o *corpus*, os instrumentos de recolha e de análise de dados, e o procedimento adotado no estudo.

- **Capítulo 3: Análise e discussão dos resultados** – Apresenta-se a localização e a caracterização sociodemográfica da área em estudo, bem como a criminalidade registada. Demonstra-se os resultados obtidos dos questionários, interpretando-os face às teorias desenvolvidas no enquadramento teórico.

CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

No sentido de contextualizar a temática da presente investigação, neste primeiro capítulo desenvolvem-se e fundamentam-se conceitos relacionados com o comércio tradicional, o crime e incivildades, e o sentimento de insegurança. Posteriormente, salientam-se algumas teorias ambientais de prevenção criminal, dando enfoque ao *Crime Prevention Through Environmental Design* (CPTED) e à prevenção situacional. Sistemáticamente, visa-se conhecer o estado da arte sobre a relação entre o espaço e a segurança, no sentido de verificar se uma correta manipulação dos espaços no ramo comercial, aliado a medidas de endurecimento do alvo, pode prevenir as ocorrências criminais. Com efeito, pretende-se a integração do presente tema na missão da PSP, no âmbito da prevenção criminal, mais especificamente, em espaços de comércio tradicional.

1. COMÉRCIO E CRIME

1.1. CONCEPTUALIZAÇÃO: COMÉRCIO E COMÉRCIO TRADICIONAL

Desde que nasce, o Homem está em constante interação, quer com outros indivíduos quer com o próprio meio onde se insere. Para essas interações sociais quotidianas, as pessoas procuram um espaço aprazível e seguro que transmita vitalidade, sensação, adequação, acesso e controlo (Lynch, 2007), de modo a alcançar o sentimento pleno de bem-estar. Por conseguinte, as questões relativas à conceção do espaço e as securitárias assumem especial importância em contexto urbano, aplicando-se aos mais diversos espaços, de entre os quais os espaços comerciais.

A segurança, enquanto direito consagrado na Constituição da República Portuguesa (CRP) e na Declaração Universal dos Direitos do Homem (DUDH)¹, é condição primordial para a vivência do Homem em sociedade e para o seu próprio desenvolvimento pleno. Segundo o Triângulo das Necessidades de Maslow (1943), a segurança é uma das necessidades básicas do ser humano, de tal modo que, numa vertente comercial, constitui condição *sine qua non* para um lojista investir em determinado local ou para um cliente comprar em determinada loja.

A envolvente de um local ou estabelecimento constitui um fator fundamental na sua avaliação como espaço seguro ou não. Pelo que o desenho arquitetónico, as medidas de autoproteção e os focos criminais têm forte impacto no sentimento de (in)segurança dos lojista e clientes, que por conseguinte se repercute na saúde do negócio e no

¹ Atualmente, o direito à segurança está tipificado no artigo 27º da Constituição da República Portuguesa (CRP) e salvaguardado na Declaração Universal dos Direitos do Homem (DUDH) no seu artigo 3º.

desenvolvimento do tecido comercial empresarial. Assim, torna-se fundamental que os lojistas detenham ferramentas securitárias ou estratégias de gestão do espaço de modo a garantir condições de segurança ao estabelecimento e dirimir os crimes e a sua probabilidade de ocorrência nesse local, com o intuito de o cliente percecionar determinado estabelecimento como seguro e considerá-lo como um local para fazer as suas compras.

A imagem de uma cidade (Lynch, 1960) está fortemente relacionada com a arquitetura das suas componentes físicas. No entanto, os elementos móveis como as pessoas e as suas atividades são igualmente importantes. A atividade comercial, enquanto fator de diversificação do uso do espaço e de atração à cidade, é “uma parte extremamente importante e consensualmente aceite da organização e qualificação do espaço urbano, com implicações e ligações profundas a outras vertentes necessariamente contempladas pela política urbana no seu todo [através da] reabilitação de espaços públicos, habitação, transportes, dinamização cultural e turismo” (União de Associações do Comércio e Serviços (UACS), s.d.).

Cada vez mais, a atividade comercial é vista como um elemento essencial ao contexto urbano, pois, enquanto indicador de dinamismo de um centro urbano (UACS, s.d.), está intimamente relacionado com o desenvolvimento da cidade, com diversas valências e dinâmicas que extravasam por si só a mera função económica. Atualmente, ir às compras representa para muitas pessoas um dos grandes prazeres da vida, pois, tal como qualquer espaço público, os espaços comerciais congregam várias dinâmicas, quer comerciais, sociais, culturais. Esta atividade combina “a emoção de um negócio, a emoção da perseguição, novas experiências, cálculos mentais, decepções, sucessos, os prazeres das várias interações com outras pessoas, a oportunidade de renovar velhos conhecidos, trabalho manual e, muitas vezes, exaustão” (Bamfield, 2012, p. 1).

O comércio é um local de frequência das mais variadas categorias de pessoas, atingindo um número elevado de população, com seus serviços, produtos e espaços. É nesse espaço, muitas vezes impreparado para a prevenção, que muitos comportamentos antissociais se despoletam (Bondaruk, 2008). Neste sentido, “a estrutura padrão de arquitetura utilizada em muitos estabelecimentos comerciais, baseados na aplicação lógica pura, por vezes facilita a ação dos delinquentes” (Bondaruk, 2008, p.173).

O “comércio é a actividade através da qual se realizam trocas de valor entre compradores (procura) e vendedores (oferta) e em que os preços das transacções exprimem o ponto de equilíbrio entre o valor da oferta e o valor percebido da procura, segundo uma determinada referência monetária” (Paixão, 2008, p. 13). Considerando as características espaço-funcionais dos estabelecimentos, as formas de venda, o perfil dos comerciantes, as estratégias de gestão das empresas, a localização entre outras

características, o setor de comércio possui diversas classes² como comércio por grosso (ou grossista), comércio a retalho e comércio virtual.

O comércio por grosso é "a actividade de compra e venda de [grandes quantidades de] bens novos ou usados, sem transformação que altere a identidade económica destes bens, efectuada a [diversos fornecedores] e exercida em estabelecimentos comerciais ou de forma não sedentária nos locais previstos na lei" (DGCC, IAPMEI, 1999 *cit. in* Paixão, 2008, p.14). O objetivo desta classe de comércio é a revenda da mercadoria a outro comerciante ou empresa.

O comércio virtual³ tem conhecido a sua expansão do número de vendas nos últimos anos. Este consiste na negociação de compra e venda de uma mercadoria através de um meio eletrónico de dados, como a *internet* (Paixão, 2008). Este tipo de comércio é muitas vezes preferido pelos clientes em relação à compra presencial, obtendo o produto de forma mais rápida.

No comércio a retalho os produtos são vendidos directamente ao consumidor final, geralmente em quantidades relativamente pequenas (Lextec, s.d.). É nesta classificação que o comércio tradicional se insere.

Segundo os dados estatísticos do INE de 2012, a nível nacional existiam 253835 empresas de atividade comercial, das quais 30143 do setor do "Comércio e manutenção automóvel" (representando 11,9%), 66988 empresas do Comércio por Grosso (com peso relativo de 26,4%) e, por último, 156704 do Comércio a Retalho (61,7% do total). O comércio a retalho assume-se o mais representativo no que respeita ao número de unidades empresariais. A atividade comercial e a prestação de serviços para além de dinamizadores do turismo nacional têm elevado impacto ao nível económico interno⁴, pelo que se torna pertinente salvaguardar a segurança nestes espaços de modo a sustentar o incremento destas atividades, pois "um ambiente inseguro é propício à decadência económica" (Pereira, Pires, Miranda, Oliveira, & Santos, 2015, p. 7).

O comércio tradicional (de natureza independente⁵) está intrinsecamente relacionado com todas as atividades de venda de bens ou serviços diretamente aos consumidores finais/clientes, e é formado por pequenos estabelecimentos de venda a retalho,

² Outra distinção que se pode fazer sobre o comércio é considerá-lo comércio interno ou comércio externo. O comércio interno é a atividade realizada dentro de um mesmo país, pelo contrário o comércio externo é desenvolvido em diferentes países, como é o caso das atividades de exportação e importação de mercadorias.

³ Hoje em dia muitas pessoas recorrem à compra *online*. Não possui espaço físico, é meramente virtual, pelo que as medidas de prevenção neste tipo de comércio não se identificam com as do comércio físico, embora também existam (segurança eletrónica e da identidade).

⁴ Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) de 2012, o comércio por grosso e a retalho, a reparação de veículos automóveis e motociclos e as atividades de alojamento e restauração, tiveram um peso relativo no PIB nacional de 17,26%.

⁵O comércio independente é constituído na maioria das vezes por empresas familiares, de dimensões relativamente pequenas, onde empregam um reduzido número de trabalhadores.

especializados na transação de um tipo de produtos afetos a ramos de atividade específicos, tipicamente propriedade de pessoas individuais (Fernandes, Cachinho & Ribeiro, 2000). Este tipo de atividade económica distingue-se dos grandes centros comerciais que são entendidos como “empreendimentos de comércio integrado num edifício ou em edifícios contíguos, planeado, construído e gerido como uma única entidade, compreendendo unidades de comércio a retalho e áreas comuns” (Associação Portuguesa de Centros Comerciais (APCC), s.d.). O comércio tradicional desempenha uma importante função dentro do espaço urbano, uma vez que para além de humanizar, fomenta a dinamização social, económica e cultural.

A internacionalização da economia, as regras da concorrência e novas lógicas de consumo têm ditado dificuldades progressivas a certos tipos de comércio tradicional. Está à vista de todos uma certa decadência de determinadas zonas comerciais, em benefício de outras que retiram um benefício direto da concentração em grandes áreas comerciais, muitas delas fora do perímetro urbano tradicional, mas que beneficiam de novas centralidades e polaridades. Aliado a estes motivos, o comércio tradicional não detém capacidade de instalação de medidas de segurança tecnológicas que possibilitem dissuadir o crime, pelo que, para melhorar a segurança no espaço, é necessário adotar outras estratégias menos onerosas que erradiquem as oportunidades do crime.

Muitos estudos (como Crowe & Zham, 1994; Geason & Wilson, 1989; Newman, 1996; entre outros) apontam que “aspetos arquitetónicos e de desenho ambiental contribuem para a redução das vulnerabilidades do alvo e a vigilância revela-se mais eficaz” (Cohen & Felson, 1979, p. 592), elevando o sentimento de segurança tanto dos comerciantes como dos clientes.

O comércio tradicional⁶ é aquele que apresenta maiores problemas estruturais de segurança e, aquando da ocorrência de crimes, em especial crimes contra a propriedade, é aquele que sofre maior impacto em termos de dinheiro, clientes e segurança. O furto em estabelecimentos comerciais é considerado uma das maiores adversidades do setor de vendas e a principal fonte de quebras⁷ e de investimento para os retalhistas (Cardone,

⁶ O Município de Lisboa está a desenvolver o denominado Programa “Lojas com História”, aprovado pela Deliberação n.º 99/CM/2015, de 25 de fevereiro de 2015, com o propósito de preservar e promover o comércio local e tradicional da cidade de Lisboa, posicionando-o enquanto marca diferenciadora da capital portuguesa. Com o objetivo de proteger a sua integridade e autenticidade, através de medidas que potenciem o seu crescimento e que sejam geradoras de novos modelos de negócio e de emprego, procurou-se uma alteração ao regime de arrendamento urbano de modo a trazer benefícios ao comércio local, garantindo a sua sustentabilidade.

⁷ Segundo Beck & Champan (2003), o elevado número de perdas em determinadas lojas deve-se a uma má gestão, falta de cumprimento dos procedimentos e ao ambiente em que a loja está inserida.

O *Global Retail Theft Barometer* (GRTB) é um instrumento internacional sobre o custo de quebras, compreendido por furtos de clientes, de funcionários, fraudes de fornecedores ou por erros administrativos. Este estudo visa auxiliar os comerciantes a nível mundial, de modo a entender as tendências de criminalidade nos espaços de comércio a retalho e suas causas, para que se adote métodos de prevenção adequados ao espaço e aos comportamentos antissociais registados (Barnfield, 2012, 2013).

2006). No que concerne ao comércio tradicional, os furtos representam uma erosão significativa da sustentação do comércio e da própria qualidade de vida dos proprietários e clientes da loja.

O furto, previsto e punido no art.º 203.º do Código Penal Português (CP), consagra que “quem, com ilegítima intenção de apropriação para si ou para outra pessoa, subtrair coisa móvel alheia, é punido com pena de prisão até 3 anos ou com pena de multa”. O furto é um crime semipúblico, ou seja, para haver procedimento criminal é necessário queixa do seu titular.

Não obstante, se a sua prática “ocorrer em estabelecimento comercial, durante o período de abertura ao público, [e] a subtração de coisas móveis expostas [for] de valor diminuto e desde que tenha havido recuperação imediata destas, salvo quando cometida por duas ou mais pessoas” (art.º. 207º n.º 2, CP), o furto é de natureza particular, isto é para haver procedimento criminal, é necessário que o ofendido se queixe, deduza acusação particular e se constitua assistente no processo. Implica, assim, o pagamento de uma taxa de justiça (1 unidade de conta – 102€) para que o processo judicial tenha início, o que em muitas situações revela-se um valor muito superior ao valor do produto furtado, fazendo com que, muitas vezes, o ofendido evite comunicar os factos às autoridades policiais.

A não comunicação do delito deve-se, para além do valor suportado para o procedimento criminal ser, não raras as vezes, superior ao valor da coisa furtada, pelo facto de a justiça ser onerosa, morosa e, por vezes ineficaz. Há que acrescentar o facto de os próprios proprietários dos estabelecimentos comerciais não desejarem que o seu comércio seja entendido como um local inseguro. A insegurança das pessoas face a determinado espaço comercial contribui para que esse local seja evitado, repercutindo-se negativamente no total de vendas.

Muitos fatores contribuem para a insegurança da população, desde a afluência do crime, a presença de ambientes escuros, edifícios abandonados e deteriorados, a atividade de prostituição, a mendicidade, entre outros (Carvalho, 2015; Cunha, 2013; Fernandes, 2009; Guerra, 2007; Moreira, 2008). Os lojistas devem estruturar o seu espaço comercial, de modo a que seja atrativo para os clientes, mas arquitetonicamente eficaz para a deteção e prevenção dos delitos, uma vez que, segundo Shapland (1995 *in* Ramos, 2012, p. 23), “a diferente distribuição do crime de furto está relacionada com características da própria loja, como a dimensão, o *layout* ou o número de funcionários, que constituem elementos capazes de alterar a probabilidade de furto ou roubo daquele espaço”.

É importante no comércio tradicional fazer uma boa gestão do espaço de modo a transmitir controlo e vigilância, pois torna-se cativador para os clientes assim como para

os proprietários uma vez que a loja, ao ser considerada segura, constitui um elemento propiciador à sua utilização, com vantagens no exercício financeiro destas empresas, esmagadoramente micro-empresas ou unipessoais.

1.2. COMPORTAMENTOS ANTISSOCIAIS - CRIME E INCIVILIDADES

As práticas delituosas, de carácter criminal ou não, estão fortemente intrincadas com o meio onde ocorrem e as atividades rotineiras. Assim, “alterações nos quadros sociais e ambientais em que os processos de interação ocorrem, e nos quais os comportamentos anti-sociais se manifestam (e pelos quais se definem), podem gerar alterações na própria natureza do desvio social” (Machado, 2008, p.4).

O meio esconde ao olhar distraído uma complexidade inerente, mas inteligível (Cusson, 2006). Arroga-se como um suporte físico de toda e qualquer rede de relações, assim como todos os aspetos da atividade social. Constituem o meio não apenas as características subjetivas da população, como atitudes, comportamentos e valores, mas também as objetivas, como a densidade populacional, a estrutura etária, as classes sociais, o nível de desemprego, entre outras. Facilmente se depreende que o crime e a incivildade são fenómenos que dependem de um contexto social e cultural, assim como da forma política de cada sociedade.

No que ao crime concerne, existem várias abordagens teóricas, procurando a partir de um conhecimento situacional e ambiental das áreas urbanas, obter respostas para conseguir entendê-lo. O crime é um “fenómeno endógeno na sociedade, porquanto, não há crime sem sociedade, nem sequer sociedade sem crime” (Clemente, 2000, p. 60). Assim, as influências do meio sobre o Homem, no que aos comportamentos respeita, estão devidamente comprovadas através de diversos estudos, sobretudo com o desenvolvimento da Escola de Chicago. Esta escola estudou a ecologia social das cidades, tendo vários pesquisadores investigado as forças sociais que atuavam nas zonas urbanas, gerando ações criminosas e estabelecendo uma relação entre a organização do espaço e a criminalidade (Machado, 2004).

Ao contrário do que sucede com os juristas, no que concerne à classificação dos termos crime, delinquência, delito e infração há, por parte dos criminólogos uma maior flexibilidade no que toca às mesmas limitações de vocabulário, fazendo um uso de forma menos indistinta dos termos (Cusson, 2006). Segundo Durkheim (1895, p. 35), “designamos por crime todo o ato punido e fazemos do crime assim definido o objeto de uma ciência especial, a Criminologia”. Por sua vez, Sutherland (*in* Dias & Andrade, 2013) entende por crime todo o comportamento previsto como tal pela lei (proibição), dando lugar à aplicação de uma pena (sancionamento legal).

A noção de crime numa sociedade encontra-se limitada a determinadas formas de conduta, definidas por lei, que atacam ou põem em perigo valores vitais, tanto para o indivíduo, como para a sociedade⁸. O crime encontra-se conotado como um fenómeno com efeitos socialmente negativos e assoladores. Em Portugal, o tema do crime despertou especial atenção ao longo da segunda metade do século XIX, sendo a criminalidade vista como um mal intrínseco na sociedade liberal, fortemente urbanizada e industrializada. Por um lado surgia num contexto de progresso industrial, de crescimento económico, de igualdade perante a lei e de liberdade de trabalho; por outro, fazia sobressair o sentimento de insegurança e de medo sentidos pelo grosso da população (Vaz, 1998).

Se por um lado, o conceito de crime é entendido como o ato típico, ilícito e culposo, de violação de deveres morais e sociais, ao qual corresponde a aplicação de uma pena (Cusson, 2006), o mesmo não se verifica relativamente aos comportamentos incívicos ou incivildades. O termo incivildade, devido à complexidade de atos que engloba e as diversidades aliadas à sua perceção, faz com que seja um conceito carregado de subjetividade e difícil de definir. Porém, alguns autores resolveram deambular pelos *neighbourhoods* à procura de significado para uma expressão que tanto demonstra a crise da modernidade. Segundo Roché (2002), as incivildades consistem em atos e comportamentos considerados sem gravidade e que têm carácter essencialmente público.

Já para Debarbieux (1996), as incivildades são, em suma, atos que rompem as regras elementares da vida social, as quais apesar de se darem no nível micro da vida em sociedade, quebram o pacto social de relações humanas e as regras de convivência. Realce ainda que a incivildade permite pensar as microviolências que, se acumulando, tornam inabitável o mundo dos homens. Assim, o que se revela insuportável não é a desordem em si, mas a sua repetição cumulativa e ilimitada, sem a devida punição penal, que acarreta consequências negativas.

Besma Loukil (2009) definiu incivildades como um conjunto de atitudes e comportamentos contra as normas estabelecidas, que se manifestam no espaço público, caracterizando-se pela ausência de respeito pelos costumes sociais e pela falta de regras de bom senso e de cortesia. “As incivildades são entendidas como sinais de ameaça que criam sentimentos de rejeição e receio, são o resíduo social, as condutas que contrariam as regras e esquemas da vida social e marcam a degradação” (Cunha, 2013, p. 13).

Parece, assim, consensual que incivildades sejam entendidas como comportamentos desviantes ou impróprios que ocorrem no espaço público, de forma

⁸ São disto exemplo os bens jurídicos vida, integridade física e moral e a propriedade.

repetitiva, sem punição alguma e que de uma forma geral incrementam, no seio da sociedade, um sentimento de insegurança. Nestes termos, uma incivildade é reconhecida como uma conduta que corrói a harmonia em sociedade e, conseqüentemente, rompe com as normas e valores sociais convencionais.

As incivildades podem perpetrar-se na sociedade por duas formas. Assumindo uma vertente social ou psicológica, na qual a incivildade em si se prende no comportamento do ser humano, e uma vertente física, onde este fenómeno se verifica através da degradação do meio envolvente.

Segundo Oliveira (2006 *cit in* Moreira, 2008, p.10), as incivildades são uma “outra explicação para o aumento do crime e do sentimento de insegurança”, consistem essencialmente num conceito sociológico, de ordem prática, tendo em conta os efeitos psicológicos na comunidade onde ocorrem, não existindo por isso um conceito jurídico e, correspondentemente, uma sanção (Roché, 1996 *in* Moreira, 2008).

Tanto o crime como as incivildades provocam tensões sobre a ocupação dos espaços, sobre as relações entre indivíduos, e uma deterioração da comunidade, fazendo com que haja um sentimento de perda de controlo social, que leva as pessoas a perceberem um determinado local como perigoso e com alta incidência criminal. (Spelman, 2004; Debarbieux, 1996, 2001). Como corolário, o sentimento de insegurança provém não só do crime mas também das incivildades, verificando-se que a degradação do meio ambiente associada a comportamentos antissociais induz a que as pessoas se sintam inseguras.

Entende-se como comportamentos antissociais os problemas de vizinhança (*neighbourhood occurrences*), que resultam de problemas de intimidação, perseguição, assédio e discriminação, bem como de violência verbal, e ruído; os comportamentos antissociais com impacto envolvente, como atos de vandalismo, degradação do espaço público ou bens privados, carros abandonados ou mal estacionados, dejetos animais, abandono de lixo, quer seja proveniente de explorações comerciais ou casas privadas, ou atos isolados de pessoas que circulam nas vias públicas, afixação de pósters e pinturas ou *graffitis*, utilização de animais perigosos de forma a criar medo ou clima de insegurança, condução perigosa ou utilização dos espaços públicos para reparação e venda de automóveis, utilização de linguagem obscena, gritos ou situações de desordem habitual, participação em rixas ou atitudes impróprias como urinar nas ruas; e os comportamentos antissociais tipificados como crime (Machado, 2008). Assim, os comportamentos antissociais traduzem-se nas incivildades e no crime.

1.3. SENTIMENTO DE (IN)SEGURANÇA

Desde o primeiro momento em que o homem vive em comunidade e consegue atribuir alguma ordem ao caos que o rodeia, através da retribuição, num primeiro momento, e da *legis*, num segundo, que qualquer ameaça a essa estabilidade é olhada com aversão, com medo do elemento desestabilizador, criador de um sentimento de insegurança (Fernandes & Carvalho, 2000). O sentimento de insegurança⁹ é traduzido na literatura anglo-saxónica como *fear of crime*, ou seja, “medo do crime”, apesar de serem dois conceitos muito similares, não o são na sua definição. O primeiro termo, de acordo com Oliveira (2006), engloba a percepção que os cidadãos têm a respeito do impacto da criminalidade sobre a sua qualidade de vida. Por sua vez, a expressão “medo do crime” “surge por forma a designar o medo como consequência direta do crime, expressão esta que posteriormente se veio a revelar insuficiente para explicar um fenómeno plurifacetado que brota de diversos factores, como as incivildades e outros fenómenos sociais” (Leite, 2015, p. 8), isto é, advém do impacto direto da ocorrência de crimes e que gera um sentimento de perigo e conseqüentemente medo e inquietação (Garofalo, 1981).

O sentimento de insegurança para Garofalo (1981) consiste numa reação emocional caracterizada pelo sentimento de perigo e ansiedade produzido pela ameaça de um dano físico, alimentada por certas fragilidades percebidas no ambiente, que se relacionam com o crime. O sentimento de insegurança resulta de “um processo de leitura do meio ambiente que [resulta de diversos fatores psicossociológicos e se configura numa] síndrome de emoções (medo, ódio, inveja) cristalizadas no crime e nos seus autores” (Roché, 1993, p.20).

Segundo Roché (1991), o sentimento de insegurança decorre da combinação do aumento da criminalidade com um procedimento de edificação e seleção do crime como risco. Por sua vez, o sentimento de insegurança é entendido como “um conjunto de manifestações de inquietação, de perturbação ou de medo, quer individuais, quer colectivas, cristalizadas sobre o crime” (Lourenço, 2010, p.7).

A cristalização do sentimento de insegurança no crime é simplificada pela sua exclusiva natureza, na medida em que o delito fere o indivíduo nos seus bens mais preciosos, a vida, o corpo, a propriedade, os seus direitos e liberdades. Para a sociedade o crime é assimilado como um componente perturbador da ordem estabelecida, ou seja, possui aptidão para colocar em risco os instrumentos disseminados e institucionais do controlo social. Ferreira (1998, p.2) infere que “o crime constitui, sem dúvida, um dos fenómenos contemporâneos que mais têm contribuído para um aumento dos níveis de ansiedade e de insegurança existentes na sociedade portuguesa”. Neste aspeto, Ferraro

⁹ O sentimento de insegurança é, muitas vezes, incrementado pelos *mass media*, pois divulgam informação sobre a criminalidade e essa repercute-se na população, fazendo com que esta perceione o meio como sendo inseguro. A comunicação social tem um papel potenciador na emergência do sentimento de insegurança e do medo do crime.

(1995, cit. in Fernandes, 2006, p.34), afirma que o sentimento de insegurança “é uma resposta emocional de medo ou ansiedade relativamente ao crime”.

O sentimento de insegurança é, assim, definido como a expressão de uma representação social do meio, em que estão presentes lógicas culturais e identitárias e lógicas situacionais, ligadas à experiência do ator. Para a comunidade, o crime, tal como outras formas de violência, apresenta-se como um desafio, um elemento perturbador da ordem (Lourenço, 2010). Nesta senda, o sentimento de insegurança é dotado de subjetividade, resultando da perceção do indivíduo relativamente às questões provocadoras de desordem e de quebra do controlo informal.

Para a construção do sentimento de insegurança devem ser considerados, para além do crime, muitos outros factores sociais causadores de perturbações na ordem social e atentam contra os valores e práticas de sociabilidade e solidariedade social. Advogam esta tese vários autores, mencionando que o crime não agrega toda a insegurança (Matias, 2008; Roché, 1991, 1993; Valério, 2009). O sentimento de insegurança pode ser individual, coletivo e geral, de carácter objetivo ou subjetivo, e consiste no resultado das perturbações materiais que emergem num contexto social, através dos crimes, mas também através de situações de delinquência e incivildades (Leal, 2011; Leitão, 2000).

Segundo Leitão (2000), a perspetiva individual do sentimento de insegurança diz respeito ao que faz perigar um indivíduo e aos que o rodeiam; a vertente coletiva consiste na preocupação de um conjunto de pessoas, enquanto comunidade, face aos problemas sociais ou ilícitos que podem perturbar de forma geral as mesmas; por último, a perspetiva geral está relacionada com a segurança em geral, consiste numa preocupação nacional.

O sentimento de insegurança compreende duas vertentes – objetivo e subjetivo. O sentimento de insegurança pode ser percecionado pelo cidadão de forma objetiva, quando ocorrem crimes que diretamente o possam afetar, bem como aos seus familiares e amigos. Este sentimento é baseado na taxa de criminalidade existente numa determinada área, suportado por crimes concretos e reais que criam uma perturbação no seio de uma comunidade. Por outro lado, o sentimento de insegurança pode ser subjetivo, quando o cidadão sabe por outros que determinadas ameaças se concretizaram ou mesmo quando assiste a condutas que, não sendo ameaçadoras para a população em geral, fazem com que as pessoas se sintam inseguras em determinados lugares. Este sentimento recai sobre factos que são sentidos como frequentes e causadores de grande agitação da ordem social. Desta forma, o sentimento de insegurança subjetivo corresponde ao juízo pessoal que cada indivíduo constrói da realidade que o envolve. O sentimento de insegurança subjetivo pode ser entendido como forma de vitimação. Este é medido através dos Inquéritos Nacionais de Vitimação

(INV), não obstante os valores contêm cifras negras pelo que não é possível obter o valor real de vitimização.

Na esteira de Guerra (2007, pág. 35), “o sentimento de insegurança é a composição indissociável de medos e preocupações de natureza social, patrimonial, cívica, emocional, de integridade e dignidade pessoal”. “A insegurança é consequência de uma multiplicidade de factores com que a maioria das sociedades se debate: a toxicodependência, o desemprego, a quebra de laços familiares, da proximidade, da tradição e da solidariedade, a criminalidade (...), cujo controle se procura permanentemente, sem no entanto a sua resolução ser efectiva (...) [sendo que] a leitura que o indivíduo faz de toda esta complexidade do meio onde se insere, e a consequente tomada de consciência de que o mesmo enferma de alguma periculosidade, origina a inquietação que abala a convivência em sociedade” (Diogo, 2000, p.69, *cit. in* Moreira, 2008).

O contexto e a percepção da segurança que o indivíduo tem sobre o mesmo contribuem ou não para o incremento do sentimento de insegurança. O meio envolvente fornece sinais propiciadores do sentimento de insegurança, através da existência de “equipamentos vandalizados, estruturas físicas em más condições, má iluminação noturna, entre outros, alimentam o sentimento de insegurança” (Fernandes & Pinto, 2008, p. 12), que “levam os habitantes de uma área a sentirem-se inseguros e desprotegidos e [por sua vez] podem agrupar-se em três conjuntos: condições de habitação do bairro, comportamentos sociais condenáveis por parte de alguns elementos da comunidade e o grau de coesão entre os vizinhos” (Esteves, 1999, p.46). Na cidade a insegurança instala-se mais facilmente, pois é “vvida como um palco onde pululam actores perigosos e possibilidades de maus encontros e torna-se cada vez mais um lugar de evitamentos” (Fernandes, 2004, p. 95).

O crime, as incivildades e o sentimento de insegurança mantêm uma relação de reciprocidade. Neste sentido, Wilson e Kelling (1982) apresentaram, na década de 80 do século passado, a teoria *Broken Windows* (Teoria das Janelas Partidas). Os autores fizeram uma experiência de psicologia social, na qual verificaram que se atuais degradações ou vandalismos não forem alvo de intervenção, posteriormente irão gerar mais degradação. Pois cria-se a sensação de falta de controlo e segurança nesses espaços, levando a que potenciais infratores vejam aí uma oportunidade para o delito, que, inicialmente, pode ser uma “bagatela penal” e evoluir para níveis superiores de criminalidade (Wagers, Sousa e Kelling, 2011).

Assim, “a teoria «*broken windows*» apresentada por Wilson e Kelling (...) evidencia a ligação entre o crime, as incivildades e a insegurança dos cidadãos” (Ribeiro, 2006, pp.2-3), demonstrando que os sinais de abandono, como as “janelas partidas”, tornam-se

propícios a comportamentos desviantes e, por isso, tornam-se locais a evitar pela comunidade. Com efeito, assume-se que a existência de fenómenos de desordem ou comportamentos antissociais, gera a sensação que o crime aumentou e, conseqüentemente, leva a que a população se sinta mais insegura, evitando certos locais onde é comum haver problemas sociais (Bland & Read, 2000, *in* Ribeiro, 2006; Machado, 2008).

O crime é maior em áreas onde o desleixo, a conspurcação e a negligência são maiores. Assim, se uma pequena desordem ou incivilidade não for controlada ou reprimida em tempo útil, poder-se-á entrar numa espiral de declínio social, resultando daí o sentimento de insegurança e o enfraquecimento do controlo social informal, sendo que estes factores constituem um estímulo para a prática criminal mais grave (Wilson & Kelling, 1982, *in* Costa, 2002). Enfatizando, desta forma, a sensação de insegurança para o cidadão.

O sentimento de insegurança centra-se no agravamento da criminalidade e no aparecimento de incivildades, culminando num impacto sobre a ordem pública e sobre o controlo social informal (Clemente, 2000; Machado, 2006). De acordo com Wilson e Kelling (1982) a quebra de controlo social não induz necessariamente o aumento do crime, contudo a percepção dos residentes na comunidade relativamente ao crime modifica, promovendo o sentimento de insegurança face à verificação de comportamentos antissociais. Não obstante, o enfraquecimento dos laços de controlo informal gera um acréscimo nas oportunidades para os comportamentos delinquentes e criminais (Leitão, 2000).

“A percepção de segurança e o sentimento de vulnerabilidade na vivência do espaço colectivo constituem dimensões subjectivas críticas do bem-estar do indivíduo e na sua relação com a cidade e com os outros aspectos determinantes na construção da sua satisfação sócio-afectiva e pessoal” (Machado, 2011, p. 18). A necessidade de colmatar o sentimento de insegurança, causador de mal-estar numa sociedade, tornou-se uma questão essencial para Forças de Segurança, de tal forma que despoletou a necessidade de criar estratégias de prevenção dos ilícitos criminais e incívicos.

2 – A PREVENÇÃO APLICADA AO COMÉRCIO

2.1. PREVENÇÃO CRIMINAL

No Estado de Direito Democrático o saber criminológico tem como orientação a prevenção, que visa evitar o delito e não em puni-lo. O conceito de prevenção significa evitar resultados futuros indesejáveis, encerrando nele a necessidade de antecipar acontecimentos ponderáveis. Oliveira (2006) define a prevenção como sendo o “conjunto

de medidas, cuja intenção é minimizar as infracções (a sua frequência, a sua gravidade e as suas consequências), sejam de natureza criminal ou outras, e sobretudo quando ocorram antes da prática do acto delinvente” (p.79).

A prevenção pode ser distinguida como primária, secundária ou terciária, que sendo distintas tornam-se complementares. No que concerne à prevenção primária, esta surge quando se atua diretamente nas causas do problema, antes que o mesmo ocorra, através de estratégias preventivas cujos efeitos se verificam, normalmente, a médio/longo prazo e que exigem intervenção direta do Estado, nomeadamente com a garantia de condições mínimas financeiras, acesso à educação, acesso à saúde, trabalho, segurança, enfim, àqueles direitos fundamentais para a população que melhoram a sua qualidade de vida. Na prevenção secundária atua-se após a ocorrência ou na iminência do fenómeno criminal, incidindo em grupos específicos da sociedade, vítimas ou perpetradores. Encontra-se fortemente orientada pela política legislativa penal e relaciona-se com a ação policial, podendo os seus efeitos ser verificados a curto/médio prazo. A prevenção terciária age após o cometimento do crime, incidindo sobre o indivíduo que pratica o delito e não sobre as causas do delito. Esta prevenção tem carácter punitivo e ressocializante, com o propósito de reabilitar o delinvente. Não obstante, este tipo de prevenção revela-se, por si só, muito insuficiente, pois atua unicamente sobre o indivíduo, assim como sobre o meio prisional, não oferece propriamente condições para que o indivíduo se reabilite (Júnior, 2015).

O termo prevenção criminal encontrava-se muitas vezes associado ao conceito *loss prevention* (“prevenção das perdas”), não obstante estes dois termos assumem distintos significados. Segundo o Instituto Nacional de Prevenção Criminal (NPCI) (*cit. in Crowe, 2013, p. 122*) *loss prevention* é a “antecipação, reconhecimento, e apreciação do risco de quebras e o início de alguma ação para reduzir essas quebras”. Assim, o significado de *loss prevention* é mais amplo que prevenção criminal, pois inclui um largo espectro de comportamentos para além do criminal (Crowe, 2009). As quebras resultam do “crime [praticado por clientes ou funcionários], baixa produtividade, incompetência, ineficiência ou falta de atenção da administração” (Crowe, 2013, p. 122).

O NPCI (*cit. in Crowe, 2013, p. 121*) define prevenção criminal como “a antecipação, reconhecimento e apreciação de um risco de crime e o início de alguma ação para eliminar ou reduzir”. A noção de prevenção do crime tem olhado de forma crescente para além do sistema de justiça penal para incluir estratégias baseadas na comunidade e métodos situacionais para diminuir a oportunidade de cometer delitos (Oliveira, 2006). Figueiredo Dias e Costa Andrade (2013) propõem uma visão global de métodos não repressivos de prevenção do crime, segundo os quais é mais importante evitar o desenvolvimento de impulsos criminais que contrariá-los com penas criminais.

Advogaram os métodos “substitutivos penais”¹⁰, adotando uma prevenção social ou indireta, que consiste em prevenir o crime antes que algum crime fosse praticado.

Nesta perspetiva, a prevenção criminal tem ganho cada vez mais ênfase na criminologia. Esta ciência procurou, inicialmente, estudar o homem delinquente e as suas características. Não obstante, passou a olhar para as motivações do sujeito perpetrador e a causa do crime, assim como para o contexto onde se insere (Dias & Andrade, 2013). Assim, é pertinente atuar sobre as causas que geram os comportamentos antissociais, com o intuito de conseguir uma eficaz prevenção e fortalecer o sentimento de segurança objetivo e subjetivo (ou quantitativo e qualitativo).

A intervenção pró-ativa da polícia tem um peso decisivo no que concerne aos domínios da criminalidade (Dias & Andrade, 2013), cabendo-lhe a tarefa de antever os delitos criminais de modo a detetar os infratores e prevenir os comportamentos antissociais (Clemente, 2012). No encalce da prevenção é pertinente, para além da atuação policial, que o próprio espaço (no presente estudo o espaço comercial) possua sistemas que colmatem as vulnerabilidades securitárias do local, que reduzam as oportunidades para o ilícito e permitam um aumento da vigilância, com o fim último de melhorar a segurança nos espaços.

2.2. ESCOLA DE CHICAGO

A preocupação da criminologia nos fatores individuais e sociais do crime revelou-se insuficiente para a compreensão e prevenção da atividade delituosa, pelo que, somente a partir dos anos 70, se tornou mais evidente a necessidade de considerar as componentes espaço-temporais do crime através do desenvolvimento da criminologia ambiental (Andresen, 2010). A criminologia ambiental é um conjunto de teorias que partilham um interesse comum nos episódios criminais e nas circunstâncias imediatas em que ocorrem, procurando, assim, padrões criminais e explicações dos mesmos nos fatores ambientais (Wortley & Mazerolle, 2011, p.1). Foca-se, sobretudo, na “interação e inter-relações humanas e o seu meio e como o meio pode alterar o comportamento humano” (Cozens, 2014, p. 49).

Esta leitura teórica é herdeira de uma tradição que remonta aos trabalhos de sociologia urbana norte-americana que se desenvolveram na chamada Escola de Chicago, na transição do séculos XIX para o XX e durante várias décadas. A linha orientadora das teses de Chicago resulta fortemente da constatação de importantes

¹⁰Entre os vários exemplos de substitutos penais figuram a iluminação e o alargamento das ruas públicas para evitar assaltos, a eliminação de bairros sociais problemáticos e o uso de meios técnicos para tornar mais difícil a prática de delitos.

mudanças sociais ocorridas nos Estados Unidos no final do século XIX¹¹ e foi, por sua vez, a primeira escola criminológica “onde se referenciou a reflexão sistemática e coerente sobre o problema do crime” (Dias & Andrade, 1997 *in* Fernandes, 2010, p. 5), encarando o crime como um “fenómeno ligado a uma «área natural»” (Dias & Andrade, 2013, p. 34). Esta orientação teórica paradigmática, recorrendo a métodos científicos, naturalistas e estatísticos, com largo suporte teórico, constitui um exemplo de ligação entre a teoria criminal e a prática (Dias & Andrade, 2013), na medida em que motivou reformas legislativas e programas de intervenção social baseados nos princípios teóricos da ecologia criminal¹².

Os princípios ecológicos, aplicado aos problemas humanos e sociais, postulam um “equilíbrio entre a comunidade humana e o seu ambiente natural” (Dias & Andrade, 2013, p. 35), e defendem que as condicionantes ambientais são fatores preponderantes e impulsionadores para a prática criminal (Crawford, 1998). Os fatores sociais assumem um maior enfoque na explicação do crime, relacionando deste modo o espaço físico com os comportamentos antissociais. Segundo Clifford Shaw e Henry McKay¹³ (*in* Cozens, 2014), o sujeito atua num dado contexto sendo influenciado pelo mesmo, e a sua ação poderá influenciar o comportamento dos outros. Segundo Figueiredo Dias e Costa Andrade (2013, p. 271), o homem cria o seu próprio ambiente, isto é, “o ambiente do homem é em grande parte um produto cultural, que influencia o homem mas sofre a sua ação”.

Para prevenir ou colmatar o número de delinquentes é necessário “alterar aspetos da vida da comunidade que fornecem as condições de que se alimentam as carreiras delinquentes, ou lhes asseguram o sancionamento e a aprovação de que todo o comportamento social depende” (Shaw & McKay, cit. *in* Dias & Andrade, 2013, p. 287). Nesta perspetiva, verifica-se que os trabalhos da Escola de Chicago assentam no estabelecimento da relação entre as características do espaço físico e as oportunidades que o mesmo oferece, dela resultando índices de criminalidade congruentes (ou expectáveis) (McCord & Ratcliffe, 2009). Inspiradas na Escola de Chicago, com o

¹¹ “Para uma melhor compreensão do aparecimento histórico da teoria ecológica do crime deverão recordar-se as implicações do crescimento vertiginoso do espaço urbano provocado pelo processo de industrialização que colocou a cidade e os seus modelos de convivência e interação no centro das preocupações dos teóricos dos fins do século XIX e princípios do século XX. Pelas suas dimensões e atomismo da sua interação, a cidade moderna caracteriza-se pela ruptura dos mecanismos tradicionais de controlo (família, vizinhança, religião, escola) e pela pluralidade, praticamente sem limites, das alternativas de conduta”. (Dias & Andrade, 2013, p. 269)

¹²As expressões “ecologia criminal” e “desorganização social” com que habitualmente se designa a primeira das grandes teorias sociológicas do crime revelam-se muito redutoras, pelo que muitos autores preferem a designação mais abrangente de “Escola de Chicago”, local onde foram feitas as primeiras experiências das referidas teorias (Dias & Andrade, 2013).

¹³Outro expoente da Escola de Chicago, Ernest Burgess propõe um modelo concêntrico da cidade, evidenciando que o crime é mais concentrado no centro da cidade e tende a diminuir gradualmente para os arredores da mesma (Cozens, 2014; Gomes, 2007).

propósito de perceber a influência do meio na ação do delinquente, surgiram posteriormente três abordagens essenciais, sendo elas a teoria das atividades rotineiras, a teoria da escolha racional e a teoria dos padrões criminais.

A teoria das atividades rotineiras desenvolvida por Cohen e Felson (1979), inicialmente para crimes predatórios, considera que a “probabilidade de um crime acontecer num determinado local e num determinado momento pode ser percecionada como uma função da convergência de potenciais criminosos e alvos adequados na ausência de guardiões capazes” (Cohen & Felson, 1979, p.590). A convergência destes três pressupostos, que constituem o Triângulo do Crime ou Triângulo do Problema, possibilita a ocorrência de um crime, não obstante a falta ou alteração de um dos três elementos impede que o crime ocorra, prevenindo-o (Cohen & Felson, 1979; Cozens, 2014).

Não obstante, Felson (2011) afirma que o crime só pode ocorrer com a convergência de três elementos: o potencial ofensor (com inclinações criminosas e capacidade de as concretizar), o alvo do crime (pode ser pessoa ou objeto) e o local. Advoga, ainda, a existência de três supervisores: o controlador¹⁴ (e.g. familiar do ofensor, amigo, ou alguém por quem tenha estima), o guardião (não é exclusivamente a polícia, pode ser qualquer pessoa ou objeto que pela presença ou proximidade possam desencorajar à prática do crime) e o gestor do espaço (e.g. o proprietário do espaço). Assim, “o controlador supervisiona o ofensor, o guardião supervisiona o alvo/vítima e o gestor supervisiona a possibilidade de ocorrência de crime no local” (Felson, 2011, p.74). Percebe-se que esta teoria assenta no pressuposto de que o ofensor procura obter algum proveito evitando qualquer dano ou consequência para ele, e as atividades quotidianas é que permitem ou não a oportunidade de crime, pelo que uma alteração nos padrões de hábitos previne o crime (Felson, 2002).

A teoria da escolha racional de Cornish e Clarke (1987) está intrinsecamente relacionada com a tomada de decisão do delinquente, tendo em consideração os desejos, preferências e motivações do ofensor, ao invés do próprio comportamento criminal. Segundo esta teoria, o potencial delinquente analisa as possibilidades do risco que corre antes de decidir cometer o crime, avaliando as hipóteses de ser detetado, a facilidade de acesso e poder escapar sem consequências (Bondaruk, 2008). “Os delinquentes são atores racionais que procuram obter uma variedade de satisfação com os seus crimes pelo menor risco e esforço para si mesmos” (Cornish & Clarke, 2003, p. 57).

¹⁴ O controlador é uma ou mais pessoas que devido ao conhecimento que têm do potencial ofensor supervisionam e controlam-no.

A teoria da escolha racional assume que o ofensor “reconhece, avalia e responde às influências do meio, decidindo, conforme o risco, a recompensa e o esforço na prática do crime” (Cozens, 2014, p. 58). O indivíduo faz assim uma análise custo-benefício, onde compara o desejo e a necessidade do produto (benefício) em relação à probabilidade de ser detetado e punido (custo) (Cornish & Clarke, 2003; Cozens, 2014). Acresce que as decisões criminais alteram-se conforme os fatores situacionais do ambiente assim como fatores inerentes ao próprio indivíduo, como a inteligência, a educação, a experiência e a personalidade do agressor (Cozens, 2014; Cornish & Clarke, 2011).

Na abordagem a estes estudos da escolha racional, Becker (1974) cria a teoria económica do crime em “Crime and Punishment: an Economic Approach”. No modelo de Becker, o indivíduo calcula os ganhos com a atividade ilegal comparando-os com os ganhos no mercado legal, assim como analisa a sua disposição para cometer o crime. Assim, o indivíduo visa a maximização do seu interesse individual, pelo que se o valor no “mercado de trabalho for inferior aos custos-benefícios, determinados segundo estas variáveis, o indivíduo optará pelo crime” (Campos, 2008, p. 97).

Inerentemente a estas duas teorias está a teoria dos padrões criminais, que se foca numa análise dos padrões dos crimes em escalas distintas - macro (cidade); meso (vizinhança) e micro (edifício) -, relacionando o ofensor e o alvo no espaço e tempo (Cozens, 2014). Esta teoria assenta a sua análise na distribuição dos episódios criminais, geográfica e temporalmente, assim como nas atividades rotineiras dos alvos. Nesta linha, os autores Brantingham e Brantingham (2011) afirmam que alterações nos hábitos de rotina permitem prevenir o crime.

“Os crimes não ocorrem aleatoriamente ou uniformemente no tempo ou espaço ou sociedade” (Brantingham & Brantingham, 2011, p. 79). O crime concentra-se em específicos lugares e hiatos temporais, gerando *hotspots* (lugar), *hot times* (tempo) e *hot products* (produto/alvo) (Clarke, 1999; Cozens, 2014; Sherman, 1995). Isto resulta de uma introspeção que o indivíduo faz sobre as características do meio e sobre as atividades e rotina do alvo, com o intuito de, racionalmente, optar pela prática ou não do delito face às oportunidades que vislumbra. Os dados espaço-temporais, o tipo de crime, o tipo de alvos e suas características, o *modus operandi*, as características do infrator, as atividades rotineiras da vítima, são dados pertinentes que, com a criação de padrões, possibilitam prevenir uma possível (re)vitimização.

Estas teorias são complementares entre si, pois analisam o crime de oportunidade focando objetos distintos: a sociedade em sentido amplo (teoria das atividades rotineiras), o local (teoria dos padrões criminais) e o indivíduo (teoria da escolha racional). Segundo Felson e Clarke (1998), estas teorias procuram evidenciar que o crime advém da oportunidade de ser praticado com sucesso, logo é necessário atuar nos fatores

propiciadores de oportunidades criminais de modo a controlá-los ou eliminá-los pois, e segundo a teoria “*Broken Windows*”, se um crime ocorrer e nada se fizer, o mesmo irá fomentar a ocorrência de mais crimes.

Felson e Clarke (1998) estabelecem 10 princípios que regulam a oportunidade para o crime: (1) as oportunidades desempenham um papel na causa de todos os crimes – o *design* e a gestão do local desempenham um papel relevante na prevenção dos ilícitos; (2) as oportunidades de crime são altamente específicas; (3) as oportunidades para o crime estão concentrados no tempo e no espaço; (4) as oportunidades de crime dependem da forma como as atividades ocorrem diariamente; (5) um crime produz oportunidades para outro; (6) alguns produtos são mais tentadores conforme as oportunidades para o crime; (7) mudanças sociais e tecnológicas produzem novas oportunidades para o crime; (8) o crime pode ser prevenido através da redução de oportunidades; (9) reduzir o crime normalmente não o desloca, mas cada esforço para reduzir o crime pode originar algum ganho real; (10) a redução acentuada de oportunidades pode produzir amplos decréscimos nos índices de crime.

Neste ensejo, a Escola de Chicago e suas teorias no estudo dos fatores sociais da criminalidade foram a base primordial da prevenção situacional dos comportamentos antissociais, atuando não só sobre as oportunidades criminais mas também no desenho do próprio espaço, de modo a fortalecer a segurança do mesmo.

2.3. CPTED – EVOLUÇÃO HISTÓRICA

O CPTED, também conhecido como “*designing out crime*”, é um acrónimo para *Crime Prevention Through Environmental Design*¹⁵, que defende que o desenho e o eficaz uso dos espaços permite reduzir o medo e o índice de criminalidade, conjugado com um melhoramento da qualidade de vida (Crowe, 2000). Não obstante, as preocupações com o espaço e as técnicas utilizadas para prevenir o crime foram evoluindo ao longo dos tempos, pelo que só a partir de a partir de 1971 é que se adotou o termo CPTED, nascendo a perspetiva ambiental moderna. Alguns das mais recentes origens do CPTED podem ser atribuídas a Jane Jacobs, em 1961; C. Ray Jeffery, em 1971; e Oscar Newman, em 1972, entre outros.

2.3.1. SOLUÇÕES ARQUITETÓNICAS E DE UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO - ELIZABETH WOOD

Desde os pré-históricos homens-das-cavernas até às primeiras cidades medievais e modernas, o homem sempre tentou garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos

¹⁵ Isto é, prevenção criminal através do desenho do espaço construído.

com recurso ao *design* e à sua localização, permanecendo perto de recursos vitais essenciais à sua sobrevivência. Os desenvolvimentos no âmbito do desenho ambiental têm uma longa história, o desenho arquitetónico influencia o comportamento humano, pelo que uma má conceção pode gerar problemas de segurança e, por sua vez, comportamentos desviantes.

“O estudo da relação entre o comportamento humano, o ambiente¹⁶, o crime e a insegurança têm merecido cada vez mais maior atenção de vários setores profissionais (criminólogos, arquitectos, autoridades policiais, etc)” (Fernandes, 2007, p. 35). O estudo entre a relação do meio, comportamentos ilícitos e insegurança tem evidenciado que “o espaço influencia efectivamente comportamentos e deve ser considerado numa perspectiva de redução de oportunidades para atos ilícitos ou indesejados, tanto pelo desenho urbano como pelos comportamentos dos legítimos utilizadores dos espaços, que podem também exercer um controlo social” (Neves, 2012, p. 5).

A partir da década de 1950, advogava-se “a introdução de soluções arquitetónicas e de utilização do espaço” (Fernandes, 2007, p. 36), pois uma intervenção sobre os pontos propiciadores de oportunidades no espaço assegura uma maior segurança nos locais e, conseqüentemente, promove o sentimento de segurança dos utilizadores. Seguindo este pensamento, Elizabeth Wood, em 1961, desenvolveu algumas orientações estratégicas de segurança enquanto estava a trabalhar na *Chicago Housing Authority*, nas quais defendeu que as características do desenho arquitetónico devem-se ajustar de modo a reforçar a vigilância natural dos espaços.

Percursora do que mais tarde se viria a denominar de CPTED, Wood enfatiza as características do desenho urbano e da vigilância natural do espaço, afirmando que “melhoramentos físicos dos espaços públicos e semi-públicos de forma a terem maior utilização e conseqüentemente uma maior vigilância” (Fernandes, 2007, p. 36) permite prevenir ocorrências de crimes. Ademais, os espaços arquitetonicamente vulneráveis e inutilizados geram insegurança (Carvalho, 2015), para Wood a utilização do espaço promove a sua vigilância natural e é assim inibidora de comportamentos antissociais, assumindo, desta forma, um controlo social dos pares. Assim, “áreas sem visibilidade e inutilizadas estão simplesmente fora de controlo” (Fernandes, 2010, p.7).

Sucintamente, a teoria de Wood, segundo Machado *et al.* (2011 in Cerqueira, 2012, p. 8), alude “medidas de segurança a implementar em espaços habitacionais; aumento da visibilidade, localização e equipamentos; e por último a utilização de materiais antivandalismo, conceção de instalações e gestão de áreas habitacionais.” O “desenho e a vigilância devem ser considerados simultaneamente” (Cozens, 2011, p. 154).

¹⁶ Entenda-se ambiente enquanto meio físico e social.

2.3.2. OS OLHOS POSTOS NA RUA – JANE JACOBS

Explorando os contributos do desenho urbano, os estudos de Jane Jacobs incidiram sobre o planeamento urbano, criticando, na sua obra intitulada *The Death and Life of Great American Cities*¹⁷, publicada em 1961, os princípios e os objetivos, modernos e ortodoxos, que moldaram o planeamento urbano e a reurbanização das cidades americanas. Nesta obra, relaciona a degradação urbana e o crime, afirmando que a deterioração dos edifícios contribui para a “desordem e declínio urbano” (Carvalho, 2015, p. 20).

Enquanto especialista americana em assuntos de arquitetura, é a “primeira a questionar a forma como a inter-relação entre os factores físicos e sociais afecta os indivíduos e as suas interacções” (Fernandes, 2007, pp. 57-58). Neste enlace, recomenda a demarcação vincada dos espaços, públicos e privados, e a sua função, contribuindo para a noção de territorialidade e o sentido de apropriação dos espaços (Cozens, 2011).

Segundo Jacobs, para garantir a segurança nos espaços é necessário “eyes on the street”¹⁸. A autora defende que não basta a polícia para garantir a segurança em determinada rua, bairro ou distrito, cabe aos proprietários naturais da rua¹⁹ vigiarem os espaços (Maricato, 2001). A segurança das cidades deriva de um autopolicamento das ruas por parte dos residentes e população itinerante, pois “ao olharem umas para as outras, [conseguem] providenciar inter-vigilância” (Cozens, 2011, p. 154).

Jacobs criticou a monotonia do homogéneo e a assepsia dos espaços modernistas (Brandão, 2014), pois não existia funcionalidades nos espaços e de interação social. As ruas ocupadas por diversos utilitários, atraídos pelas diversas funcionalidades que os espaços devem ter, providenciam maior controlo e asseguram a sua “segurança natural” (Fernandes, 2007, p. 38), conseguindo, desta forma, reduzir potencialmente as oportunidades do crime (Cozens, 2011). Assim, verifica-se que os lojistas assumem especial importância neste aspeto, pois garantem a segurança no seu estabelecimento e contribuem para a vigilância natural da sua rua.

A dinâmica dos espaços e da interação dos seus utilizadores enquanto elementos dissuasores do crime foi o cerne do estudo de Jacobs, afirmando que é necessário pensar as cidades de modo a trazer vitalidade, movimento e interação social (Fernandes, 2007). Segundo Jacobs, os espaços da cidade para serem capazes de prevenir comportamentos antissociais e serem considerados seguros, devem ter três qualidades principais: primeiro, deve haver uma demarcação clara entre espaço público e privado;

¹⁷ Tradução: Morte e vida de grandes cidades.

¹⁸ Tradução: Os olhos postos na rua.

¹⁹ Por exemplo, os donos de padarias, mercearias, lojas, pequenos serviços, entre outros, constituem vigilantes naturais eficazes na prevenção de delitos nos locais passíveis de serem observados por estes.

segundo, deve haver vigilância natural dos proprietários naturais da rua; e, por último, a rua deve ser ocupada continuamente pelos usuários, e os residentes devem promover o controlo da sua rua, aumentando assim a sua vigilância (Cozens, 2014; Jacobs, 1992).

Com efeito, a segurança das cidades depende da vigilância natural e controlo natural dos “estranhos” na rua por parte dos moradores, comerciantes e até mesmo população itinerante, e é reforçada por uma utilização diversificada dos espaços. Estes proprietários naturais da rua interagem entre si e comungam de um “um sentimento de apropriação e identidade com o espaço” (Carvalho, 2015, p. 21).

Embora as ideias de Jacobs fossem inovadoras para a sua altura e tivessem influenciado significativamente o CPTED e as políticas e práticas de planeamento urbano, as suas observações foram descredibilizadas, pois como a autora apenas estudou a influência dos “olhos postos na rua” sobre os crimes contra as pessoas (“*personal attacks*” - Cozens, 2014, p.192) isso não justifica que o aumento da vigilância natural consiga reduzir todos os tipos de crime; acresce-se outros pontos fracos à sua teoria, como o facto de não ser possível as pessoas manterem-se na rua ou vigiarem as suas ruas se assim não o intenderem (Cozens, 2011, 2014). Acresce-se que a afluência de população às ruas pode trazer vigilância, assim como mais oportunidades criminais, pois, segundo o triângulo das oportunidades, para o mesmo alvo existem mais ofensores ou existem mais alvos; assim como essa afluência de olhos na rua tem o reverso nas ruas de onde se deslocaram essas pessoas, reduzindo o número de olhos na rua e aumentando as oportunidades criminais (Cozens, 2014).

Neste contexto, em 1968, Angel relaciona o conceito de crime em função da intensidade do uso do espaço, defendendo que a baixa intensidade de uso resulta em baixos níveis de crime uma vez que existem oportunidades limitadas para o infrator. Quando a intensidade de uso aumenta, o número de potenciais vítimas aumenta suficientemente para atrair os infratores, existindo um número insuficiente de "olhos na rua" para desencorajar os potenciais ofensores. Este cenário foi identificado como zona de intensidade crítica e é quando a maioria dos crimes ocorrem. Quando a intensidade do uso aumenta para além deste limite, o número de guardiões capazes é suficiente para dissuadir os criminosos, diminuindo os níveis de criminalidade (Hirt & Zahm, 2012; Cozens, 2011), conforme Gráfico 1.



Gráfico 1 - Crime em função da intensidade de uso do espaço.

Fonte: Adaptado de Wortley e Mazerolle (2011).

2.3.3. MODELO DE PREVENÇÃO SITUACIONAL – RAY JEFFERY

Ray Jeffery na sua obra *Crime Prevention through Environmental Design* (CPTED), em 1971, apresenta pela primeira vez a designação CPTED, e evidencia novas formas de prevenção dos comportamentos antissociais. Jeffery aduz que “a forma dos edifícios pode ser desenhada, manipulada e utilizada de forma a reduzir as oportunidades criminais” (Cozens, 2014, p. 62).

O acrónimo CPTED, introduzido por este autor, é uma teoria da criminologia ambiental baseada na premissa de que “um projeto adequado e eficaz utilização do ambiente construído pode levar a uma redução do medo e incidência de crime, e uma melhoria na qualidade de vida” (Crowe, 2000, p.46). “A CPTED surge de uma base multidisciplinar de conhecimento para criar o seu próprio quadro teórico” (Sorensen, Hayes & Atlas, 2008, p.53). Jeffery, criminólogo e sociologista, avançou com os seus estudos, inspirado no trabalho de Jacobs, assumindo que os crimes são afetados, de diferentes formas, por fatores ambientais. Segundo este autor, “quase todo o tipo de crime de rua, crimes contra pessoas ou propriedade, é influenciado de alguma forma pelo desenho físico, a disposição ou por fatores situacionais, tais como a presença de uma vítima ou alvo, a falta de tutela, e a falta de oportunidades de vigilância” (Sorensen, Hayes & Atlas, 2008, p. 54).

As componentes biológicas e ambientais assumem-se como determinantes na construção do crime, tendo as causas sociais sido empoladas pelos sociologistas, pelo que Jeffery (2000) aponta para duas vertentes: o homem criminoso e o espaço onde ocorre o crime (cfr. Tabela 1). Assim, Jeffery (1971) defende que é possível impedir ou diminuir o crime alterando o organismo e/ou meio físico. Desta forma, assume que “o ambiente interno do cérebro é tão importante quanto o ambiente físico externo na determinação da criminalidade” (Cozens & Love, 2015, p. 2). Não obstante, o ambiente influencia o comportamento do sujeito, atuando enquanto elemento facilitador ou redutor dos comportamentos delituosos, pois segundo Neves (2012, p. 5) o espaço “influencia efectivamente comportamentos e deve ser considerado numa perspectiva de redução de oportunidades para atos ilícitos ou indesejados, tanto pelo desenho urbano como pelos

comportamentos dos legítimos utilizadores dos espaços, que podem também exercer um controlo social”.

Características Físicas do Meio			Criminoso	
	Controlo direto	Controlo Indireto	Controlo direto	Controlo Indireto
Antes do crime	<ul style="list-style-type: none"> • Redução de oportunidades pela ciência e tecnologia • Redução de oportunidades pelo planeamento do desenho urbano 	Nenhum	Nenhum	Aumento de oportunidades legais: emprego; formação atividade comunitária
Depois do crime	Nenhum	Nenhum	Nenhum	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de justiça: investigação criminal; detenção; julgamento; condenação; cumprimento de pena • Reabilitação ou proteção da sociedade: encarceramento; pagamento de multas; liberdade condicional; terapia de grupo

Tabela 1 - Formas de Controlar a Criminalidade.

Fonte: Jeffery, 1971, in Neves, 2012.

Para a criação da CPTED, Jeffery teve as seguintes premissas: (1) a criminalidade não pode ser controlada através de medidas orientadas para o criminoso, mas com uma gestão do meio onde os crimes ocorrem; (2) a prevenção criminal é menos dispendiosa que a reabilitação do indivíduo; (3) dificuldade em saber como reabilitar os criminosos, face ao conhecimento científico que se detém do comportamento humano; (4) o comportamento humano pode ser controlado através da punição; (5) as causas da criminalidade surgem das oportunidades criminais e do benefício que se pode obter sem ser detetado ou punido; (6) o comportamento criminal pode ser controlado com certas medidas que influenciam o próprio (por exemplo, medidas de endurecimento do alvo); (7) optar pela prevenção ao invés da repressão; (8) e a criminologia deve ser sustentada cientificamente (Neves, 2012).

A CPTED tem por objetivo “identificar e intervir sobre as vulnerabilidades decorrentes das condições físicas e sociais do ambiente que criam oportunidades para a manifestação de comportamentos anti-sociais ou criminosos” (Fernandes, 2007, pp. 50-51). Nesta linha de pensamento, as características físicas do meio são fulcrais na “facilitação ou inibição da ocorrência de actos criminosos, pelo que a redução da criminalidade pode ser obtida pela gestão e manipulação do ambiente onde os crimes ocorrem, centrando-se na redução das vulnerabilidades e das oportunidades de cometer crimes existentes em certos locais” (Fernandes, 2007, p.51).

Este tipo de prevenção criminal parte do princípio que o ator do crime age com base num processo racional, pelo que a perceção do individuo quanto ao risco pode ser manipulada induzindo a uma sensação de elevado risco na prática do delito criminal. Esta noção pode influenciar a decisão do potencial criminoso, assim se o delinquente

considerar que os potenciais riscos de ser detetado e punido pela sua ação são superiores aos potenciais benefícios obtidos da sua ação ilícita, esta racionalidade irá dissuadir-lo da sua ação. Segundo a teoria da escolha racional (Cornish & Clarke, 1987), a decisão advém de um balanceamento entre os riscos, custos e benefícios da ação delituosa, conforme o ambiente e as oportunidades criminais. “Certas características físicas do ambiente potenciam as oportunidades de cometer crimes pois afectam as percepções do criminoso e, conseqüentemente, a avaliação que fazem sobre os riscos, explorando as oportunidades em que o cometimento do crime requeira o menor esforço possível, permita retirar os maiores benefícios e apresente o menor risco” (Fernandes, 2007, p. 51).

“Jeffery utiliza o desenho urbano para tornar os espaços menos apelativos, quer seja no âmbito das incividades ou vandalismo ou da criminalidade, numa tentativa de colmatar as falhas das abordagens clássica²⁰ e positivista²¹ da criminologia que visavam reduzir o crime pela punição ou pela reabilitação” (Neves, 2012, pp. 6-7). Assim, é necessário apostar numa conceção e utilização adequada do espaço construído de modo a reduzir as oportunidades para comportamentos incitadores de insegurança, bem como para a redução do sentimento de segurança e, por sua vez, melhorar a qualidade de vida (DGAI, 2013).

Embora inovadores e pertinentes para o desenvolvimento no âmbito das teorias de prevenção criminal através do desenho do espaço construído, os trabalhos de Jeffery tiveram meramente uma componente teórica pelo que faltou a aplicação prática da sua teoria no cerne da relação entre indivíduo e meio, e a adoção de medidas concretas aplicáveis ao espaço de modo a prevenir os comportamentos antissociais.

2.3.4. ESPAÇO DEFENSÁVEL – OSCAR NEWMAN

O autor Oscar Newman, na sua obra *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*²², em 1972, “argumentou que o crime pode ser influenciado pelo espaço construído” (Cozens, 2014, p. 63), defendendo que a arquitetura do espaço constitui um fator preponderante na explicação do crime e um elemento promotor de segurança.

²⁰ Na obra *Dos delitos e das penas*, Cesare Beccaria (1764) afirma que se deve criar obstáculos de modo prevenir as ocorrências dos delitos. Para tal, deve haver uma transparência das leis de modo a perceber o que qualifica o comportamento como crime e qual a pena adequada à mesma conduta. A punição penal serve como elemento dissuador à prática do delito.

²¹ Na obra *The criminal man*, Lombroso (2006) procurou estudar as características físicas do indivíduo criminoso de modo a criar uma tipologia de características que os indivíduos mais propensos ao crime assumem. Também tentou explicar o comportamento delinquente e encontrar novas formas de prevenção.

²² Tradução: “Espaço defensável: Prevenção do crime através do desenho urbano”.

Na obra deste autor surge o termo espaço defensável²³ que é considerado uma estratégia, desenvolvida no âmbito da reestruturação de ambientes e estruturas residenciais, que visa tornar o espaço habitável e, partilhando dos ideais de Jacobs, controlado não pela polícia mas pela comunidade (Cozens, 2014; Crowe, 2013; Newman, 1973). Consiste num conjunto de mecanismos, como barreiras reais e simbólicas, áreas fortemente definidas e com melhores oportunidades para a vigilância, que quando combinados promovem um ambiente controlado e seguro pelos próprios residentes. Newman (1973, p. 3) designa esta Teoria do Espaço Defensável como “um modelo que inibe o crime por criar a expressão física de uma fábrica social que se defende”.

Os espaços, entenda-se como espaço defensável, devem adotar as características básicas de vigilância natural, controlo natural de acessos, territorialidade, imagem e justaposição geográfica (milieu) (Crowe, 2013; Fernandes, 2007). Para criar um ambiente urbano seguro é necessário “o meio criar perceptíveis zonas de influência territorial [isto é, áreas que promovem o controle e o aumento o sentido de posse dos legítimos utilizadores]; capacidade do espaço construído providenciar oportunidades de vigilância natural pela população residente e itinerante; capacidade do desenho influenciar a perceção da singularidade, isolamento e estigma; e, a influência da justaposição geográfica com zonas seguras sobre a segurança de zonas de uso adjacentes” (Cozens, 2014, p. 63).

Segundo Cozens (2011, p. 156), “o espaço defensável defende o uso do *design* com o intuito de melhorar a territorialidade e promover o sentimento de pertença através da delimitação entre o espaço público e privado com barreiras reais e simbólicas”²⁴. A população, através do seu sentido de territorialidade e senso de comunidade, garante a segurança no seu espaço de modo a que o potencial criminoso perceba que o espaço é controlado pelos residentes e se sinta um intruso, inibindo-o para a prática de comportamentos antissociais (Newman, 1973). Denota-se, assim, que a população adquire um sentimento de propriedade e territorialidade, que se expressa em termos de segurança no aumento da vigilância e controlo local, permitindo detetar ou dissuadir comportamentos desviantes. Os residentes sentem, assim, a responsabilidade da segurança pela vizinhança, potenciando a “interajuda ao invés da intervenção estatal” (Newman, 1996, p.9).

A comunidade adota uma atuação defensiva nos seus espaços, de modo a orientar o seu “policimento” para resolver os problemas locais e, assim, prevenir o crime. Desta

²³ O termo *Defensible Space* foi inventado e desenvolvido primeiramente por John Calhoun, em 1947. Este autor mencionou os efeitos negativos das zonas com grande aglomeração de pessoas e a necessidade do espaço privado estar definido, que rotulou de espaço defensável (Cozens, 2014).

²⁴ Newman abordou a graduação tipológica do espaço: espaço público, semipúblico e privado. Defende que o espaço torna-se mais seguro se existirem demarcações claras entre estes tipos de espaços (Neves, 2012). Ver Anexo B.

forma, com o aumento da consciencialização da comunidade para a segurança, estas “têm vindo a fornecer mais recursos para a redução da criminalidade” (Atlas, 2008, p. 99), contribuindo para uma prevenção criminal ao invés da repressão e para o aumento do sentimento de segurança. “Newman defende que a concepção física das áreas tem uma forte influência tanto na ocorrência do crime, como no «medo do crime»” (Fernandes, 2007, p.43).

Em suma, Oscar Newman procurou estabelecer uma relação entre os índices de criminalidade com soluções arquitetónicas em zonas residenciais, com o propósito de os espaços urbanos serem capazes de serem defendidos por residentes, porém Merry, em 1981, discordou alegando que nem sempre era possível os residentes defenderem o espaço, pelo que designou de espaços indefensáveis (Cozens, 2014). Atlas, em 1991, acrescenta que apesar de o espaço não poder ser sempre controlado pelos residentes, o mesmo pode ser vigiado e defendido por outros, como os traficantes de droga, designando esses espaços como espaços ofensivos (Atlas, 2013).

A teoria de Newman foi alvo de críticas em termos de método, amostra do estudo, a ambiguidade do próprio conceito espaço defensável, e por não considerar dois aspetos essenciais, o criminoso e os fatores sociais. Não obstante, as ideias de Newman foram relevantes no âmbito da prevenção criminal através do desenho do espaço, apresentando novas estratégias de segurança. De tal forma que os princípios fundamentais de garantia e manutenção de um espaço seguro que abordou, como a vigilância natural, o controlo natural de acessos e a territorialidade, foram adaptados por outros estudiosos, como Crowe.

Muitos outros autores contribuíram para o desenvolvimento da CPTED, como Brantingham e Brantingham, 1975, ao estudar a distribuição de roubos na Florida; o UK *Home Office*, pois promoveu vários estudos na década de 70 sobre prevenção criminal, Merry e Atlas, 1981, ao introduzir o conceito de espaço indefensável; Wilson e Kelling, 1982, com a teoria Broken Windows; Coleman, 1985, com a obra *Utopia on Trial: Vision and Reality in Planned Housing* apresentou 16 características desfavoráveis no desenho urbano; Poyner e Webb, 1991, apresentaram 12 características fundamentais para prevenir o crime em residências; Zham e Crowe forneceram fortes pilares no estudo da CPTED na década de 90 e posteriormente, como se vê a seguir (Crowe, 2013).

2.3.5. 2.ª GERAÇÃO – DIANE ZAHM E TIMOTHY CROWE

A CPTED foi desenvolvida mais tarde de forma pragmática nos anos 90 por Timothy Crowe e Diane Zahm, e contou com os contributos de Oscar Newman através do conceito de *defensible space* desenvolvidos nos anos 70. Com o propósito de colmatar algumas lacunas da geração anterior, a 2.ª geração de CPTED surgiu porque foi

necessário, nos estudos da prevenção situacional do crime, agregar não só a dimensão situacional do espaço físico mas também a dimensão social. “CPTED tem desenvolvido para além da abordagem inicial do espaço físico sobre problemas situacionais e passou a incluir medidas sociais” (Cozens, 2014, p.81), ver Figura 1. Assim, com a nova geração passou-se a relacionar os fatores sociais com o meio, o crime e o indivíduo.



Figura 1 - CPTED com sustentação social.

Fonte: Cozens, 2014, p. 86.

As pesquisas da 2.^a Geração dão um carácter probabilístico à ocorrência de crime em ambientes urbanos, ao contrário da 1.^a Geração, em relação aos perfis socioeconómicos e demográficos em vez de considerar apenas os atributos físicos do ambiente construído (Kamalipour, Faizi & Memarian, 2014).

A 2.^a Geração de CPTED evoluiu a partir da tese oportunidade-redução da 1.^a Geração e acrescenta o papel dos fatores sociais de modo a melhorar os resultados de prevenção situacional. Perceber os indicadores socioeconómicos e demográficos do crime é essencial para uma boa conceção e planeamento dos edifícios de modo a reduzir a motivação do ofensor e minimizar o crime (Cozens, 2014). A estratégia desta nova geração CPTED assenta em gerir as oportunidades e reduzir a motivação. Para o trabalho estratégico da polícia estes fatores são cruciais para uma eficaz prevenção do crime, através da criação de padrões criminais associado aos fatores económicos, sociais e demográficos da população.

A CPTED focaliza-se na “identificação das circunstâncias do ambiente físico e social que fornecem oportunidades para actos criminais e na alteração dessas circunstâncias de modo a que nenhum crime ocorra” (Brantingham & Faust, 1976, p. 289), bem como em locais onde os crimes ocorrem e em técnicas para reduzir a vulnerabilidade desses locais (Taylor & Harrell, 1996), porque a sua premissa central é que o crime pode ser facilitado ou bloqueado por características do ambiente físico (Clarke, 1997).

Segundo o NPCI (*cit. in* Crowe, 2013, p. 38), a CPTED defende que “um adequado *design* e efetivo uso do edificado ambiental pode levar à diminuição do medo e incidência do crime, e melhorar a qualidade de vida e aumentar a rentabilidade [que é importante no comércio]”. Esta é uma ferramenta de segurança positiva, pois melhora as decisões de planeamento e conceção do espaço orientados para reduzir ou prevenir a incidência de crime (Alcohol Advisory Council of New Zealand (ALAC), 2012).

Os aspetos situacionais da CPTED resultam em alterações no planeamento e desenho do espaço físico onde as atividades rotineiras se desenrolam e nos espaços urbanos frequentados pela população. Nesta senda, Tim Crowe (2009) redefiniu as ideias de Newman e estabeleceu um sistema por forma a categorizar soluções de CPTED, com o propósito de reduzir ou eliminar essas oportunidades. Assim, e com recurso às teorias de Jacobs, Jeffery e Newman, a CPTED defende a utilização de elementos do meio no sentido de fomentar a territorialidade, vigilância natural, controlo de acessos, endurecimento do alvo, utilização do território, manutenção da imagem e justaposição geográfica (Cozens, 2014; Crowe, 2013; Wilson & Kelling, 1982; Sorensen, Hayes & Atlas, 2008; Zham, 2007). Não obstante, existem quatro destas estratégias que são enfatizadas na CPTED: controlo natural de acessos, vigilância natural, reforço da territorialidade e manutenção e gestão do espaço (Clarke, 1997; Cozens, 2005; Crowe, 2009; Crowe & Zham, 1994; DGAI, 2013; Geason & Wilson, 1989; Hein, 2006; Parto & Ziabakhsh, 2015; United Nations Office on Drugs and Crime, 2011).

O controlo natural de acessos consiste em impedir o acesso ao alvo do crime e aumentar a sensação de risco nos ofensores (Bondaruk, 2008), ou seja, trata-se de utilizar barreiras físicas ou simbólicas que limitem o acesso, potenciando dessa forma o risco do delinquente ser detetado. O potencial infrator face às condições que o meio oferece delibera, balanceando os prós e contras da sua ação, optando pela realização ou não da prática criminal. Se existir obstáculos à sua ação, muito provavelmente o infrator irá decidir pela não realização do ato. As estratégias de controlo de acessos são tipicamente classificadas como organizadas (i.e. guardas, porteiros, vigilantes), mecânicas (i.e. fechaduras, correntes, portões) e naturais (i.e. definição do espaço) (Crowe, 2009).

A vigilância natural é um dos conceitos essenciais, simples e eficazes quando se fala da prevenção do crime através do desenho do espaço. Esta estratégia visa manter os intrusos sobre o olhar atento dos utilizadores do espaço, para tal é necessário criar não só edificados estruturalmente orientados nesse sentido, mas também criar atividades que levem ao uso do espaço. Assim, existe mais olhos na rua que possibilitem a observação e, por sua vez, o controlo dos locais (Jacobs, 1992).

A vigilância aumenta a percepção do risco por parte dos delinquentes, neste sentido e tendo em consideração que ação do sujeito surge após uma análise do risco, o potencial delinquente ao ter a sensação que está a ser observado, inibe-se na maioria das vezes e não dá lugar à prática do delito. Com efeito, o objetivo da vigilância natural é “promover a melhor visibilidade dos ambientes, facilitando a observação, ainda que por simples pessoas, [uma vez que esta técnica revela-se] mais eficiente no aspecto da segurança, que uma viatura policial em patrulhamento esporádico” (Bondaruk, 2008, p. 76). Pelo que percebe-se que locais frequentados por menos pessoas e com obstáculos que impeçam a observação são considerados preferenciais para a prática do delito. Neste ensejo, o comércio assume especial importância, pois segundo DGAI (2013, p. 21) “a frequência de locais de comércio dá uma ideia de segurança pelo controlo natural que os comerciantes fazem sobre o uso da rua e pelo idêntico controlo exercido pelos seus próprios utentes”.

A vigilância natural difere do controlo natural de acessos porque não pretende manter longe os potenciais infratores, esta estratégia visa mantê-los sobre controlo visual (DGAI, 2013). A vigilância natural é tradicionalmente classificada como organizada (e.g. patrulha policial), mecânica (e.g. iluminação, videovigilância) e natural (e.g. janelas, portas de vidro) (Crowe, 2009). Esta estratégia exige uma participação ativa da população, uma cultura orientada para a prevenção, pois sem a intervenção da comunidade torna-se impraticável a vigilância natural.

O reforço territorial ou territorialidade significa que “cada pessoa deve abranger as áreas próximas ao seu domicílio ou residência, cuidando, vigiando, coibindo atitudes anti-sociais ao seu alcance, ou acionando a polícia para fazê-lo” (Bondaruk, 2008, p. 82). Logo, não deve existir um abandono do espaço, pois se for perceptível que determinado espaço não está sob controlo isso constitui numa oportunidade para a prática delituosa.

Fortemente relacionada com o conceito de “espaço defensável” de Newman, esta estratégia sugere que o espaço físico pode contribuir para a sensação de propriedade dos seus utilizadores. Os utilizadores do espaço assumem-no como sua propriedade e sentem responsabilidade sobre ele, de tal forma que acabam por cuidar, vigiar e controlar os acessos desse espaço, acabando por transmitir a sensação de influência territorial e controlo aos potenciais ofensores (Crowe, 2009). Como os ofensores percebem que o local está controlado é mais difícil a prática do crime sem que o sujeito seja detetado, assim a territorialidade revela-se uma eficaz técnica de prevenção do crime (Cozens, 2014).

A manutenção e gestão do espaço está relacionada com o reforço territorial e a teoria *Broken Windows*, uma vez que demonstra o sentimento de pertença e cuidado que os utilizadores assumem relativamente ao espaço. A falta de cuidado com os espaços gera a noção de ausência de controlo, podendo ser atrativa de comportamentos

indesejados (DGAI, 2013). A imagem que se transmite do local é não só identificadora dos utilizadores do mesmo espaço assim como pode ser um fator fundamental em termos de segurança.

A 2.^a Geração de CPTED aborda, para além destes princípios já abordados na 1.^a Geração, avaliações de risco, fatores socioeconómico e perfil demográfico bem como a participação ativa da comunidade (Cozens, Saville & Hillier 2005). Visualiza-se um aumento da importância das dimensões sociais (Saville & Cleveland, 2008), focando a atenção em programas sociais e na participação da comunidade para promover o seu autopolicamento (Cozens & Love, 2015). Assim, Saville & Cleveland (2008) introduzem quatro conceitos fundamentais como a coesão social, a conectividade da comunidade, a cultura da comunidade e a capacidade limiar²⁵.

“A coesão social é sobre nutrir um ambiente onde existe um respeito mútuo e apreciação das semelhanças e as diferenças entre as pessoas e grupos dentro de uma comunidade” (Cozens & Love, 2015). Esta estratégia visa reconhecer, apoiar e celebrar a diversidade da comunidade, pois uma comunidade socialmente coesa valoriza a diversidade, partilha uma visão comum e possui um sentimento de pertença (Cozens, 2014).

A conectividade significa que a população possui uma relação positiva entre si e interage com outros organismos externos, ou seja, visa a realização de parcerias. Estas conexões são a base para a coordenação de atividades e programas com e entre governo e agências não-governamentais (Saville & Cleveland, 2008). Esta conectividade pode ajudar a encorajar e manter a comunidade autopolicada, de modo a dirimir a criminalidade (Cozens, 2014).

O terceiro conceito da 2.^a Geração CPTED é a cultura da comunidade, este está fortemente relacionado com a territorialidade, pois “um forte senso de pertença pode incentivar a vizinhança a adotar perspetivas e comportamentos positivos, incluindo autopolicamento” (Cozens & Love, 2015, p. 5). Se a população orientar a sua ação em conjunto no sentido de fomentar a segurança nos espaços, isso cria a sensação no ofensor de controlo, dissuadindo-o da prática delituosa.

Finalmente, “os espaços podem ser considerados como ecossistemas com uma capacidade de carga finita para certas atividades e usos da terra” (Cozens & Love, 2015, p. 5). É importante reconhecer e gerir essa capacidade limiar do espaço para que não seja excedida, referido como o “ponto de inflexão” (Saville & Cleveland, 2008, p. 84). No momento em que se ultrapassa a capacidade limite, a funcionalidade do espaço é afetada, podendo resultar em aumentos dos níveis de crime e insegurança.

²⁵ São as quatro novas estratégias CPTED, conhecidas como os 4'Cs: *Social Cohesion, Connectivity, Community Culture* e *Threshold Capacity*.

Face ao exposto, é necessário que o espaço adote certas características de modo a ser minimamente seguro, como é o caso da iluminação, portas e janelas, incentivo ao uso do espaço (com atividades como o comércio), o local estar limpo e cuidado. Devem, também, os potenciais alvos estar sujeitos a técnicas que dificultem a ação delituosa, como fechaduras, grades, entre outros. Com efeito, Crowe (2009, 2013) defende que no momento da conceção dos espaços é necessário ter em atenção as questões relativas à segurança, nesse sentido criou *The Three-D Approach* (“Abordagem 3D”) que consiste nas três dimensões ou funções de todo o espaço ocupado pelo homem: designação, definição e desenho (enquanto projeto)

Para Crowe (2009, p.39), “todo o espaço humano tem algum propósito designado; todo o espaço humano tem definições sociais, culturais, legais ou físicas que lhe prescrevem comportamentos desejados e aceites; e todo o espaço humano é designado para suportar e controlar comportamentos desejados”. Estas questões, de redução das oportunidades criminais e a motivação do ofensor, aliadas a uma sociedade coesa, com fortes relações entre si e com uma cultura orientada para a prevenção, conduz para uma segurança eficaz nos espaços.

No sentido de criar espaços seguros, existe um método que possibilita avaliar os espaços de forma a identificar e colmatar os problemas de segurança, ao qual se designa de SARA²⁶ (Scott, Eck, Knutsson & Goldstein, 2011; Zahm, 2007). Assim, tendo por base os princípios CPTED e de forma faseada, faz-se um diagnóstico do local no sentido de identificar-se os problemas, com vista a uma compreensão aprofundada da situação, de modo a orientar a resposta com base numa estratégia adequada de prevenção criminal (Clarke, 1997; United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), 2011). Para tal, devem intervir especialistas, quer em termos de segurança quer em termos de arquitetura e urbanismo, de modo a que este processo seja feito com maior rigor.

Esta temática de prevenção criminal através do desenho de espaço tomou interesse em vários países²⁷. Foram desenvolvidas experiências em diversos países relativamente à CPTED, por exemplo no Canadá, *Safer Cities* (cidades mais seguras); Reino Unido, *Secured by Design* (seguro pelo design); Holanda, Certificado de Casas Seguras; e Chile, Programa Comunas Seguras (Ricardo, Siqueira & Marques, 2013).

²⁶ Acrónimo para as palavras: *Scanning* (Sondagem), *Analysis* (Análise), *Response* (Resposta), *Assessment*. (Avaliação). Consultar Anexo C.

²⁷ Relativamente à conceção ambiental e desenho do espaço urbano, a nível europeu criou-se uma norma, EN 14383- 1, preparada pelo Comité técnico CEN / TC 325 - "Prevenção do crime pelo planeamento e construção do desenho urbano", que apresenta algumas terminologias respeitantes ao planeamento urbano, habitações, lojas e escritórios, bem como as definições (EN 14383-1, 2006a). Acresce-se que esta norma, na sua Parte 4, apresenta um conjunto de “orientações e estratégias aconselháveis para o combate contra o roubo, furto, incêndio e outros crimes praticados contra retalhistas [sendo que] se aplica a lojas e a escritórios tanto novos como preexistentes” (EN 14383-1, 2006b).

À semelhança, Portugal em 2010 reuniu um grupo de trabalho no MAI, com diversos profissionais relacionados com o urbanismo e segurança, no sentido de orientar e ajustar guia de boas práticas da CPTED (2013) em inglês para a realidade portuguesa, assim surgiu a tradução de Prevenção Criminal Através do Espaço Construído. Este documento apresenta um conjunto de estratégias de avaliação dos espaços, através de uma checklist, com vista a “dar maior conforto ao espaço, reduzindo o sentimento de insegurança dos cidadãos, bem como as oportunidades para comportamentos indesejáveis, perturbadores, desenquadrados ou ilícitos” (DGAI, 2013, p. V). Não obstante, a implementação em Portugal da CPTED não se tem aplicado, pois não existe apoio financeiro, nem legislação sobre a matéria, assim como a formação deve ser orientada neste âmbito para as FS e urbanistas (Machado, 2006; Neves, 2012).

A CPTED visa a redução das oportunidades para o crime aplicada ao *design* e *layout* do espaço (Monchuk, 2011), com o intuito de alterar o ambiente (estímulo) e assim eliminar as oportunidades que o meio oferece, de modo a alterar o comportamento do ofensor (resposta). Esta ferramenta tem-se evidenciado como uma solução de prevenção criminal eficaz e, por isso, torna-se relevante associar os seus princípios estruturantes a espaços como o comércio tradicional.

2.4. PREVENÇÃO SITUACIONAL NOS ESPAÇOS COMERCIAIS

A prevenção do crime pode ser vista numa dupla dimensão, através de uma prevenção social ou prevenção situacional. A prevenção social centra-se nas motivações do ofensor, ou seja, dá especial atenção às causas do crime. “Com base na premissa de que o crime é causado pelos males sociais da sociedade, a prevenção social concentra-se em programas e políticas de desenvolvimento para melhorar a vida de saúde, família, educação, habitação, oportunidades de trabalho e atividades no bairro de potenciais infratores ” (Rosenbaum, Lurigio & Davis, 1998, p. 201). Esta prevenção desenvolveu-se especialmente em França, por outro lado a prevenção situacional foi aceite sobretudo pelos anglo-saxónicos (Gomes, 1998).

Desenvolvida na década de 1970 na Grã-Bretanha, a prevenção situacional é “um meio prático e efetivo de reduzir problemas criminais específicos” (Clarke, 2011). Esta estratégia parte de uma análise das circunstâncias que deram origem à prática de tipos específicos de crime e introduz uma série de métodos e mudança no ambiente em que o crime é cometido, com o intuito de reduzir as oportunidades criminais.

O conceito de prevenção situacional foi influenciado pelas abordagens de Newman (1972), sobre o espaço defensável, e de Jeffery (1971), sobre a CPTED (Clarke, 1997). Se por um lado estas teorias “focavam-se no desenho do edifícios e dos espaços, por

outro a prevenção situacional do crime procura reduzir as oportunidades criminais em todos os contextos comportamentais” (Sorensen, Hayes & Atlas, 2008, p.73).

No sentido de “orientar os esforços práticos para reduzir as oportunidades ao ofensor da prática do crime” (Cornish & Clarke, 2003, p.42), a prevenção situacional²⁸ suporta-se na teoria da escolha racional, na teoria das atividades rotineiras e na teoria dos padrões criminais, no sentido de antever os comportamentos dos delinquentes e, assim, prevenir.

O conceito de prevenção situacional não vê o Estado como responsável único em termos de segurança, esta estratégia enaltece a importância da responsabilidade individual do cidadão enquanto promotor de segurança, assim tanto a sociedade civil como os órgãos do Estado competentes pela segurança são responsáveis pela manutenção e melhoramento das condições securitárias. A prevenção situacional assume que o controlo informal é mais ativo e eficaz que o controlo formal como forma de prevenir o crime (Carvalho, 2009). Assim, o controlo informal, as atividades e modo de vida da população e a arquitetura do edificado e espaços, podem contribuir para tornar mais difícil a prática delituosa, impedindo a confluência dos três fatores necessários para a ocorrência do crime: ofensor motivado, alvo atrativo e ausência de guardião capaz.

A prevenção situacional procura alterar os fatores determinantes para o crime de modo a tornar o alvo menos atrativo (Cozens, 2011). Esta prevenção envolve uma gestão, desenho e manipulação do espaço de forma sistemática e permanente, com o intuito de aumentar o esforço e o risco ao ofensor, assim como reduzir as recompensas da possível prática do ilícito criminal (Gomes, 2006; Sorensen, Hayes & Atlas, 2008). Contando que a existência de crime é sempre uma possibilidade, é possível tornar essa possibilidade menos provável, pois os potenciais criminosos atuam de uma forma racional e preferem cometer crimes que requeiram menor esforço e risco, e maiores proveitos.

A prevenção situacional consiste num conjunto de mecanismos pelos quais as oportunidades criminais podem ser minimizadas. Clarke (1992) contribuiu para a prevenção situacional ao desenvolver 25 técnicas específicas de prevenção do crime, criadas no sentido de reduzir as oportunidades que levam à execução do ato criminoso, ademais estas podem ser aplicadas praticamente a qualquer situação. As técnicas de prevenção situacional do crime estão organizadas em 5 categorias: aumentar o esforço, aumentar o risco, reduzir as recompensas, reduzir provocações e eliminar as desculpas (cfr. Anexo D). Estas técnicas podem ser facilmente aplicadas às instalações comerciais, industriais e governamentais, uma vez que são eficazes, práticas, de baixo custo e

²⁸ Ver Wortley (2011) sobre os tipos de ofensores situacionais do crime.

fomentam alterações permanentes ao ambiente físico de modo a prevenir o crime (Sorensen, Hayes & Atlas, 2008).

Através da gestão do espaço construído (físico e social), a prevenção situacional procura, à semelhança da CPTED, reduzir o sentimento de insegurança dos cidadãos, bem como as oportunidades para comportamentos indesejáveis, perturbadores, desenquadrados ou ilícitos (DGAI, 2013). Assim, os princípios inerentes a este tipo de prevenção “aplicam-se a diversos contextos de espaços públicos como: zonas residenciais, espaços comerciais, centros da cidade, centros históricos, estabelecimentos hoteleiros, locais de trabalho como escritórios, estabelecimentos de ensino, zonas industriais, parques de estacionamento e áreas de lazer em zonas urbanas, parques infantis, instalações sanitárias, passagens subterrâneas e paragens de transportes públicos, entre outros” (DGAI, 2013, p. V).

Com o propósito de avaliar estes espaços, a DGAI (2013) desenvolveu um manual com orientações de conceção e gestão do espaço construído, dando particular ênfase para as questões da segurança nos diferentes contextos. A CPTED pode ser visto como uma extensão do conceito de espaço defensável e com aplicabilidade nos espaços de comércio (Crowe, 2013).

As orientações da DGAI (2013) estão sustentadas nos princípios da CPTED, particularmente o controlo de acessos e a vigilância natural, pelo que advoga que o controlo de acessos nos espaços comerciais pode ser efetuado “através da utilização adequada de fechaduras, cadeados, portas ou janelas que produzem o efeito de barreira” (p. 3). A vigilância natural pode ser conseguida com a junção de usos comerciais e residenciais, aumentando os olhares postos na rua (vigilância informal). A vigilância informal impõe-se face à vigilância formal, concretizada por elementos policiais, seguranças privados ou CCTV, pois esta última tem custos acrescidos face à vigilância feita pelos comerciantes e residentes. “O valor social conferido pela frequência de locais de comércio dá uma ideia de segurança pelo controlo natural que os comerciantes fazem sobre o uso da rua e pelo idêntico controlo exercido pelos seus próprios utentes” (DGAI, 2013, p. 21).

As áreas comerciais devem adotar um conjunto de estratégias no sentido de fortalecer a segurança nos espaços. Assim, os/as rececionistas nestes espaços devem ter campos de visão livres ou desobstruídos, se não for possível evitar a conceção de áreas escondidas que dificultem ou impeçam a vigilância, pode-se colmatar esta falha de segurança ao colocar portas de vidro, janelas de vidro, espelhos, de modo a melhorar a visibilidade. Quanto à vigilância formal, deve existir vigilância mecânica formal (CCTV) em áreas e acessos a lojas que funcionam durante horários mais alargados de modo a prevenir comportamentos antissociais. Ademais, deve-se promover a redução de áreas

vulneráveis, como as áreas traseiras, de carga e descarga dos edifícios, através de uma boa iluminação.

Estas estratégias surgem porque os criminosos decidem se cometem ou não um crime num determinado local após determinarem os seguintes aspetos (Taylor & Harvell, 1996): se é fácil entrar no local; até que ponto o objeto é atraente e fácil de apropriação; quais as hipóteses de ser visto; se visto, que farão as pessoas do local; e se há no local uma via rápida de escape para deixar o local após o ato. Com efeito o uso de técnicas como as mencionadas pode dissuadir o infrator e prevenir o crime, como se percebe o meio físico pode propiciar um ato criminal e reduzir as possibilidades de vigilância e deteção ou pode dificultar esse ato e aumentar as naturais condições de vigilância.

A prevenção engloba observar e analisar as novas realidades que passam sobretudo por aspetos como o espaço, a iluminação, o tempo, o acesso, a vigilância e a tecnologia (Cusson, 2006). No comércio, é importante ter em consideração as características dos alvos/produtos. Segundo os estudos de Chaplin, Flatley e Smith (2011), os dez produtos mais furtados são: (1) carteiras e dinheiro; (2) computador e seu equipamento; (3) objetos eletrónicos²⁹; (4) joias; (5) telemóveis; (6) chaves de viatura; (7) móveis; (8) malas; (9) CDs, vídeos, DVDs; (10) comida, cigarros.

Considera-se *hot product*, alvo propício a ser sujeito a furto, se obedecer a quatro dimensões que constituem o acrónimo VIVA: (1) valor ou a desejabilidade do alvo planeado a partir da perspetiva do ofensor; (2) inércia do alvo, isto é, tudo que pode facilitar ou dificultar o transporte do objeto (peso, dimensões e existência de fechaduras); (3) visibilidade do alvo; (4) acessibilidade do alvo e a facilidade de fuga. (Cohen & Felson, 1979; Felson & Clarke, 1998). Outro acrónimo muito utilizado e aplicável às características dos objetos é o CRAVED: *conceable* (alvo facilmente ocultável); *removable* (removível, tendo em consideração por exemplo tamanho e peso), *available* (disponível, isto é, fácil de aceder); *valuable* (alvo valioso); *enjoyable* (alvo usufruível); e *disposable* (dispensável, isto é, fácil de revenda) (Cozens, 2014). Sobre este assunto, Ekblom (2011) afirma que o “*design against crime*” visa prevenir o crime através da alteração de características dos alvos.

A polícia poderá ser, no âmbito da prevenção situacional, uma entidade de essencial preponderância, pois, pressupondo-se que terá um conhecimento mais abrangente dos problemas da área onde atua, encontra-se em posição de determinar a forma como os crimes são cometidos e a estratégia e técnicas de prevenção propícias a dificultar a repetição dos delitos. A prevenção situacional pode ser utilizada dentro de qualquer

²⁹ Inclui televisões, vídeos, aparelhos rádio, câmaras, leitores de DVD e MP3.

estrutura organizacional ou de gestão, não apenas para a polícia, mas para quem pode reunir os recursos para resolver o problema em questão (Clarke, 1997).

A matéria da prevenção situacional e da CPTED é importante na formação dos elementos adstritos ao Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP). A Polícia de Segurança Pública (PSP) com a criação do MIPP³⁰, anteriormente denominado de Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), através da Diretiva Estratégica (DE) n.º 10/2006, de 15 de maio, procurou uma Polícia mais próxima, presente e ao serviço do cidadão de forma a, juntamente com a participação ativa da sociedade, prevenir o crime. Este modelo de policiamento é utilizado em vários países, como os Estados Unidos da América com o *team policing*, Inglaterra com *London Metropolitan Police*³¹, França com o policiamento de proximidade³² (Ferreira, 2014).

Com a missão da prevenção criminal, a PSP age de forma integral com as várias valências³³, de modo a dar uma resposta estratégica e tática para enfrentar os fenómenos criminais e incívicos cada vez mais complexos e desafiadores do Estado de Direito (Elias, 2014). Não obstante, a comunidade também assume um papel interventivo, atuando enquanto coprodutora de segurança (Skolnick, & Bayley, 2006), no sentido de identificar as causas da criminalidade, em prol da sua resolução ou prevenção.

A PSP adota, cada vez mais, uma intervenção policial próxima do cidadão, com o intuito de, numa posição «lado a lado» entre Polícia e comunidade, dirimir os focos de criminalidade e, por sua vez, fomentar o sentimento de segurança (Mintzberg, 2004). Esta proximidade consiste numa orientação genérica do policiamento de rotina com o intuito de promover a segurança, através da participação proactiva da comunidade e, por sua vez, na melhoria da qualidade de vida do cidadão (Durão, 2008).

A DE n.º 10/2006 de 15 de maio, que cria o MIPP e elenca os seus programas de proximidade especiais, evidencia que “as Polícias devem apostar cada vez mais na prevenção da criminalidade e delinquência, em especial, na prevenção dos crimes contra as pessoas e contra o património que mais afectam os sentimentos de segurança dos cidadãos, apostando no desenvolvimento de modelos de policiamento que privilegiem a proximidade, o reforço da visibilidade, a dissuasão e a interacção com as comunidades e com os actores sociais mais relevantes” (DE n.º 10/2006, de 15 de maio, p.1). Assim, o

³⁰ A Of. OP n.º 4822 de 12 julho 2010 do Departamento de Operações altera a denominação de Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) para o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), não obstante as atribuições funcionais mantêm-se.

³¹ Sir Robert Peel criou, através do *Metropolitan Police Act*, estabelecido em 1829, a *London Metropolitan Police*. Peel estabeleceu 9 princípios de atuação policial baseados num policiamento mais próximo do cidadão (Carvalho, 2015).

³² Em francês, *proximité*. Esta terminologia foi adotada nos países da Europa como Portugal, Espanha, Itália, entre outros, por influência francesa.

³³ Como o policiamento de proximidade, as informações policiais, a investigação criminal e a ordem pública.

policciamento de proximidade, enquanto primeiro nível de intervenção das FS³⁴, constitui uma estratégia da PSP na forma de policiamento com vista à prevenção criminal e, inerentemente, às demais atribuições da instituição. A parceria entre a PSP e a comunidade permite estabelecer laços de confiança e de proximidade, envolvendo a comunidade relativamente a questões de prevenção da criminalidade (Atlas, 2013).

O MIPP é composto pelas Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) que são “responsáveis pela prevenção e vigilância em áreas comerciais, vigilância em áreas residenciais maioritariamente habitadas por cidadãos idosos, prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação, identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela deteção de cifras negras” (RASI, 2013, p.147); e pelas Equipas do Programa Escola Segura (EPES)³⁵ que são “responsáveis pela segurança e vigilância nas áreas escolares, prevenção da delinquência juvenil, deteção de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela deteção de cifras negras no seio das comunidades escolares” (RASI, 2013, p.147).

O policiamento de proximidade é um “modelo de policiamento que se pretende inovador, através dos programas que lhe dão uma certa definição organizacional: «escola em segurança», «idosos seguros» e «comércio seguro» e «apoio à vítima»” (Durão, 2008, p. 139). Através desta proximidade, a PSP pretende, em cooperação com outros organismos de regulação social e com a própria população, combater o crime e as causas sociais da delinquência, procurando assim uma melhor qualidade de vida com a segurança.

No âmbito do comércio, surge o programa Comércio Seguro criado pelo MAI nos finais do ano de 1998, com o intuito de fomentar o sentimento de segurança junto dos comerciantes, através de conselhos de segurança que devem adotar nos seus espaços comerciais. Os elementos policiais pertencentes a este programa especial atuam diretamente com o comerciante, com o propósito de o alertar para questões essenciais sobre potenciais criminosos (como perfis, *modus operandi*) e sensibilizar para adoção de medidas de autoproteção nos estabelecimentos (como sistema de videovigilância, grades, iluminação, disposição dos expositores de modo a garantir uma vigilância permanente dos clientes) essenciais para a prevenção do crime, assim como cabe ao Agente de Proximidade analisar e avaliar as condições de segurança dos estabelecimentos e, conseqüentemente, averiguar as situações de risco e sinaliza-las.

³⁴ Cfr. DE n.º 16/2006 de 26 julho. O primeiro nível de intervenção das FS corresponde a uma situação normal, pelo que o policiamento de proximidade é exercido pelo patrulhamento apeado, pelo carro de patrulha e pelos agentes de proximidade adstritos ao MIPP. Ver Anexo E.

³⁵ Cfr. Anexo F relativamente à estrutura orgânica do policiamento de proximidade.

Os Agentes de Proximidade, no âmbito do programa Comércio Seguro, fornecem conselhos sustentados nos princípios fundamentais de prevenção situacional e de CPTED, relativamente a uma gestão e manipulação do espaço no sentido de reduzir as oportunidades e recompensas ao criminoso, aliado ao aumento dos riscos de ser detetado e punido. Esta prevenção é eficaz nos espaços comerciais, pois tem evidenciado resultados positivos nos crimes contra o património (Clarke, 2011; Sento-Sé, 2011). Assim, é pertinente que atuação policial se direcione neste sentido da prevenção, em especial no que concerne aos espaços comerciais.

A arquitetura dos espaços revela-se, para além da presença policial (não ostentada), um fator essencial para a segurança efetiva e para o sentimento de segurança (Valente, 2007). Como a atuação policial visa estes dois fatores e uma vez que a Polícia é conhecedora da área, da criminalidade e da segurança em sentido lato, é importante uma intervenção policial a montante no urbanismo e desenho dos espaços, pois permite “alertar para pormenores quer no âmbito dos equipamentos (tipologias a implementar) quer no âmbito da movimentação da massa humana para habitação, para comércio, para exercício de profissões liberais ou para divertimento nocturno” (Valente, 2007, pp. 125-126), assim os espaços promoveriam qualidade e bem-estar bem como “um ar de segurança imposto pela arquitectónica e pela presença física dos elementos policiais” (Valente, 2007, p. 126). O urbanismo deve ser preventivo, ou seja, os espaços devem ser pensados com o propósito de evitar os comportamentos antissociais (Caiado, 2013).

A prevenção situacional, assim como a CPTED, apresentam vantagens evidentes, não obstante têm algumas limitações como o facto de existirem crimes sobre os quais esta prevenção não é eficaz, como a violência doméstica e os crimes com motivação racista; assim como esta prevenção leva à deslocação o crime e não à sua eliminação (Fernandes, 2007; Gomes, 1998). Outro aspeto incide no facto destas técnicas evidenciarem o uso de dispositivos de proteção onerosos, como o CCTV, pelo que este tipo de prevenção só pode ser utilizado por alguns e não a população em geral, tal facto evidencia-se no comércio tradicional face aos grandes centros comerciais.

Concluindo, cada vez mais a ação tanto da polícia como do próprio cidadão deve incidir na prevenção, no sentido de avaliar previamente os espaços e aplicar técnicas práticas que reduzam as oportunidades criminais e recompensas, e aumentem a vigilância para detetar um possível infrator, de modo a dissuadi-lo da prática ilícita e, assim, promover a segurança nesse espaço.

2.5. PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

Na abordagem à presente temática verificamos que se as condições propiciadoras para o crime se mantiverem torna-se irrelevante retirar os transgressores do meio, pois o próprio meio irá fomentar que novos criminosos se formem. Assim, torna-se pertinente o recurso ao acervo de conhecimento disponibilizado, entre outras publicações, pela DGAI (2013) com o propósito de, através da aplicação de princípios estruturantes da prevenção situacional e da prevenção pelo exercício de concepção e organização do espaço, suprimir o crime e aumentar o sentimento de segurança nos espaços comerciais tradicionais.

No nosso estudo aplicamos um inquérito inspirado nos princípios da CPTED e de prevenção situacional aos comerciantes do comércio tradicional, no sentido de avaliar as condições securitárias que o espaço apresenta, detetar possíveis falhas na segurança e verificar como foi pensada a prevenção do local. No âmbito da prevenção criminal nos espaços comerciais, embora seja um trabalho de corresponsabilização e cooperação entre comerciante e a polícia, a polícia pode detetar os problemas potenciadores de crime e sugerir medidas de prevenção, fáceis de implementar e sem grandes custos para os comerciantes, fazendo um controlo do crime através do local (Sherman, 1995).

Ademais, uma outra perspetiva que abordamos reside no sentimento de (in)segurança, definido como “um conjunto de manifestações de inquietação, de perturbação ou de medo, quer individuais, quer colectivas, cristalizadas sobre o crime” (Lourenço, 2010, p.7), dos funcionários/gerentes do comércio tradicional e a percepção do sentimento de (in)segurança dos clientes. As características do espaço comercial podem potenciar ou dirimir os comportamentos antissociais e, conseqüentemente, o sentimento de insegurança, por isso importa identificar, através de reportagem fotográfica, as vulnerabilidades e dispositivos de segurança adotados para controlo do espaço.

Relativamente à atuação policial, através do programa de proximidade “Comércio Seguro”, a PSP mantém uma relação estreita com este tipo de comércio, assegurando a vigilância no local, contribuindo para a prevenção dos delitos, assim como para o sentimento de segurança da população. Neste sentido, assume um papel importante no diagnóstico da segurança do espaço comercial, assim através desta relação próxima com o lojista, o Agente de Proximidade identifica as vulnerabilidades e dá conselhos de segurança de modo a reduzir as oportunidades criminais e, assim, manter a loja mais segura.

A presente investigação tem como finalidade perceber como é pensada a prevenção nos espaços de comércio tradicional, averiguar a utilização de medidas de segurança e falhas securitárias existentes que podem potenciar a ocorrência de crimes nesse espaço, bem como aquilatar o sentimento de insegurança no interior dos espaços de comércio tradicional e a verificar qual a intervenção policial nestes espaços.

CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo faz-se uma abordagem ao método utilizado na presente investigação, mencionando os instrumentos de obtenção de dados e o procedimento adotado na aplicação dos questionários. Esta secção visa elucidar o leitor sobre o caminho seguido na via da empiria, de modo a atingir os objetivos propostos, testar as hipóteses elencadas e, por fim, responder à pergunta de partida da investigação.

2. OPÇÃO METODOLÓGICA

“O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitem alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista” (Lakatos & Marconi, 2003, p. 83). No âmbito desta investigação científica está a relação do comportamento com o espaço, no presente caso concreto, com os espaços de comércio tradicional. Assim, pretende-se averiguar metodicamente como é que os lojistas pensam a prevenção criminal nos seus espaços. Neste sentido, procura-se estudar os fenómenos inseridos num contexto natural da vida real (Yin, 2001), como o comércio, com o intuito de perceber se os comerciantes adotam medidas de segurança, de modo a obter um espaço mais seguro e, ainda, aquilatar o sentimento de (in)segurança dos empregados (proprietários ou funcionários) em estabelecimentos de comércio tradicional.

Para responder à pergunta de partida da presente dissertação, respetivos objetivos operacionais e hipóteses, sugerimos um estudo do tipo exploratório, com o intuito de analisar as características de estabelecimentos de comércio tradicional relacionando-as com a prevenção do comportamento antissocial. Assim, após o enquadramento da temática, procedeu-se a uma abordagem prática quantitativa na qual o desenho da investigação privilegiará o estudo do comércio tradicional na freguesia das Avenidas Novas, da cidade de Lisboa. A escolha deste local de estudo deveu-se às suas próprias características, designadamente a de ser um espaço comercial alargado, com diversidade de comércio tradicional, algum dele muito consolidado. Por outro lado, também pesou o facto de a investigadora ter aí realizado a sua primeira fase de estágio prático de Aspirante a Oficial de Polícia, correspondendo à área de responsabilidade da 31.ª Esquadra – Praça de Espanha, da 5.ª Divisão do Comeltilis.

Quanto às características da amostra, nomeadamente em relação ao tipo e dimensão, optou-se por amostra não probabilística, de tipo intencional (na qual os elementos da amostra são escolhidos pela investigadora), com uma dimensão de 60 lojas. A escolha intencional das lojas deveu-se à circunstância destas integrarem o

coração comercial da freguesia, uma espécie de quarteirão alargado em que o comércio tem uma expressão muito relevante. Em todo o caso, para que tivéssemos obtido uma amostra probabilística, com um erro amostral de 10% e um nível de confiança de 90%, bastaria ter selecionado, aleatoriamente, 58 espaços comerciais desta Freguesia. Por conseguinte, a amostra não é probabilística por opção do desenho da pesquisa, pelo facto dos estabelecimentos terem sido escolhidos intencionalmente, mas não pela sua dimensão.

A abordagem prática quantitativa é acompanhada por uma observação direta não participante dos estabelecimentos e recolha de dados através de um inquérito por questionário aplicado a 60 estabelecimentos dessa área urbana. A presente investigação adota uma dupla dimensão, prática e teórica, com o intuito de relacionar os resultados e conclusões de ambas e, assim, conseguir responder à pergunta de partida deste estudo.

Foi intenção averiguar se os estabelecimentos de comércio tradicional adotam medidas de segurança, com recurso aos princípios CPTED ou outras ferramentas, assim como verificar se os comerciantes consideram importantes as questões securitárias aplicadas ao seu estabelecimento comercial.

3. PARTICIPANTES

Os participantes neste estudo são os lojistas do comércio tradicional situado na freguesia das Avenidas Novas, aos quais, através de questionários, aplicados aos gerentes ou funcionários dos estabelecimentos de comércio tradicional, foi possível fazer uma “análise de um fenómeno [como o comércio tradicional, e] apreender melhor as informações relativas aos indivíduos da população em questão” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 189) e, por sua vez, no caso em apreço, perceber o sentimento de insegurança através da aplicação de uma escala de segurança, incluída no referido questionário.

Segundo a publicação oficial da Junta de Freguesia das Avenidas Novas (2015), o universo de estudo é constituído por 415³⁶ estabelecimentos comerciais. Assim, optou-se por analisar 60 estabelecimentos de comércio tradicional nas Avenidas Novas, que correspondem a 16% do total de estabelecimentos desta Freguesia, distribuídos por 7 ruas. As ruas em apreço foram escolhidas tendo em consideração o número de comércio existente, constituindo, por assim dizer, como anteriormente se referiu, o seu coração comercial.

Foram participantes neste estudo os seis elementos afetos ao MIPP da 31.^a Esquadra – Praça de Espanha, da 5.^a Divisão do COMETLIS, pois também se

³⁶ Desse total, 9 são centros comerciais e 19 supermercados.

deslocaram aos espaços comerciais que foram objeto de estudo e fizeram observação direta não participante aos mesmos.

4. CORPUS

O *corpus* é “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2011, p. 122), pelo que devem ser documentos suscetíveis de fornecer informação sobre a problemática em questão.

Para a presente investigação, o *corpus* da presente dissertação é constituído pelos resultados obtidos do inquérito por questionário aplicado aos estabelecimentos de comércio tradicional e pela observação não participante acompanhado por reportagem fotográfica³⁷.

5. INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Para o processo de análise dos dados foi necessário proceder à recolha dos dados em fontes primárias e secundárias. As fontes primárias são os inquéritos por questionário que permitem aferir quanto aos sistemas de segurança, frequência de furtos e roubos e sentimento de segurança nos espaços comerciais em estudo; assim como a observação direta não participante com reportagem fotográfica. Quanto à informação obtida através de fontes secundárias destacam-se as estatísticas da criminalidade da PSP e os censos da população do INE.

5.1. DADOS ESTATÍSTICOS DA CRIMINALIDADE

Os dados estatísticos da criminalidade praticada na área em estudo são referentes ao período compreendido entre 2011 e 2015 e demonstram todo o tipo de crimes praticado em espaços comerciais. Os dados foram fornecidos pelo Núcleo de Operações do Cometlis (NO/Cometlis) conforme solicitação e autorização expostas em Apêndice A.

Para o presente estudo deu-se maior ênfase aos crimes contra a propriedade³⁸ praticados nos espaços em análise pois são os que apresentam maior frequência neste âmbito, ver Apêndice B, assim como têm impacto económico, que é fundamental na sobrevivência do comércio, e fomentam o sentimento de insegurança. No leque de crimes contra a propriedade apresentam-se os crimes de furto e roubo³⁹.

As estatísticas criminais foram utilizadas como um instrumento de medição da criminalidade, aceitando-se que a criminalidade registada nas estatísticas oficiais

³⁷ A reportagem fotográfica foi possível nos estabelecimentos que forneceram a respetiva autorização.

³⁸ Enquadrados no Título II do CP – Dos crimes contra o património, mais especificamente no Capítulo II do CP – Dos crimes contra a propriedade.

³⁹ Art. n.º 203º do CP.e art. n.º 210º do CP, respetivamente.

corresponde à criminalidade aparente, ou seja, à única que verdadeiramente se pode conhecer (Almeida, 1984). As estatísticas criminais são meramente “um indicador de propensão dos particulares para recorrerem às instâncias oficiais de controlo, mas não um indicador de dimensão do fenómeno criminal” (Pepinsky & Jesilow, 1985 *cit. in* Esteves, 1999, p. 25). Hoje assume-se a existência de cifras negras⁴⁰, pois nem todos os crimes ocorridos são reportados ou conhecidos pelas entidades judiciais ou policiais. Neste sentido, verificam-se discrepâncias entre a criminalidade real e a registada (ou aparente).

5.2. INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Enquanto método de obtenção de informação, o inquérito permite “recolher os dados, os quais após a sua introdução na base de dados e a aplicação adequada de métodos de análise, originam informação que se consubstanciam em resultados” (Sarmiento, 2013, p. 67). Este método possibilita perceber o fenómeno em estudo, isto é, através da informação recolhida é possível compreender a situação, no caso em concreto, dos estabelecimentos de comércio tradicional na freguesia de Avenidas Novas.

Com o inquérito por questionário pretendeu-se apurar se o estabelecimento foi alvo de algum furto ou roubo, saber que medidas de segurança têm, saber se a distribuição e colocação dessas medidas foi através de especialistas na área, averiguar qual a perceção do sentimento de segurança dos gerentes ou funcionários e dos clientes na loja, e, por fim, perceber a intervenção da polícia nesta área e se contribuiu, segundo a perceção dos inquiridos, para um maior grau de segurança nos estabelecimentos. Assim, este instrumento permitiu à investigadora conhecer as dificuldades e os problemas nesses espaços. Tendo um conhecimento mais abrangente do que os dados estatísticos oferecem, possibilita, face às circunstâncias, propor alternativas ao espaço no sentido de o tornar mais seguro.

Para reforçar a sua aplicabilidade, o questionário necessita de ser validado e testado. Com efeito, após a validação, em termos de forma e conteúdo, o questionário foi alvo de um pré-teste efetuado a cinco estabelecimentos de comércio tradicional na área em estudo, com intuito de averiguar se as questões eram claras e perceptíveis aos inquiridos e apurar possíveis falhas aquando do preenchimento do respetivo questionário, e assim proceder à sua alteração. Com o pré-teste foi necessário fazer algumas alterações em algumas questões, de modo a estarem melhor enquadradas e esclarecedoras, dando origem ao inquérito por questionário final, após testado novamente ao mesmo número de lojistas que no pré-teste inicial e verificado que as falhas estavam solucionadas.

⁴⁰ Os Inquéritos Nacionais de Vitimação (INV) possibilitam conhecer algumas das cifras negras.

No inquérito por questionário, conforme Apêndice D, é feita inicialmente a apresentação do estudo e os objetivos pretendidos com a aplicação do referido questionário, salvaguardando o anonimato dos inquiridos e expondo a necessidade de autorização para efeitos da reportagem fotográfica dos estabelecimentos. Este questionário é composto por seis grupos: I) Identificação do estabelecimento; II) Identificação do inquirido; III) Criminalidade no estabelecimento; IV) Impacto do crime e dispositivos de segurança na loja; V) Sentimento de (in)segurança; VI) Intervenção da policial nos espaços comerciais. Os dois primeiros grupos do questionário fazem o enquadramento da loja em termos de distribuição espacial e de localização, e dos inquiridos quanto ao género, idade, habilitações literárias e experiência profissional. Os grupos seguintes são direcionados para a temática da investigação, sendo compostos no total por 17 questões.

As questões do questionário são maioritariamente de resposta fechada; apenas três são de resposta aberta. Algumas questões são de resposta múltipla, isto é, de entre as alternativas expostas os inquiridos optavam pelas mais adequadas. O inquérito termina com questões de atuação policial nos espaços de comércio, culminando numa questão aberta, opcional, onde os inquiridos dão a sua opinião sobre a melhoria da ação da polícia.

5.3. OBSERVAÇÃO DIRETA NÃO PARTICIPANTE COM REPORTAGEM FOTOGRÁFICA

A observação é um processo que, de forma voluntária e racional, tendo em consideração os objetivos, permite obter informações do objeto observado (Ketele & Roegiers, 1993). A técnica da observação permite estudar os fenómenos em contexto natural, verificando pormenores e tendo acesso a informação que técnicas como o questionário não conseguem. Com efeito, a investigadora, através do contacto direto, recolhe mais informação do contexto através dos sentidos.

“Do ponto de vista metodológico, a melhor maneira para se captar a realidade é aquela que possibilita ao pesquisador «colocar-se no papel do outro», vendo o mundo pela visão dos pesquisados” (Godoy, 1995, p. 61). Assim, investiga-se o fenómeno tal como ele se apresenta.

Para o presente estudo, adotou-se a técnica de observação direta não participante, complementada com a aplicação questionários. A primeira permite avaliar os espaços de comércio tradicional em contexto natural, sem haver intervenção ou manipulação por parte do observador. Este processo visa perceber, de forma mais próxima da realidade, os fenómenos inerentes ao comércio, ou seja, perceber os mecanismos adotados para

garantir uma maior segurança e controlo do espaço. Para auxiliar esta observação recorreu-se à reportagem fotográfica dos espaços, bem como dos sistemas de segurança adotados, conforme Apêndice I e J. A segunda, o questionário, já mencionado na Secção 5.2., permite a generalização da aplicação de uma bateria de questões.

Assim, e em rigor, a opção recaiu sobre a prossecução de uma pesquisa com métodos mistos (Brannen, 2005).

6. ANÁLISE DE DADOS

Com a recolha de dados obtidos nos questionários é necessário fazer o seu tratamento, no sentido de obter informação e conhecimento sobre a realidade em estudo e relacionar os resultados obtidos com as teorias vigentes sobre a temática. O tratamento estatístico visa demonstrar uma realidade que servirá de suporte às considerações e conclusões finais. Neste enlace, após o enquadramento temático e análise dos dados obtidos com os questionários pretende-se fazer uma correlação entre as duas vertentes, teórica e prática, no sentido de responder ao problema de investigação (Gil, 1999; Lund, 2005).

O tratamento estatístico dos dados obtidos, precedido da necessária codificação, traduziu-se em procedimentos de análise descritiva simples, uni e bivariada, com criação de medidas-resumo (indicadores), e ao desenvolvimento de uma escala numérica de sentimento de insegurança. Esses dados, maioritariamente provenientes de respostas fechadas, são apresentados em termos de frequências absolutas ou relativas em tabelas e/ou gráficos, garantindo a transparência e percutibilidade dos mesmos. No que concerne às questões de resposta aberta, procedeu-se a uma catalogação das respostas que apresentavam características comuns e dominantes, com criação de categorias. Para o tratamento estatístico dos dados recorreu-se ao *software Statistical Package of Social Sciences* (IBM, @ SPSS), versão 23.0 para *Windows*. Para a criação prévia do ficheiro de dados (inserção), recorreu-se ao *Microsoft Office Excel*. O tratamento estatístico dos dados da criminalidade disponibilizados pela PSP, bem como a produção de todos os gráficos foram efetuados igualmente em Excel.

7. PROCEDIMENTO

Para a materialização do estudo, promoveu-se um conjunto de iniciativas no sentido de obter informação das diversas fontes, no sentido de palmilhar o trilho com vista à resolução da problemática e alcance dos objetivos propostos.

Após autorização, cfr. Apêndice A, foi possível o acesso às estatísticas criminais ocorridas em espaços comerciais na área da freguesia das Avenidas Novas, referentes

ao período entre 2011 e 2015. Com a delimitação da área de estudo procedeu-se a uma caracterização sociodemográfica da população e da região, com recurso aos dados obtidos nos Censos 2011 (INE, 2011). Com o auxílio dos elementos adstritos ao MIPP da 31.^a Esquadra – Praça de Espanha foi possível fazer um estudo da área no sentido de averiguar as ruas que detinham mais comércio tradicional. Após esta análise procedeu-se à aplicação do pré-teste, aplicado entre os dias 5 e 7 de janeiro, no período entre as 10H00 e as 17H00. Após validação do pré-teste começou-se a aplicar os questionários aos lojistas, gerentes ou funcionários. Assim, numa primeira fase aplicaram-se 30 questionários entre o dia 10 ao dia 22 de janeiro, e numa segunda fase aplicaram-se os restantes 30 questionários entre o dia 1 e 14 de março.

Primeiramente, fez-se uma apresentação da temática e objetivos do questionário aos inquiridos, ademais informou-se sobre a finalidade da aplicação dos mesmos, assim como os pressupostos do anonimato e confidencialidade das respostas. Acresce que foi solicitada a autorização aos responsáveis da loja para a aplicação dos inquéritos e da reportagem fotográfica ao espaço e dispositivos de segurança.

Com a autorização dos responsáveis, procedeu-se à aplicação dos inquéritos na Avenida João Crisóstomo (10), na Avenida Ressano Garcia (10), na Avenida 5 de Outubro (11), na Avenida Defensores de Chaves (9), na Avenida Fontes Pereira de Melo (4), na Rua Rodrigo da Fonseca (6) e na Rua da Beneficência (10)⁴¹. A aplicação dos inquéritos foi feita pela investigadora e preenchidos pela mesma, assim como a reportagem fotográfica. De realçar que se respeitou o não consentimento por parte dos lojistas para responder ao questionário e/ou fazer o registo fotográfico da loja. Registaram-se 20 recusas no consentimento ao registo fotográfico.

Importa, ainda, salientar que durante todo o processo se procurou, ativamente, fazer a aplicação, recolha e análise dos dados obtidos com os questionários, assim como a reportagem fotográfica, cuidando de não olvidar a necessidade de registar alguns pormenores obtidos através da observação e diálogo com os inquiridos, com o intuito de completar o inquérito com informação adicional.

⁴¹ Ver Apêndice G.

CAPÍTULO 3 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

O presente capítulo pretende apresentar os dados, recolhidos através das diferentes fontes de informação, respeitantes ao enquadramento espacial e sóciodemográfico das Avenidas Novas, à criminalidade ocorrida em estabelecimentos comerciais nessa urbe e às respostas do questionário dirigido para os comerciantes. Faz-se, ainda, uma análise dos dados, correlacionando-os, de modo a obter conclusões face ao enquadramento teórico, que possibilitem responder aos objetivos, hipóteses e pergunta de partida desta investigação.

3.1. LOCALIZAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO GEOGRÁFICA

A cidade de Lisboa, capital de Portugal, é a mais populosa do país. Na área metropolitana de Lisboa residem 2821697 pessoas (INE, 2011), das quais 547733 pessoas na cidade de Lisboa. Esta cidade é um importante centro económico, contribuindo para o desenvolvimento do País em termos financeiros, comerciais, artísticos, educacionais, mediáticos e turísticos⁴².

Relativamente à sua localização, Lisboa é a capital mais ocidental da Europa. A cidade de Lisboa é delimitada por Loures, Odivelas, Amadora e Oeiras; sendo que a sul encontra-se a sub-região Península de Setúbal, separado de Lisboa pelo Tejo, Almada, Seixal e Barreiro. Analisando em termos demográficos, verifica-se que as mulheres são em maior número (54%) em relação aos homens, com idades compreendidas, maioritariamente, entre os 25 e os 64 anos de idade (53%). A cidade de Lisboa tem um índice de população idosa muito elevado (cerca de 23%) (INE, 2011), e este é um dos mais elevados em termos das cidades europeias

O presente estudo tem como área de aplicação a freguesia de Avenidas Novas, da cidade de Lisboa, cfr. ilustra a figura 2. A denominação desta freguesia resultou da reorganização administrativa de Lisboa em 2012 (Lei n.º 85/2015, de 7 de agosto), com a agregação das antigas freguesias de Nossa Senhora de Fátima e de São Sebastião da Pedreira.

Esta freguesia tem 2,99Km² de área com um aglomerado populacional de 21625 habitantes, 9569 homens (44%) e 12056 mulheres (56%), resultando numa densidade populacional de 7232,4 hab/km² (INE, 2011). A população é marcadamente envelhecida, apresentado um índice de dependência de idosos de 41%,

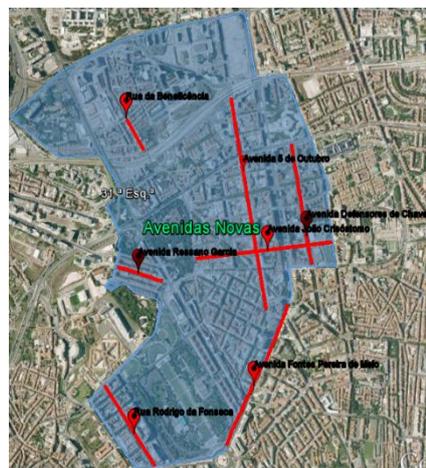


Figura 2 - Área da freguesia de Avenidas Novas com as ruas do estudo assinaladas.
Fonte: Google Maps.

⁴² Segundo Sousa (2015), Lisboa é a 11.ª cidade turística mais popular do mundo,

superior ao da cidade, e um índice de dependência de jovens de 20% (Aires, 2016). Não obstante, as famílias e indivíduos desta freguesia apresentam um elevado grau académico - 40% possui ensino superior. Em termos de edificado, existem prédios não muito altos, com alojamentos cujas áreas serão relativamente grandes, porque a maioria (60%) estão divididos em 5 ou mais divisões.

Importa referir que é uma zona com população economicamente díspar, pois existe uma faixa da população favorável economicamente e, por outro lado, existe população com maiores dificuldades económicas. Este último caso é evidenciado no Bairro de Santos, separado arquitetonicamente da restante freguesia pela linha férrea, parte do qual tem população realojada pela Câmara Municipal.

As Avenidas Novas tem como principais pontos de interesse a Fundação Calouste Gulbenkian, a Praça de Touros Campo Pequeno, o El Corte Inglés, o Saldanha, o Palácio das Galveias, o Parque Eduardo VII. De evidenciar, que constitui uma zona palco de várias embaixadas e ministérios do governo. Tem, por isso, várias infraestruturas palco de preocupações securitárias.

Nas Avenidas Novas coexistem as funções residencial e não residencial. De realçar que representa uma área com cerca de 1850 edifícios habitacionais, mas, por outro lado, possui uma componente comercial muito alargada, que não serve apenas os seus moradores, motivo pelo qual foi considerada como área de estudo desta investigação.

3.2. CARACTERIZAÇÃO DA CRIMINALIDADE

A criminalidade em Portugal tem-se revelado ao longo do tempo uma realidade sensivelmente constante. Atendendo ao *Global Peace Index*⁴³ (2015), Portugal assume a 7.^a posição dos países mais seguros face à Europa⁴⁴ e a 11.^a posição a nível mundial⁴⁵, num total de 162 países. Assim, Portugal foi o país que melhor se desenvolveu face aos índices de paz, subindo cinco posições tanto no *ranking* mundial como europeu. Não obstante, de acordo com o Eurobarómetro (2015), no “Public Opinion in the European Union”, os portugueses assumem o crime como um dos problemas mais importantes atualmente, ocupando a 9.^a posição (4%), similarmente à média da Europa que ocupa a mesma posição (9%).

Analisando o Relatório Anual de Segurança Interna (2015), verifica-se que foram registados 356032 participações de natureza criminal o que, relativamente a 2014,

⁴³ O *Global Peace Index* mede o índice de paz que cada país ocupa, relacionando com os restantes países a nível mundial e europeu. Consultar o Anexo A.

⁴⁴ Ver figura 4, do Anexo A.

⁴⁵ Ver figura 3, do Anexo A.

representa um aumento de 12264 participações⁴⁶, ou seja, aumentou 3,6%. De registar que a categoria dos crimes contra o património continua, face anos transatos, a destacar-se das restantes categorias criminais, representando 55,7% do total de crimes registados. O crime de furto continua a ser o crime mais participado. No entanto, importa realçar que um dos crimes mais registados, com 9208 ocorrências, é o furto em edifício comercial ou industrial com arrombamento, escalamento ou chaves falsas.

A presente investigação logrou estudar a criminalidade registada em áreas comerciais na freguesia de Avenidas Novas, correspondendo à área de responsabilidade da 31.^a Esquadra da 5.^a Divisão do Cometlis. Neste aspeto, com os dados obtidos do Núcleo de Operações do Cometlis, denota-se uma diferença acentuada dos dados criminais nos espaços comerciais da área de estudo. Assim, conforme Apêndice B Tabela 5, foram registados 384 ocorrências criminais no período compreendido entre 2011 e 2015, sendo que o ano de 2011 teve 2 ocorrências, os anos 2012 e 2013 tiveram 4 ocorrências cada, o ano de 2014 teve 133 ocorrências e o ano de 2015 teve 241 ocorrências. De realçar que a variação entre 2015 e 2011 é de 239 ocorrências criminais.

A diferença dos dados obtidos pode ter várias justificações. Pode dever-se à reorganização administrativa em 2012, que agregou as freguesias de São Sebastião da Pedreira e Nossa Senhora de Fátima, que gerou uma área das Avenidas Novas mais extensa e com mais estabelecimentos comerciais. Uma segunda justificação pode ser a alteração legislativa de 2013, tornando o crime de furto quando praticado “em estabelecimento comercial, durante o período de abertura ao público, relativamente à subtração de coisas móveis expostas de valor diminuto e desde que tenha havido recuperação imediata desta” (art. 207º, nº 2, do CP), desde que não seja cometido em coautoria, crime particular, o que implica o pagamento de uma taxa de justiça (1 UC - €102,00) para que o processo judicial tenha início, implicando custos elevados quando comparados ao valor do produto furtado, não sendo apelativa a sua denúncia. Pode, ainda, dever-se a uma má introdução ou tratamento dos dados, entre outras possíveis razões.

Como podemos observar, o número de crimes em estabelecimentos tem assumido um crescimento nos últimos anos, avaliando pelos dados disponibilizados do NO/Cometlis. Tendo em consideração esses dados, analisou-se a frequência das ocorrências face ao hiato temporal mês, dia da semana e período diário, quais são os espaços temporais com maior incidência de crimes nos estabelecimentos comerciais.

⁴⁶ Este número resulta do aumento de crimes registados de incêndio posto em floresta, mata, arvoredos ou seara e da introdução do crime de maus tratos a animais de companhia e abandono, em setembro de 2014.

Verificando os gráficos 6-11 do Apêndice B, os crimes, maioritariamente crimes contra a propriedade⁴⁷ (86% - 330 ocorrências), foram mais frequentes no mês de dezembro, com 55 ocorrências, facilmente justificado pela grande afluência às lojas nas épocas festivas de Natal e passagem de ano. Durante a semana verifica-se que a segunda-feira (71 ocorrências) e a quinta-feira (68 ocorrências) são os dias prediletos para o crime, e o dia com menos registo é domingo (22 ocorrências). Podemos pensar que estabelecimentos comerciais fechados, como é o caso ao domingo, dificultam a prática criminal, pois requerem técnicas de intrusão em estabelecimento mais habilidosas, assim como a sua prática pode ser mais facilmente detetada. Por outro lado, no período laboral recorre-se muitas vezes nas lojas ao furto de oportunidade, podendo ser mais dissimulado tendo em consideração as características do espaço e do alvo, assim como pelo número de pessoas no espaço. O período diário mais crítico é o das 14h00-15h59, com 72 ocorrências. Todavia, numa lógica agregada verifica-se que o período da tarde e o início da noite constituem um arco temporal mais crítico, que se situa entre as 12h00 e as 22h00.

Indubitavelmente, segundo o gráfico 11 do Apêndice B, os centros comerciais são os mais afetados pelo crime, justificado, muitas vezes, pela grande afluência de população a esses espaços, deixando, por outro lado, o comércio tradicional desertificado. Apesar do elevado número de furtos, os grandes centros comerciais conseguem subsistir, uma vez que ao adquirir produtos em grandes quantidades, conseguem obter margens de lucro que ajudam a cobrir estas quebras. No comércio tradicional, a aquisição de produtos é menor, assim como o número de vendas, pelo que um crime nestes espaços tem repercussões maiores. Parece existir um efeito paradoxal da concorrência dos centros comerciais sobre o comércio tradicional: por um lado, afastam a pequena criminalidade (que se concentra nos primeiros); por outro, amplificam as perdas dos segundos pela diminuição das suas margens.

Fazendo uma análise nas ruas onde foram aplicados os questionários aos espaços comerciais na freguesia de Avenidas Novas, verifica-se, segundo o Apêndice C, que a Avenida 5 de Outubro e a Avenida Fontes Pereira de Melo foram zonas com maior incidência no período entre 2011 e 2015, com 15 ocorrências cada, e com menor incidência verificada foi a Rua Rodrigo da Fonseca. De realçar que as duas primeiras ruas possuem uma grande afluência de pessoas, tanto pedonal como de trânsito, assim como são muito extensas. Ao invés, a Rua Rodrigo da Fonseca é menos movimentada e extensa e importa realçar que no período noturno tem atividade associada à prostituição, pelo que fornece algum controlo à rua nesses períodos.

⁴⁷ Nos crimes contra a propriedade incluem-se os crimes de furto e roubo.

Quanto aos furtos e roubos, foram registados 38 furtos e 3 roubos no período em análise, sendo que das ruas em análise a Avenida 5 de Outubro (10 furtos e 1 roubo) e a Avenida Fontes Pereira de Melo (11 furtos) foram os *hot spots* no que respeita a esta criminalidade em espaços comerciais. Analisando a distribuição temporal destes crimes nas ruas alvo deste estudo, verificou-se que a maior incidência destes crimes está em 2015, principalmente em meses como julho e outubro. De realçar que estes crimes ocorrem mais frequentemente à segunda-feira, no período das 12h00-15h59, verificando-se que à tarde, entre as 12h00-20h00, o número de furtos e roubos é superior. Os espaços comerciais mais afetados são os centros comerciais, os supermercados e lojas (não especificado), com 5 ocorrências cada destes crimes.

Após conhecer a criminalidade em estabelecimentos comerciais na freguesia de Avenidas Novas da cidade de Lisboa, importa agora conhecer a realidade de alguns estabelecimentos de comércio tradicional, no sentido de averiguar como reagem para combater a criminalidade e como se sentem nesse espaço. É relevante perceber qual a perceção dos comerciantes face à intervenção policial nestas lojas, e se de alguma forma a sua atuação contribui para a segurança no comércio ou se deve melhorar em alguns aspetos. Com efeito, recorreu-se à aplicação de questionários aos lojistas desta freguesia.

3.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS

3.3.1. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

Os indivíduos escolhidos para a aplicação do questionário foram os comerciantes das lojas de comércio tradicional da freguesia de Avenidas Novas da cidade de Lisboa. Este tipo de comércio é aquele que apresenta maiores dificuldades, pois tem vindo a atravessar uma crise crescente com a proliferação nas áreas urbanas de centros comerciais e grandes empresas de comércio⁴⁸. O comércio tradicional não consegue fazer face a esta concorrência, pelo que verifica-se que cada vez mais este comércio se vê com menos clientes, e, por sua vez, com menos lucro, surgindo assim a necessidade de controlar as quebras, em termos de segurança, com medidas preferencialmente menos custosas mas eficazes.

Quanto às características dos lojistas inquiridos, estas podem influenciar o conhecimento da criminalidade e aspetos securitários da loja, o sentimento de segurança no espaço e a sua posição face à atuação policial, definiu-se algumas categorias identificativas do inquirido. Na amostra (N=60) em análise foram inquiridos indivíduos de

⁴⁸ Segundo os resultados obtidos por Guerra (2007), os comerciantes assumem como principais problemas a falta de poder de compra dos clientes, o IVA demasiado elevado, a concorrência, a falta de segurança, e os vendedores ambulantes.

ambos os géneros (n= 39, 65% do género feminino; n= 21, 35% do género masculino), cf. Tabela 27. No que concerne à idade e percebendo que pode ser um fator fundamental na perceção do espaço e do crime, verifica-se que a média de anos dos inquiridos encontra-se nos 49 anos, sendo que a idade mínima se encontra nos 25 anos e a máxima nos 85 anos (cf. Tabela 28). Relativamente às habilitações literárias, de acordo com a Tabela 29, a maioria possui o ensino secundário, representando 40% dos inquiridos (n= 24), seguindo-se o 2.º ciclo (6.º ano) e 3.º ciclo (9.º ano) com 26,7% (n= 16), o ensino superior com 23,3% (n= 14), e o ensino primário com 10% (n= 6).

Foram também analisadas as funções que desempenham na loja e experiência profissional, uma vez que são fatores essenciais no que respeita ao conhecimento que possui da loja e das medidas de prevenção que adotam. Assim foram inquiridos gerentes (37; 61,7%), funcionários (22; 36,7 %) e subgerentes (1; 1,7%), com uma média de 22 anos de experiência no ramo comercial e uma média de 14 anos na loja observada (cf. Tabelas 30-31).

3.3.2. CARACTERIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Os 60 estabelecimentos de comércio tradicional observados e analisados estão distribuídos por sete ruas da freguesia de Avenidas Novas, cf. Tabela 6 e Apêndice H, sendo que 11 são da Avenida 5 de Outubro, 10 da Avenida João Crisóstomo, 10 da Avenida Ressano Garcia, 10 da Rua da Beneficência, 9 da Avenida Defensores de Chaves, 6 da Rua Rodrigo da Fonseca, e 4 da Avenida Fontes Pereira de Melo.

Entende-se por área comercial espaço-funcional, cf. Apêndice E, o espaço físico onde a atividade comercial ocorre (loja) e a que corresponde um conjunto previamente definido de regras de funcionamento e a disposição dos bens à venda, de cuja combinatória resulta o ambiente da loja tal como uma pessoa exterior a essa organização o pode captar.

Espacialmente verifica-se que os estabelecimentos analisados, cf. Tabelas 10-12, possuem os atributos do comércio tradicional, pois mais de 55% das lojas têm uma área até 40 m², e 50% dos espaços observados tem 1 ou 2 divisões. A área da loja e o número de divisões importam para perceber a dimensão do espaço que deve ser controlado, assim como as divisões que, muitas vezes, não são observáveis a partir do balcão principal e que, por isso, devem ser sujeitas a uma especial atenção. Para caracterizar a área, criou-se três categorias: loja tipo 1 (pequena) com menos de 20m², loja tipo 2 (média) com uma área ente 20 a 40 m², e uma loja tipo 3 (grande) com mais de 40m². Verificou-se que, para controlar o espaço as lojas, em 50% dos casos apenas existe 1 funcionários/gerentes por turno (cf. Tabela 13).

A atividade laboral dos lojistas inquiridos inicia-se, geralmente, às 10h e termina às 19h, com um período de interrupção, em alguns casos (25% das lojas analisadas), em regra de 60 minutos, cf. Tabela 14 e 15. Assim, verifica-se que 50% labora até 9h diárias. Os lojistas que trabalham ao fim-de-semana, na sua maioria sábados, fazem o horário, em regra, das 10h às 13h, sem interrupção, cf. Tabelas 16 e 17, com um tempo de exposição em 50% dos casos de 4 horas.

Quanto ao ramo comercial das lojas, 30% são de vestuário, 21,7% são outros⁴⁹, 18,3% são equipamentos, 15% são decoração e 15% são alimentares. No questionário esta questão foi deixada com resposta aberta, no sentido de, posteriormente, proceder à sua codificação para melhor análise dos resultados.

Um dos aspetos essenciais numa loja é a localização da caixa registadora e a distância que esta assume em relação à porta de entrada. De realçar que a localização da caixa registadora não assume uma tendência expressiva e relacionando com a área da loja verifica-se que não há distinção da localização da caixa registadora face às dimensões da loja, o que pode resultar numa vulnerabilidade, em especial para os estabelecimentos de maiores dimensões. Quanto à distância entre o balcão principal e porta, é importante o balcão principal estar perto da porta de entrada, pois possibilita fazer um controlo de acessos mais eficaz e ao mesmo tempo observar a loja. Assim, dificulta o furto de oportunidade uma vez que o seu ator pode ser detetado à saída do estabelecimento ou então inibir-se da prática do crime perante esse controlo.

As lojas em análise têm uma distância média do balcão principal à porta de, aproximadamente, 6 metros. Assumindo que o tempo de reação do lojista é de 2 segundos e que num espaço de 5 metros demoraria 3,16 segundos⁵⁰ em passada rápida, verifica-se que em média o lojista demoraria 5,72 segundos a chegar à porta, cf. Tabela 22. Neste hiato temporal, um delinquente que furtasse algum produto junto à porta já teria percorrido 39,35 metros⁵¹, cf. Tabela 23. Face ao exposto, criou-se um índice de vulnerabilidade face à distância do balcão à porta, considerando “baixa vulnerabilidade” para distâncias inferiores a 29 metros, “média vulnerabilidade” para distâncias compreendidas entre 29 e 44 metros, e “alta vulnerabilidade” para distâncias superiores a 44 metros. De acordo com a Tabela 2, 50% das lojas assume um índice de vulnerabilidade entre o médio-alto, pelo que é importante intervir nestas.

⁴⁹ Os ramos comerciais foram organizados em categorias, que tendo em conta a diversidade de estabelecimentos, resultou na categoria outros, onde se inserem estabelecimentos como papelarias, tabacarias, cosmética, perfumarias, floristas e fotografia.

⁵⁰ Calculado pela autora.

⁵¹ Assumiu-se o valor para percorrer 60 metros é 8,72 segundos para o género masculino e 9,97 segundos para o género feminino, conforme estudo de Gomes (2014). Como os infratores no comércio, face aos resultados do questionário, são maioritariamente do género masculino, assume-se então o valor 8,72 segundos.

índice de vulnerabilidade					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	baixa vulnerabilidade	30	50,0	50,0	50,0
	média vulnerabilidade	11	18,3	18,3	68,3
	alta vulnerabilidade	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 2 - Índice de vulnerabilidade dos estabelecimentos face à distância do balcão principal.

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Face a esta vulnerabilidade, os lojistas após os 30 metros terão mais dificuldade em identificar características do sujeito, para posteriormente as descrever à polícia. Apesar de não ser estatisticamente significativa ($p>0,05$), muitos dos lojistas que estão no índice de vulnerabilidade média ou alta recorrem à videovigilância. Por outro lado, os lojistas que apresentam um índice de vulnerabilidade baixo, poucos são os que recorrem à videovigilância, cf. Tabela 24.

Uma forma de identificar as quebras é através do inventário, pois dá informação dos produtos adquiridos e sabendo os lucros e registo dos produtos vendidos, consegue-se detetar certos extravios, furtos ou danos de produtos. Dos inquiridos, 88,3% afirma ter inventário.

Verificou-se que 95% detêm seguro para questões de furtos ou roubos, ou outros danos nas instalações. O seguro é importante para reduzir o impacto que o crime pode provocar, os comerciantes (5%) que não o possuem estão expostos a uma vulnerabilidade agravada aquando ocorrência de um crime no seu estabelecimento.

3.3.3. CRIMINALIDADE NO ESTABELECIMENTO

Para saber qual a frequência dos crimes de furto e roubo em estabelecimentos de comércio tradicional, a perceção da problematização, consequências do crime de furto na loja e detetar cifras negras, foram elaboradas 9 questões atinentes a esta temática. Assim, verificou-se que 56,7% foi alvo de furto ou roubo, sendo que das ocorrências apontadas 19 são primárias e pelo menos 86⁵² são furtos reincidentes na loja, cf. Tabelas da 32-36. Do total de 105 ocorrências, 3 foram roubo, pelo que verifica-se que o comércio tradicional é vítima essencialmente de furtos, sem intervenção de ameaça pelo agressor.

Analisando a frequência dos furtos e roubos foi criada uma escala ordinal, onde consideraram-se os números de 1 a 5, em que 1 corresponde a “aumentaram muito”, 2 “aumentaram”, 3 “são sensivelmente os mesmos”, 4 “diminuíram ligeiramente” e 5 “diminuíram bastante”. Com base nestes critérios, os comerciantes afirmam que o furto diurno e o roubo têm-se mantido sensivelmente constantes ao longo dos anos: não

⁵² Como uma das categoria é “4 ou mais vezes” relativamente ao número de ocorrências, não é possível quantificar exatamente o total de ocorrências.

obstante o furto noturno tem aumentado muito o número de ocorrências (Tabelas 38-41). Estes resultados evidenciam a necessidade de uma intervenção preventiva ao nível das estruturas de segurança das lojas para combater o furto à noite, por exemplo através da colocação de grades resistentes.

No que concerne aos alvos dos crimes no comércio tradicional, destacam-se os furtos dos artigos mais pequenos (25%) seguindo o furto dos produtos mais caros (15%), cf. Tabela 37. Estes resultados corroboram a teoria de Clarke (*in* Ekblom, 2011), sobre os “*Hot products*”, pois de acordo com o acrónimo CRAVED, os produtos mais passíveis de serem furtados são os que possuem as características: ocultável; removível; disponível; valioso; usufruível; e descartável. Pode-se atender, também, ao acrónimo VIVA, ou seja, para a realização do furto tem de se ter em consideração os fatores valor, inércia, visibilidade e acessibilidade do alvo.

Numa tentativa de avaliação do impacto do crime, recorreu-se à utilização de uma escala de 4 pontos, em que 1 significa nenhum impacto e 5 muito impacto. Verificou-se que os crimes ocorridos nos estabelecimentos não representam impactos significativos. Na maioria das respostas a esta questão, o crime não provoca nenhum impacto face às afirmações respeitantes ao seguro, medidas de segurança, sazonalidade e sentimento de insegurança. De realçar que existem alguns *missing's* por não ser do conhecimento do inquirido, como é o caso de aumentos de custos de seguro, assim como por não ser aplicável ao estabelecimento em si, relativamente à época de saldos por exemplo (cf. Tabelas 42-53).

Face ao fenómeno criminal, os lojistas reportaram a maioria dos roubos à polícia (66,7%), não obstante relativamente aos furtos, que são mais predominantes, 54,5% das respostas afirmaram que não reportaram nenhum furto ou apenas reportaram alguns daqueles que ocorreram, cf. Tabelas 54-55. Assim, resultam as cifras negras que não permitem ter o conhecimento efetivo da criminalidade, pois o crime registado é diferente do crime real. Como motivos para reportar ou não as ocorrências de furto e roubo, apontaram as seguintes:



Gráfico 2- Motivos para reportar à polícia.

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.



Gráfico 3 - Motivos para não reportar à polícia.

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Elaboração própria.

Face ao exposto, o lojista do comércio tradicional adota como motivos para reportar, essencialmente, a necessidade de ser reportado/seriedade e por questões de seguro.

Porém, existem algumas ocorrências que não chegam ao conhecimento da polícia, porque assume que o crime não teve importância e/ou já foi resolvido no local. As questões do questionário atinentes a esta temática evidenciam um conjunto de possibilidades de resposta, dando abertura para o inquirido considerar mais do que um motivo para reportar ou não.

Questionados os comerciantes sobre as características dos delinquentes, referiram que não reconhecem os indivíduos que roubam e relativamente aos furtos metade dos inquiridos vítimas admitem que reconhecem os perpetradores do crime como sendo, essencialmente, do género masculino, com idade superior a 21 anos e atua sozinho, cf. Tabelas 58-62.

3.3.4. MEDIDAS E DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

Nesta secção pretende-se apresentar as medidas utilizadas para a prevenção do crime nos estabelecimentos de comércio tradicional, qual perceção dos lojistas e que motivos apontam para não utilizar (mais) dispositivos de segurança. O comércio é cada vez mais adepto da utilização das medidas e dispositivos de segurança (Chambel, 2000), tal é comprovado nas respostas dos inquiridos, pois cerca de 87% dos estabelecimentos utilizam medidas ou dispositivos de segurança para prevenir o crime. Importa realçar que a maioria dos estabelecimentos não foi sujeito a uma análise técnica (63%) que permitisse fazer uma avaliação do espaço de modo a distribuir os dispositivos de segurança face às vulnerabilidades do espaço, assim como face ao desenho e utilização do mesmo. Para um comércio como o tradicional requerer uma avaliação técnica do espaço representaria um encargo demasiado elevado face aos eventuais lucros que conseguiria obter, pelo que muitos abstêm-se de o comportar.

Relativamente aos dispositivos de segurança, os lojistas consideram que não incomodam os clientes nem afetam a imagem da loja, e, por outro lado, contribuem para a redução da criminalidade no espaço, assim como, e consequentemente, fomentam o sentimento de segurança dos funcionários e gerentes. No que concerne aos dispositivos da loja, evidenciou-se, em conversa com os comerciantes, que muitos dos dispositivos presentes na loja foram resultado da ocorrência de crimes anteriores, ou já existiam na loja, ou por uma análise prévia que o lojista fez do espaço e das características do meio envolvente. De realçar que, perante a Tabela 81, 87% dos estabelecimentos que não têm dispositivos de segurança não foram alvo de furto ou roubo, e 63,5% tem dispositivos de segurança e foi alvo de furto ou roubo. Parece controverso, mas pode ser explicado porque muitos dos estabelecimentos que foram de crime introduzem *a posteriori* medidas de segurança. Revela-se uma tendência para a prevenção pós vitimação.

Quanto às medidas e dispositivos de segurança nos estabelecimentos observados, verifica-se que os quatro dispositivos mais utilizados são os alarmes de segurança, a videovigilância⁵³, os sinais de aviso e as grades nas montras e portas, cf. Gráfico 4.



Gráfico 4 - Dispositivos de segurança.

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Na categoria “outro dispositivo/medida” salientam-se as seguintes medidas de segurança utilizadas: colocação de um pilar no passeio em frente da montra para evitar danos na montra com viaturas, vidro de montra resistente, redução do número dos produtos mais atrativos para o furto, porta constantemente fechada (aberta apenas ao toque de campainha), criação de zonas de acesso restrito, portas resistentes e grades nos locais de acesso restrito.

Em resultado, procurou-se averiguar uma justificação de não utilização de (mais) dispositivos de segurança, assim, a partir das três opções disponíveis, verificou-se que cerca de 60% das respostas assume que a loja não precisa porque os que possui são suficientes para prevenir o crime, cf. Tabela 78. A segunda resposta mais frequente é muito característica do tipo de comércio em estudo, pois 25% dos comerciantes admitem que não têm capacidade financeira para colocar ou ter mais dispositivos de segurança.

3.3.5. SENTIMENTO DE (IN)SEGURANÇA

O sentimento, enquanto fenómeno emocional, radicado na individualidade de cada ator social tem origem numa estrutura cultural condicionada socialmente (Leal, 2010). O sentimento de insegurança está fortemente relacionada com o crime e os sentimentos de perturbação e inquietação que despoleta. Segundo Roché (1993), uma das razões para o sentimento de insegurança resulta do facto de o crime atingir os indivíduos num aspeto íntimo, ligado ao seu corpo, à sua casa e aos seus bens; assim como pode ser o resultado de uma sociedade cujo controle social se demonstra cada vez mais frágil (Frias, 2004). Neste âmbito, importa perceber o sentimento de insegurança dos funcionários ou gerentes e clientes dentro do espaço comercial.

Com os questionários foi possível apurar que os inquiridos se sentem maioritariamente seguros (53%), assim como são da opinião que os clientes também se

⁵³ Sobre as questões da videovigilância ver Chambel (2000), Guedes Valente (2000) e Vieira (2011).

sentem assim (50%). Apesar de não percecionarem qualquer tipo de insegurança nos clientes o mesmo não ocorre relativamente aos funcionários, pois verifica-se que 10% dos inquiridos se sentem inseguros dentro do estabelecimento.

O sentimento de insegurança não estabelece, de acordo com os resultados do questionário, relações com o género, idade ou habilitações literárias. Assim, conclui-se que a insegurança é transversal a todos os indivíduos, independentemente dos atributos do sujeito. Não obstante, percebe-se que os lojistas que trabalham mais tempo na loja sentem-se mais seguros, a correlação é positiva ($p < 0,05$), cf. Tabela 85.

Apesar de se verificar que não existe relação entre ter sido vítima de furto ou roubo com o sentimento de insegurança, revela-se que os lojistas que não possuem seguro sentem-se mais inseguros, pois aquando o crime o impacto é maior, cf. Tabela 84.

3.3.6. INTERVENÇÃO POLICIAL EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Tendo em vista avaliar perceção dos gerentes e funcionários relativamente ao trabalho e atuação da polícia, os inquiridos foram questionados sobre um conjunto de itens medidos numa escala de 1 a 4, sendo que 1 é “Discordo totalmente” e 4 é “Concordo totalmente”. Com efeito foi possível apurar que relativamente à questão sobre se a polícia consegue controlar o crime que ocorre no comércio, 55% respondeu que concorda, não obstante é importante ter em consideração que 45% discorda, cf. Tabela 86. Esta percentagem permite refletir que a atuação policial não se revela, face à perceção dos comerciantes, eficaz, pelo que no questionário foi deixado um espaço livre para o funcionário ou gerente sugerir alguma solução de melhoria da atuação policial, cf. Tabela 93. Conclui-se que os comerciantes gostariam de um maior policiamento e vigilância nas ruas ($n=25$), pois consideram importante enquanto elementos dissuasores dos comportamentos antissociais e, conseqüentemente, geradores de segurança.



Gráfico 5 - Sugestões de melhoria de atuação policial
Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

No combate à criminalidade, verifica-se que os lojistas estão dispostos a trabalhar com a polícia, assim como consideram que a polícia está disposta a auxiliar com o lojista com conselhos de autoproteção que o permitam ter o estabelecimento mais seguro, assim como o próprio comerciante, cf. Tabelas 86-89.

A PSP com a criação do MIPP, através da Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio, procurou uma Polícia mais próxima e visível no sentido de combater os

comportamentos ilícitos. Para tal, o MIPP tem sob a sua alçada vários programas especiais, de entre os quais o Comércio Seguro. O programa Comércio Seguro, entre outras, tem como valência estabelecer contactos com os gerentes/funcionários dos estabelecimentos comerciais e proporcionar conselhos de segurança aos mesmos de modo a prevenir o crime e incividades, e por sua vez fomentar o sentimento de insegurança. As repostas dos inquiridos face a esta temática revelam que 73% conhece este programa, considerando-o uma iniciativa muito positiva e eficaz, pois 63% dos lojistas admitem que o Comércio Seguro ajudou, efetivamente, a ter os seus estabelecimentos comerciais mais seguros, cf. Tabelas 90-92.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo permitiu recolher algumas considerações relativas à forma como os lojistas pensam a prevenção dos crimes nos estabelecimentos comerciais. A prevenção deve ser olhada a dois níveis: (1) o que é comum a todas as lojas, ou seja, os elementos de segurança base; (2) as medidas de segurança que advêm do contexto onde está inserida a loja.

As medidas de segurança variam conforme as características que o próprio meio oferece, pelo que se torna necessário fazer uma avaliação de risco. Assim, devem-se considerar três níveis de risco nas lojas, por ordem de gravidade: (1) o furto por clientes, eventual ou profissional, que corresponde à maior parte dos desvios no comércio; (2) o furto por funcionário; e (3) o roubo, este tem um reduzido número de incidência nestes espaços, pelo que o nível de risco acaba por ser mínimo. Pode admitir-se, ainda, um quarto nível, que consiste no furto perpetrado por funcionários responsáveis. Estes têm, por delegação de competências, a responsabilidade de controlar e efetuar os depósitos do dinheiro em caixa, pelo que exige alguma confiança do proprietário.

A resposta a estes níveis de risco advém do uso de sistemas de segurança. Numa abordagem contingencial, as medidas de segurança, influenciadas pelas circunstâncias, são encargos que devem prevenir encargos superiores. O comércio visa sempre o lucro, logo para os lojistas se a prevenção for mais custosa que as quebras geradas pelo crime, estes aceitam o crime. Muitas vezes, para ter a vertente dissuasora aliado a menos encargos, os comerciantes recorrem a câmaras de vídeo e sinais de aviso falsos.

As medidas de segurança tendem a ser meramente dissuasoras. Os comerciantes vêem um apoio policial e judiciário reduzido, pois apesar das evidências demonstradas pelos dispositivos de segurança, como a videovigilância, tendo em consideração as leis, que muitas vezes limitam a atuação policial, e as penas judiciais (ausentes muitas vezes), os delinquentes reincidem na prática criminal.

Quanto às características dos indivíduos que praticam o furto eventual, que é o mais predominante nestes estabelecimentos, percebe-se não há diferenças significativas face ao nível social e escalão etário. Assim, o furto pontual é completamente transversal.

Relativamente aos alvos do furto, geralmente são produtos mais pequenos ou mais caros. Com a livre circulação na loja e manuseio dos produtos, os produtos com estas características são facilmente dissimuláveis. Estas ocorrências são facilitadas, também, face às vulnerabilidades dos espaços comerciais, cf. Apêndice J. Assim, apresentamos algumas sugestões de medidas de segurança a adotar no espaço, ver Tabela 3:

Vulnerabilidades	Propostas de implementação
Visibilidade do interior do estabelecimento para a rua deficitária (ausência de vigilância natural)	Reduzir o número de produtos na montra de modo a aumentar a vigilância natural para o exterior da loja. Evitar colocar os produtos mais caros ou apetecíveis na montra (diminuir a atratividade ao ilícito)
Falta de organização do espaço (territorialidade comprometida)	Reorganização do espaço, com menos quantidade de produtos disponíveis (cria a noção de territorialidade e reduz o número de potenciais alvos)
Existência de ângulos mortos (ausência de guarda-capaz)	Eliminação de ângulos mortos através da colocação de espelhos, que permitam vigiar clientes e produtos
Balcões principais de atendimento distantes das portas (controlo de acessos deficitário)	Colocação dos balcões de atendimento mais próximos das portas de acesso à loja, para controlar os acessos e para o funcionário ser visto pelo cliente ou potencial delinquente (cria a ideia de risco para o crime). Ou, então, instalar dispositivos sonoros controlo de acessos, que sinalizem a entrada de clientes.
Expositores altos impedem a vigilância dos funcionários sobre clientes, produtos e portas	Diminuir altura dos expositores de modo a aumentar a vigilância natural do espaço
Produtos fora do espaço comercial, sem vigilância	Posicionar os produtos em locais facilmente observáveis pelo funcionário. Colocar os produtos mais caros ou facilmente furtáveis perto do balcão de atendimento.
Inexistência de dispositivos de segurança	Utilizar medidas de segurança dissuasoras do ilícito, por exemplo através de sinais de aviso. Assim, o perpetrador assume o potencial risco de ser detetado e punido, e desiste da prática criminal.

Tabela 3 - Matriz de vulnerabilidades e propostas de implementação.

Fonte: Elaboração própria.

Portugal é visto internacionalmente como um país seguro, cf. Anexo A. O sentimento de segurança nos espaços advém da sensação de controlo que o mesmo oferece, ou seja, um espaço comercial com dispositivos de autoproteção fornecem maior conforto e segurança tanto aos funcionários como aos clientes, como é comprovado nos questionários.

Os lojistas do comércio tradicional demonstram a necessidade de um maior policiamento e vigilância nas ruas. Como se constatou, esta solicitação não advém de um sentimento de insegurança do funcionário ou gerente nem de uma vitimação, no entanto pode dever-se a outro tipo de influências. O Comércio Seguro da PSP pretende garantir uma atuação próxima do comerciante deixando alguns conselhos de segurança a adotar na loja e consegue uma presença mais constante nas ruas, deixando-as mais policiadas.

Face ao exposto, é importante ter em consideração as questões de segurança no espaço, tendo em análise as características do meio envolvente. Face às noções de risco

deve-se criar medidas alternativas de segurança, preferencialmente menos custosas, para criar um ambiente seguro e, conseqüentemente, fomentar o sentimento de segurança dos clientes e funcionários.

CONCLUSÕES

Em contexto urbano, o comércio tradicional revela-se um elemento económico fundamental à vitalidade das cidades, ao seu dinamismo e atração de pessoas. Contudo, com a globalização e o aparecimento das grandes empresas comerciais, este comércio tem sentido dificuldades em acompanhar e fazer concorrência ao grande comércio, pelo que cada vez mais se vê abandonado e sem grandes capacidades de subsistência.

Uma cidade que pretende viva e em movimento, que se quer para as pessoas e para a interação interpessoal, que se quer fixar jovens e com uma atividade comercial, precisa de ser um local seguro. Sem segurança as pessoas não se fixam, os comércios não são eficazes e sem segurança a cidade pode começar a definhir.

No âmbito da segurança, o comércio revela-se um alvo atrativo para a prática delituosa, pois convergem, em tempo e espaço, os potenciais ofensores, os alvos e os guardiões (Cohen & Felson, 1979). Assim, se o ofensor estiver motivado para o crime e não existir um guardião capaz, surge a oportunidade para o crime. A esmagadora maioria dos furtos em espaços de comércio tradicional advém desta cláusula, a oportunidade, pelo que, sabendo que atuar sobre um agente motivado é difícil, é pertinente intervir nos alvos e na vigilância.

Com o propósito de evitar as oportunidades criminais e provocar o endurecimento dos alvos surge a prevenção situacional. Este tipo de prevenção assenta na teoria sobre a racionalidade da atuação criminosa, embora não seja aplicada a todos os crimes, que considera que o autor age de acordo com a oportunidade que se lhe oferece e concretiza ou não a ação criminosa perante a sua análise simplificada de custo-benefício (Gil, 2007). Aliada à prevenção situacional encontra-se a CPTED, enquanto estratégia de conceção do espaço, com o mesmo propósito de redução das oportunidades criminais, visando a criação de espaços seguros, incentivar ao sentimento de segurança, promover a qualidade de vida e bem-estar do cidadão.

A prevenção situacional é conseguida numa atitude de corresponsabilização entre lojista e polícia. A redução do crime não advém, somente, do reforço da atuação policial, é necessário uma atuação a montante das FS (Valente, 2007), no que concerne conselhos de segurança e gestão do espaço, assim como fazer o acompanhamento e policiamento nas áreas comerciais, e é importante uma intervenção diária do lojista no sentido de adotar medidas de segurança eficazes que previnam o crime nesse espaço e detetar e informar as FS competentes aquando a prática de algum delito na sua loja, com o intuito de a polícia ter o conhecimento, mais aproximado, do fenómeno criminal e adotar estratégias mais direcionadas.

A integração dos comerciantes e outros atores sociais nas questões da segurança, enquanto missão conjunta, surge como uma nova estratégia de policiamento de proximidade. Assim, sustentado na troca de informações, o policiamento de proximidade orientado pelas informações - *Intelligence-Led Policing* (Ekblom, 2011; Silva, 2014) procura averiguar os padrões de ocorrências criminais, observando relações entre diferentes crimes, de modo a fomentar o uso de medidas de segurança eficazes para a prevenção do crime. Esta estratégia cria um conhecimento sobre o fenómeno criminal global e melhora a atuação preventiva a um nível micro, como numa loja de comércio tradicional.

Na freguesia das Avenidas Novas da cidade de Lisboa, local onde se aplicou o estudo empírico, apurou-se a realidade de 60 estabelecimentos comerciais dessa urbe. A realidade da criminalidade nos estabelecimentos comerciais não assume uma relação direta com o sentimento de insegurança dos comerciantes, esta repercute-se muito mais face às fragilidades e impacto que pode advir para o comerciante (e.g. ausência de seguro).

Neste ensejo, os comerciantes, enquanto criadores de segurança na sua loja, intervêm através da adoção de medidas específicas de autoproteção, procurando prevenir o crime, através da redução das oportunidades e aumento do risco, e, simultaneamente, fomentar o sentimento de segurança e bem-estar dos funcionários e clientes. Apesar do anseio pelo reforço de policiamento e vigilância nas ruas, como forma de solução para o crime e elemento criador de segurança, defende-se que a prevenção no comércio não passa por uma intervenção solitária das FS, mas sim um trabalho conjunto entre comerciante e polícia.

Assume-se que a polícia deve intervir *a priori* sobre os locais de comércio, fazendo uma primeira avaliação e sinalizando aspetos que tornem o local mais vulneráveis, de modo a propor soluções, alvo de posterior avaliação, que possibilitem construir um local seguro. Este processo, designado de SARA, fornece um diagnóstico do local, apontando o problema e identificando possíveis soluções. Neste sentido, a PSP, no âmbito do programa de proximidade Comércio Seguro, tem como valências fomentar o sentimento de segurança, alertar para questões essenciais sobre o criminoso (como perfis, *modus operandi*) e sensibilizar para adoção de medidas de autoproteção nos estabelecimentos (como sistema de videovigilância, grades, iluminação, disposição dos expositores de modo a garantir uma vigilância permanente dos clientes). A PSP, através dos princípios da CPTED e da prevenção situacional, pode fornecer orientações ao comerciante de gestão do espaço e controlo do mesmo, de modo a promover a segurança através de medidas de segurança mais eficazes, preferencialmente menos onerosas.

O comércio tradicional, cada vez mais, tem aderido à introdução, para além das medidas informais (e.g. vigilância natural), de dispositivos de segurança formais. Verificou-se que muitos dos estabelecimentos analisados recorrem a medidas como os alarmes de intrusão, videovigilância, sinais de aviso e grades, de modo a prevenir o crime fora do horário de exposição ao público e detetar ou inibir potenciais infratores no período laboral. Os comerciantes recorrem a medidas preventivas assentes em princípios da CPTED e de prevenção situacional. Não obstante, existem diversas vulnerabilidades nos estabelecimentos de comércio tradicional que viabilizam o crime, como a disposição do espaço ou produtos, em alguns casos, que impossibilita a vigilância natural ou o controlo de acessos.

Culminada a investigação, deu-se por cumpridos os objetivos traçados, sustentados nos diversos patamares deste estudo, com recurso de estatísticas da criminalidade e do questionário orientado para os lojistas do comércio tradicional, com o intuito de obter a perceção dos mesmos sobre a criminalidade e dispositivos de segurança, com o intuito de verificar se procuram a prevenção do crime no espaço comercial e de que forma orientam essa prevenção. Esta ferramenta de recolha de dados possibilitou aquilatar sobre o sentimento de insegurança dos comerciantes e sobre a atuação policial neste ramo. Como já referido, verificou-se que o sentimento de insegurança não surge de uma relação causa-efeito das ocorrências criminais, mas percebe-se que certos fatores como contextuais e vulnerabilidades inerentes podem fomentar esse sentimento. A atuação policial neste ramo é vista numa dupla dimensão: primeiro, há uma consciencialização dos comerciantes que a polícia não consegue controlar todo o crime, pelo que o programa Comércio Seguro, apesar de não eliminar o crime, auxilia o comerciante com conselhos de segurança e permite a visibilidade policial. Neste ensejo, percebe-se que a proximidade policial é entendida como algo positivo e vantajoso.

Depois de cumpridos os objetivos propostos, importa responder ao problema desta investigação:

Como se pensa a prevenção criminal no comércio tradicional em meio urbano?

Perante os resultados obtidos neste estudo, percebe-se que a prevenção é pensada, mesmo que sucintamente, tendo por base dois tipos de segurança: a segurança informal e a segurança formal influenciada pelo local onde o estabelecimento está inserido. Neste enlace, como primeira conclusão retira-se que a prevenção e a introdução de medidas de segurança variam, resultando de uma avaliação das características do contexto, ou seja, qual o controlo e segurança que o meio oferece.

A avaliação do meio é feita por fatores de risco a que o estabelecimento possa estar sujeito, em primeiro lugar, percebe-se que uma atividade comercial pode ser alvo de furto por clientes. Na maioria das situações, o furto por clientes é executado pontualmente,

resultando das oportunidades que o espaço ou o guardião/funcionário oferece. Em segundo lugar, assume-se o furto por funcionário (designado de abuso de confiança), que aproveitando uma situação privilegiada, ausência de controlo, aproveita para fazer desvios e obter lucro próprio. Por último, existe o roubo que assume um nível de risco mínimo, pois a incidência desta tipologia de crime nos espaços de comércio tradicional é muito reduzida.

Os comerciantes defendem o uso de dispositivos de segurança como medida dissuasória e consequencialista de comportamentos antissociais. Como se sabe, uma das regras do mercado é a obtenção de lucro, ora se o lojista, numa avaliação custo-benefício, verificar que a introdução de dispositivos de autoproteção correspondem a um custo superior ao suportado com os desvios resultantes do crime, o comerciante conforma-se com a existência de crime no seu espaço. Desta leitura, conclui-se que a introdução de medidas de segurança (formal) são encargos que visam suportar encargos superiores, pelo que, muitas vezes, se verifica o uso sistemas de segurança falsos para reduzir o custo associado e, simultaneamente, consegue-se a mesma função que é dissuadir o potencial ofensor do ato criminal. Ademais, admite-se que os comerciantes instalam dispositivos de segurança aquando vitimação de crime, ou seja, são medidas preventivas com algum carácter reativo, pois surgem da consequência de um crime.

Aliado à ideia que os dispositivos de segurança são respostas contingenciais exclusivamente dissuasórias surge a questão da resposta judicial face à deteção e detenção dos praticantes deste tipo de furtos. Percebe-se que existe um descontentamento geral pois, apesar das provas evidenciadas pelos dispositivos de segurança (e.g. videovigilância) e os custos inerentes ao processo que o lesado tem de suportar, verifica-se que os autores do crime, muitas vezes, não vêm uma sanção para o seu comportamento. Desta feita, o uso de sistemas de segurança tão onerosos revela-se irrelevante.

Relativamente à segurança do espaço e do uso dos sistemas de segurança, o comerciante tem em consideração os aspetos elencados. Importa, também, referir que existe alguma preocupação na disposição dos produtos, não obstante, nesta matéria o comércio tradicional ainda revela muitas fragilidades. Os produtos mais pequenos e os produtos mais caros devem ser colocados em locais facilmente controláveis ou em locais de acesso condicionado. Desta forma, garante-se um maior controlo e vigilância sobre os possíveis alvos.

Perante as conclusões evidenciadas, percebe-se que a prevenção tem por base uma análise custo-benefício e, em muitas situações, aliada a uma vitimação prévia de um crime. Com efeito, percebe-se que uma avaliação técnica do espaço corresponde a um encargo muito elevado para um comércio como o tradicional, pelo que verifica-se um

acomodar dos comerciantes perante as vulnerabilidades dos espaços, ou seja, só adotam medidas de autoproteção quando são alvo de crime e essas não se mostrem mais onerosas que o crime. Assim, corrobora-se a hipótese 1 seguidamente demonstrada:

H1 – No comércio tradicional, e por força das suas características intrínsecas (económicas e sociais), prevalecem as situações de prevenção situacional acomodatória do sentimento de segurança dos comerciantes e que resultam menos vezes da avaliação técnica da vulnerabilidade (exposição ao risco criminal) do espaço comercial.

Conforme evidenciado nos resultados do questionário, corrobora-se a hipótese 2, pois não se verificou uma relação, estatisticamente significativa, entre o estabelecimento ser alvo de furto e ter ou não dispositivos ou medidas de segurança. Pelo que percebe-se que a prevenção situacional e os princípios CPTED são pertinentes para a segurança dos estabelecimentos comerciais, no entanto não os previne na sua totalidade. Isto porque atendemos à teoria da racionalidade do perpetrador do crime, embora aplicável a muitos autores do crime, em especial relativamente ao furto de oportunidade, não o é em termos globais. Importa reter que é uma ferramenta essencial para a prevenção, mas não evita todos os crimes.

H2 – As ocorrências criminais incidentes sobre o espaço comercial tradicional não variam na relação direta com a vulnerabilidade desses espaços.

Desta forma, e no âmbito do Comércio Seguro, a PSP deve estar sensibilizada para as questões de conceção dos espaços e de prevenção situacional dos comportamentos sociais, aconselhando os comerciantes para a adoção de medidas de segurança eficazes, tendo em consideração as características do comércio assim como os elementos contextuais em que está inserido. Com efeito, apesar da PSP intervir em primeira linha, importa trazer à responsabilidade os comerciantes no que concerne às questões de segurança dos seus espaços e incentivá-los à cooperação com polícia no sentido de fomentar a segurança e promover o bem-estar e qualidade nos espaços de comércio tradicional.

No presente estudo reconhece-se como limitações a dimensão da amostra dos questionários que se deveria aumentar de forma a obter resultados mais sustentáveis e reflexos da realidade do comércio tradicional num todo. Outra limitação apontada consiste na recusa dos lojistas quanto à aplicação dos questionários como ao registo fotográfico.

Como sugestões para futuras investigações sugere-se a aplicação de um estudo idêntico com o intuito de perceber como é pensada a prevenção nos centros comerciais, tanto lojas como espaços comuns do edificado, e comparar com o comércio tradicional.

Assim como sugere-se para trabalhos futuros, comparar a realidade comercial de uma metrópole com uma pequena cidade, de modo a perceber a influência do contexto no comércio tradicional.

LISTA DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 16-05-2012.
- Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 11-07-2012.
- Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 26-03-2015.
- Aires, S. (2016). *Avenidas Novas*. Observatório de Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa. Acedido em 14 de março de 2016, in <http://observatorio-lisboa.eapn.pt/freguesias/avenidas-novas/>.
- Alcohol Advisory Council of New Zealand (ALAC) (2012). *Crime Prevention through Environmental Design (CPTED) for licensed premises*. Nova Zelândia: New Zealand Police.
- Almeida, M. R. C. (1984). *Uma estatística dos crimes chegados ao conhecimento das autoridades: a transparência enganadora dos números?*. (pp. 207-234). Coimbra: Faculdade de Direito.
- Andresen, M. (2010). The place of environmental criminology within criminological thought. In M. Andresen, P.J. Brantingham & J. Kinney (Eds.), *Classics in Environmental Criminology*, (pp. 6-28). Boca Raton: Simon Fraser University Publications and CRC Press.
- Associação Portuguesa de Centros Comerciais (APCC) (s.d.). *Centros comerciais*. Retirado de <http://www.apcc.pt/centros/sobre.aspx>.
- Atlas, R. I. (2013). *21st Century Security and CPTED – Designing for Critical Infrastructure Protection and Crime Prevention*. Estados Unidos: Taylor & Francis Group, LLC.
- Bamfield, J. A. (2012). *Shopping and crime*. Reino Unido: Palgrave Macmillan.
- Bamfield, J. A. (2013). *Changing retail, changing loss prevention*. United Kingdom. Acedido em 20 de outubro de 2015, in http://all-tag.com/wp-content/uploads/2013/04/GRTB_Changing_Retail_Changing_Loss_Prevention_2013.pdf
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (4.^a ed.). Lisboa: Edições 70.
- Beccaria, C. (1764). *Dos Delitos e das Penas*. Ridendo Castigat Mores. Acedido em 20 de janeiro de 2016, in <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/eb000015.pdf>.
- Beck, A. & Chapman, P. (2003). *Hot spots in supply chain: Developing and understanding of what makes some retail stores vulnerable to shrinkage*. Reino Unido: University of Leicester.
- Becker, G. S. (1974). *Crime and Punishment: An Economic Approach*. Chicago: University of Chicago and National Bureau of Economic Research. Acedido em 3 janeiro 2016, in <http://www.nber.org/chapters/c3625.pdf>.

- Besma, L. (2009). *Pour une meilleur eviabilité des parcs publics urbains tunisiens: une géographie des incivilités e des délits dans les parcs publique des villes de la tunisie du nord*. Paris: École doctor able ABIES.
- Bondaruk, R. L. (2008). *Prevenção do crime através do desenho urbano* (3.^a ed.). Paraná: Autores Paranaenses
- Brannen, J. (2005). *Mixed methods research: a discussion paper*. ESRC National Centre for Research Methods, NCRM/005. Acedido em 12 de fevereiro de 2008, in <http://www.ncrm.ac.uk/publications/methods.php>.
- Brantingham, P., & Brantingham, P. (2011). "Crime pattern theory". In Wortley, R., & Mazerolle (Ed.), *Environmental criminology and crime analysis*. Nova Iorque: Routledge.
- Brantingham, P. & Faust (1976). A Conceptual Model of Crime Prevention. *Crime and Delinquency*, 22, 284-96.
- Brandão, L. (2014). Da idade moderna às contemporâneas: notas para uma crítica do urbanismo modernista. *Revista Territórios & Fronteiras*, vol. 7, n.1, pp. 247-271.
- Caiado, R. A. (2013). *O sentimento de insegurança e a sua interação com a criminalidade*. (Dissertação de mestrado em ciências jurídicas e políticas). Lisboa: Universidade Autónoma de Lisboa.
- Campos, M. d. (2008). Escolha racional e criminalidade: uma avaliação crítica do modelo. 22, 93-110. Acedido em 3 Novembro 2015, in http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista_sjrr/article/viewFile/92/95
- Cardone, C. A. (2006). *Opportunity makes the thief: Analysis of the physical cues that influence shoplifter perceptions of the retail interior and the decision to steal*. Florida: Universidade da Florida.
- Carvalho, T. M. P. (2009, 6 de maio). "A OCASIÃO FAZ O LADRÃO - Como prevenir a delinquência através do controle situacional". *Revista Eletrônica de Ciências Jurídicas*, 2. Acedido em 30 novembro 2015, in http://www2.mp.ma.gov.br/ampem/artigos/artigo2004/Ocasiao_ladrao.pdf
- Carvalho, A. (2015). *A Segurança Urbana e o Desenho do Espaço Público: contributos para a prevenção do crime e de incivildades*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Carvalho, R. (2015). *A influência das políticas públicas de segurança do Reino Unido na realidade portuguesa*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Cerqueira, H. R. M. (2012). *A "criminalidade de rua" na freguesia do Campelo: estudo caso*. Lisboa: Academia Militar.

- Chambel, É. (2000). A videovigilância em locais de domínio público de utilização comum. (Dissertação final de licenciatura em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Chaplin, R., Flatley, J., & Smith, K. (2011). *Crime in England and Wales 2010/11: Findings from the British Crime Survey and police recorded crime*. Reino Unido: Home Office. Acedido em 17 janeiro 2016, in <http://www.homeoffice.gov.uk/publications/science-research-statistics/researchstatistics/crime-research/hosb1011/>.
- Clarke, R. (1997). *Situational Crime Prevention Successful Case Studies*. (2.^a ed.). Estados Unidos da América: Harrow and Heston, Publisher
- Clarke, R. (1999). *Hot products: Understanding, anticipating and reducing demand for stolen goods*. Reino Unido: Home Office.
- Clemente, P. J. (2000). *A polícia em Portugal: Da dimensão política contemporânea da segurança pública, 2*. (Tese de doutoramento não publicada). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Clemente, P. J. (2012). Políticas de Segurança – Desafios e Rumos. In A. Lara (Coord.), *Caos Urbano*. (pp. 91-117). Lisboa: Pactor.
- Código Penal Português.
- Cohen, L., & Felson, M. (1979). "Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach". In *American Sociological Review*, 44, 588-608.
- Constituição da República Portuguesa.
- Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (1987). "Understanding Crime Displacement: An Application of Rational Choice Theory". In H. Stuart & W. Einstader (Eds.), *The Criminology Theory Reader*. (pp. 45-56). Nova Iorque: University Press.
- Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (2003). Opportunities, precipitators and criminal decisions: a reply to Wortley's critique of situational crime prevention. *Crime Prevention Studies*, 16, pp. 41-96.
- Cornish, D. B., & Clarke, R. V. (2011). "The rational choice perspective". In Wortley, R., & Mazerolle (Ed.), *Environmental criminology and crime analysis*. Nova Iorque: Routledge.
- Costa, P. S. M. (2002). *A resposta policial ao sentimento de insegurança dos idosos: O Programa "Apoio 65 – Idosos em Segurança"*. Tese de Licenciatura em Ciências Policiais, edição não revista e policopiada. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Cozens, P. (2011). "Crime prevention through environmental design". In Wortley, R., & Mazerolle (Ed.), *Environmental criminology and crime analysis* (Pp. 153-177). Nova Iorque: Routledge.

- Cozens, P.M. (2014). *Think Crime! Using Evidence, Theory and Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED for Planning Safer Cities*. Austrália: Praxis Education.
- Cozens, P., & Love, T. (2015). A Review and Current Status of Crime Prevention through Environmental Design (CPTED). *Journal of Planning Literature*, 20. Western Australia: Sage.
- Cozens, P., Saville, G. & Hillier, D. (2005, abril). Crime prevention through environmental design (CPTED): a review and modern bibliography. *Property Management Vol. 23 No. 5*.
- Crawford, A. (1998). *Crime prevention & community safety. Politics, policies & practices*. Edinburgh Gate: Longman.
- Crowe, T. (2000). *Crime Prevention Through Environmental Design: applications of architectural design and space management concepts*. (2.^a ed.). Estados Unidos da América: National Crime Prevention Institute.
- Crowe, T. D. (1991). *Crime Prevention Through Environmental Design: applications of architectural design and space management concepts*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Crowe, T. D. (2009). *Crime Prevention Through Environmental Design: Applications of Architectural Design and Space Management Concepts*. (2.^a ed.) EUA: Elsevier.
- Crowe, T. D. (2013). *Crime Prevention Through Environmental Design*. (3.^a ed.) Estados Unidos da América: Elsevier.
- Crowe, T. D., & Zham, L. D. (1994). Crime prevention through environmental design. *NAHB Land Development magazine*, 22-27.
- Cunha, R. (2013). *Arrumadores de automóveis: do sentimento de insegurança à utilidade social*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Cusson, M. (2006). *Criminologia*. Cruz Quebrada: Casa das Letras.
- Debarbieux. (1996). *La Violence en milieu scolaire: perspectives comparatives*. Bordeaux.
- Debarbieux, E. (2001). *A violência na Escola Francesa: 30 anos de Construção Social de Objecto (1967-1997)*. (F. S. Francisco, Trad.). Educação e Pesquisa.
- Declaração Universal dos Direitos do Homem.
- DGAI (2013). *CPTED: Prevenção criminal através do espaço construído - Guia de boas práticas*. Lisboa: Direcção Geral da Administração Interna.
- Dias, J. F & Andrade, M. C. (2013). *Criminologia: O Homem delinquente e a Sociedade Criminógena*. Coimbra: Coimbra Editora.

- Diretiva Estratégica n.º 10/2006 de 15 de maio, da *Direção Nacional da PSP*, Departamento de Operações. (Programa Integrado de Policiamento de Proximidade).
- Diretiva Estratégica n.º 16/2006 de 26 de julho, da *Direção Nacional da PSP*, Departamento de Operações PSP.
- Diretiva Operacional n.º 01/2011, de 31 de Janeiro, da *Direção Nacional da PSP*, Departamento de Operações.
- Durão, S. (2008). *Patrulha e Proximidade: Uma etnografia da polícia em Lisboa*. Coimbra: Edições Almedina.
- Durkheim, Emile (1895). *A divisão do trabalho social*. Lisboa: Presença.
- Ekblom, P. (2011). "Designing products against crime". In Wortley, R. & Mazerolle, L. (Ed.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (Pp. 247-262). Nova Iorque: Routledge.
- Elias, L. M. (2014, outubro). *Dimensões securitárias na contemporaneidade*. Lição apresentada na abertura solene do ano letivo 2014/2015. Lisboa. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- EN 14383-1. (2006a). *Prevention of crime: Urban planning and building design*. Brussels: European Committee For Standardization.
- EN 14383-1. (2006b). *Prevention of crime: Urban planning and design - Part 4: Shops and offices*. Bruxelas: European Committee For Standardization.
- Esteves, A. (1999). *A criminalidade na cidade de Lisboa: Uma geografia da insegurança*. Lisboa: Edições Colibri.
- Felson M. & Clarke, R. (1998). Opportunity Makes the Thief: Practical theory for crime prevention. *Police Research Series*. London: Home Office. Recuperado de <http://www.popcenter.org/library/reading/pdfs/thief.pdf>
- Felson, M. (2002). *Crime and everyday life*. (3.ª ed.) Estados Unidos da América: Sage Publications. Acedido em 12 outubro 2015, in https://books.google.pt/books?id=m9nBEvKBG6wC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Felson, M. (2011). "Routine activity approach". In Wortley, R., & Mazerolle (Ed.), *Environmental criminology and crime analysis*. Nova Iorque: Routledge.
- Fernandes, L. F. (2007). "Jacobs, Newman e C. Ray Jeffery". Contributos para a prevenção da criminalidade. In M. Valente (Coord), *Urbanismo Segurança e Lei*. (Tomo I, pp. 33-60). Coimbra: Edições Almedina.
- Fernandes, D. F. J.. (2010). *Urbanismo e Segurança: contributos da concepção, manutenção e utilização do espaço para a prevenção criminal - Uma abordagem*

- ao Bairro da Bela Vista, em Setúbal. (Dissertação de Mestrado). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Fernandes, J. L., & Carvalho, M. C. (2000). Problemas no estudo etnográfico de objectos fluídos - os casos do sentimento de insegurança e da exclusão social. *Educação, Sociedade & Culturas*, n.º 14.
- Fernandes, L. (2004). "As bases ecossociais do sentimento de insegurança". In *Educação, Sociedade e Cultura*, 21, 93-112.
- Fernandes, L. & Pinto, M. (2008). A Juventude Urbana pobre e cidade predatória, O gunga como figura da ameaça. In M. Cunha (Org.), *Aquém e Além da Prisão: cruzamentos e perspectivas*. Porto: 90 Graus Editora.
- Fernandes, L. F. (2006). *A sociedade de risco e a liquidificação da segurança*. (Trabalho final do 2.º Curso de Direcção e Estratégia Policial, não publicado). Lisboa: ISCPSI.
- Fernandes, J. A. R., Cachinho, H. A. P., & Ribeiro, C. V. (2000). *Comércio tradicional em contexto urbano: dinâmicas de modernização e políticas públicas*. Porto: Gabinete de Estudos e Desenvolvimento e Ordenamento - FLUP.
- Fernandes, T. (2009). *Contributo das incivildades para o sentimento de insegurança: a prostituição de rua e a actuação da Polícia de Segurança Pública*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Ferreira, E. V. (1998). *Crime e insegurança em Portugal: Padrões e tendências, 1985-1996*. Oeiras: Celta Editora.
- Ferreira, F. M. M. (2014). *O policiamento de proximidade: o caso especial do programa "Comércio Seguro" da baixa da cidade do Porto*. (Dissertação de mestrado em criminologia). Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Frias, G. (2004). A construção social do sentimento de insegurança em Portugal na actualidade. In *VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais*. Coimbra: FCSH-UL.
- Friedrichs, D. O. (2013). *Transcending the conventional definition of crime: toward a twenty-first century criminology*. Atlanta: University of Scranton.
- Garofalo, J. (1981). The fear of crime: Causes and consequences. *The Journal of Criminal Law & Criminology*, 72 (2), 839-859.
- Geason, S, & Wilson, P., R. (1989). *Designing out crime: Crime Prevention through Environmental Design*. Austrália: Australian Institute of Criminology.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (2ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Gil, M. (2007). *Shoplifters on shop theft: implications for retailers*. Reino Unido: Perpetuity Research & Consultancy International (PRCI) Ltd

- Global Peace Index (2015). *Measuring peace, its causes and its economic value*. Institute for Economics & Peace. Acedido em 27 janeiro 2016, in http://economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2015/06/Global-Peace-Index-Report-2015_0.pdf
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In *Revista de Administração de Empresas*, 35 (2), 57-63.
- Gomes, P. (2006, janeiro). *Segurança e reformas policiais na Europa: O caso de Portugal. I Seminário internacional de gestão e segurança pública e justiça criminal*. Rio de Janeiro. Acedido em 23 novembro 2015, in <http://www.propoi.uff.br/ineac/curso/nufep/art.s/palestrantes/18/91.pdf>.
- Gomes, P. V. (1998). A prevenção situacional na moderna criminologia. In *Polícia Portuguesa*, 109, p. 25-28.
- Gomes, P. V. (2007). A prevenção criminal através do ordenamento do espaço urbano: subsídios para uma agenda nacional. In Valente, M. M. G. (Coord.), *Urbanismo, Segurança e Lei* (Vol. 1, pp. 61-79). Coimbra: Almedina.
- Gomes, D. (2014). *Testes de aptidão física do processo de recrutamento e seleção dos candidatos do ISCPSP: sensibilidade, especificidade e validade do teste de 60 metros*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Guerra, L. F. (2007). *Criminalidade e Adaptação: percepções e estratégias dos comerciantes da cidade de Elvas*. Lisboa: Universidade de Lisboa - Faculdade de Medicina de Lisboa.
- Hein, A. (2006). CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design): Una alternativa para la prevención de la delincuencia y la reducción del temor. Chile: Universidad de Chile.
- Hirt, S. & Zahm, D. (2012). *The Urban Wisdom of Jane Jacobs*. Nova Iorque: Routledge. Acedido em 15 dezembro 2015, in [https://books.google.pt/books?id=n2ZS4VbXUxwC&pg=PA210&lpg=PA210&dq=Angel,+S.+\(1968\)+Discouraging+crime+through+city+planning.+Working+Paper+No.+75,+University+of+California,+Berkeley.&source=bl&ots=8gDUBokxGR&sig=5hj7SEN_T1JXjZT2JgDBe0Hnd2M&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwjl5r69-s_KAhVIQBokHTwPBuAQ6AEIJjAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?id=n2ZS4VbXUxwC&pg=PA210&lpg=PA210&dq=Angel,+S.+(1968)+Discouraging+crime+through+city+planning.+Working+Paper+No.+75,+University+of+California,+Berkeley.&source=bl&ots=8gDUBokxGR&sig=5hj7SEN_T1JXjZT2JgDBe0Hnd2M&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwjl5r69-s_KAhVIQBokHTwPBuAQ6AEIJjAB#v=onepage&q&f=false)
- INE (2011). *Census 2011*. Acedido de www.ine.pt.
- INE (2012). *Principais indicadores económicos*. Acedido em 10 março 2016, in https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_cnacionais2010&perfil=220674402&INST=220616736&contexto=am.

- Jacobs, J. (1992). *Déclin et sur vie des grandes villes américaines* (trad. de Claire Parin-Senemaud). Saint-Vincent: Pierre Mardaga.
- Jeffery, C. R. (1971). *Crime Prevention Through Environmental Design*. Beverly Hills, CA: Sage Publications
- Jeffery, C. R. (2000). "CPTED: Past, Present, and Future". In *International CPTED Association*, vol. 3, 7.
- Junior, J. C. (2015). Reacção Social e Prevenção da Criminalidade. Em J. C. Júnior, *Manual de Criminologia* (pp. 59 - 68). Salvador da Baía: Editora Jurídica Da Bahia. Acedido em 1 dezembro 2016, in <http://www.editorajuspodivm.com.br/i/f/59-68%20manual%20de%20criminologia.pdf>
- Junta de Freguesia Avenidas Novas (2015). Shopping Diretório. In *Avenidas Novas: tudo o que precisa saber educação, comer e beber, dormir, beleza, comércio, saúde e serviços (Diretório 2015/2016)*, 35-43.
- Kamalipour, H., Faizi, M. & Memarian, G. (2014, junho). Safe Place by Design: Urban Crime in Relation to Spatiality and Sociality. *Current Urban Studies*, 2014, 2, 152-162.
- Ketele, J. M., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia da recolha de dados: Fundamentos dos métodos de observações, de questionário, de entrevistas e de estudo de documentos*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos da metodologia científica*. (5ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Leal, J. M. P. (2010). O sentimento de insegurança na discursividade sobre o crime. In *Sociologias*, 12, n.º23, Pp. 394-427.
- Leal, T. (2011). *O contributo das incivildades para o sentimento de insegurança: o fenómeno da toxicodependência*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Lextec (S. d.) *Comércio tradicional, comércio de rua*. Acedido em 8 outubro 2015, in http://www.instituto-camoes.pt/lextec/por/domain_3/definicion/17703.html (5 de janeiro de 2016).
- Lei n.º 85/2015, de 7 de agosto, estabelece a reorganização administrativa de Lisboa.
- Leitão, J. (2000). Sentimentos de insegurança. *Revista da Polícia Portuguesa*, 125, 2, 2-13.
- Leite, H. (2015). *As incivildades e o sentimento de insegurança dos turistas internacionais: um estudo exploratório na cidade de Lisboa*.(Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: ISCPSI.
- Lombroso, C. (2006). *The criminal man* (trad. M. Gibson & N. Rafter). Estados Unidos: Duke University Press.

- Lourenço, N. (2010). *Cidades e sentimento de insegurança: violência urbana ou insegurança urbana?*. Atlântica: Universidade Atlântica.
- Lund, T. (2005). The Qualitative–Quantitative Distinction: Some comments. In *Scandinavian Journal of Educational Research*, 49 (2), pp. 115-132.
- Lynch, K. (1960). *A imagem da cidade*. Lisboa: Edições 70.
- Lynch, K. (2007). *A boa forma da cidade*. Lisboa: Edições 70.
- Machado, C. (2004). *Crime e Insegurança: discursos do medo, imagens do outro*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Machado, P. (2006). Insegurança urbana: questões de proximidade e distanciamento ao problema social. *Encontro Cidade para o cidadão. O planeamento de pormenor em questão – Textos de opinião*, 9. Ordem dos Arquitectos.
- Machado, P. (2008). “Abordagem sócio-ecológica do comportamento anti-social em meio urbano”. In *Actas do VI Congresso Português de Sociologia*, Lisboa: APS.
- Machado, P. (2011). Segurança pública e desenvolvimento urbano: A prevenção do crime através do espaço construído. In *Série Política de Cidades*, 7.
- Maricato, E. (2001). *Morte e vida do urbanismo moderno*. São Paulo. Acedido em 18 novembro 2015, in http://www.fau.usp.br/deprojeto/labhab/biblioteca/textos/maricato_resenhajacobs.pdf
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Acedido em 20 setembro 2015, in <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>.
- Matias, M. (2008). *Desarrumar o medo... O arrumador de carros como figura do medo na cidade*. (Dissertação de Mestrado em Temas de Psicologia). Porto: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- McCord, E. S. & Ratcliffe, J. H. (2009). “Intensity value analysis and the criminogenic effects of land use features on local crime patterns”. In *Crime Patterns and Analysis*, 2 (1), pp. 17-30.
- Mintzberg, H. (2004). *Estrutura e Dinâmica das Organizações*. Lisboa: Dom Quixote.
- Monchuk, L. (2011). The Way Forward in Designing Out Crime?: Greater Manchester Police Design for Security Consultancy. *Safer Communities: a journal of practice, opinion, policy and research*, 10 (3). pp. 31-40.
- Moreira, M. (2008). *Incivilidades e sentimento de insegurança: estudo exploratório sobre o papel dos elementos das forças de segurança face à prostituição de rua*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Morrison, W. (2004). *What is crime? Contrasting definitions and perspectives*. Acedido em 23 março 2016, in https://www.issafrica.org/crimehub/uploads/hale2e_ch01.pdf

- Neves, A. V. (2012). A criminalidade de rua e o contexto. *VII Congresso Português de Sociologia*. Porto: Sociedade, Crise e Configurações.
- Newman, O. (1972). *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*. New York: MacMillan Publishing.
- Newman, O. (1973). *Defensible Space*. Londres: Architectural Press.
- Newman (1996). *Creating defensible space*. U.S. Department of Housing and Urban Development Office of Policy Development and Research
- Ofício OP nº 4822, de 12 de julho de 2010, da *Direção Nacional da PSP*, Departamento de Operações.
- Oliveira, J. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento: a emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Almedina.
- Paixão, J. (2008). *Comércio e distribuição*. Lisboa: CECOIA.
- Parto, S. & Ziabakhsh, N. (2015, 25 de julho). Study the Role of Architecture and Environmental Design in Crime Prevention with Emphasis on CPTED. *Approach. Journal of Civil Engineering and Urbanism*, vol. 2, 4, pp. 165-169.
- Pereira, J., Pires, F., Miranda, J., Oliveira, A., & Santos, L. (2015). *O Comércio Tradicional: Prevenção da Criminalidade Através do Design Ambiental*. Lisboa: Open Mind ESEGUR.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais* (4ª ed.). Lisboa: Gradiva.
- Ramos, Ó. F. (2012). *O furto em espaços comerciais: contributos para a compreensão das dinâmicas do crime e da prevenção no contexto*. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Relatório Anual de Segurança Interna (2013) Lisboa: Gabinete do Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna.
- Relatório Anual de Segurança Interna (2015). Lisboa: Gabinete do Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna.
- Ribeiro, J. C. J. F. (2006). *Combate à criminalidade, prevenção da ordem pública e informações policiais: Uma abordagem integrada*. (Trabalho final do 2.º Curso de Direcção e Estratégia Policial, não publicado). Lisboa: ISCPSP.
- Ricardo, C., Siqueira, P. & Marques, C. (2013). Estudo conceitual sobre os espaços urbanos seguros. *Revista Brasileira de Segurança Pública* 7(1), 200-216. Recuperado de <http://revista.forumseguranca.org.br/index.php/rbsp/article/download/212/139>
- Roché, S. (1991). Insécurité: Incivilités, citoyenneté et ordre public. In Y. Bernard & M. Segaud (Eds.), *La ville inquiète: Habitat et sentiment d'insécurité* (pp. 135-155). La Garenne-Colombes: Éditions de L'Éspace Européen.

- Roché, S. (1993). *Le sentiment d'insécurité*. Paris: PUF.
- Roché, S. (2002). *Tolérance Zéro? Incivilités et insécurité*. Paris: Odile Jacob.
- Rosenbaum, D. P., Lurigio, A.J. & Davis, R. C. (1998). *The prevention of crime – social and situational strategies*. Estados Unidos: Wadsworth Cengage Learning.
- Sarmiento, M. (2013) *Metodologia científica para elaboração, escrita e apresentação de teses*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Saville, G., & Cleveland, G. (2008). “Second-Generation CPTED – The Rise and Fall of Opportunity Theory”. In Randall I. Atlas, *21st Century Security and CPTED – Designing for Critical Infrastructure Protection and Crime Prevention* (Pp. 79-90). Estados Unidos: Taylor & Francis Group, LLC.
- Scott, M., Eck, J., Knutsson, J., & Goldstein, H. (2011). “Problem-oriented policing and environmental criminology”. In Wortley, R. & Mazerolle, L. (Ed.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (Pp. 221-246). Nova Iorque: Routledge.
- Sento-Sé, J. T (2011). Prevenção ao crime e teoria social. *Lua Nova*, 83, 9-40. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ln/n83/a02n83.pdf>.
- Sherman, L. W. (1995). Hot spots of crime and criminal careers of places (pp. 35-52). Maryland: University of Maryland.
- Skolnick, J. H. & Bayley, D. H. (2006). Policiamento comunitário: questões e práticas através do mundo. *Série Polícia e Sociedade*, 6.
- Silva, E. S. F. S. (2014). *Policiamento de Proximidade e Intelligence-Led Policing: A necessidade da partilha de informação para um melhor desempenho Policial*. (Mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Sgurança Interna.
- Sorensen, S., Hayes, J. G., & Atlas (2008). “Understanding CPTED and Situational Crime Prevention”. In Randall I. Atlas, *21st Century Security and CPTED – Designing for Critical Infrastructure Protection and Crime Prevention* (Pp. 53-78). Estados Unidos: Taylor & Francis Group, LLC.
- Sousa, A. F. (2015, 24 de setembro). Lisboa é a 11^a cidade turística mais popular do mundo. *Económico*. Acedido em 12 março 2016, in http://economico.sapo.pt/noticias/lisboa-e-a-11-cidade-turistica-mais-popular-do-mundo_229778.html (12 de março de 2016).
- Spelman, W. (2004). Optimal Targeting of Incivility-Reduction Strategies. *Journal of Quantitative Criminology*, 20, 63-88.
- Standard Eurobarometer 83 (2015). *Public Opinion in the European Union*. European Commission. Acedido em 12 março 2016, in http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb83/eb83_first_en.pdf.

- Tappan, P. W. (1947). Who is the criminal?. *American Sociological Review*, 12, pp. 96-102.
- Taylor, R. B. & Harrell, A. V. (1996). *Physical Environment and Crime*. National Criminal Justice Reference Service.
- União de Associações do Comércio e Serviços (UACS) (s.d.). *Estudo do comércio de Lisboa*. Acedido em 8 setembro 2015, in <http://www.uacs.pt/pdfs/1125585964estudocomerciolisboa.pdf>
- United Nations Office on Drugs and Crime (2011). *Manual de Introdução sobre o Policiamento do Espaço Urbano*. Nova Iorque: Nações Unidas.
- Valério, M. A. (2009). *Modelo Integrativo de Explicação do Sentimento de Insegurança*.
- Valente, M. G. (2000). Videovigilância. In *Polícia Portuguesa*, 123, 2-5.
- Valente, M. M. G. (2007). A legislação urbanística: lacuna da intervenção prévia das forças de segurança. In Valente, M. M. G. (Coord.), *Urbanismo, Segurança e Lei* (pp. 123-135). (Vol. 1). Coimbra: Almedina
- Vaz, M. J. (1998). *Crime e Sociedade: Portugal na 2ª Metade do Século XIX*. Oeiras: Celta Editora.
- Vieira, A. (2011). *Sistemas de videovigilância CCTV*. (Dissertação de mestrado em ciências policiais). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
- Wagers, M.; Sousa, W. & Kelling, G. (2011). "Broken Windows". In Wortley, R. & Mazerolle, L. (Ed.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (Pp. 247-262). Nova Iorque: Routledge.
- Wilson, J. Q. & Kelling, G. L. (1982). Broken Windows: The police and neighborhood safety. *The Atlantic Monthly*, 249. Acedido em 19 dezembro 2016, in http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/304465/?single_page=true.
- Wortley, R. (2011). "Situational precipitators of crime". In Wortley, R. & Mazerolle, L. (Ed.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (Pp. 247-262). Nova Iorque: Routledge.
- Wortley, R. & Mazerolle, L. (2011). *Environmental Criminology and Crime Analysis*. Nova Iorque: Routledge.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (2ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zahm, D. (2007). Using crime prevention environmental design in problem solving. *U.S Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services, Problem-solving tools series*, 8.

ANEXOS

ANEXO A – ÍNDICE DE PAZ GLOBAL E EUROPEIA 2015

RANK	COUNTRY	SCORE	RANK	COUNTRY	SCORE	RANK	COUNTRY	SCORE
1	Iceland	1.148	11	Portugal	1.344	21	Spain	1.451
2	Denmark	1.150	12	Ireland	1.354	22	Hungary	1.463
3	Austria	1.198	13	Sweden	1.360	23	Slovakia	1.478
4	New Zealand	1.221	14	Belgium	1.368	24	Singapore	1.490
5	Switzerland	1.275	15	Slovenia	1.378	25	Mauritius	1.503
6	Finland	1.277	16	Germany	1.379	26	Romania	1.542
7	Canada	1.287	17	Norway	1.393	27	Croatia	1.550
8	Japan	1.322	18	Bhutan	1.416	28	Malaysia	1.561
9	Australia	1.329	19	Poland	1.430	29	Chile	1.563
10	Czech Republic	1.341	20	Netherlands	1.432	30	Qatar	1.568
40	Latvia	1.695	49	United Arab Emirates	1.805	60	Argentina	1.865
41	Laos	1.700	51	Malawi	1.814	61	Greece	1.878
42	South Korea	1.701	52	Albania	1.821	62	Nepal	1.882
43	Mongolia	1.706	53	Bosnia & Herzegovina	1.839	63	Lesotho	1.891
44	Uruguay	1.721	54	Ghana	1.840	64	Panama	1.903
45	France	1.742	55	Zambia	1.846	64	Tanzania	1.903
46	Indonesia	1.768	56	Vietnam	1.848	66	Gabon	1.904
46	Serbia	1.768	57	Montenegro	1.854	67	Madagascar	1.911
48	Namibia	1.784	58	Timor-Leste	1.860	68	Cyprus	1.924
49	Senegal	1.805	59	Sierra Leone	1.864	69	Kosovo	1.938
80	Mozambique	1.976	91	Armenia	2.028	102	Djibouti	2.114
81	Equatorial Guinea	1.987	92	Guyana	2.029	103	Brazil	2.122
82	Cuba	1.988	92	Peru	2.029	104	Algeria	2.131
83	Burkina Faso	1.994	94	United States	2.038	105	Cote d'Ivoire	2.133
84	Bangladesh	1.997	95	Saudi Arabia	2.042	106	Turkmenistan	2.138
84	Ecuador	1.997	96	Papua New Guinea	2.064	107	Bahrain	2.142
86	Morocco	2.002	97	Trinidad and Tobago	2.070	108	Tajikistan	2.152
87	Kazakhstan	2.008	98	Haiti	2.074	109	Jamaica	2.153
88	Angola	2.020	99	Gambia	2.086	110	Belarus	2.173
89	Paraguay	2.023	100	Dominican Republic	2.089	111	Cambodia	2.179
90	Bolivia	2.025	101	Swaziland	2.102	111	Uganda	2.179
124	China	2.267	135	Turkey	2.363	146	Colombia	2.720
125	Zimbabwe	2.294	136	South Africa	2.376	147	Yemen	2.751
126	Thailand	2.303	137	Egypt	2.382	148	Israel	2.781
127	Eritrea	2.309	138	Iran	2.409	149	Libya	2.819
128	Mali	2.310	139	Rwanda	2.420	150	Ukraine	2.845
129	Niger	2.320	140	Chad	2.429	151	Nigeria	2.910
130	Burundi	2.323	141	Philippines	2.462	152	Russia	2.954
130	Myanmar	2.323	142	Venezuela	2.493	153	North Korea	2.977
132	Azerbaijan	2.325	143	India	2.504	154	Pakistan	3.049
133	Kenya	2.342	144	Mexico	2.530	155	Democratic Republic of the Congo	3.085
134	Cameroon	2.349	145	Lebanon	2.623			
						70	Moldova	1.942
						71	Jordan	1.944
						71	Togo	1.944
						71	Macedonia	1.944
						74	Nicaragua	1.947
						74	Oman	1.947
						76	Tunisia	1.952
						77	Benin	1.958
						78	Liberia	1.963
						79	Georgia	1.973
						113	Uzbekistan	2.187
						114	Sri Lanka	2.188
						115	Congo	2.196
						116	Honduras	2.210
						117	Guinea	2.214
						118	Guatemala	2.215
						119	Ethiopia	2.234
						120	Guinea-Bissau	2.235
						121	Kyrgyzstan	2.249
						122	Mauritania	2.262
						123	El Salvador	2.263
						156	Sudan	3.295
						157	Somalia	3.307
						158	Central African Republic	3.332
						159	South Sudan	3.383
						160	Afghanistan	3.427
						161	Iraq	3.444
						162	Syria	3.645

Figura 3 – Índice de Paz mundial.
Fonte: Global Peace Index, 2015, p.8-9.

EUROPE	OVERALL RANK	OVERALL SCORE	CHANGE IN SCORE	REGIONAL RANK
Iceland	1	1.148	-0.002	1
Denmark	2	1.150	+0.010	2
Austria	3	1.198	-0.003	3
Switzerland	5	1.275	-0.036	4
Finland	6	1.277	-0.016	5
Czech Republic	10	1.341	-0.030	6
Portugal	11	1.344	-0.045	7
Ireland	12	1.354	-0.006	8
Sweden	13	1.360	-0.006	9
Belgium	14	1.368	0.020	10
Slovenia	15	1.378	-0.008	11
Germany	16	1.379	-0.024	12
Norway	17	1.393	+0.013	13
Poland	19	1.430	-0.050	14
Netherlands	20	1.432	-0.035	15
Spain	21	1.451	-0.079	16
Hungary	22	1.463	+0.010	17
Slovakia	23	1.478	+0.008	18
Romania	26	1.542	-0.040	19
Croatia	27	1.550	+0.009	20
Bulgaria	32	1.607	+0.037	21
Italy	36	1.669	+0.026	22
Lithuania	37	1.674	-0.026	23
Estonia	38	1.677	+0.064	24
United Kingdom	39	1.685	-0.091	25
Latvia	40	1.695	+0.010	26
France	45	1.742	-0.006	27
Serbia	46	1.768	-0.104	28
Albania	52	1.821	-0.051	29
Bosnia and Herzegovina	53	1.839	+0.003	30
Montenegro	57	1.854	-0.004	31
Greece	61	1.878	-0.123	32
Cyprus	68	1.924	+0.011	33
Kosovo	69	1.938	0.000	34
Macedonia (FYR)	71	1.944	-0.057	35
Turkey	135	2.383	+0.027	36
REGIONAL AVERAGE		1.566		

Figura 4 – Índice de Paz europeia.
 Fonte: Global Peace Index, 2015, p. 10.

ANEXO B – NÍVEIS DE HIERARQUIA DO ESPAÇO DEFENSÁVEL DE NEWMAN - DEMARCAÇÃO ENTRE ESPAÇOS PÚBLICOS, SEMIPÚBLICOS E PRIVADOS

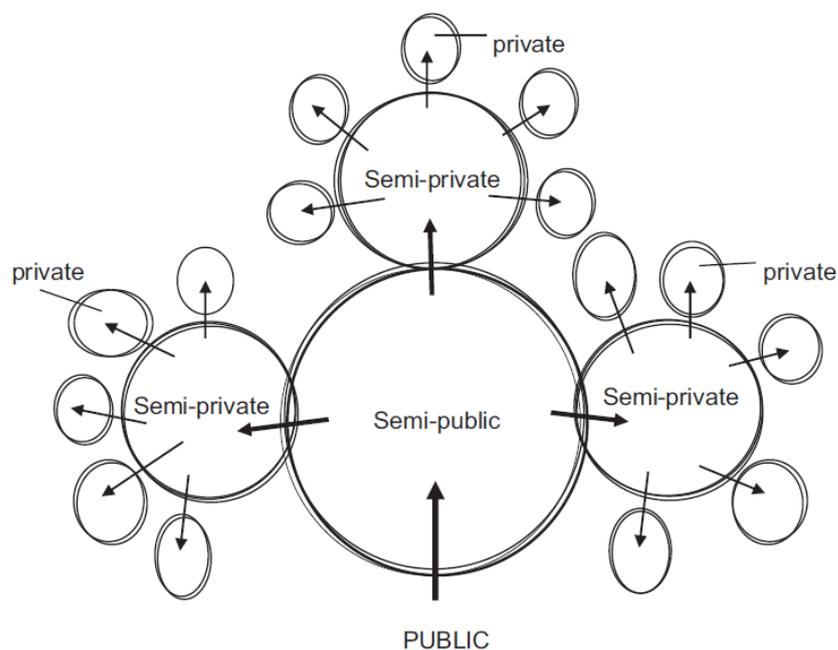


Figura 5 - Demarcação de espaços.
Fonte: Cozens & Love, 2015.

ANEXO C – PROCESSO SARA: RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ATRAVÉS DO CPTED

O PROCESSO SARA	Resolução de problemas através CPTED
EXPLORAÇÃO	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar, definir e investigar um problema existente ou emergente.2. Identificar as partes interessadas que devem ser envolvidas na resolução do problema.3. Decidir sobre a combinação de reuniões e atividades que serão necessárias para a resolução do problema e criar uma agenda para o desenvolvimento dos trabalhos ao longo do processo.
ANÁLISE	<ol style="list-style-type: none">4. Reunir com as partes interessadas para clarificar o problema e para definir os objetivos pretendidos com o processo.5. Recolher e analisar os dados e as Informações acerca do problema.6. Avaliar quaisquer ligações ou relações existentes entre o(s) problema(s) e as condições ambientais.
RESPOSTA	<ol style="list-style-type: none">7. Estabelecer os objetivos a serem alcançados através da implementação da prevenção criminal pela conceção ambiental, ou outras estratégias.8. Identificar estratégias alternativas para conseguir alcançar os objetivos propostos.9. Avaliar a praticabilidade social, política, legal, financeira, ou tecnológica da implementação de cada estratégia.10. Selecionar as estratégias mais promissoras e criar e adotar um plano para o melhoramento daquelas estratégias específicas identificadas, definir as necessidades financeiras e de outros recursos, atribuir responsabilidades pela implementação e supervisão, destacar uma agenda para a implementação do planeado, e estabelecer os indicadores do sucesso.11. Colocar em ação a(s) medida(s) mais promissora(s). Poderá ser necessário uma combinação de respostas imediatas, melhoramentos a curto prazo, e investimentos a longo prazo.
AVALIAÇÃO	<ol style="list-style-type: none">12. Monitorizar o progresso relativo aos indicadores de sucesso especificados no passo n.º 10.13. Decidir se o processo necessita de ser repetido devido à falta de progresso, ou à emergência de novos problemas.

Tabela 4 - Processo SARA.

Fonte: "A Manual for Crime Prevention Through Planning and Design", Kruger, Landman, e Liebermann (2001). Retirado de Zham (2007, p. 13).

ANEXO D – AS 25 TÉCNICAS DE PREVENÇÃO SITUACIONAL DO CRIME

Aumentar o esforço	Aumentar o risco	Reduzir as recompensas	Reduzir provocações	Eliminar as desculpas
1. Reforço dos alvos <ul style="list-style-type: none"> Fechaduras e imobilizadores Métodos antirroubo Embalagens à prova de violação 	6. Ampliar a proteção <ul style="list-style-type: none"> Tomar precauções de rotina Vigilância do bairro 	11. Esconder os alvos <ul style="list-style-type: none"> Estacionamento na rua Transporte de ouro não marcado 	16. Redução de frustração e stress <ul style="list-style-type: none"> Serviço eficiente e educado Aumentar o número de lugares sentados Música e luzes suaves 	21. Definir regras <ul style="list-style-type: none"> Contratos de locação Códigos de assédio Registo de Hotel
2. Controlo de acessos a Instalações <ul style="list-style-type: none"> Telefones à entrada Acesso por cartão eletrónico Triagem de bagagem 	7. Assistência à vigilância natural <ul style="list-style-type: none"> Melhorar a iluminação Desenho para um espaço defensável 	12. Remover os alvos <ul style="list-style-type: none"> Remover o rádio do carro 	17. Evitar disputas <ul style="list-style-type: none"> Separar balneários de jogadores rivais Reduzir a aglomeração de pessoas em bares Fixar tarifas de táxis 	22. Afixar instruções <ul style="list-style-type: none"> “Não estacionar” “Propriedad e privada” “Apagar fogueiras”
3. Controlo de saídas <ul style="list-style-type: none"> Bilhetes para sair Exportar de documentos Etiquetas de mercadorias eletrónicas 	8. Reduzir o anonimato <ul style="list-style-type: none"> Uniformes escolares 	13. Identificar a propriedade <ul style="list-style-type: none"> Licença de viatura Marcar a propriedade 	18. Reduzir a ativação emocional <ul style="list-style-type: none"> Encorajar o bom comportamento no campo de futebol 	23. Alertar a consciência <ul style="list-style-type: none"> Sinalização da velocidade na estrada “Furto em lojas é crime”
4. Afastamento dos ofensores <ul style="list-style-type: none"> Fecho de ruas <i>Pubs</i> dispersos 	9. Recorrer à vigilância informal <ul style="list-style-type: none"> CCTV em autocarros de dois andares Dois funcionários em lojas de conveniência 	14. Dificultar as transações de mercado <ul style="list-style-type: none"> Monitorização de lojas de penhores Controlo sobre anúncios classificados 	19. Neutralizar a pressão de pares <ul style="list-style-type: none"> “Idiotas bebem e conduzem” “É normal dizer não” Dispersar os problemáticos na escola 	24. Ajudar à conformidade <ul style="list-style-type: none"> Sanitários públicos Caixotes do lixo na rua
5. Controlo de ferramentas e armas <ul style="list-style-type: none"> Desativar telemóveis furtados Restringir venda de tinta <i>spray</i> a menores 	10. Aumentar a vigilância formal <ul style="list-style-type: none"> Alarmes Seguranças privados 	15. Negar benefícios <ul style="list-style-type: none"> Marcadores /Identificados de tinta em mercadorias Limpar grafitis Lombas 	20. Desencorajar a imitação <ul style="list-style-type: none"> Rápida reparação do vandalismo Censurar a atuação ilícita 	25. Controlar drogas e álcool <ul style="list-style-type: none"> Eventos sem álcool Extratores de fumo em bares

Tabela 5 - Estratégias de prevenção situacional.
Fonte: Adaptado de Cornish & Clarke, 2003.

ANEXO E – NÍVEIS DE INTERVENÇÃO DAS FORÇAS DE SEGURANÇA



Figura 6 - Níveis de intervenção.
Fonte: Diretiva Operacional n.º 01/2011, de 31 de Janeiro, da DN/PSP.

ANEXO F – ESTRUTURA ORGÂNICA DO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE



- segurança a estabelecimentos de ensino
- delinquência juvenil
- identificação de problemas

- idosos em segurança
- comércio seguro
- violência familiar
- apoio à vítima
- acompanhamento pós-vítima
- deficientes
- identificação de problemas
- detecção de cifras negras

Figura 7 - Hierarquia do MIPP.
Fonte: DE n.º 10/2006 de 15 de maio, da DN/PSP.

APÊNDICES

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO DE RECOLHA DE DADOS CRIMINAIS

De: DN DEPFORM

Enviada: quarta-feira, 27 de Janeiro de 2016 16:08

Para: ISCPSI - Direcção Ensino

Cc: COMETLIS - Núcleo de Formação

Assunto: Pedido de Colaboração em Trabalho de Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

Importância: Alta

Email n.º 105/JF

Proc.º: 3F05 – E141/2016

Sua Referência: Ofício n.º50/SECDE/2016

Sua Comunicação: 2016.01.19

Exmo Senhor
DIRETOR do ISCPSI

Na sequência do pedido de colaboração em Trabalho de Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais apresentado pelo Sr. AOP Jéssica Miranda, constante no v/Ofício em referência, encarrega-me o Exmo Senhor Diretor do Departamento de Formação de informar V.EX.^a de que, por despacho de S. Ex.º o DNA/UORH datado de 27.01.2016, está autorizada a recolha dos dados, nos moldes propostos, conforme documento, discriminados na **al. a) e b) do ponto 3. do documento** em anexo.

Neste sentido, para efeitos de operacionalização, a interessada deverá contactar diretamente o COMETLIS.

Com os melhores cumprimentos,

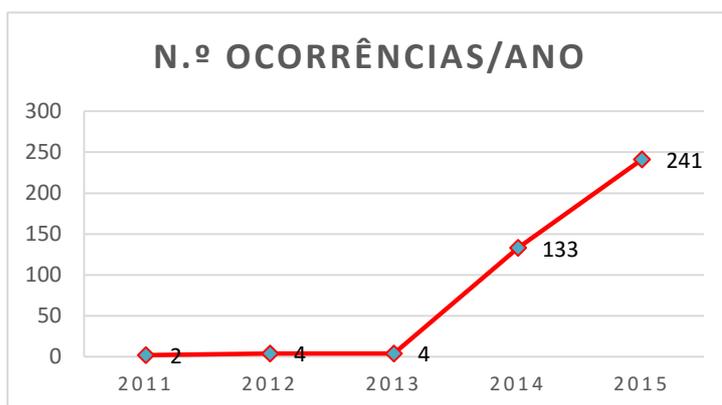
Jorge Freitas
Chefe
Departamento de Formação
Direcção Nacional da PSP
Largo Penha de França, n.º 1
Lisboa

APÊNDICE B – CRIMINALIDADE GERAL REGISTRADA NA ÁREA EM ESTUDO (NO/COMETLIS/PSP)

	2011	2012	Var.	2013	Var.	2014	Var.	2015	Var
Número de Ocorrências	2	4	2	4	0	133	129	241	112
Total de ocorrências	384 Ocorrências								

Tabela 6 - Registo da criminalidade nas Avenidas Novas entre 2011 e 2015.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

Gráfico 6 – Número nos espaços entre 2011 a 2015, Novas.
Fonte: PSP, Elaboração própria.



de Ocorrências comerciais, nas Avenidas NO/Cometlis.



Gráfico 7 - Número de ocorrências por mês nos espaços comerciais, entre 2011 a 2015, nas Avenidas Novas.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

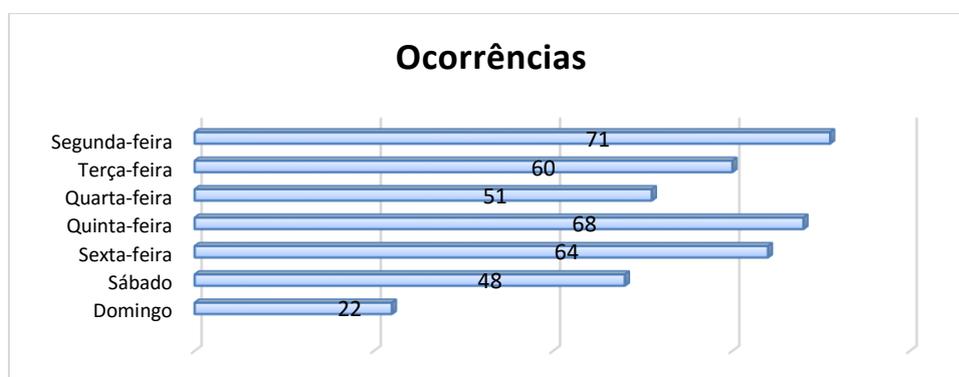


Gráfico 8 - Número de ocorrências por dia da semana em estabelecimentos comerciais, entre 2011 e 2015, na freguesia de Avenidas Novas.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

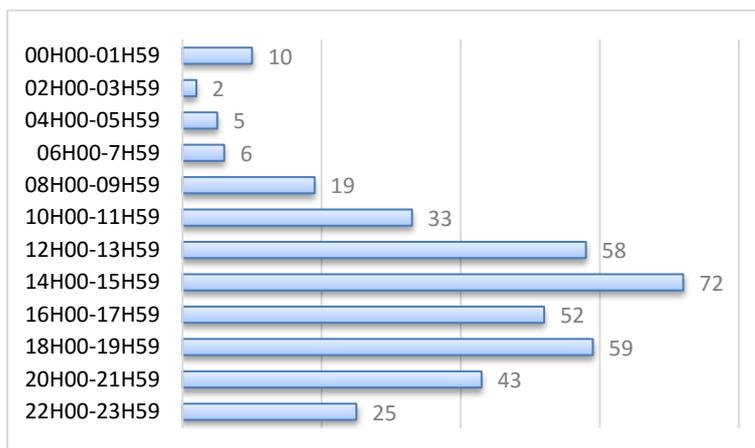


Gráfico 9 - Número de ocorrências por período horário nos estabelecimentos comerciais, entre 2011 a 2015, nas Avenidas Novas.

Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

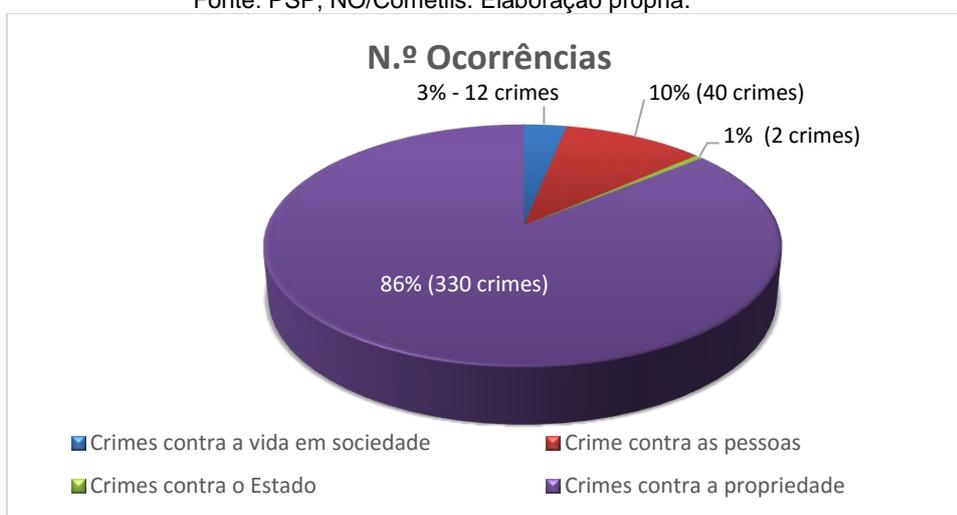


Gráfico 10 - Tipos de crime registados nos estabelecimentos comerciais das Avenidas Novas, entre 2011 e 2015.

Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

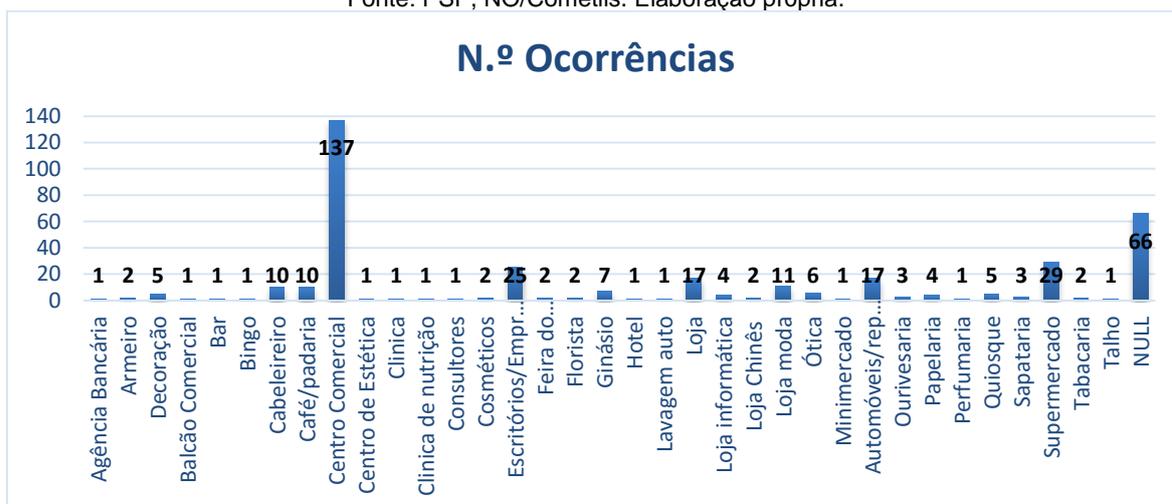


Gráfico 11 - Ocorrências por tipo de estabelecimento comercial, entre 2011 e 2015, nas Avenidas Novas.

Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

APÊNDICE C – CRIMINALIDADE REGISTADA POR RUA: ROUBOS E FURTOS

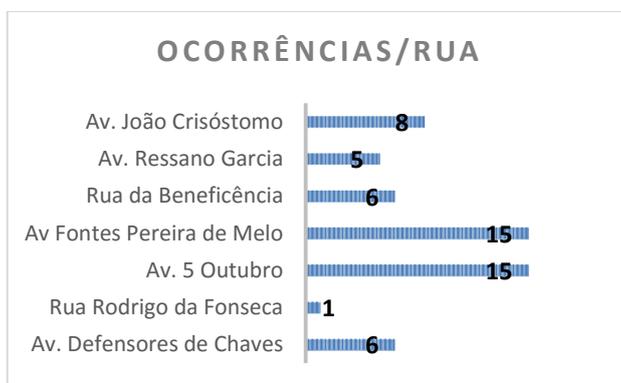


Gráfico 12 – Ocorrências criminais totais por rua.

Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

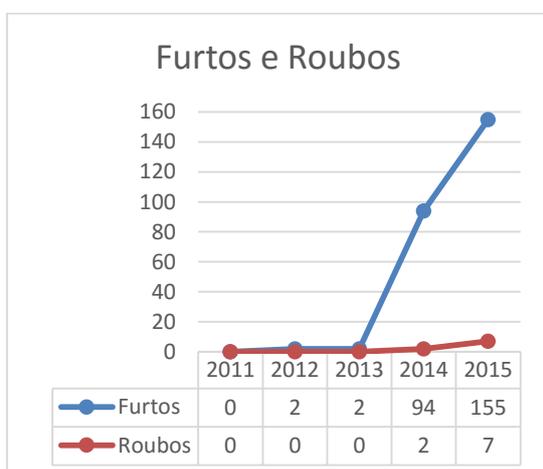


Gráfico 13 - Furtos e roubos, entre 2011 e 2015.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

Rua	Furtos	Roubos
Av. João Crisóstomo	5	
Av. Ressano Garcia	5	
Rua da Beneficência	2	1
Av. Fontes Pereira de Melo	11	
Av. 5 Outubro	10	1
Rua Rodrigo da Fonseca	1	
Av. Defensores de Chaves	4	1

Tabela 7 - Número de furtos e roubos por rua.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

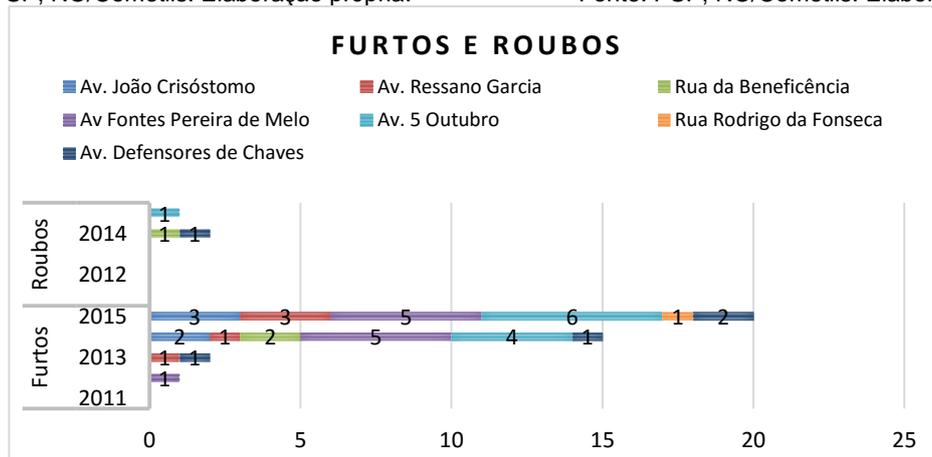


Gráfico 14- Furtos e roubos, distribuição por ano e rua.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

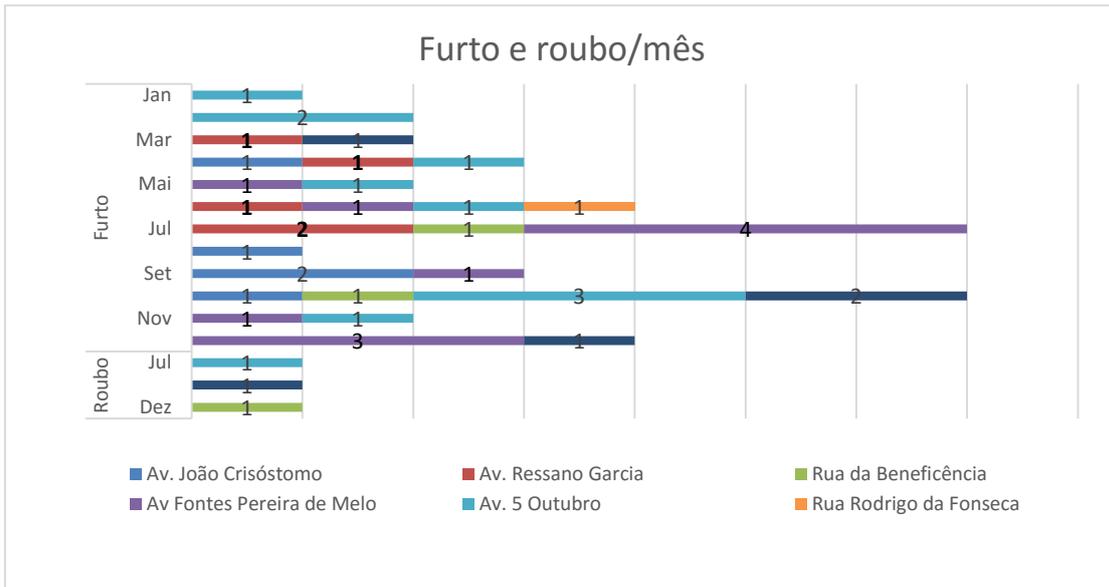


Gráfico 15 - Furto e roubo, distribuição por mês e rua.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.



Gráfico 16 - Furto e roubo, distribuição por dia da semana e rua
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

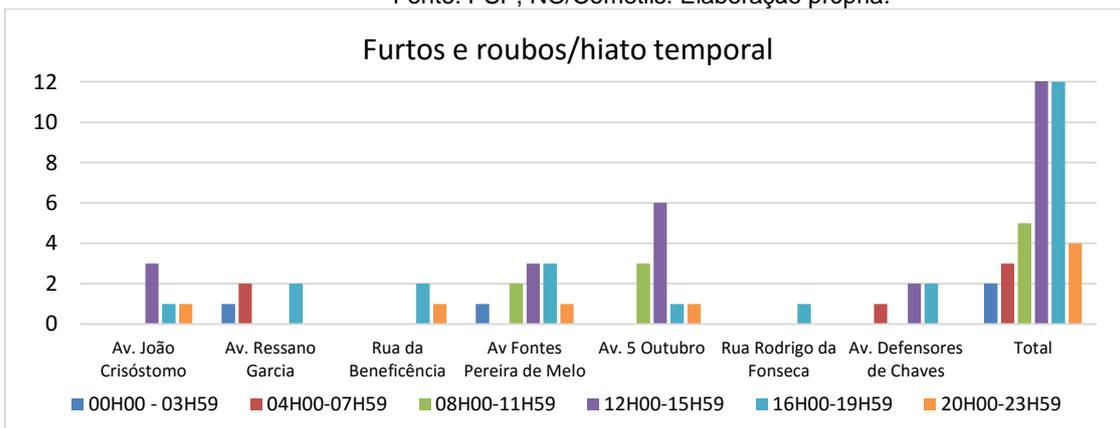


Gráfico 17 - Roubos e furtos, distribuídos por rua e período temporal.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.



Gráfico 18 - Número de ocorrências por loja, nas ruas em estudo da freguesia de Avenidas Novas.
Fonte: PSP, NO/Cometlis. Elaboração própria.

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COMERCIANTES



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

QUESTIONÁRIO SOBRE MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO E PERCEÇÃO DO SENTIMENTO DE SEGURANÇA NOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

O presente questionário visa recolher informação no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciências Policiais, cujo tema é “Comércio tradicional: contributos para a prevenção situacional do comportamento antissocial”.

Para estudar este tema é fundamental saber o que os lojistas pensam sobre a segurança e como lidam com os problemas da criminalidade de que são vítimas.

Garantimos a confidencialidade das suas respostas e o anonimato de quem responde. É fundamental que seja sincero, contribuindo para que o presente estudo seja útil.

Com o intuito de uma análise mais pormenorizada, é necessário fotografar o estabelecimento de comércio.

Gratos pela sua colaboração!

Grupo I – Identificação do Estabelecimento

Data: __/__/__

1. Nome do estabelecimento: _____
2. Localização: _____
3. Área da loja: _____ Número de divisões¹: _____
4. Número de gerentes/funcionários por turno: _____
5. Horário de funcionamento (na presente época):
 - 5.1. Semana: abertura: ____ h; interrupção: ____; fecho: ____ h
 - 5.2. Fim-de-semana: abertura: ____ h; interrupção: ____; fecho: ____ h
6. Ramo comercial: _____
7. Localização da caixa registadora:
Entrada da loja Meio da loja Fundo da loja
8. Distância do balcão principal² à porta do estabelecimento: ____ metros
9. Tem inventário³: Sim Não
10. Tem seguro? Sim Não

Grupo II – Identificação do Inquirido

1. Género: Feminino Masculino
2. Idade: ____ anos
3. Habilitações literárias:
Sem habilitações Ensino primário Ensino do 2º/3º ciclo Ensino Secundário Ensino Superior
4. Funções que desempenha na loja:
Gerente Subgerente Funcionário/Colaborador
5. Número de anos que trabalha no ramo comercial: ____ anos
6. Número de anos que trabalha neste estabelecimento: ____ anos (se há menos de 1 ano, colocar <1 ano)

¹ Por divisão deve entender-se um espaço no interior de um estabelecimento comercial, delimitado por paredes (fixas ou amovíveis), tendo pelo menos 4 m² de área. Embora não satisfazendo a condição anterior, devem considerar-se divisões as WC, despensas, vestíbulos, cozinha, e eventuais anexos. Não são consideradas divisões os corredores, varandas, marquises.

² Para os devidos efeitos, entende-se por balcão principal aquele no qual o(s) funcionário(s) passam a maior parte do seu tempo e onde se faz, maioritariamente, o atendimento do cliente.

³ Para controlo do stock e das quebras (quer por furtos de funcionários ou clientes, quer por danos).

Grupo III – Criminalidade no estabelecimento

1. Este estabelecimento foi alvo de um furto ou roubo? (se não foi, passe para o grupo IV)

Sim Não

1.1. Quantas vezes?

	Assalto (perpetrado por quem vinha do exterior)				Furto no interior	
	Com a porta aberta		Com o estabelecimento encerrado		Durante o dia	À noite
	Durante o dia	À noite	Durante o dia	À noite		
1 vez						
2 vezes						
3 vezes						
4 ou + vezes						

Identificar as situações com uma X

2. Quais os produtos mais furtados: _____

3. As ocorrências aumentaram ou diminuíram relativamente a anos anteriores (só aplicável se o estabelecimento estiver aberto há mais de um ano)?

	Assalto (perpetrado por quem vinha do exterior)				Furto no interior	
	Com a porta aberta		Com o estabelecimento encerrado		Durante o dia	À noite
	Durante o dia	À noite	Durante o dia	À noite		
3.1. Aumentaram muito						
3.2. Aumentaram						
3.3. São sensivelmente as mesmas						
3.4. Diminuíram ligeiramente						
3.5. Diminuíram bastante						
3.6. Não sabe						

Identificar as situações com uma X

4. Qual o impacto do crime (furto ou roubo) na loja, numa escala de 1 (nenhum impacto) a 4 (muito impacto)?

	1	2	3	4
Aumento do custo do seguro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Danos de produtos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Danos nas instalações das lojas (ex: vidros quebrados, fechaduras, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reputação da loja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alteração da disposição dos produtos na loja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alteração do <i>design</i> da loja (ex: espelhos, iluminação, mobiliário).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento dos custos em segurança.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sentimento de insegurança dos clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maior dificuldade em contratar funcionários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na época de saldos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nas épocas festivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sobre os lucros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outro. Qual?				

Identificar as situações com uma X

5. Reportou à Polícia a(s) ocorrência(s)?

5.1. Roubos

- a. Os roubos foram sempre reportados
- b. A maioria dos roubos foram reportados
- c. Alguns roubos foram reportados
- d. Nenhum roubo foi reportado

5.2. Furtos

- a) Os furtos foram sempre reportados
- b) A maioria dos furtos foram reportados
- c) Alguns furtos foram reportados
- d) Nenhum furto foi reportado

(se sim passe para a questão n.º 6, se não passe para a questão n.º 7)

6. Por que motivos reportou à polícia?⁴

- Necessidade de ser denunciado/seriedade
- Retribuição
- Recuperar bens
- Terminar com os furtos
- Por questões de seguro

⁴ Cfr. estatísticas de *International Crime Victims Survey (ICVS)* em 2005.

- Obter Ajuda
 - Recompensa
 - Outra/Não sabe: _____
7. Por que motivos não reportou à polícia?⁵
- Sem importância
 - Resolvido pelo próprio/Inapropriado
 - A polícia não poderia fazer nada
 - Medo de represálias
 - Medo da polícia
 - Denunciado a outras autoridades
 - Não está segurado
 - Outras razões: _____
8. Em regra, conhece quais as características do indivíduo que rouba?
- Conhece Desconhece
- 8.1. Quais as características do indivíduo que assalta
- a. Quanto ao género: Masculino Feminino
 - b. Idade: Menor de 16 anos Entre os 16 e os 21 anos Maior de 21 anos
 - c. Forma de atuação: Sozinho Em grupo
9. Em regra, conhece quais as características do indivíduo que furta?
- Conhece Desconhece
- 9.1. Em regra, quais as características do indivíduo que furta?
- a. Quanto ao género: Masculino Feminino
 - b. Idade: Menor de 16 anos Entre os 16 e os 21 anos Maior de 21 anos
 - c. Forma de atuação: Sozinho Em grupo

⁵ Cfr. estatísticas de *International Crime Victims Survey (ICVS)* em 2005.

Grupo IV – Impacto do crime e dispositivos de segurança na loja

1. A loja tem medidas ou dispositivos de segurança? Sim Não (se não passe para a questão 5)
2. O estabelecimento foi sujeito a uma análise técnica com o intuito de dispor os dispositivos de segurança? Sim Não
 - a. Se não, a distribuição desses dispositivos de segurança foi feita por quem? (Se possível, descreva como foi pensada a proteção do estabelecimento contra a intrusão (furto ou roubo), efetuada quer por clientes, quer por "assaltantes")

3. Sobre as medidas ou dispositivos de segurança na loja, indique de 1 (Discordo totalmente) a 4 (Concordo totalmente):

	1	2	3	4
As medidas ou dispositivos de segurança para a prevenção do crime afetam a imagem da loja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A presença de dispositivos de segurança incomoda os clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A presença de dispositivos de segurança na loja contribui para a diminuição do crime no estabelecimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os dispositivos de segurança fomentam o sentimento de segurança dos funcionários/gerentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identificar as situações com uma X

4. Indique que medidas de segurança adotou na loja para prevenção dos crimes de furto ou roubo.

Alarme de segurança.	<input type="checkbox"/>	Detetor de movimento.	<input type="checkbox"/>
Seguranças privados uniformizados.	<input type="checkbox"/>	Espelhos para vigiar os clientes.	<input type="checkbox"/>
CCTV.	<input type="checkbox"/>	Alarmes em todos os produtos.	<input type="checkbox"/>
Sinais de aviso (ex: "Este estabelecimento encontra-se sob vigilância").	<input type="checkbox"/>	Detetor de alarmes.	<input type="checkbox"/>
Dispositivos de segurança adicionais nos produtos mais caros.	<input type="checkbox"/>	Dispositivos de segurança específicos para os produtos mais furtados/roubados	<input type="checkbox"/>

		(ex: serem colocados em vitrinas e em locais longe das entradas e saídas da loja).	
Grades/estores nas portas e montras.	<input type="checkbox"/>	Outros	

Identificar as situações com uma X

5. Não utiliza (mais) sistemas de vigilância e autoproteção para prevenção do crime, porque:

- Não precisa, porque os que possui são suficientes
- Não tem capacidade financeira
- A loja não precisa de dispositivos de segurança

Grupo V – Sentimento de (In)Segurança

1. De 1 (Completamente Inseguro) a 6 (Completamente Seguro), indique como se sente quando se encontra dentro deste estabelecimento:
 - 1 Completamente Inseguro
 - 2 Muito Inseguro
 - 3 Inseguro
 - 4 Seguro
 - 5 Muito Seguro
 - 6 Completamente Seguro
2. De 1 (Completamente Inseguro) a 6 (Completamente Seguro), indique como julga que os clientes se sentem quando estão dentro deste estabelecimento:
 - 1 Completamente Inseguro
 - 2 Muito Inseguro
 - 3 Inseguro
 - 4 Seguro
 - 5 Muito Seguro
 - 6 Completamente Seguro

Grupo VI – Intervenção policial nos espaços comerciais

1. Relativamente ao trabalho da polícia, numa escala de 1 (Discordo Totalmente) a 4 (Concordo Totalmente):

	1	2	3	4
A polícia consegue controlar o crime que ocorrem nos estabelecimentos comerciais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A polícia trabalha em conjunto com os lojistas na resolução de problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os lojistas estão dispostos a trabalhar em conjunto com a polícia para resolver problemas no seu estabelecimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A polícia auxilia o lojista com conselhos de segurança a adotar na loja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identificar as situações com uma X

2. Conhece o programa Comércio Seguro da PSP que visa prevenir o crime nos espaços comerciais? Sim Não
- a. Se sim, qual a sua opinião sobre o programa?
 Muito positiva Positiva Menos positiva Muito negativa
- b. Esse programa ajudou-o de alguma forma a ter o seu estabelecimento mais seguro? Sim Não

Sugestões:

(Para melhoria da atuação policial e da segurança do estabelecimento. Preenchimento opcional)

Preenchimento do Inquiridor

Observações: (mencionar aspetos positivos ou negativos da utilização dos sistemas de segurança, por exemplo se tem boa iluminação, onde estão os produtos mais caros e mais baratos, o CCTV grava, são suficientes os dispositivos e os funcionários para a segurança do estabelecimento, no exterior da loja tem grades ou outros sistemas que protejam a montra)

APÊNDICE E – MODELO DE ANÁLISE

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	QUESTÕES	INDICADORES
Área comercial espacio-funcional	<ul style="list-style-type: none"> - Localização - Área - Divisões - N.º funcionários/gerentes por turno - Horário à semana - Horário ao fim de semana - Ramo comercial - Localização da caixa registadora - Distância do balcão principal à porta - Inventário - Seguro 	Grupo I Q1-Q10	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência por rua - Média de área - Caracterização da área: <ul style="list-style-type: none"> o loja tipo 1 (pequena): < 20m², o loja tipo 2 (média): 20 < área < 40 m², o loja tipo 3 (grande): > 40m². - Média do número de divisões - Média de funcionários por turno - Média da hora de início e fecho, e interrupção (à semana e fim de semana) - Média do total de horas de abertura ao público (à semana e fim de semana) - Distribuição por ramo comercial - Localização da caixa registadora em relação à área da loja - Distância média do balcão principal à porta - Índice de vulnerabilidade (relação entre a distância do balcão à porta e a distância percorrida pelo criminoso nesse instante) <ul style="list-style-type: none"> o baixa vulnerabilidade: < 29 metros, o média vulnerabilidade: 29 < distância do balcão à porta < 44 metros, o alta vulnerabilidade: > 44 metros - Frequência do uso de inventário - Índice de vulnerabilidade agravada (percentagem de estabelecimentos sem seguro)
Sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> - Género - Idade - Habilitações literárias - Funções - Anos no ramo comercial - Anos na loja 	Grupo II Q1-Q6	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuição por género - Média de Idades - Distribuição por grau académico - Distribuição por funções - Média de anos no ramo comercial - Média de anos na loja
Criminalidade	- Alvo	Grupo III	- Frequência de vitimação

Comércio tradicional: contributos para a prevenção situacional de comportamentos antissociais

	<ul style="list-style-type: none"> - Número do furto e roubo - Produtos mais furtados - Frequência do furto e roubo - Impacto do crime - Reportar à polícia - Motivos para reportar - Motivos para não reportar - Perfil do criminoso 	Q1-Q9.1.c)	<ul style="list-style-type: none"> - Frequência de revitimação -Características dos produtos mais furtados/roubados - Evolução do crime - Impacto do crime na loja - Índice de cifras negras - Distribuição dos motivos para reportar - Distribuição dos motivos para não reportar - Características do criminoso
Dispositivos de segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de dispositivos de segurança - Intervenção técnica - Impacto dos dispositivos de segurança na loja - Que dispositivos de segurança tem - Motivos para não utilizar (mais) dispositivos de segurança 	Grupo IV Q1-Q5	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de autoproteção - Relação entre o uso de dispositivos de segurança e a vitimação - Frequência da análise técnica em espaços comerciais - Distribuição de dispositivos de segurança - Frequência dos motivos para não usar (mais) dispositivos de segurança.
Sentimento de (in)segurança	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimento de segurança do lojista -Sentimento de segurança do cliente 	Grupo V Q1 e Q2	<ul style="list-style-type: none"> - Nível de segurança do lojista - Relacionar a segurança do lojista com as suas características (género, idade, habilitações, experiência profissional) - Relacionar a segurança do lojista com índice de vulnerabilidade agravada (sem seguro) - Nível de segurança do cliente (perceção)
Intervenção policial no comércio	<ul style="list-style-type: none"> - Perceção dos lojistas sobre a atuação policial - Conhecimento do Programa Comércio Seguro - Opinião do Programa Comércio Seguro - Ajudou o Programa Comércio Seguro - Sugestões (opcional) 	Grupo VI Q1-Q2.b)	<ul style="list-style-type: none"> - Perceção do lojista sobre a capacidade da polícia controlar o crime - Nível de cooperação lojista-polícia - Índice de reconhecimento do programa - Perceção sobre o programa - Índice de eficácia do programa - Frequência de sugestões de melhoria da atuação policial

Tabela 8 - Modelo de análise.
Elaboração própria.

APÊNDICE F – LIVRO DE CÓDIGOS DO QUESTIONÁRIO

Quest		Value
Standard Attributes	Position	1
	Label	Número do questionário
	Type	Numeric
	Format	F5
	Measurement	Scale
N	Valid	60
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo I - Identificação do Estabelecimento

Locali		Value	Count
Standard Attributes	Position	2	
	Label	Localização do estabelecimento GI-2	
	Type	String	
	Format	A26	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	Av. 5 Outubro		11
	Av. Defensores de Chaves		9
	Av. Fontes Pereira de Melo		4
	Av. João Crisóstomo		10
	Av. Ressano Garcia		10
	Rua da Beneficência		10
	Rua Rodrigo da Fonseca		6

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Area_Loja

		Value
Standard Attributes	Position	3
	Label	Área da loja GI-3
	Type	Numeric
	Format	F10
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

N_divisoes

		Value
Standard Attributes	Position	4
	Label	Número de divisões GI-4
	Type	Numeric
	Format	F10
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

N_gerentes

		Value
Standard Attributes	Position	5
	Label	Número de gerentes GI-5
	Type	Numeric
	Format	F10
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_abertura

		Value
Standard Attributes	Position	6
	Label	Horário de início GI-6
	Type	Numeric
	Format	F13.2
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_break

		Value
Standard Attributes	Position	7
	Label	Horário de interrupção GI-6
	Type	Numeric
	Format	F11.2
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	45

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_fecho

		Value
Standard Attributes	Position	8
	Label	Horário de encerramento GI-6
	Type	Numeric
	Format	F15.2
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_aberturFS

		Value
Standard Attributes	Position	9
	Label	Horário de abertura ao fim de semana GI-6
	Type	Numeric
	Format	F15.2
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	43
	Missing	17

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_breakFS

		Value
Standard Attributes	Position	10
	Label	Horário de interrupção ao fim de semana GI-6
	Type	Numeric
	Format	F15.2
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	1
	Missing	59

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Hora_fechoFS

		Value
Standard Attributes	Position	11
	Label	Horário de encerramento ao fim de semana GI-6
	Type	Numeric
	Format	F15.2
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	43
	Missing	17

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

ramo_comercial

		Value	Count
Standard Attributes	Position	77	
	Label	Ramo comercial GI-6	
	Type	String	
	Format	A1	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	A	Alimentar	9
	D	Decoração	9
	E	Equipamento	11
	O	Outros	13
	V	Vestuário	18

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Caixa_regis

		Value	Count
Standard Attributes	Position	12	
	Label	Localização da caixa registadora GI-7	
	Type	String	
	Format	A100	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	Entrada da loja		23
	Fundo da loja		21
	Meio da loja		16

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Dist_bal

		Value
Standard Attributes	Position	13
	Label	Distância do balcão principal à porta GI-8
	Type	Numeric
	Format	F8
	Measurement	Scale
N	Valid	60
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Invent

		Value	Count
Standard Attributes	Position	14	
	Label	Tem inventário GI-9	
	Type	String	
	Format	A6	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	Não		7
	Sim		53

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Seguro

		Value	Count
Standard Attributes	Position	15	
	Label	Tem seguro GI-10	
	Type	String	
	Format	A9	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	Não		3
	Sim		57

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo II - Identificação do inquirido

Gener

		Value	Count
Standard Attributes	Position	16	
	Label	Género do inquirido GII-1	
	Type	String	
	Format	A5	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	Femin		39
	Mascu		21

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Idade		
		Value
Standard Attributes	Position	17
	Label	Idade do Inquirido GII-2
	Type	Numeric
	Format	F23
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	60
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Habilita			
		Value	Count
Standard Attributes	Position	18	
	Label	Habilitações literárias do inquirido GII-3	
	Type	String	
	Format	A24	
	Measurement	Nominal	
	Valid Values	Ensino do 2º/3º ciclo	
Ensino Primário			6
Ensino Secundário			24
Ensino Superior			14

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Funcoes			
		Value	Count
Standard Attributes	Position	19	
	Label	Funções do inquirido na loja GII-4	
	Type	String	
	Format	A9	
	Measurement	Nominal	
	Valid Values	Funcionário	
Gerente			37
Subgerente			1

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Anos_ ramo		
		Value
Standard Attributes	Position	20
	Label	Número de anos no ramo comercial GII-5
	Type	Numeric
	Format	F15
	Measurement	Scale
N	Valid	60
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Anos_estabeleci		
		Value
Standard Attributes	Position	21
	Label	Número de anos no estabelecimento GII-6
	Type	Numeric
	Format	F15
	Measurement	Scale
N	Valid	60
	Missing	0

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo III – Criminalidade no Estabelecimento

alvo_roubofurto			
		Value	Count
Standard Attributes	Position	22	
	Label	Foi alvo de furto ou roubo GIII-1	
	Type	String	
	Format	A22	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	não		26
	sim		34

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Roubo_diaPA

		Value	Count
Standard Attributes	Position	23	
	Label	Roubo dia com a porta aberta GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F13	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	3
	2	2 vezes	0
	3	3 vezes	0
	4	4 ou mais vezes	0
Missing Values	System		57

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

roubo_noitePA

		Value	Count
Standard Attributes	Position	24	
	Label	Roubo noite com porta aberta GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F25	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	0
	2	2 vezes	0
	3	3 vezes	0
	4	4 ou mais vezes	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

roubo_diaPF

		Value	Count
Standard Attributes	Position	25	
	Label	Roubo dia com porta fechada GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F14	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	0
	2	2 vezes	0
	3	3 vezes	0
	4	4 ou mais vezes	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

roubo_noitePF

		Value	Count
Standard Attributes	Position	26	
	Label	Roubo noite com porta fechada GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F9	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	0
	2	2 vezes	0
	3	3 vezes	0
	4	4 ou mais vezes	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

furto_dia

		Value	Count
Standard Attributes	Position	27	
	Label	Furto dia GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F11	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	5
	2	2 vezes	5
	3	3 vezes	6
	4	4 ou mais vezes	8
Missing Values	System		36

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

furto_noite

		Value	Count
Standard Attributes	Position	28	
	Label	Furto noite GIII-1.1	
	Type	Numeric	
	Format	F15	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	1 vez	11
	2	2 vezes	6
	3	3 vezes	2
	4	4 ou mais vezes	1
Missing Values	System		40

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

produtos_maisfurtados

		Value	Count
Standard Attributes	Position	78	
	Label	Quais os produtos mais furtados GIII-2	
	Type	String	
	Format	A1	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	A	Alimentares	3
	C	Artigos mais caros	9
	D	Dinheiro	4
	O	Outros	1
	P	Artigos mais pequenos	15
	T	Tabaco/lotaria/raspadinhas	2

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

roubo_diaPAfreq

		Value	Count
Standard Attributes	Position	29	
	Label	Frequência do roubo dia com porta aberta GIII-3	
	Type	Numeric	
	Format	F17	
	Measurement	Ordinal	
	Valid Values	1	Diminuíram bastante
2		Diminuíram ligeiramente	0
3		São sensivelmente as mesmas	3
4		Aumentaram	0
5		Aumentaram muito	0
Missing Values	System		57

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

roubo_noitePAfr

		Value	Count
Standard Attributes	Position	30	
	Label	Frequência do roubo noite com porta aberta GIII-3	
	Type	Numeric	
	Format	F15	
	Measurement	Ordinal	
	Valid Values	1	Diminuíram bastante
2		Diminuíram ligeiramente	0
3		São sensivelmente as mesmas	0
4		Aumentaram	0
5		Aumentaram muito	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	31	
	Label	Frequência do roubo dia com porta fechada GIII-3	
	Type	Numeric	
	Format	F18	
	Measurement	Ordinal	
	Valid Values		
	0	Aumentaram	0
	1	Diminuíram bastante	0
	2	Diminuíram ligeiramente	0
	3	São sensivelmente as mesmas	0
	5	Aumentaram muito	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	32	
	Label	Frequência do roubo noite com porta fechada GIII-3	
	Type	Numeric	
	Format	F13	
	Measurement	Ordinal	
	Valid Values		
	0	Aumentaram	0
	1	Diminuíram bastante	0
	2	Diminuíram ligeiramente	0
	3	São sensivelmente as mesmas	0
	5	Aumentaram muito	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

furto_diafreq			Value	Count
Standard Attributes	Position		33	
	Label		Frequência furto dia GIII-3	
	Type		Numeric	
	Format		F15	
	Measurement		Ordinal	
Valid Values	0			0
	1		Diminuíram bastante	5
	2		Diminuíram ligeiramente	5
	3		São sensivelmente as mesmas	7
	4		Aumentaram	4
	5		Aumentaram muito	2
Missing Values	System			37

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

furto_noitefreq			Value	Count
Standard Attributes	Position		34	
	Label		Frequência furto noite GIII-3	
	Type		Numeric	
	Format		F12	
	Measurement		Ordinal	
Valid Values	0			0
	1		Diminuíram bastante	8
	2		Diminuíram ligeiramente	6
	3		São sensivelmente as mesmas	5
	5		Aumentaram muito	1
Missing Values	System			40

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

custo

		Value	Count
Standard Attributes	Position	35	
	Label	Impacto custo do seguro GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F5	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	Nenhum impacto	19
	2	Pouco impacto	3
	3	Algum impacto	8
	4	Muito impacto	2
Missing Values	System		28

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

danos

		Value	Count
Standard Attributes	Position	36	
	Label	Impacto danos de produtos GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F17	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	23
	3	Algum impacto	9
	4	Muito impacto	2
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

danos_inst

		Value	Count
Standard Attributes	Position	37	
	Label	Impacto danos nas instalações GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F9	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	16
	3	Algum impacto	11
	4	Muito impacto	7
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Reputação

		Value	Count
Standard Attributes	Position	38	
	Label	Impacto reputação da loja GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F16	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	31
	2	Pouco impacto	1
	3	Algum impacto	2
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	39	
	Label	Impacto alteração da disposição dos produtos GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F12	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	16
	2	Pouco impacto	1
	3	Algum impacto	7
	4	Muito impacto	10
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	40	
	Label	Impacto alteração no design da loja GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F16	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	24
	2	Pouco impacto	1
	3	Algum impacto	3
	4	Muito impacto	6
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

custos_seguranca

		Value	Count
Standard Attributes	Position	41	
	Label	Impacto custos em segurança GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F26	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	22
	2	Pouco impacto	1
	3	Algum impacto	6
	4	Muito impacto	4
Missing Values	System		27

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

sentim_inseguranc

		Value	Count
Standard Attributes	Position	42	
	Label	Impacto no sentimento de insegurança dos funcionários/gerentes GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F17	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	32
	3	Algum impacto	1
	4	Muito impacto	1
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

dificul_cont

		Value	Count
Standard Attributes	Position		43
	Label	Impacto dificuldades em contratar funcionários GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F12	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	30
	2	Pouco impacto	1
	3	Algum impacto	2
	4	Muito impacto	1
Missing Values	System		26

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

epoca_saldos

		Value	Count
Standard Attributes	Position		44
	Label	Impacto na época de saldos GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F15	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	22
	3	Algum impacto	2
	4	Muito impacto	2
Missing Values	System		34

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

epoca_festivas

		Value	Count
Standard Attributes	Position	45	
	Label	Impacto nas épocas festivas	
	Type	Numeric	
	Format	F20	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	26
	3	Algum impacto	1
	4	Muito impacto	4
Missing Values	System		29

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

lucros

		Value	Count
Standard Attributes	Position	46	
	Label	Impacto sobre os lucros GIII-4	
	Type	Numeric	
	Format	F6	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	0		0
	1	Nenhum impacto	22
	4	Muito impacto	9
Missing Values	System		29

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	47	
	Label	Reportou à polícia os roubos GIII-5.1	
	Type	Numeric	
	Format	F6	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	Nenhum roubo foi reportado	1
	2	Alguns roubos foram reportados	0
	3	A maioria dos roubos foram reportados	0
	4	Os roubos foram sempre reportados	2
Missing Values	System		57

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	48	
	Label	Reportou à polícia os furtos GIII-5.2	
	Type	Numeric	
	Format	F40	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	Nenhum furto foi reportado	9
	2	Alguns furtos foram reportados	9
	3	A maioria dos furtos foram reportados	3
	4	Os furtos foram sempre reportados	12
Missing Values	System		27

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

necess_denuncia

		Value
Standard Attributes	Position	79
	Label	Necessidade de ser denunciado/Seriedad e GIII-6
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	15
	Missing	45

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

recup_bens

		Value
Standard Attributes	Position	80
	Label	Recuperar bens GIII-6
	Type	Numeric
	Format	F39
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	6
	Missing	54

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

term_furtos

		Value
Standard Attributes	Position	81
	Label	Terminar com os furtos GIII - 6
	Type	Numeric
	Format	F22
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	2
	Missing	58

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

quest_seg

		Value
Standard Attributes	Position	82
	Label	Questões de seguro GIII-6
	Type	Numeric
	Format	F23
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	50

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

obter_ajuda

		Value
Standard Attributes	Position	83
	Label	Obter ajuda GIII-6
	Type	Numeric
	Format	F11
	Measurement	Scale
N	Valid	5
	Missing	55

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Outra

		Value
Standard Attributes	Position	84
	Label	Outra GIII-6
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	3
	Missing	57

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

sem_importância

		Value
Standard Attributes	Position	49
	Label	Sem importância GIII-7
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	9
	Missing	51

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

resolvido_próprio

		Value
Standard Attributes	Position	50
	Label	Resolvido pelo próprio GIII-7
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	6
	Missing	54

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

polícia_naofazernada

		Value
Standard Attributes	Position	51
	Label	A polícia não poderia fazer nada GIII-7
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	
	Valid	4
	Missing	56

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value
Standard Attributes	Position	52
	Label	Outras razões GIII-7
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	59

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	53	
	Label	Conhece as características de quem rouba GIII-8	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
	Valid Values		57
	não		3

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	54	
	Label	Conhece as características de quem furta GIII-9	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
	Valid Values		29
	Não		15
	Sim		16

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	55	
	Label	Género de quem rouba GIII-8.1a	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid Values			60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	56	
	Label	Idade de quem rouba GIII-8.1b	
	Type	Numeric	
	Format	F40	
	Measurement	Ordinal	
Valid Values	1	Menos de 16 anos	0
	2	Entre 16 e 21 anos	0
	3	Mais de 21 anos	0
Missing Values	System		60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard Attributes	Position	57	
	Label	Modus operandi de quem rouba GIII-8.1c	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid Values			60

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Genero_furta			Value	Count
Standard Attributes	Position		58	
	Label	Género de quem furta		
		GIII-9.1a		
	Type	String		
	Format	A80		
	Measurement	Nominal		
Valid Values				44
	Feminino			4
	Masculino			12

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Idade_furta			Value	Count
Standard Attributes	Position		59	
	Label	Idade de quem furta		
		GIII-9.1b		
	Type	Numeric		
	Format	F40		
	Measurement	Ordinal		
Valid Values	1	Menos de 16 anos		1
	2	Entre 16 e 21 anos		2
	3	Mais de 21 anos		14
Missing Values	System			43

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Modus_operandifurta			Value	Count
Standard Attributes	Position		60	
	Label	Modus operandi de quem furta GIII-9.1c		
	Type	String		
	Format	A80		
	Measurement	Nominal		
Valid Values				44
	Em grupo			5
	Sozinho			11

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo IV – Dispositivos de segurança

disposit_seguranca

		Value	Count
Standard	Position		61
Attributes	Label	Tem dispositivos de segurança GIV-1	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid	Não		8
Values	Sim		52

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

analist_tecnica

		Value	Count
Standard	Position		62
Attributes	Label	Foi sujeito a uma análise técnica GIV-2	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid			9
Values	Não		38
	Sim		13

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

afeta_imagem

		Value	Count
Standard	Position		63
Attributes	Label	Os dispositivos de segurança afetam a imagem da loja GIV-3	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid			9
Values	Concordo		2
	Concordo totalmente		2
	Discordo		2
	Discordo totalmente		45

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

incomoda_clientes

		Value	Count
Standard	Position		64
Attributes	Label	Os dispositivos de segurança incomodam os clientes GIV-3	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid			9
Values	Concordo		1
	Discordo		6
	Discordo totalmente		44

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

diminui_crime

		Value	Count
Standard	Position		65
Attributes	Label	Os dispositivos de segurança contribuem para a diminuição do crime GIV-3	
	Type	String	
	Format	A27	
	Measurement	Nominal	
Valid Values			8
	Concordo totalmente		32
	Concordo		15
	Discordo		1
	Discordo totalmente		4

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value	Count
Standard	Position		66
Attributes	Label	Os dispositivos de segurança fomentam o sentimento de segurança dos funcionários GIV-3	
	Type	String	
	Format	A52	
	Measurement	Nominal	
Valid Values			8
	Concordo		14
	Concordo totalmente		21
	Discordo		6
	Discordo totalmente		11

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value
Standard Attributes	Position	86
	Label	Alarme de segurança
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	37
	Missing	23

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

		Value
Standard Attributes	Position	87
	Label	CCTV
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	27
	Missing	33

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

sinais_aviso

		Value
Standard Attributes	Position	88
	Label	Sinais de aviso
	Type	Numeric
	Format	F28
	Measurement	Scale
N	Valid	25
	Missing	35

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grades

		Value
Standard Attributes	Position	89
	Label	Grades nas portas e/ou montra
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	23
	Missing	37

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Espelho

		Value
Standard Attributes	Position	90
	Label	Espelhos para vigiar os clientes
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	7
	Missing	53

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

disp_caros

		Value
Standard	Position	91
Attributes	Label	Dispositivos de segurança adicionais para os produtos mais caros
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	8
	Missing	52

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

disp_furtadosroubados

		Value
Standard	Position	92
Attributes	Label	Dispositivos de segurança adicionais para os produtos mais furtados/roubados
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	5
	Missing	55

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

alarmes_todoprod

		Value
Standard Attributes	Position	93
	Label	Alarmes em todos os produtos
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
N	Valid	9
	Missing	51

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

detet_alarm

		Value
Standard Attributes	Position	94
	Label	Detetor de alarmes
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	55

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

detet_movim

		Value
Standard Attributes	Position	95
	Label	Detetor de movimento
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	55

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Outro

		Value
Standard Attributes	Position	96
	Label	Outro dispositivo/medida
	Type	Numeric
	Format	F40
	Measurement	Scale
	N	Valid
	Missing	54

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

motiv_sistemas

		Value	Count
Standard	Position		67
Attributes	Label	Motivos para não utilizar (mais) sistemas de segurança GIV-5	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid	A loja não precisa de dispositivos de segurança		8
Values	Não precisa, porque os que possui são suficientes.		37
	Não tem capacidade financeira		15

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo V- Sentimento de (in)segurança

sente_dentroestabelec

		Value	Count
Standard	Position		68
Attributes	Label	Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid	Missing		1
Values	6	Completamente Seguro	10
	3	Inseguro	6
	5	Muito Seguro	11
	4	Seguro	32

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

sente_dentroestabeleccliente

		Value	Count
Standard	Position		69
Attributes	Label	Sentimento de (in)segurança dos clientes GV- 2	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
Valid	Missing		1
Values	6	Completamente Seguro	17
	5	Muito Seguro	12
	4	Seguro	30

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Grupo VI – Intervenção policial

policia_control

		Value	Count
Standard Attributes	Position	70	
	Label	A polícia consegue controlar o crime GVI-1	
	Type	String	
	Format	A19	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	3	Concordo	22
	4	Concordo totalmente	11
	2	Discordo	11
	1	Discordo totalmente	16

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

policia_cooper

		Value	Count
Standard Attributes	Position	71	
	Label	A polícia coopera com os lojistas GVI-1	
	Type	String	
	Format	A19	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	3	Concordo	21
	4	Concordo Totalmente	28
	2	Discordo	5
	1	Discordo totalmente	6

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

lojistas_cooper

		Value	Count
Standard Attributes	Position		72
	Label	Os lojistas cooperam com a polícia GVI-1	
	Type	String	
	Format	A19	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	3	Concordo	14
	4	Concordo Totalmente	44
	1	Discordo totalmente	2

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

conselh_seguranca

		Value	Count
Standard Attributes	Position		73
	Label	A polícia dá conselhos de segurança GVI-1	
	Type	String	
	Format	A18	
	Measurement	Nominal	
Valid Values	3	Concordo	16
	3	Concordo Totalmente	34
	2	Discordo	3
	1	Discordo totalmente	7

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

Conhec_ComerSe

		Value	Count
Standard	Position		74
Attributes	Label	Conhece o programa Comércio Seguro da PSP GVI-2	
	Type	String	
	Format	A14	
	Measurement	Nominal	
Valid	Não		16
Values	Sim		44

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

opini

		Value	Count
Standard	Position		75
Attributes	Label	Qual a sua opinião GVI-2a	
	Type	String	
	Format	A5	
	Measurement	Nominal	
	Valid Values		16
	Menos Positiva		3
	Muito Positiva		21
	Positiva		20

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

ajuda

		Value	Count
Standard	Position		76
Attributes	Label	Ajudou a ter o estabelecimento seguro GVI-2b	
	Type	String	
	Format	A5	
	Measurement	Nominal	
	Valid		16
Values	Não		6
	Sim		38

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

sugest_atuacaopolicial

		Value	Count
Standard	Position		97
Attributes	Label	Sugestões de melhoria da atuação policial	
	Type	String	
	Format	A80	
	Measurement	Nominal	
	Valid		30
Values	Brevidade na resolução de participações feitas		1
	Mais capacidade e autoridade policial		2
	Mais formação pedagógica e de cidadania policial		1
	Mais policiamento e vigilância policial		25
	Mais prevenção		1

Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav.

APÊNDICE G – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Grupo I - Identificação do estabelecimento

		Frequency
Valid	Av. 5 Outubro	11
	Av. Defensores de Chaves	9
	Av. Fontes Pereira de Melo	4
	Av. João Crisóstomo	10
	Av. Ressano Garcia	10
	Rua da Beneficência	10
	Rua Rodrigo da Fonseca	6
	Total	60

Tabela 9 - Localização da loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Área da loja GI-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	1,7	1,7	1,7
	9	1	1,7	1,7	3,3
	10	2	3,3	3,3	6,7
	11	1	1,7	1,7	8,3
	12	2	3,3	3,3	11,7
	15	5	8,3	8,3	20,0
	17	1	1,7	1,7	21,7
	18	1	1,7	1,7	23,3
	20	4	6,7	6,7	30,0
	25	5	8,3	8,3	38,3
	30	4	6,7	6,7	45,0
	35	1	1,7	1,7	46,7
	40	5	8,3	8,3	55,0
	43	1	1,7	1,7	56,7
	45	1	1,7	1,7	58,3
	50	5	8,3	8,3	66,7
	60	3	5,0	5,0	71,7
	80	1	1,7	1,7	73,3
	85	1	1,7	1,7	75,0
	100	2	3,3	3,3	78,3
	120	1	1,7	1,7	80,0
	150	2	3,3	3,3	83,3
	160	1	1,7	1,7	85,0

200	5	8,3	8,3	93,3
300	1	1,7	1,7	95,0
400	1	1,7	1,7	96,7
500	1	1,7	1,7	98,3
1700	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 10 - Área da loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Número de divisões GI-4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	16,7	16,7	16,7
2	20	33,3	33,3	50,0
3	17	28,3	28,3	78,3
4	6	10,0	10,0	88,3
5	4	6,7	6,7	95,0
6	1	1,7	1,7	96,7
7	1	1,7	1,7	98,3
8	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 11- Número de divisões. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

	Área da loja GI-3	Número de divisões GI-4
N Válido	60	60
Omisso	0	0
Média	101,70	2,77
Mediana	40,00	2,50
Moda	15 ^a	2
Desvio Padrão	230,520	1,477
Mínimo	5	1
Máximo	1700	8

a. Há várias modas. O menor valor é mostrado

Tabela 12 - Área da loja e número de divisões. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Número de gerentes GI-5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	50,0	50,0	50,0
	2	18	30,0	30,0	80,0
	3	3	5,0	5,0	85,0
	4	3	5,0	5,0	90,0
	5	3	5,0	5,0	95,0
	6	1	1,7	1,7	96,7
	15	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 13 - Número de gerentes/funcionários por turno. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

		Horário de início GI-6	Horário de interrupção GI-6	Horário de encerramento GI-6
N	Válido	60	60	60
	Omisso	0	0	0
Média		9,3792	,28	19,1833
Mediana		9,3000	,00	19,0000
Moda		10,00	0	19,00
Mínimo		7,00	0	17,00
Máximo		10,30	2	26,00

Tabela 14 - Horário à semana. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

tempo de exposição nos dias úteis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	7,70	1	1,7	1,7	1,7	
	8,00	13	21,7	21,7	23,3	
	8,30	1	1,7	1,7	25,0	
	8,70	1	1,7	1,7	26,7	
	9,00	15	25,0	25,0	51,7	
	9,70	3	5,0	5,0	56,7	
	10,00	16	26,7	26,7	83,3	
	10,15	1	1,7	1,7	85,0	
	10,30	1	1,7	1,7	86,7	
	11,00	4	6,7	6,7	93,3	
	11,30	1	1,7	1,7	95,0	
	12,70	1	1,7	1,7	96,7	
	13,00	1	1,7	1,7	98,3	
	17,00	1	1,7	1,7	100,0	
	Total		60	100,0	100,0	

Estatísticas

tempo de exposição nos dias úteis

N	Válido	60
	Omisso	0
Média		9,5208
Mediana		9,0000
Moda		10,00
Mínimo		7,70
Máximo		17,00

Tabela 15 - Tempo de exposição à semana. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

	Horário de abertura ao fim de semana GI-6	Horário de interrupção ao fim de semana GI-6	Horário de encerramento ao fim de semana GI-6
N Válido	43	60	43
Omisso	17	0	17
Média	9,3128	,02	15,4907
Mediana	9,3000	,00	13,3000
Moda	10,00	0	13,00
Mínimo	7,00	0	13,00
Máximo	10,30	1	26,00

Tabela 16 - Horário ao fim de semana. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

tempo de exposição no fim-de-semana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,70	1	1,7	2,3	2,3
3,00	8	13,3	18,6	20,9
3,70	1	1,7	2,3	23,3
4,00	12	20,0	27,9	51,2
4,70	1	1,7	2,3	53,5
4,85	1	1,7	2,3	55,8
5,00	2	3,3	4,7	60,5
5,30	1	1,7	2,3	62,8
5,70	1	1,7	2,3	65,1
8,00	2	3,3	4,7	69,8
9,00	5	8,3	11,6	81,4
10,00	5	8,3	11,6	93,0
13,00	1	1,7	2,3	95,3
14,70	1	1,7	2,3	97,7
17,00	1	1,7	2,3	100,0
Total	43	71,7	100,0	
Missing System	17	28,3		
Total	60	100,0		

tempo de exposição no fim-de-semana

N	Valid	43
	Missing	17
Mean		6,1547
Median		4,0000
Mode		4,00
Minimum		2,70
Maximum		17,00

Tabela 17 - Tempo de exposição ao fim-de-semana. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Localização da caixa registadora GI-7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Entrada da loja	23	38,3	38,3	38,3
Fundo da loja	21	35,0	35,0	73,3
Meio da loja	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 18 - Localização da caixa registadora. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

tipo de loja * Localização da caixa registadora GI-7 Crosstabulation

			Localização da caixa registadora GI-7			Total
			Entrada da loja	Fundo da loja	Meio da loja	
tipo de loja	loja pequena	Count	5	9	4	18
		% within tipo de loja	27,8%	50,0%	22,2%	100,0%
	loja média	Count	6	3	6	15
		% within tipo de loja	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	loja grande	Count	12	9	6	27
		% within tipo de loja	44,4%	33,3%	22,2%	100,0%
Total		Count	23	21	16	60
		% within tipo de loja	38,3%	35,0%	26,7%	100,0%

Tabela 19 - Tipo de loja e localização da caixa registadora. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Distância do balcão principal à porta GI-8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	10,0	10,0	10,0
	2	13	21,7	21,7	31,7
	3	11	18,3	18,3	50,0
	4	2	3,3	3,3	53,3
	5	9	15,0	15,0	68,3
	7	6	10,0	10,0	78,3
	8	1	1,7	1,7	80,0
	10	5	8,3	8,3	88,3
	15	3	5,0	5,0	93,3
	20	3	5,0	5,0	98,3
	30	1	1,7	1,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Tabela 20 - Distância do balcão principal à loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Distância do balcão principal à porta GI-8 * tipo de loja Crosstabulation						
		tipo de loja			Total	
		loja pequena	loja média	loja grande		
Distância do balcão principal à porta GI-8	1	Count	2	2	2	6
		Expected Count	1,8	1,5	2,7	6,0
		% within Distância do balcão principal à porta GI-8	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
		Adjusted Residual	,2	,5	-,6	
	2	Count	7	5	1	13
		Expected Count	3,9	3,3	5,9	13,0
		% within Distância do balcão principal à porta GI-8	53,8%	38,5%	7,7%	100,0%
		Adjusted Residual	2,1	1,3	-3,1	
	3	Count	6	0	5	11
		Expected Count	3,3	2,8	5,0	11,0
		% within Distância do balcão principal à porta GI-8	54,5%	0,0%	45,5%	100,0%
		Adjusted Residual	2,0	-2,1	,0	
	4	Count	0	1	1	2
		Expected Count	,6	,5	,9	2,0
		% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		Adjusted Residual	-,9	,8	,1	
5	Count	0	3	6	9	
	Expected Count	2,7	2,3	4,1	9,0	
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%	

	Adjusted Residual	-2,1	,6	1,4	
7	Count	2	3	1	6
	Expected Count	1,8	1,5	2,7	6,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	33,3%	50,0%	16,7%	100,0%
	Adjusted Residual	,2	1,5	-1,5	
8	Count	0	1	0	1
	Expected Count	,3	,3	,5	1,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Adjusted Residual	-,7	1,7	-,9	
1	Count	1	0	4	5
0	Expected Count	1,5	1,3	2,3	5,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
	Adjusted Residual	-,5	-1,3	1,6	
1	Count	0	0	3	3
5	Expected Count	,9	,8	1,4	3,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Adjusted Residual	-1,2	-1,0	2,0	
2	Count	0	0	3	3
0	Expected Count	,9	,8	1,4	3,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Adjusted Residual	-1,2	-1,0	2,0	
3	Count	0	0	1	1
0	Expected Count	,3	,3	,5	1,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Adjusted Residual	-,7	-,6	1,1	
Total	Count	18	15	27	60
	Expected Count	18,0	15,0	27,0	60,0
	% within Distância do balcão principal à porta GI-8	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,683 ^a	20	,022
Likelihood Ratio	44,987	20	,001
Linear-by-Linear Association	10,557	1	,001
N of Valid Cases	60		

a. 32 cells (97,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Tabela 21 - Área da loja e distância à porta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Tempo de chegada à porta

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		5,7183
Median		4,2120
Mode		3,26
Minimum		2,63
Maximum		20,96
Percentiles	25	3,2640
	50	4,2120
	75	6,4240

Tempo de chegada à porta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,63	6	10,0	10,0	10,0
	3,26	13	21,7	21,7	31,7
	3,90	11	18,3	18,3	50,0
	4,53	2	3,3	3,3	53,3
	5,16	9	15,0	15,0	68,3
	6,42	6	10,0	10,0	78,3
	7,06	1	1,7	1,7	80,0
	8,32	5	8,3	8,3	88,3
	11,48	3	5,0	5,0	93,3
	14,64	3	5,0	5,0	98,3
	20,96	1	1,7	1,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Tabela 22 - Tempo de chegada do lojista à porta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Fuga			fuga				
N	Valid	60		Frequen		Valid	Cumulative
	Missing	0		cy	Percent	Percent	Percent
Mean		39,3459	Valid	18,11	6	10,0	10,0
Median		28,9817		22,46	13	21,7	31,7
Mode		22,46		26,81	11	18,3	50,0
Minimum		18,11		31,16	2	3,3	53,3
Maximum		144,22		35,50	9	15,0	68,3
Percent 25		22,4587		44,20	6	10,0	78,3
iles 50		28,9817		48,55	1	1,7	80,0
	75	44,2018		57,25	5	8,3	88,3
				78,99	3	5,0	93,3
				100,7	3	5,0	98,3
				3			
				144,2	1	1,7	100,0
				2			
				Total	60	100,0	100,0

Tabela 23 - Distância percorrida pelo perpetrador do furto ou roubo. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

índice de vulnerabilidade * CCTV Crosstabulation

			CCTV		Total
			sim	não	
índice de vulnerabilidade	baixa	Count	9	13	22
	vulnerabilidade	Expected Count	11,9	10,1	22,0
		% within índice de vulnerabilidade	40,9%	59,1%	100,0%
		% within CCTV	33,3%	56,5%	44,0%
		% of Total	18,0%	26,0%	44,0%
		Adjusted Residual	-1,6	1,6	
média vulnerabilidade		Count	7	3	10
		Expected Count	5,4	4,6	10,0
		% within índice de vulnerabilidade	70,0%	30,0%	100,0%
		% within CCTV	25,9%	13,0%	20,0%
		% of Total	14,0%	6,0%	20,0%
		Adjusted Residual	1,1	-1,1	
alta vulnerabilidade		Count	11	7	18
		Expected Count	9,7	8,3	18,0
		% within índice de vulnerabilidade	61,1%	38,9%	100,0%
		% within CCTV	40,7%	30,4%	36,0%

	% of Total	22,0%	14,0%	36,0%
	Adjusted Residual	,8	-,8	
Total	Count	27	23	50
	Expected Count	27,0	23,0	50,0
	% within índice de vulnerabilidade	54,0%	46,0%	100,0%
	% within CCTV	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	54,0%	46,0%	100,0%

Tabela 24 - Índice de vulnerabilidade e videovigilância. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Tem inventário GI-9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid não	7	11,7	11,7	11,7
sim	53	88,3	88,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 25 - Inventário. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Tem seguro GI-10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid não	3	5,0	5,0	5,0
sim	57	95,0	95,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 26- Seguro. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grupo II - Identificação do inquirido

Género do inquirido GII-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Feminino	39	65,0	65,0	65,0
Masculino	21	35,0	35,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 27 - Género. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Idade do Inquirido GII-2

N	Válido	60
	Omisso	0
Média		49,35
Mediana		49,50
Moda		48 ^a
Mínimo		25
Máximo		85

a. Ha várias modas. O menor valor é mostrado

Tabela 28- Idade. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Habilitações literárias do inquirido GII-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid Ensino do 2º/3º ciclo	16	26,7	26,7	26,7
Ensino Primário	6	10,0	10,0	36,7
Ensino Secundário	24	40,0	40,0	76,7
Ensino Superior	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 29 - Habilitações literárias. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Funções do inquirido na loja GII-4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Funcionário	22	36,7	36,7	36,7
Gerente	37	61,7	61,7	98,3
Subgerente	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 30 - Funções. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

	Número de anos no ramo comercial GII-5	Número de anos no estabeleciment o GII-6
N	Válido	60
	Missing	0
Média		22,18
Mediana		23,50
Moda		30
Mínimo		1
Máximo		58

Tabela 31 - Experiência profissional. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grupo III – Criminalidade no Estabelecimento

Foi alvo de furto ou roubo GIII-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	26	43,3	43,3	43,3
	sim	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 32 - Alvo de furto ou roubo. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

		Roubo dia com a porta aberta GIII-1.1	Roubo noite com porta aberta GIII-1.1	Roubo dia com porta fechada GIII-1.1	Roubo noite com porta fechada GIII-1.1	Furto dia GIII-1.1	Furto noite GIII-1.1
N	Valid	3	0	0	0	24	20
	Missing	57	60	60	60	36	40

Tabela 33 - Furtos e roubos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Roubo dia com a porta aberta GIII-1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 vez	3	5,0	100,0	100,0
Missing	System	57	95,0		
	Total	60	100,0		

Tabela 34 - Roubo dia porta aberta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Furto dia GIII-1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 vez	5	8,3	20,8	20,8
	2 vezes	5	8,3	20,8	41,7
	3 vezes	6	10,0	25,0	66,7
	4 ou mais vezes	8	13,3	33,3	100,0
	Total	24	40,0	100,0	
Missing	System	36	60,0		
	Total	60	100,0		

Tabela 35- Furto dia. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Furto noite GIII-1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 vez	11	18,3	55,0	55,0
	2 vezes	6	10,0	30,0	85,0
	3 vezes	2	3,3	10,0	95,0
	4 ou mais vezes	2	1,7	5,0	100,0
	Total	20	33,3	100,0	
Missing	System	40	66,7		
Total		60	100,0		

Tabela 36 - Furto noite. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Quais os produtos mais furtados GIII-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		26	43,3	43,3	43,3
	Alimentares	3	5,0	5,0	48,3
	Artigos mais caros	9	15,0	15,0	63,3
	Dinheiro	4	6,7	6,7	70,0
	Outros	1	1,7	1,7	71,7
	Artigos mais pequenos	15	25,0	25,0	96,7
	Tabaco/lotaria/raspadinhas	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 37 - Produtos mais furtados. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

		Frequência do roubo dia com porta aberta GIII-3	Frequência do roubo noite com porta aberta GIII-3	Frequência do roubo dia com porta fechada GIII-3	Frequência do roubo noite com porta fechada GIII-3	Frequência furto dia GIII-3	Frequência furto noite GIII-3
N	Valid	3	0	0	0	24	20
	Missing	57	60	60	60	36	40

Tabela 38 - Frequência do furto e roubo. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Frequência do roubo dia com porta aberta GIII-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5,0	100,0	100,0
Missing	System	57	95,0		
Total		60	100,0		

Tabela 39 - Frequência roubo dia com porta aberta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Frequência furto dia GIII-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1	5	8,3	20,8	20,8
	2	5	8,3	20,8	41,7
	3	7	11,7	29,2	70,8
	4	5	8,3	20,8	91,7
	5	2	3,3	8,3	100,0
	Total	24	40,0	100,0	
Missing	System	36	60,0		
Total		60	100,0		

Tabela 40- Frequência furto dia. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Frequência furto noite GIII-3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	13,3	40,0	40,0
	2	6	10,0	30,0	70,0
	3	5	8,3	25,0	95,0
	5	1	1,7	5,0	100,0
	Total	20	33,3	100,0	
Missing	System	40	66,7		
Total		60	100,0		

Tabela 41 - Frequência furto noite. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto custo do seguro GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nenhum impacto	19	31,7	59,4	59,4
	Pouco impacto	3	5,0	9,4	68,8
	Algum impacto	8	13,3	25,0	93,8
	Muito impacto	2	3,3	6,3	100,0
	Total	32	53,3	100,0	
Missing	System	28	46,7		
Total		60	100,0		

Tabela 42 - Impacto seguro. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto danos de produtos GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	38,3	67,6	67,6
	3	9	15,0	26,5	94,1
	4	2	3,3	5,9	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 43 - Impacto danos de produtos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto danos nas instalações GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	26,7	47,1	47,1
	3	11	18,3	32,4	79,4
	4	7	11,7	20,6	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 44 - Impacto danos nas instalações. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto reputação da loja GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	31	51,7	91,2	91,2
	2	1	1,7	2,9	94,1
	3	2	3,3	5,9	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 45 - Impacto reputação da loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto alteração da disposição dos produtos GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	26,7	47,1	47,1
	2	1	1,7	2,9	50,0
	3	7	11,7	20,6	70,6
	4	10	16,7	29,4	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 46 - Impacto na disposição dos produtos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto alteração no design da loja GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	40,0	70,6	70,6
	2	1	1,7	2,9	73,5
	3	3	5,0	8,8	82,4
	4	6	10,0	17,6	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 47 - Impacto na alteração do design da loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto custos em segurança GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	36,7	66,7	66,7
	2	1	1,7	3,0	69,7
	3	6	10,0	18,2	87,9
	4	4	6,7	12,1	100,0
	Total	33	55,0	100,0	
Missing	System	27	45,0		
Total		60	100,0		

Tabela 48 - Impacto segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto no sentimento de insegurança dos funcionários/gerentes GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	32	53,3	94,1	94,1
	3	1	1,7	2,9	97,1
	4	1	1,7	2,9	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 49 - Impacto no sentimento de insegurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto dificuldades em contratar funcionários GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	50,0	88,2	88,2
	2	1	1,7	2,9	91,2
	3	2	3,3	5,9	97,1
	4	1	1,7	2,9	100,0
	Total	34	56,7	100,0	
Missing	System	26	43,3		
Total		60	100,0		

Tabela 50 - Impacto a contratar funcionários. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto na época de saldos GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	36,7	84,6	84,6
	3	2	3,3	7,7	92,3
	4	2	3,3	7,7	100,0
	Total	26	43,3	100,0	
Missing	System	34	56,7		
Total		60	100,0		

Tabela 51 - Impacto época de saldos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto nas épocas festivas GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	43,3	83,9	83,9
	3	1	1,7	3,2	87,1
	4	4	6,7	12,9	100,0
	Total	31	51,7	100,0	
Missing	System	29	48,3		
Total		60	100,0		

Tabela 52 - Impacto épocas festivas. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Impacto sobre os lucros GIII-4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	22	36,7	71,0	71,0
	4	9	15,0	29,0	100,0
	Total	31	51,7	100,0	
Missing	System	29	48,3		
Total		60	100,0		

Tabela 53 - Impacto sobre os lucros. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Reportou à polícia os roubos GIII-5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nenhum roubo foi reportado	1	1,7	33,3	33,3
	Os roubos foram sempre reportados	2	3,3	66,7	100,0
	Total	3	5,0	100,0	
Missing	System	57	95,0		
Total		60	100,0		

Tabela 54 - Reportar roubos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Reportou à polícia os furtos GIII-5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nenhum furto foi reportado	9	15,0	27,3	27,3
	Alguns furtos foram reportados	9	15,0	27,3	54,5
	A maioria dos furtos foram reportados	3	5,0	9,1	63,6
	Os furtos foram sempre reportados	12	20,0	36,4	100,0
	Total	33	55,0	100,0	
Missing	System	27	45,0		
Total		60	100,0		

Tabela 55 - Reportar furtos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Motivos para reportar

		Necessidade de ser denunciado/ Seriedade GIII-6	Recuperar bens GIII-6	Terminar com os furtos GIII - 6	Questões de seguro GIII-6	Obter ajuda GIII-6	Outra GIII-6
N	Valid	15	6	2	10	5	3
	Missing	45	54	58	50	55	57

Tabela 56 - Motivos para reportar. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Motivos para não reportar

		Sem importância GIII-7	Resolvido pelo próprio GIII-7	A polícia não poderia fazer nada GIII-7	Outras razões GIII-7
N	Valid	9	6	4	1
	Missing	51	54	56	59

Tabela 57 - Motivos para não reportar. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Conhece as características de quem rouba GIII-8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	57	95,0	95,0	95,0

não	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 58 – Características/rouba. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Conhece as características de quem furta GIII-9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	48,3	48,3	48,3
não	15	25,0	25,0	73,3
sim	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 59 – Características/ furta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Género de quem furta GIII-9.1a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		44	73,3	73,3
Feminino	Feminino	4	6,7	6,7
Masculino	Masculino	12	20,0	20,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 60 - Género/furta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Idade de quem furta GIII-9.1b

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Menos de 16 anos	1	1,7	5,9	5,9
Entre 16 e 21 anos	2	3,3	11,8	17,6
Mais de 21 anos	14	23,3	82,4	100,0
Total	17	28,3	100,0	
Missing	System	43	71,7	
Total	60	100,0		

Tabela 61 - Idade/furta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Modus operandi de quem furta GIII-9.1c

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44	73,3	73,3	73,3
Em grupo	5	8,3	8,3	81,7
Sozinho	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 62 - Modus operandi/furta. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grupo IV – Dispositivos de segurança

Tem dispositivos de segurança GIV-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
não	8	13,3	13,3	13,3
sim	52	86,7	86,7	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Tabela 63 - Dispositivos de segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Foi sujeito a uma análise técnica GIV-2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	15,0	15,0	15,0
Não	38	63,3	63,3	78,3
Sim	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 64 - Análise técnica. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Os dispositivos de segurança afetam a imagem da loja GIV-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	15,0	15,0	15,0
Concordo	2	3,3	3,3	18,3
Concordo totalmente	2	3,3	3,3	21,7
Discordo	2	3,3	3,3	25,0
Discordo totalmente	45	75,0	75,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 65 - Dispositivos de segurança e imagem da loja. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Os dispositivos de segurança incomodam os clientes GIV-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	15,0	15,0	15,0
Concordo	1	1,7	1,7	16,7
Discordo	6	10,0	10,0	26,7
Discordo totalmente	44	73,3	73,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 66 - Dispositivos de segurança incomodam os clientes. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Os dispositivos de segurança contribuem para a diminuição do crime GIV-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	13,3	13,3	13,3
Concordo	15	25,0	25,0	38,3
Concordo totalmente	32	53,3	53,3	91,7
Discordo	1	1,7	1,7	93,3
Discordo totalmente	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 67 - Dispositivos de segurança e diminuição do crime. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Os dispositivos de segurança fomentam o sentimento de segurança dos funcionários GIV-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	13,3	13,3	13,3
Concordo	14	23,3	23,3	36,7
Concordo totalmente	21	35,0	35,0	71,7
Discordo	6	10,0	10,0	81,7
Discordo totalmente	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 68 - Dispositivos de segurança e sentimento de segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Alarme de segurança

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	37	61,7	100,0	100,0
Missing System	23	38,3		
Total	60	100,0		

Tabela 69 - Alarme. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Videovigilância (CCTV)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	27	45,0	100,0	100,0
Missing System	33	55,0		
Total	60	100,0		

Tabela 70 - Videovigilância. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Sinais de aviso

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	41,7	100,0	100,0
Missing System	35	58,3		
Total	60	100,0		

Tabela 71 - Sinais de aviso. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grades nas portas e/ou montra

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	23	38,3	100,0	100,0

Missing	System	37	61,7		
Total		60	100,0		

Tabela 72 – Grades. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Espelhos para vigiar os clientes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	11,7	100,0	100,0
Missing	System	53	88,3		
Total		60	100,0		

Tabela 73 - Espelhos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Dispositivos de segurança adicionais para os produtos mais caros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	13,3	100,0	100,0
Missing	System	52	86,7		
Total		60	100,0		

Tabela 74 - Dispositivos de segurança para os produtos mais caros. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Dispositivos de segurança adicionais para os produtos mais furtados/roubados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	8,3	100,0	100,0
Missing	System	55	91,7		
Total		60	100,0		

Tabela 75 - Dispositivos de segurança para os produtos mais furtados/roubados. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Alarmes em todos os produtos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	15,0	100,0	100,0
Missing	System	51	85,0		
Total		60	100,0		

Tabela 76 - Alarmes em todos os produtos. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Detetor de alarmes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	8,3	100,0	100,0
Missing	System	55	91,7		
Total		60	100,0		

Tabela 77 - Detetor de alarmes. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Detetor de movimento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	8,3	100,0	100,0
Missing	System	55	91,7		
Total		60	100,0		

Tabela 78 - Detetor de movimento. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Outro dispositivo/medida

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	10,0	100,0	100,0
Missing System	54	90,0		
Total	60	100,0		

Tabela 79 - Outro dispositivo. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Motivos para não utilizar (mais) sistemas de segurança GIV-5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid A loja não precisa de dispositivos de segurança	8	13,3	13,3	13,3
Não precisa, porque os que possui são suficientes.	37	61,7	61,7	75,0
Não tem capacidade financeira	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 80 - Motivos para não usar (mais) dispositivos de segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Tem dispositivos de segurança GIV-1 * Foi alvo de furto ou roubo GIII-1 Crosstabulation

			Foi alvo de furto ou roubo GIII-1		Total
			não	sim	
Tem dispositivos de segurança GIV-1	não	Count	7	1	8
		Expected Count	3,5	4,5	8,0
		% within Tem dispositivos de segurança GIV-1	87,5%	12,5%	100,0%
		% within Foi alvo de furto ou roubo GIII-1	26,9%	2,9%	13,3%
		% of Total	11,7%	1,7%	13,3%
		Adjusted Residual	2,7	-2,7	
	sim	Count	19	33	52
		Expected Count	22,5	29,5	52,0
		% within Tem dispositivos de segurança GIV-1	36,5%	63,5%	100,0%
		% within Foi alvo de furto ou roubo GIII-1	73,1%	97,1%	86,7%
		% of Total	31,7%	55,0%	86,7%
		Adjusted Residual	-2,7	2,7	
Total		Count	26	34	60
		Expected Count	26,0	34,0	60,0
		% within Tem dispositivos de segurança GIV-1	43,3%	56,7%	100,0%
		% within Foi alvo de furto ou roubo GIII-1	100,0%	100,0%	100,0%

% of Total	43,3%	56,7%	100,0%
------------	-------	-------	--------

Tabela 81 - Alvo de furto ou roubo e dispositivos de segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grupo V- Sentimento de (in)segurança

Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1,7	1,7	1,7
Completamente Seguro	10	16,7	16,7	18,3
Inseguro	6	10,0	10,0	28,3
Muito Seguro	11	18,3	18,3	46,7
Seguro	32	53,3	53,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 82 - Sentimento de segurança dos funcionários/gerentes. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Sentimento de (in)segurança dos clientes GV- 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1,7	1,7	1,7
Completamente Seguro	17	28,3	28,3	30,0
Muito Seguro	12	20,0	20,0	50,0
Seguro	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 83 - Sentimento de segurança dos clientes. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1 * Tem seguro GI-10 Crosstabulation

			Tem seguro GI-10		Total
			não	sim	
Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV- 1	inseguro	Count	2	4	6
		Expected Count	,3	5,7	6,0
	% within Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1		33,3%	66,7%	100,0%
	% within Tem seguro GI-10		66,7%	7,1%	10,2%
	% of Total		3,4%	6,8%	10,2%
	Adjusted Residual		3,3	-3,3	
	seguro	seguro	Count	0	32
Expected Count			1,6	30,4	32,0
% within Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1		0,0%	100,0%	100,0%	
% within Tem seguro GI-10		0,0%	57,1%	54,2%	
% of Total		0,0%	54,2%	54,2%	
Adjusted Residual		-1,9	1,9		
muito seguro		muito seguro	Count	1	10
	Expected Count		,6	10,4	11,0
	% within Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1		9,1%	90,9%	100,0%
	% within Tem seguro GI-10		33,3%	17,9%	18,6%
	% of Total		1,7%	16,9%	18,6%
	Adjusted Residual		,7	-,7	
	Completa mente seguro	Completa mente seguro	Count	0	10
Expected Count			,5	9,5	10,0
% within Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1		0,0%	100,0%	100,0%	
% within Tem seguro GI-10		0,0%	17,9%	16,9%	
% of Total		0,0%	16,9%	16,9%	
Adjusted Residual		-,8	,8		
Total		Count	3	56	59
	Expected Count	3,0	56,0	59,0	

% within Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1	5,1%	94,9%	100,0%
% within Tem seguro GI-10	100,0%	100,0%	100,0%
% of Total	5,1%	94,9%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,536 ^a	3	,006
Likelihood Ratio	9,378	3	,025
N of Valid Cases	59		

a. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

Tabela 84 - Sentimento de insegurança e seguro. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

			Número de anos no estabelecimento GII-6
Spearman's rho	Sentimento de (in)segurança dos funcionários/gerentes GV-1	Correlation Coefficient	,285*
		Sig. (2-tailed)	,029
		N	59
		Sig. (2-tailed)	,213

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabela 85 - Sentimento de insegurança e número de anos no estabelecimento. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Grupo VI – Intervenção policial

A polícia consegue controlar o crime GVI-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Concordo	22	36,7	36,7	36,7
Concordo totalmente	11	18,3	18,3	55,0
Discordo	11	18,3	18,3	73,3
Discordo totalmente	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 86 - A polícia consegue controlar o crime no comércio. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

A polícia coopera com os lojistas GVI-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	21	35,0	35,0	35,0
	Concordo totalmente	28	46,7	46,7	81,7
	Discordo	5	8,3	8,3	90,0
	Discordo totalmente	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 87 - A polícia coopera com os lojistas. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Os lojistas cooperam com a polícia GVI-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	14	23,3	23,3	23,3
	Concordo totalmente	44	73,3	73,3	96,7
	Discordo totalmente	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 88 - Os lojistas cooperam com a polícia. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

A polícia dá conselhos de segurança GVI-1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo	16	26,7	26,7	26,7
	Concordo totalmente	34	56,7	56,7	83,3
	Discordo	3	5,0	5,0	88,3
	Discordo totalmente	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 89 - A polícia dá conselhos de segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Conhece o programa Comércio Seguro da PSP GVI-2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	não	16	26,7	26,7	26,7
	sim	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabela 90 - Comércio Seguro. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Qual a sua opinião GVI-2a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	26,7	26,7	26,7
Menos Positiva	3	5,0	5,0	31,7
Muito Positiva	21	35,0	35,0	66,7
Positiva	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 91 - Opinião sobre o programa Comércio Seguro. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Ajudou a ter o estabelecimento seguro GVI-2b

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	26,7	26,7	26,7
não	6	10,0	10,0	36,7
sim	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 92 - Programa Comércio Seguro ajuda para a segurança. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

Sugestões de melhoria da atuação policial

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	50,0	50,0	50,0
Brevidade na resolução de participações feitas	1	1,7	1,7	51,7
Mais capacidade e autoridade policial	2	3,3	3,3	55,0
Mais formação pedagógica e de cidadania	1	1,7	1,7	56,7
Mais policiamento e vigilância policial	25	41,7	41,7	98,3
Mais prevenção	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Tabela 93 - Sugestões de melhoria da atuação policial. Fonte: SPSS 23, ficheiro jessica4.sav. Elaboração própria.

APÊNDICE H – FOTOGRAFIAS DAS RUAS

Fotografia 1 - Avenida João Crisóstomo.



Fonte: Foto da autora.



Fotografia 2 - Avenida Ressano Garcia.

Fonte: Foto da autora..

Fotografia 3 - Rua da Beneficência.



Fonte: Foto da autora.



Fotografia 4 - Rua Rodrigo da Fonseca.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 5 - Avenida Fontes Pereira de Melo.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 6 - Avenida 5 de Outubro.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 7- Avenida Defensores de Chaves.
Fonte: Foto da autora.

APÊNDICE I – FOTOGRAFIAS DOS DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

Fotografia 8 - Videovigilância.



Fonte: Foto da autora.



Fotografia 9 - Sinais de aviso.

Fonte: Foto da autora.



Fotografia 10 - Grades.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 11 - Detetor sonoro de movimento.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 12 - Detetor de alarmes.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 13 - Dispositivos de segurança para os produtos mais caros (óculos atrás do vidro fechado).
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 14 - Dispositivos de segurança para os produtos mais furtados (tabaco atrás do balcão). Fonte: Foto da autora.



Fotografia 15 - Espelho. Fonte: Foto da autora.



Fotografia 16 - Alarme. Fonte: Foto da autora.

APÊNDICE J – FRAGILIDADES EVIDENCIADAS NAS LOJAS



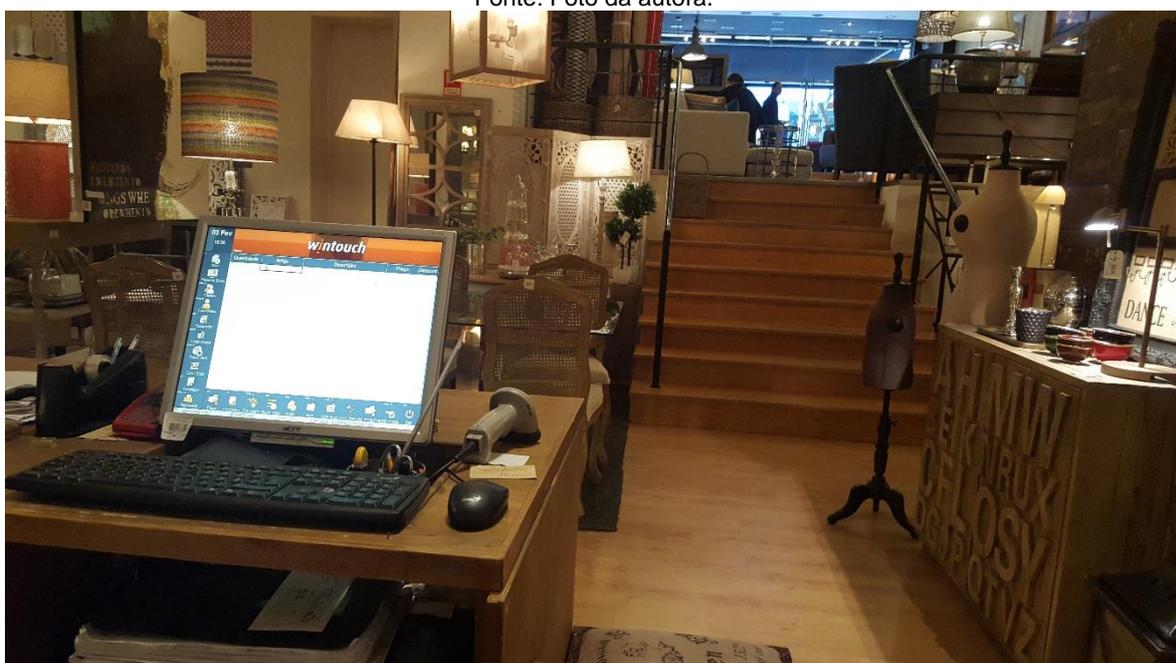
Fotografia 17 - Visibilidade para o exterior da loja comprometida.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 18 - Produtos no exterior da loja.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 19 - Observação obstruída para o corredor. Vigilância e controlo deficitária.
Fonte: Foto da autora.



Fotografia 20 - Distância do balcão à porta extensa e com escadas no percurso. Controlo deficitário.
Fonte: Foto da autora.