

A discriminação racial e a segurança pública

A comunicação estratégica nas forças de segurança

David Leal Canarias

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas
2º ciclo de estudos

Orientadora: Prof.^a Doutora Gisela Marques Pereira Gonçalves
Co-orientador: Prof. Doutor José Ricardo Pinto Carvalheiro

Outubro de 2023

Folha em branco

Declaração de Integridade

Eu, David Leal Canarias, que abaixo assino, estudante com o número de inscrição M11075 de Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas da Faculdade de Artes e Letras, declaro ter desenvolvido o presente trabalho e elaborado o presente texto em total consonância com o **Código de Integridades da Universidade da Beira Interior**.

Mais concretamente afirmo não ter incorrido em qualquer das variedades de Fraude Académica, e que aqui declaro conhecer, que em particular atendi à exigida referenciação de frases, extratos, imagens e outras formas de trabalho intelectual, e assumindo assim na íntegra as responsabilidades da autoria.

Universidade da Beira Interior, Covilhã 09 /10 /2023

Folha em branco

Dedicatória

Ao meu querido avô.

Folha em branco

Agradecimentos

A Dissertação para obtenção do Grau de Mestre representa o culminar de exigentes desafios, expresso a minha gratidão a todos os que indubitavelmente contribuíram para a sua concretização.

À minha orientadora, Professora Doutora Gisela Marques Pereira Gonçalves, pela constante disponibilidade demonstrada, pelo encaminhamento da investigação, pelo conhecimento transmitido e pela sua dedicação exposta nos conselhos que deu;

Ao meu coorientador, Professor Doutor José Ricardo Pinto Carvalheiro, que foi incansável em me elucidar da realidade direcionando para o melhor caminho a seguir, revelando-se sempre disponível tornando-se fundamental nesta investigação;

Aos oficiais da Guarda Nacional Republicana, Major Sara Albuquerque, Major Hernâni Martins e Major Ricardo Silva, pelo interesse e experiência profissional transmitida, sem os quais seria impossível alcançar os objetivos propostos;

À Universidade da Beira Interior, à Academia Militar e à Guarda Nacional Republicana pela formação, académica e profissional;

À minha família, por tudo.

Folha em branco

Resumo

Um dos grandes paradoxos nas sociedades ocidentais que têm definido o valor da igualdade como um dos seus princípios organizadores é a permanência de discriminação objetiva contra grupos minoritários mesmo tendo estas sociedades instituído normas que condenam firmemente a expressão de preconceito e as atitudes racistas. Por conseguinte, reconhece-se a necessidade de concretizar estratégias de combate à discriminação racial e de compreender o contributo da comunicação estratégica nas forças de segurança para alcançar este desiderato.

O presente estudo pretendeu avaliar a atividade regularmente exercida pelas forças de segurança, nomeadamente a comunicação estratégica na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional. Para a sua consecução foi formulada a questão de investigação: “As estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial?” A partir de uma metodologia de natureza qualitativa, e tendo como ponto de partida o estudo teórico-conceitual, é realizado um estudo exploratório, baseado na análise documental, tendo como *corpus* de análise artigos noticiosos da imprensa online e publicações nas redes sociais das forças de segurança; e baseado na entrevista aos elementos representativos das forças de segurança nas áreas de comunicação, de direitos humanos e de policiamento comunitário.

Foram primeiramente operacionalizados os conceitos relevantes para efeitos de enquadramento e compreensão do assunto em estudo, e em seguida procedido à análise dos dados compendiados resultantes da recolha documental de conteúdos noticiosos e de publicações nas redes sociais institucionais relacionadas com a discriminação racial nas forças de segurança e das entrevistas por elementos com conhecimento e interesse nas estratégias de comunicação das forças de segurança, com o intuito de alcançar o objetivo do trabalho e de responder ao problema anteriormente referido.

Em conclusão, a comunicação estratégica das forças de segurança sobre a igualdade e contra a discriminação racial sofreu mudanças nos últimos anos. Observa-se uma maior consciencialização, intolerância e responsabilização dos elementos policiais relativamente a condutas discriminatórias e uma tendência das estratégias de comunicação no ambiente digital na difusão da imagem institucional para as diferentes formas de discriminação e desigualdade. A par, da promoção da inclusão social e da

prevenção criminal nas ações de policiamento de proximidade, que permitem desenvolver uma relação de confiança entre as forças de segurança e o cidadão. Deste modo, observa-se que as estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial.

Palavras-chave

Forças de Segurança; Comunicação Estratégica; Discriminação Racial; Igualdade

Folha em branco

Abstract

One of the great paradoxes in societies that have defined the value of equality as one of their organizing principles is the permanence of objective discrimination against minority groups even though these societies have instituted norms that firmly condemn the expression of prejudice and racist attitudes. Therefore, the need to implement strategies to combat racial discrimination and to understand the contribution of strategic communication in the security forces to achieve this goal is recognized.

This study aimed to evaluate the activity regularly carried out by the security forces, namely the strategic communication in the diffusion of organizational culture, image and organizational identity. To achieve this, was formulated the investigation question "Do the communication strategies developed by the security forces contribute to the pursuit of organizational objectives on equality and against racial discrimination?" Using a methodology of a qualitative nature, and taking as a starting point the theoretical-conceptual study, an exploratory study is carried out, based on documentary analysis, using as a corpus of analysis news articles from the online press and publications on the social networks of the forces of security; and based on interviews with representative elements of the security forces in the areas of communication, human rights and community policing.

The relevant concepts were first operationalized for the purpose of framing and understanding the subject under study, and then proceeded to the treatment of the data resulting from the documentary collection of news content and publications in institutional social networks related to racial discrimination in the security forces and interviews of elements with knowledge and interest in the communication strategies of the security forces, in order to achieve the objective of the work and to respond to the problem mentioned above.

In conclusion, the strategic communication of the security forces on equality and against racial discrimination has undergone changes in recent years. There is a greater awareness, intolerance and accountability of the police elements regarding discriminatory conduct and a trend of communication strategies in the digital environment in the diffusion of the institutional image for the different forms of discrimination and inequality. In addition, the promotion of social inclusion and criminal prevention in proximity policing actions, which allow the development of a relationship of trust between the security forces and the citizen. It is observed that the

communication strategies developed by the security forces in the diffusion of organizational culture, image and organizational identity contribute to the pursuit of organizational objectives on equality and against racial discrimination.

Keywords

Security Forces; Strategic Communication; Racial Discrimination; Equality

Folha em branco

Índice

Dedicatória.....	iii
Agradecimentos	vii
Resumo	ix
Abstract.....	xii
Índice de Gráficos	xvii
Índice de Figuras	xvii
Índice de Quadros.....	xviii
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos	xix
Introdução	1
Parte I. Enquadramento Teórico	5
Capítulo 1 Racismo: do conceito à construção histórica do racismo em Portugal	5
1.1 Racismo: conceitos operacionais.....	5
1.2 A categorização das minorias étnicas.....	10
1.3 A construção histórica do racismo em Portugal.....	13
Capítulo 2 Perceção do racismo na segurança.....	17
2.1 Políticas públicas de segurança.....	18
2.2 A polícia e o racismo	22
2.3 A perspetiva francesa e britânica.....	26
Capítulo 3 O desafio da comunicação nas organizações	29
3.1 Comunicação organizacional: a evolução do conceito	29
3.2 A comunicação na organização.....	34
3.3 A comunicação estratégica e a organização	36
Parte II. Estudo Empírico	41
Capítulo 4 Metodologia de Investigação.....	41
4.1 A questão de investigação e objetivos	43
4.2 Métodos e técnicas de investigação	43
4.2.1 Análise documental.....	44

4.2.2 A entrevista	46
4.3 Caracterização do objeto de estudo: as forças de segurança	51
Capítulo 5 Apresentação, análise e discussão de resultados.....	57
5.1 Análise documental	57
5.1.1 Análise de conteúdo de notícias	57
5.1.2 Análise de conteúdo das redes sociais	63
5.2 A Entrevista	68
5.2.1 A percepção do racismo na segurança	69
5.2.2 A comunicação interna na organização.....	72
5.2.3 A comunicação externa na organização	76
5.3. Discussão de resultados	79
Capítulo 6 Conclusões	85
6.1 Reflexões finais e recomendações	91
6.2 Limitações da investigação e investigações futuras	92
Bibliografia.....	95
Apêndices	1
Apêndice A – Guião de Entrevista	2
Apêndice B – Transcrição das entrevistas	4
Apêndice C – Quadro de artigos noticiosos	16

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Processos de natureza disciplinar instaurados por manifestações discriminatórias (autoria própria).....	54
Gráfico 2 - Ações de sensibilização realizadas por elementos policiais de 2018 a 2021 (autoria própria).	54
Gráfico 3 - Formação de elementos policiais de 2018 a 2021 (autoria própria).	55
Gráfico 4 – Distribuição mensal de artigos em imprensa online (autoria própria).....	57
Gráfico 5 – Distribuição de artigos de acordo com a temática.....	58
Gráfico 6 – Distribuição mensal das publicações institucionais (autoria própria).....	64
Gráfico 7 – Tipologia de publicações das forças de segurança sobre a igualdade e contra a discriminação racial (autoria própria).....	64
Gráfico 8 – Distribuição mensal da tipologia de publicações de visibilidade de elementos policiais de minorias étnico-raciais.	65

Índice de Figuras

Figura 1 – Exemplo de publicação que assinala data comemorativa, de março de 2022 (retirado da página de Facebook da GNR).	65
Figura 2 - Exemplo de publicação de intervenção dos elementos policiais junto de minorias étnico-raciais, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da GNR).	66
Figura 3 - Exemplo de publicação de intervenções dos elementos policiais junto de minorias étnico-raciais, de janeiro de 2022 (retirado da página de Facebook da PSP).	66
Figura 4 - Exemplo de publicação de promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da PSP).	67
Figura 5 - Exemplo de publicação de promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, de maio de 2022 (retirado da página de Facebook da PSP).....	67
Figura 6 – Exemplo de publicação de promoção da diversidade étnico-racial de candidatos a recrutamento, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da PSP).	68

Índice de Quadros

Quadro 1 – Quadro de referências para entrevista.	51
Quadro 2 – Quadro de análise de resposta à Q1.	69
Quadro 3 – Quadro de análise de resposta à Q2.....	70
Quadro 4 - Quadro de análise de resposta à Q3.....	71
Quadro 5 - Quadro de análise de resposta à Q4.....	71
Quadro 6 - Quadro de análise de resposta à Q5.....	72
Quadro 7 - Quadro de análise de resposta à Q6.....	73
Quadro 8 - Quadro de análise de resposta à Q7.....	73
Quadro 9 - Quadro de análise de resposta à Q8.	74
Quadro 10 - Quadro de análise de resposta à Q9.....	75
Quadro 11 - Quadro de análise de resposta à Q10.....	75
Quadro 12 - Quadro de análise de resposta à Q11.....	76
Quadro 13 - Quadro de análise de resposta à Q12.....	77
Quadro 14 - Quadro de análise de resposta à Q13.	77
Quadro 15 - Quadro de análise de resposta à Q14.....	78
Quadro 16 - Quadro de análise de resposta à Q15.....	78
Quadro 17 – Quadro resumo de artigos noticiosos.....	20

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

CICDR	Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial
CIGUARDA	Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda
COE	Council of Europe
CPT	Comité Europeu para a Prevenção da Tortura e das Penas ou Tratamentos Desumanos ou Degradantes
E	Entrevistado
ECRI	European Commission Against Racism and Intolerance
EG2025	Estratégia da Guarda 2025
ENAR	European Network Against Racism
F	Frequência
GNR	Guarda Nacional Republicana
IGAI	Inspeção-Geral da Administração Interna
N.º	Número
NR	Não Respondeu
OCS	Órgão de Comunicação Social
ONU	Organização das Nações Unidas
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PNCRD	Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação
PPMDFSS	Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança
PSP	Polícia de Segurança Pública
Q	Questão
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

Folha em branco

Introdução

O presente estudo foi realizado no âmbito da dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas da Faculdade de Artes e Letras da Universidade da Beira Interior, sobre o tema “A discriminação racial e a segurança pública. A comunicação estratégica nas forças de segurança”.

As questões relacionadas com atitudes ou práticas discriminatórias têm assumido um especial relevo, afirmando-se como um fator de preocupação nas sociedades ocidentais. Nesse sentido, um dos grandes paradoxos nas sociedades que têm definido o valor da igualdade como um dos seus princípios organizadores é a permanência de discriminação objetiva contra grupos minoritários mesmo tendo estas sociedades instituído normas sociais, orientações constitucionais e procedimentos jurídicos que condenam firmemente a expressão de preconceito e as atitudes racistas.

A Assembleia da República¹ destaca que Portugal, tal como todas as sociedades, tem uma matriz cultural e social da comunidade majoritária que assume comportamentos desiguais perante as minorias étnico-raciais e que, independentemente de um quadro legal assumidamente igualitário para todos os cidadãos, como refere a Constituição da República Portuguesa nos números 1 e 2 do seu artigo 13.º: «Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei», e «Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social» tem na sua organização e interação comportamentos etnocêntricos, ou seja, em que as representações e os valores com que avaliamos as minorias culturais e étnico-raciais são entendidos como prevaletentes e dominantes.

Ao longo dos últimos anos, muitas têm sido as mudanças no que se refere à comunicação, nas formas que assume, nas estratégias que são utilizadas, na importância que tem nas relações, quer pessoais, quer profissionais. Nos dias de hoje, fruto de uma sociedade que desenvolve e quebra barreiras de comunicação a um ritmo fulminante, estas mudanças

¹ Vide em Relatório sobre Racismo, Xenofobia e Discriminação Étnico-racial em Portugal da Subcomissão para a igualdade e não discriminação da Assembleia da República Portuguesa de 2019. Disponível em <https://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a53556c4d5a5763765130394e4c7a464451554e455445637655306c4f5243394562324e31625756756447397a51574e3061585a705a47466b5a554e7662576c7a633246764c7a45335a6a637a4d4455784c574d305a5759744e47497a4e5331684e7a67314c574d78596a63355a6a526d595442684d6935775a47593d&fich=17f73051-c4ef-4b35-a785-c1b79f4fa0a2.pdf&Inline=true>. Acesso a 31 de março de 2022.

tiveram e têm um impacto crescente na dimensão da sua importância. Hoje os colaboradores, de qualquer organização, são agentes ativos na construção de estratégias para uma boa circulação da comunicação para uma melhor imagem da organização de acordo com Camargos e Dias (2003). A imagem institucional é construída com a intenção de incentivar e transmitir uma ideia positiva de forma a manter um bom relacionamento com vários públicos, sejam internos ou externos.

A comunicação estratégica obtém assim um papel preponderante no comprometimento, compromisso e alinhamento com a missão, visão e cultura da organização, pois transmite ao colaborador os valores partilhados, as crenças, hábitos, tradições, símbolos, história, comportamentos, normas, regras, ideologias, mitos, tabus, entre outros elementos.

Pelo que, reconhece-se a necessidade de concretizar estratégias de combate à discriminação racial, e revela-se essencial compreender o contributo da comunicação estratégica nas forças de segurança para alcançar este desiderato, pois, a comunicação interna é um dos principais agentes responsáveis pela criação e geração de valor nas organizações (Brandão e Portugal, 2015).

O objetivo geral deste estudo consiste em analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelas forças de segurança que contribuem para a transmissão da imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista.

É importante, ainda mencionar os três objetivos específicos: compreender a resposta institucional das forças de segurança perante os incidentes divulgados nos órgãos de comunicação social de discriminação racial; identificar os desafios e as tendências da comunicação estratégica no ambiente digital, na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional das forças de segurança e compreender a relação entre as forças de segurança e o cidadão, na promoção da imagem de uma força policial próxima da população, promovendo uma imagem não racista.

Assim, de forma a compreender melhor esta área, optou-se por realizar um estudo de caso nas forças de segurança, utilizando uma pesquisa exploratória e descritiva, através de um trabalho de campo que visou a explicação e avaliação da investigação em questão.

O presente trabalho encontra-se dividido em duas partes, uma teórica e outra empírica. Primeiramente, a fase conceptual inicia-se com a revisão da literatura de obras pertinentes ligadas à temática e a elaboração de um quadro de referência para orientar a perspetiva do estudo, e encontra-se dividida em três capítulos. Inicialmente, versa pela

operacionalização de conceitos relacionados com o racismo, a categorização das minorias étnicas e a construção histórica do racismo em Portugal. De seguida, observa-se a perceção do racismo na segurança, enquadrando as políticas públicas de segurança, a polícia e o racismo e as perspetivas francesa e britânica. Por último, o desafio da comunicação das organizações, que trata a evolução do conceito de comunicação organizacional, a comunicação na organização e a comunicação estratégica e a organização.

Com a problemática de investigação já definida, importa estabelecer o percurso metodológico para a realização do estudo empírico. A natureza empírica deste estudo consiste numa investigação de natureza qualitativa. O caminho metodológico tende a ser sistemático e objetivo para que o problema seja estudado integralmente. Dessa forma, a investigação qualitativa em comunicação adota diversas formas e pode ser realizada em diversos contextos, considerando que esta abordagem visa, principalmente, compreender os comportamentos através das perspetivas dos sujeitos de investigação (Bogdan & Biklen, 1994).

A fase empírica constitui a recolha de informação concretizada no Trabalho de Campo, inicia-se com a caracterização do estudo de caso e, de seguida, procede-se à apresentação, análise e interpretação dos dados, provenientes da análise de conteúdos noticiosos, das publicações das redes sociais e das entrevistas aos elementos responsáveis das forças de segurança. Após a discussão dos resultados são apresentadas as considerações finais deste trabalho, com relevo para os principais resultados do estudo, as suas limitações e as sugestões para investigações futuras.

Folha em branco

Parte I. Enquadramento Teórico

Capítulo 1

Racismo: do conceito à construção histórica do racismo em Portugal

Na sociedade portuguesa, tal como no conjunto das sociedades europeias atuais, a norma antirracista é a norma vigente. As manifestações do racismo explícito passaram a ser socialmente reprovadas e oficialmente banidas das práticas das entidades governamentais, ao abrigo de um enquadramento legal e criminal que as pune, no entanto prevalece o racismo subtil (Vala, Brito & Lopes, 2015).

O lusotropicalismo tende a dominar a narrativa e a memória coletiva em torno do passado colonialista nacional e tem sido apontado como um dos fenómenos responsáveis pela manutenção do racismo em Portugal (Martins, 2019).

Para Cunha (2000) ao fenómeno não será alheio o facto de ainda vigorar esta narrativa e uma visão normalizadora do racismo subtil, tolerante às suas formas estruturais e institucionais e até às suas manifestações sociais e interpessoais mais explícitas (a quase ausência de condenações, a tolerância em relação ao discurso de ódio nos media e nas redes sociais), em que a defesa da “raça” surge mascarada com apelos à identidade cultural.

Neste capítulo adota-se uma abordagem exploratória, que considera quer os fatores sociais e contextuais, quer a construção coletiva e individual de estereótipos e preconceitos na base de narrativas e atitudes racistas e discriminatórias. Para tal, é relevante explorar, antes de tudo, os aspetos conceituais utilizados nesta temática, bem como os elementos e argumentos do racismo na sociedade portuguesa, que poderão contribuir para a edificação e manutenção de um ciclo vicioso de discriminação étnico-racial.

1.1 Racismo: conceitos operacionais

A distinção entre nós e outros implica o reconhecimento de uma diferença e segundo Taguieff (1997) essa diferença nunca é neutra e pode provocar repulsa, receio, inquietação ou atração. O autor refere que a diferenciação se baseia em características reais ou imaginárias, e as características atribuídas a determinado grupo são

generalizadas a todos os seus membros e consideradas imutáveis, sendo constantemente reinventadas e reinterpretadas em função do momento histórico e das normas sociais.

Ao longo da história, o autor observa que o racismo tem variado nos seus alvos (ciganos, judeus, negros, amarelos, etc.), nos seus interesses (exploração de mão-de-obra, preservação da pureza da raça, preservação da identidade nacional, etc.), nas crenças que o legitimam (irreduzível inferioridade intelectual ou moral, perigosidade, incompatibilidade de culturas, etc.) e nos modos de atuação (exterminação, perseguição, expulsão, segregação ou exclusão simbólica), pelo que é extremamente difícil delimitar o conceito, sem cair em demasiadas restrições e sem o alargar demasiado.

Para o autor a palavra *racismo* surge na língua francesa no espaço temporal entre as duas Grandes Guerras atingindo um maior significado após o holocausto, embora recente, constitui um fenómeno muito anterior à sua concetualização. O conceito de racismo revela diversas conotações, sendo definido num sentido restrito como uma doutrina, uma ideologia ou um conjunto de crenças, ou num sentido mais lato, envolvendo o preconceito e os comportamentos discriminatórios.

Na perspetiva de Billig (1996) a identidade nacional está intimamente ligada com a questão racial, alicerçada na existência e partilha de território, território esse delimitado por fronteiras, fronteiras material e simbolicamente delimitadas com precisão, para tornar bem claro o território e os limites de cada nação, enfatizando os limites da sua extensão.

Pelo que, Vala, Lopes e Brito (2015, p.123) refletem numa perspetiva mais extensa que “O racismo pode ser analisado no âmbito do processo mais geral de construção de identidades, isto é, de autorrepresentações, de representações sobre o outro, de representações das diferenças entre grupos sociais, povos ou comunidades.”.

O conceito de etnocentrismo introduzido por Sumner (1940) que argumenta que é um fenómeno universal, visível nas tradições populares dos mais diversos povos, englobando componentes cognitivas, afetivas, avaliativas e comportamentais, destinado a justificar as relações no interior do grupo e as relações com os outros grupos, cultivando orgulho e vaidade próprios, exibindo ritualmente a superioridade e considerando com desconfiança os estrangeiros.

Se o racismo partilha alguns aspetos com o etnocentrismo – a diferenciação um face ao outro, no racismo essa diferenciação é acompanhada por uma inferiorização, possuindo aspetos distintos na desumanização (Cabecinhas, 2008).

Na perspectiva histórica de Jenness (1992), nos séculos XVI e XVIII foi-se desenvolvendo o colonialismo europeu e foi necessário encontrar uma justificação para o tráfico de escravos e para o recurso à mão de obra de negros e indígenas. Em consequência a ideia de “raça”, que serviu para legitimar a escravatura, torna-se num dos pilares do sistema ideológico que sustentou o colonialismo europeu.

A palavra racismo surge e fixa-se na segunda e terceira décadas do século XX, mas segundo o autor é durante a segunda metade do século XIX que se sistematiza na Europa a ideologia da hierarquização inelutável dos homens em função das pertenças raciais – esta primeira configuração ideológica, habitualmente apelidada de “racismo científico”, toma como indicador principal, embora não exclusivo, a cor da pele, com o branco europeu do norte no topo da hierarquia.

O crescente contacto dos europeus com outros povos do mundo, racial e culturalmente muito diferentes, o acolhimento político e a difusão social dos produtos que resultaram dessa atividade, legitimaram a consolidação dos impérios coloniais europeus e das relações de dominação (Machado, 2000). Na literatura sociológica o racismo envolveu três dimensões distintas definidas pelo autor, mas articuladas: “ideologia, preconceito e comportamento discriminatório” (p.10).

Djik (1987) define preconceito, não apenas como uma atitude individual de certas pessoas, mas como uma forma de cognição social estruturalmente fundamentada e que a comunicação pública e interpessoal dos preconceitos racistas, faz-se através de uma multiplicidade de discursos no seio da maioria dominante branca, que servem para reproduzir preconceitos.

A comunicação inclui a conversação entre pais e filhos, entre vizinhos, amigo, em filmes, programas de televisão, romances, noticiários, revelando-se, segundo o autor, como o par escondido entre a superioridade e a inferioridade, estrutural e que atravessa todas as instâncias institucionais e pessoais na sociedade, presente em todos os pensamentos e discursos.

A noção de raça apoiou-se na antropologia física clássica, utilizando os critérios morfológicos, como a cor da pele, a forma craniana, a cor do cabelo, etc., e embora as classificações das “raças” humanas variassem bastante, Cunha (2000) refere que a divisão mais frequente comportava as três raças principais: brancos (caucasoide), amarelo (mongoloide) e negros (negroide).

A autora defende que a grande fragmentação se verifica entre os “brancos” e os outros, num contexto hierarquizado e desigualitário, em que a raciologia clássica ordena em superiores e inferiores.

A doutrina racial propagou-se na Europa no final do século XIX e no início do século XX, tornando-se num fenómeno social que legitimou o discurso racista do senso comum, herança ainda visível nos dias de hoje, apesar da desacreditação científica destas teorias (Cabecinhas, 2008).

O termo “racialização” começou a ser utilizado a partir da década de setenta para se associar a um processo político e ideológico em que as populações são identificadas mediante referência direta ou indireta às suas características fenotípicas, referindo-se a estas enquanto estruturadoras da percepção da população (Miles, 1995).

Assim, assiste-se à mudança do posicionamento científico e político relativamente ao conceito de raça, a demonstração científica do carácter falacioso do termo conduziu ao abandono deste conceito, por sua vez o genocídio dos judeus pelos nazis alemães, em nome de uma ideologia de superioridade e de pureza racial, revela uma nova configuração do racismo em referência às diferenças étnicas e culturais (Machado, 2000).

Taguieff (1992) sintetiza as características deste neo-racismo:

A passagem da raça à cultura, com a substituição da ideia de pureza racial pela de identidade cultural autêntica; da desigualdade à diferença, em que o desprezo pelos “inferiores” dá lugar à obsessão do contacto com eles; com recurso a enunciados mais heterófilos que heterófobos, ou seja, a existência no direito à diferença da maioria face às culturas minoritárias; e uma expressão simbólica e indireta, mais do que direta e assumida. (p. 42 e 43)

No contexto de abandono da ideia de raça para as ideias sobre as diferenças culturais e étnicas, o racismo é então definido como uma “configuração multidimensional de crenças, emoções e orientações comportamentais” alinhadas à diferenciação e inferiorização racial e cultural, revelando a expressão de preconceitos mais pela negação de traços positivos do que pela atribuição de traços negativos (Vala, Lopes e Brito, 2015, p. 14-15).

Os autores destacam que é mais fácil exprimir diferenciações a partir de dimensões culturais do que “raciais”, e que ambas as dimensões de diferenciação, mostram-se correlacionadas com uma atitude negativa face à cultura minoritária, revelando-se

restritivas face ao alargamento de direitos e de proteção social, apresentando distintividade cultural e racial mutuamente associadas ao mesmo conjunto de preditores de racismo.

Wieviorka (1991) distingue quatro níveis de expressão do racismo – infra-racismo, racismo fragmentado, racismo político e racismo de estado, os dois últimos para um plano político e nos dois primeiros, o racismo assume uma forma institucionalizada, não se reduzindo a ações de indivíduos ou grupos, mas revelando-se um fenómeno de proporções mais graves.

Para o autor, no primeiro nível, o infra-racismo, observa-se a difusão de preconceitos e de opiniões, mais xenófobos do que propriamente racistas, podendo existir violência pontualmente, bem como as práticas de segregação e discriminação têm um carácter mais isolado. No segundo, o racismo, embora fragmentado, tem uma expressão mais clara, sendo mais difundido, a violência é mais frequente e a segregação e a discriminação mais marcadas, sem existir correlação entre as diferentes formas de racismo.

Destacando-se uma mudança qualitativa quando o racismo passa para o nível político, deixando de estar marginalizado e inscrevendo elementos doutrinários, que apelam em medidas concretas de discriminação ou de segregação racial. Por fim, no último nível, o próprio estado organiza-se a partir de orientações racistas, em que os que dirigem desenvolvem políticas e programas de destruição maciça.

No pós-guerra verifica-se o fim do posicionamento científico e político relativamente à noção de “raça”, começando a estabelecer-se a igualdade, e como refere Guillaumin (1992) desloca-se a “raça” para os “grupos étnicos”, verificando-se apenas nos grupos minoritários, isto é, destituídos de poder ou estatuto, é que são sujeitos a este processo de naturalização.

O termo *racismo estrutural* surge no esforço de se promover a reflexão em torno da complexidade do fenómeno, da sua prática social, e das suas consequências. É definido pelo modo como a maioria branca estabeleceu as suas instituições sociais e culturais, e sobretudo a oportunidade de acesso às mesmas, fazendo sobressair-se como dominantes (Oliver, 2001).

Elias (1991) observa que as estruturas da linguagem e da sociedade irão afetar as estruturas das emoções e da psique individuais e coletivas. O racismo institucional não surge como uma conspiração consciente, mas como uma ativação das convenções codificadas a cores, que estão cravadas nas psiques dos indivíduos.

O racismo de acordo com Clarke (2017) permanece normalizado nas atitudes, normas e padrões sociais. Nem sempre é explícito, mas subtil, e tão comum que se tornou quase invisível aos olhos de quem o exerce. Como consequência, as formas estruturais de racismo, refletem-se em instituições que refletem e reproduzem desigualdades sociais e que, assim, permanecem agentes que mantêm regras e práticas perpetuadoras do racismo.

Os empregadores tendem a internalizar as características e os princípios centrais da instituição a que pertencem, utilizando segundo o autor formas de identificação de projeção para alienar e excluir aqueles que não se parecem enquadrar nas práticas e regras comuns da instituição.

A consciencialização do racismo como refere Vala (2021) é recente, incompatível com a democracia e com os direitos humanos, e que só teve lugar na Europa após o genocídio de judeus, ciganos, negros e outras minorias, em nome da crença nazi. Pelo que, o autor considera racista “a ideologia de acordo com a qual a diversidade humana pode ser agrupada em raças inerentemente desiguais, em que umas têm superioridade e poder sobre outras” (p. 15).

1.2 A categorização das minorias étnicas

A perceção das diferenças físicas ou raciais passa para as características comportamentais e culturais, seguindo-se um processo de *eticização* que se observa nos grupos minoritários, mas não em relação aos dominantes (Vala, Lopes e Brito, 2015). Desde então, o termo “grupo étnico” tem sido empregue para referir situações de grupos sociais minoritários, que são definidos e classificados em função da sua diferenciação cultural, face aos padrões estabelecidos pela cultura dominante (Cabecinhas, 2008).

Assim, no quadro conceptual:

Os termos raça e etnia são considerados como construções sociais do pensamento quotidiano usadas para identificar, categorizar e rotular grupos e, a partir daí, pessoas. Tais termos fazem parte de um processo mais geral de hétero-racialização e de hétero-eticização de grupos humanos, num contexto de relações sociais marcadas pela assimetria de poder ou por relações de dominação reais ou imaginadas. (Vala, Lopes e Brito, 2015, 27).

Para Machado (2000) o racismo é objeto de generalização conceptual, observado enquanto preconceito é uma fatalidade, mais do que ser conceptualmente especificado,

a um ponto em que toda a representação simbólica da distintividade étnica e racial - desde o seu mero reconhecimento de facto, passando pelos estereótipos mais ou menos inócuos que sobre ela se produzem, até às expressões mais explícitas e agressivas contra ela - , sendo virtualmente sinónimo de preconceito.

Desta representatividade é certo que em todas as situações de interação as pessoas categorizam automaticamente o visível, nos casos em que as pessoas são fenotipicamente diferentes, constituindo-se para um critério de categorização social. Para o autor, Machado (2000), revela-se como resultado dessas práticas classificatórias automáticas e recíprocas, a categorização racial deixa de ter uma função apenas descritiva, e passa à formação de estereótipos e preconceitos raciais.

A categorização e os estereótipos fazem parte da necessária simplificação da informação sobre as pessoas e grupos, funcional em muitas situações, mas desigualitários noutras. Pelo que, atribui-se a cada raça características próprias, que decorrem da percepção do estatuto dos grupos e das relações entre os grupos, e nessas percepções aos grupos racializados atribuem-se características inferiores, que facilitam a infra-humanização que procura uma dimensão fundamental: o poder de uns sobre outros (Vala, 2021).

Vala (2021) conclui que existem múltiplas instâncias institucionais de racialização que constituem um poderoso fator de estruturação do pensamento, desde o campo político, associativo, jurídico, ao definir-se tão generalizadamente a realidade em termos raciais.

Embora a ideologia clássica de hierarquização de raças, tenha sido abandonada, Machado (2000) defende que faz sentido mantê-la no conceito de racismo, enquanto preconceito comum, alargando à hierarquização de diferenças étnico-culturais, pois, “o que cabe dentro dos limites do preconceito racial é essa crença numa relação de superioridade e inferioridade entre categorias raciais e culturais diferentes, e a conseqüente avaliação negativa, preconcebida e sistemática, dos considerandos inferiores” (p. 14).

Esta renovação conceptual de racismo “cultural” (Jones, 1972), racismo “simbólico” (Sears, 1988) e racismo “subtil” (Pettigrew e Meertens, 1995), em relação aos imigrantes e minorias étnicas, revela que os novos racismos são mais sofisticados, não defendendo a hierarquização racial, mas sim a distanciação, não definindo “superiores” ou “inferiores”, mas que cada uma deve permanecer no seu “grupo”.

Segundo a teoria do preconceito sutil, de Pettigrew & Merteens (1995), a defesa dos valores do individualismo característica da cultura ocidental surge associada a crenças de que os membros de grupos minoritários recebem benefícios imerecidos.

Os grupos étnicos são vistos como possuidores de características intrínsecas, imutáveis e marcadas que se distinguem da cultura dominante e que são justificativas das assimetrias de poder (Cabecinhas, 2008). A autora aponta que, embora as tipologias raciais se encontrem banidas, o mesmo não se verifica quanto às categorias étnicas, observando-se uma discriminação social no que concerne às diferenças culturais, que já não se verifica nas diferenças biológicas.

Na defesa da especificidade cultural dos grupos racializados, para Cunha (2000, p. 1996) defende-se o direito à entidade própria, em que o elogio “da diferença pode caucionar e camuflar uma vontade de exclusão”. Para a autora, o fundamentalismo cultural, não substitui totalmente o discurso do fundamentalismo racial, em consequência as raças não desapareceram do discurso diferenciador, deixando apenas de ser ordenadas hierarquicamente e perderam a sua visibilidade biológica.

Numa perspectiva que o racismo atravessa todos os níveis institucionais e pessoais, considerando-o por Dijk (1987) na estrutura global da sociedade, revelando as sociedades racistas, independentemente dos preconceitos do indivíduo, e apesar dos geneticistas terem provado a inexistência de “raças”, Taguieff (1991) refere que esta noção continuou a ser aceite pelo senso comum, apoiando-se em caracteres visíveis (fenótipo) ignorando os invisíveis (genótipo).

Pettigrew e Meertens (1995) consideram duas expressões contrastantes do preconceito na sociedade: o preconceito flagrante e o preconceito sutil. Por um lado, os indivíduos que rejeitam a norma e que não se inibem de exhibir publicamente o racismo tradicional, por outro, os indivíduos que aceitam a norma, mas manifestam expressões mais subtis de racismo, incidindo apenas sobre as expressões tradicionais de racismo, em que se associa à diferenciação no plano cultural.

Por fim, os autores consideram na Europa uma maior adesão ao racismo sutil do que ao flagrante, colocando claramente a análise do racismo no âmbito dos processos intergrupais, salientando a importância do normativo nas novas expressões do racismo.

1.3 A construção histórica do racismo em Portugal

O território português é demarcado pela presença de diferentes povos, cruzaram-se *Iberos, Lusitanos, Fenícios, Romanos, Celtas, Visigodos e Mouros*. A partir do século VI registou-se a presença de *Judeus* que constituíram comunidades dispersas pelo país, com destaque para as judiarias de Lisboa e do Porto. Os *Ciganos* iniciaram a sua deslocação no século XV tornando a sua presença mais significativa com o tempo. Por último, a presença dos *Negros* em Portugal a partir do século XV foi uma consequência da política de expansão, o relacionamento entre a sociedade branca e os escravos que chegavam cada vez em maior número (Rocha-Trindade, 1995).

O Império de Portugal em África constrói-se no século XIX e um dos aspetos fundamentais era a ideologia de “missão” a cumprir por Portugal no ultramar, como portador dos valores universais da civilização face aos “povos primitivos” (Cunha, L., 2000).

As imagens e os discursos sobre os “indígenas” devem ser entendidos como prova da sua pacificação, o autor refere que se tornaram súbditos do estado português com necessidade de provar a sua evolução no sentido da aquisição de uma cidadania plena, em que a educação se apresenta como meio indispensável para aspirar a um novo nível de civilização.

Antes da II Guerra Mundial predomina a imagem do negro “selvagem”, enquanto uma imagem negativa do negro caracterizada pela agressividade associada à ação guerreira, pelas práticas de feitiçaria e pelo canibalismo, e ainda pela ignorância. Por sua vez, no pós-guerra predomina uma imagem positiva, do negro “assimilado” associado um conjunto de traços positivos pela participação no universo do Homem Branco, expressos na submissão e lealdade, em que a distância entre o branco e o negro deixa de ser intransponível desde que o segundo se submeta ao universo do primeiro (Cunha, 1994).

No pós-guerra verifica-se um estreitamento dos laços entre a economia de Portugal e a das colónias africanas e de acordo com Cabecinhas (2008) ganha expressão a emigração da população portuguesa para os territórios africanos. Todavia, a progressiva autonomia e independência de países anteriormente colonizados por potências europeias, tornavam o sistema português cada vez mais anacrónico e desajustado das restantes práticas.

A revolução de 25 de abril provocou mudanças profundas na política interna e externa portuguesa, a descolonização e a consolidação da democracia provocaram um aumento dos fluxos migratórios, assistindo-se a um aumento substancial no crescimento da

população residente em Portugal em resultado do processo de descolonização, num primeiro fluxo constituído pelo regresso de portugueses residentes nas ex-colónias e num segundo por população africana dos *Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa* (PALOP) (Rocha-Trindade, 1995).

Após o período de descolonização, desenvolveram-se novos padrões de imigração dos PALOP, intensificando-se os fluxos laborais já existentes e constituindo-se fluxos envolvendo outros países, em especial a Guiné Bissau e São Tomé e Príncipe. No entanto, após a adesão à atual União Europeia e a livre circulação de pessoas que a imigração assumiu uma importância crescente. As alterações profundas na geopolítica europeia, levaram a um aumento exponencial de imigrantes oriundos dos países do Leste Europeu, especialmente na segunda metade dos anos noventa (Miranda, 2001).

Na segunda metade dos anos noventa o discurso anti-racista assumiu uma posição central no debate público e político, um discurso que o autor define de não à discriminação e de incentivo à integração das minorias na sociedade portuguesa, com especial atenção aos imigrantes lusófonos, com o objetivo de estreitar os laços de cooperação entre os países.

A abordagem do racismo está presente nas suas expressões mais tradicionais, na perceção de ameaça como justificação pública para fechar as fronteiras, invocando a incapacidade para absorver economicamente novos imigrantes e na dimensão da ameaça no contexto social, na perceção de que as minorias facilmente se envolvem em comportamentos antinormativos (Vala, Brito e Lopes, 2015).

Os autores acreditam na fácil miscigenação dos portugueses com outros povos, resultante da especificidade da nossa cultura e da nossa história cultural, no entanto as crenças racistas em Portugal manifestam-se de forma semelhante aos outros países europeus, pois, a norma anti-racista incide sobre o racismo flagrante, mas não sobre o racismo subtil.

A ideologia dominante em Portugal durante o período colonial era etnocêntrica e desigualitária, justificando através do racismo científico que a igualdade de direitos era uma utopia, e que sob a hegemonia dos valores portugueses seria possível aproximar os diversos povos, todavia visava que as colónias africanas fossem rentáveis e sobretudo um aproveitamento da mão-de-obra disponível (Alexandre, 1999).

Em Portugal, segundo Vala, Brito e Lopes (2015), o racismo de classes populares salvaguarda a distância histórica e social, e o seu contexto histórico revela que os

protagonistas do racismo podem estar nos mais variados lugares da estrutura social, não sendo possível estabelecer uma relação entre classes dominantes e ideologias ou práticas racistas, revelando-se quer no passado, quer, sobretudo, na sociedade contemporânea.

Os autores destacam que uma das expressões mais tradicionais do racismo é a percepção de que um grupo definido pela cor – os negros – constitui uma ameaça ao plano económico e ao plano de segurança pública. Se por um lado, o sentimento de ameaça económica encontra-se associado à orientação para a discriminação dos negros em medidas de proteção social, por outro lado, a ameaça à segurança é mais saliente e encontra-se fortemente associada às posições restritivas sobre as políticas de imigração.

“A percepção de ameaça social não é apenas um indicador de preconceito: é a raiz de orientações comportamentais discriminatórias.” (p. 70), a percepção das minorias como uma ameaça social, percepção que pode ser associada ao racismo mais tradicional, mantém-se na sociedade portuguesa e não é específico desta.

Em Portugal, a consciencialização de que o racismo é incompatível com os valores de liberdade e igualdade é ainda mais recente do que no resto da Europa, o seu posicionamento na II Guerra Mundial e o histórico colonial, que são ainda retratados nos anos setenta, na escola e fora dela, permanecendo um silêncio pesado sobre a escravatura e os milhões de pessoas tornadas em mercadoria exportada para o continente americano. Com o fim do regime racista e das relações coloniais, a desigualdade ou exploração não são estranhas ao funcionamento das instituições e ao comportamento e às atitudes dos atores institucionais (Vala, 2021).

Dados mais recentes de uma amostra representativa da população portuguesa do *European Social Survey* mostram um quadro algo misto relativamente às atitudes dos portugueses face às minorias étnicas e a imigrantes, apresentando níveis de racismo elevados (Ramos, Vala e Pereira, 2019). Quando se considera as crenças racistas de nível biológico, verifica-se que Portugal ocupa a terceira posição num conjunto de 20 países (abaixo da Estónia e República Checa e logo acima da Hungria) e quando se considera crenças racistas culturais posiciona-se em quinto no mesmo conjunto de 20 países. Por outro lado, considerando outras questões da mesma ronda do estudo também para a população portuguesa mais especificamente relativos a atitudes negativas face a imigrantes ou imigração (e.g., oposição à imigração e percepções de ameaça cultural, económica e de segurança), as médias de resposta encontram-se abaixo do ponto médio da escala.

Folha em branco

Capítulo 2

Perceção do racismo na segurança

Nos últimos anos na sociedade portuguesa, tem havido uma intensificação e maior visibilidade de manifestações racistas. O próprio governo português tem vindo a sublinhar a necessidade de analisar, refletir e diagnosticar sobre o racismo, a xenofobia e a discriminação étnico-racial, no sentido de apontar ações pró-ativas para o seu combate (Henriques, 2018).

É sobejamente conhecida a frase de Max Weber sobre a detenção por parte do Estado “o monopólio legítimo da violência física”, isto é, o Estado é “fonte única do direito de recorrer à força” (2003, p. 9). E uma das instituições que emprega esse direito de recurso legítimo da força é a polícia.

Discutindo a atuação das forças de segurança portuguesas convém ter em conta as repetidas conclusões dos relatórios do Comité Europeu para a Prevenção da Tortura e das Penas ou Tratamentos Desumanos ou Degradantes (CPT), que apontam a má conduta policial em Portugal como “não sendo rara”, e o último relatório refere ainda que a violência não pode ser considerada um problema de agentes isolados, dado que é uma prática generalizada no seio da instituição (Council of Europe, 2018; COE, 2020). Estes atos de violência, afirma o CPT – mas também outros organismos como a European Commission Against Racism and Intolerance (ECRI) e European Network Against Racism (ENAR) –, recaem sobretudo sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas, em particular afrodescendentes e ciganas (COE, 2018; COE, 2020, ECRI, 2018; ENAR, 2019).

De um ponto de vista meramente instrumental, o estudo das perceções que as pessoas têm da polícia é relevante para a instituição: para que se evitem conflitos com as populações e porque a polícia está dependente das populações na condução do seu trabalho. Isto porque quando as perceções das pessoas relativamente à polícia são mais positivas, têm uma maior tendência a reportar crimes, ajudar com informações sobre os mesmos e testemunhar em tribunal, em suma, em contribuir para atividade policial (Marion e Twebe, 2020).

Assim, perante a reprodução das desigualdades étnico-raciais, o presente capítulo procura conhecer os mecanismos de resposta das forças de segurança, através da atuação policial que estabelece a perceção da população da atuação das forças de segurança, numa perspetiva holística de carácter nacional e europeia.

2.1 Políticas públicas de segurança

O papel das instituições no funcionamento e na legitimação do racismo, de acordo com Vala (2021) destaca-se quando as instituições falham na ação contra a desigualdade ou contra a violência, com base na ideia de raça promovem a legitimidade do racismo e difundem a normatividade.

No contexto europeu, as denúncias de racismo relacionadas com a intervenção das forças de segurança têm sido constantes. Num estudo em que Maeso (2021) analisou 48 processos instaurados entre 2006 e 2016 pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR), observou-se que a nível nacional são poucos os casos, em que a discriminação racial é parte fundamental da acusação, verificando-se que setenta e cinco por cento dos processos instaurados foram arquivados.

A autora destaca que setenta e cinco por cento das queixas referiam-se a ocorrências na Área Metropolitana de Lisboa e as restantes nos distritos de Beja, Braga, Coimbra, Porto e Santarém, em que apresentam ocorrências de discriminação em razão da origem étnico-racial: afrodescendentes/origem africana/negro (48%), em razão da nacionalidade (33%) e em razão da pertença étnico-racial: roma/etnia cigana (19%).

A forma como as “forças de segurança têm reproduzido representações institucionalizadas discriminatórias antinegras e anticiganas” (Maeso, 2021, p. 94), está representada sobre as populações veiculadas nos atos discriminatórios e na documentação produzidas pelas forças de segurança.

A polícia é a face visível da lei e do próprio Estado, deixando de ser um instrumento de poder exercido de forma totalitária, encontra-se ao serviço da democracia, do povo e da afirmação e defesa da dignidade da pessoa humana. A natureza da atividade policial reflete a conceção jurídico-constitucional do Estado. Os seus procedimentos, limites e fundamentos estão consagrados na Constituição da República Portuguesa, e, por conseguinte, subordinados aos princípios que lhe estão implícitos e que são pilares do próprio Estado de direito democrático (Valente, 2017).

Mesmo em regime não democrático, Marcello Caetano (1963, p. 676-677) reconhece a existência de limites e normas para o uso do força policial, destacando que existem, pelo menos, duas consequências necessárias a retirar dos limites da atividade policial. A primeira é a de que “a polícia deve atuar sobre o perturbador da ordem e não sobre aquele que legitimamente use o seu direito. É a aplicação à ordem administrativa da regra *qui*

*suo jure utitur, neminem laedit*². E a segunda é a de que “os poderes de polícia não devem ser exercidos de modo a impor restrições e a usar de coação além do estritamente necessário. A ação da polícia deve medir a sua intensidade e extensão pela gravidade dos atos que ponham em risco a ordem social. Assim os poderes da polícia hão de dispor de formas de exercício diversas e graduadas numa escala de rigor desde as mais benévolas às mais violentas”. O uso imediato de meios extremos e violentos em situações que tal não sejam necessários constitui um abuso de autoridade. Tem de existir proporcionalidade entre os custos e os meios a utilizar.

As atividades de segurança interna, nos anos noventa, compreendiam, essencialmente, a recolha de informação, a prevenção de todas as formas de criminalidade, a manutenção ou a reposição da ordem e da tranquilidade públicas e a investigação criminal. Não obstante, num âmbito mais alargado são destacadas: a prevenção e a repressão do consumo e do tráfico de drogas, a neutralização das formas de violência individual ou grupal e a prevenção da delinquência juvenil (Pereira, 1990).

O Ministério da Administração Interna revelou uma preocupação com o aumento da criminalidade no país, alegadamente associado à imigração proveniente do centro e do leste da Europa e às vagas de imigração do norte de África defendendo que a política da segurança deveria promover condições às comunidades emigrantes, pois sempre que há exclusão social, há fenómenos de criminalidade (Assembleia da República, 1992).

Deste modo, Maeso, Alves e Araújo (2021) identificam três períodos distintos, entre 1984 e 1996, em que se assiste à europeização de Portugal marcada pela integração na Comunidade Económica Europeia. Num contexto de imigração pós-colonial, o insucesso escolar e a precariedade habitacional, com a centralidade do debate sobre a insegurança em que são identificados os jovens afrodescendentes, e em especial os cabo-verdianos, e a população roma/ciganos como alienados culturalmente da sociedade, revelando-se uma ameaça ao Estado de direito.

Entre 1997 e 2008, a discussão direciona-se para a relação entre raça, criminalidade, juventude e território, as autoras destacam uma aposta ministerial no policiamento de proximidade enquanto promotor da inclusão social e da prevenção da criminalidade juvenil.

No intuito de aumentar a satisfação da população em relação às atividades desenvolvidas pelas forças de segurança, Lisboa e Dias (2008) sugerem que estas têm como finalidade

² Tradução do latim “quem exerce o seu direito, ninguém prejudica”.

tentar reduzir a criminalidade e a insegurança. Assim, emerge a necessidade de implementação do policiamento de proximidade orientado para a resolução de problemas da comunidade, tornando a melhoria da sua qualidade de vida um objetivo primordial (Fonseca, 2013).

Os programas de policiamento comunitário ou de proximidade constituem-se, assim, como um projeto de conhecimento que reorganiza a legitimidade das forças de segurança, no cenário do direito dos cidadãos à segurança, legitimando a presença policial na vida quotidiana e reconstruindo uma imagem positiva da polícia (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

Apesar da dificuldade de demonstrar que o policiamento comunitário contribui para uma redução da incidência criminal, múltiplos estudos apontam para melhorias na perceção sobre a polícia, o policiamento e a segurança em áreas abrangidas pelo policiamento comunitário (Cordner, 2014). Este é um aspeto relevante, uma vez que o policiamento comunitário teve na sua génese o objetivo de melhorar as perceções das pessoas face à polícia.

Os dados disponíveis sistematizados com maior regularidade sobre a perceção das pessoas face à polícia são os Eurobarómetros, que se focam na questão se as pessoas tendem ou não a confiar na polícia. O Eurobarómetro com dados recolhidos nos primeiros meses de 2021 – revela que 79% das pessoas inquiridas afirmam confiar na polícia portuguesa, isto é, Portugal está entre os países em que a população mais parece confiar na polícia (Comissão Europeia, 2021).

Uma análise temporal dos resultados apresentados permite concluir que a confiança dos portugueses tem subido notoriamente. Desde 2001, o primeiro ano em que esses dados foram recolhidos, a percentagem de pessoas a manifestar confiança na polícia portuguesa era de 61%, valor muito inferior aos 79% do último resultado de 2021.

A segurança não deve ser entendida como uma responsabilidade de exclusividade policial, na verdade todos os cidadãos devem ser envolvidos neste processo concretizando uma “co-produção de segurança” (Silva N., 2010, p. 10). Apesar da construção de legitimidade dos modelos de policiamento em torno da interpretação da exclusão social como um problema de “insegurança”, o modelo de policiamento preventivo tem na delimitação das denominadas zonas urbanas sensíveis (ZUS) uma das ferramentas principais de atuação (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

O policiamento feito pelas forças de segurança nas zonas classificadas de problemáticas resulta da classificação que fazem desses territórios. Por sua vez, essas classificações estão alicerçadas na cultura institucional das polícias, um *ethos* masculino que se materializa no imaginário e vocabulário bélico, juntamente com a socialização na violência (Durão, 2008, p. 73 e 249).

A presença da tríade bairro, raça e criminalidade está presente quando estes bairros são responsabilizados pelo aumento da insegurança e da violência tanto no seu interior como nas zonas circundantes. Sabendo que, a diversidade e o multiculturalismo constituem-se como objeto da gestão política e do imaginário nacional da reconfiguração de ideologias, aproximando Portugal da modernidade europeia, num contexto de reconhecimento do racismo perante contínuas crises de integração (Fejzula, 2019).

Assistimos à centralidade da insegurança e da delinquência juvenil constituindo a juventude, as famílias negras e ciganas como objetos. E uma intervenção particular, construindo uma necessidade de presença policial permanente, para prevenção e predição do crime com base nos diagnósticos sociais e estatísticas criminais (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

Em 1998 foi apresentado na Assembleia da República um estudo sobre “a intervenção policial em zonas problemáticas” que associou altas taxas de criminalidade aos problemas socioeconómicos, a fluxos de imigração descontrolados, a diferenças culturais e a planeamento urbano inadequado (Maeso, 2021). Como exemplo da elaboração de políticas públicas nas áreas da segurança urbana e do policiamento desde o final da década de noventa para os “bairros problemáticos” da institucionalização das representações anti-negras e anti-ciganas.

A autora destaca que os relatórios anuais de segurança interna (RASI) do Ministério da Administração Interna efetuam referências explícitas às categorias étnico-raciais para descrever a “criminalidade grupal”, indicando a sua utilização rotineira pelas forças de segurança, reproduzindo-se o imaginário das pessoas de etnia cigana e afrodescendentes, que sobretudo jovens e em grupo, agem com a intenção de provocar a desordem pública, associando raça/etnia a determinados comportamentos de perigosidade e incivilidade.

Provar a discriminação racial na intervenção policial depende sempre de provar a intenção individual, que segundo a autora nunca é contextualizada, observando a necessidade e a proporcionalidade como noções fundamentais para justificar as intervenções policiais.

A autora destaca quatro conjuntos de representações predominantes nos processos analisados: (i) a classificação dos bairros problemáticos estar intimamente associada à origem étnico-racial da população residente, em que prevalece o imaginário do grupo com predisposição para o crime; (ii) a impossibilidade de conhecer a convicção pessoal dos elementos policiais; (iii) a tendência de considerar legítima a intervenção policial agressiva nos bairros problemáticos, deixando o queixoso desprotegido; (iv) e a inefetividade da lei para fornecer justiça às vítimas de racismo, reproduzindo representações sociais racistas e legitimando policiamento em determinados territórios em nome da prevenção e da manutenção da ordem.

Na última década, o protesto antirracista adquiriu maior proeminência, num contexto marcado pela crise financeira, pela gentrificação das cidades e pela pandemia COVID-19, fortalecendo a luta contra a brutalidade policial que tem deixado sob tensão a relação entre as forças de segurança, o Estado e a sociedade portuguesa (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

2.2 A polícia e o racismo

O Estado Português responde aos desafios colocados pela multiculturalidade, sobretudo através do combate à discriminação. Este combate ocorre desde 1982, com a adesão de Portugal à Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial³, particularizando o crime de discriminação racial, instituindo um regime sancionatório para a discriminação racial e uma estratégia de eliminar a discriminação racial em todas as suas formas e promover a compreensão entre todas as raças. O Código Penal do mesmo ano, tipificou como crime a discriminação racial, alterando o título para “discriminação racial e religiosa”, em 2007. Em 2013 o mesmo artigo tomou o título de “discriminação racial, religiosa e sexual” e por fim, em 2017 intitularam de “discriminação e incitamento ao ódio e à violência”. Em 2017, estabeleceu-se o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação, com o intuito de prevenir e proibir a discriminação no exercício de direitos por motivos baseados em motivos étnicos, religiosos, ascendência ou nacionalidade.

O exercício do domínio e do controlo do Estado sobre a população em Portugal por parte das polícias foi notório durante o Estado Novo: a Guarda Nacional Republicana reprimiu greves e protestos, e também a Polícia de Segurança Pública, por via da Polícia de

³ Vide em Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial da Organização das Nações Unidas de 1982. Disponível em https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/prev_discriminacao_convencao_internacional_elim_formas_disc_racial.pdf. Acesso a 31 de março de 2022.

Choque, teve um papel relevante de repressão de protestos políticos durante o regime (Alves et al., 2021). Esta breve análise histórica segue a linha defendida por Vitale (2018), na medida em que “sob regimes ditatoriais é fácil ver que a polícia é uma ameaça à democracia e as forças da sociedade civil cumprindo uma função primordialmente política; o controlo do crime é sempre secundário” (p. 197).

Num regime democrático, o autor rejeita a ideia da predominância do controlo do crime na atividade policial, defende que a polícia, sobretudo através da patrulha em territórios desfavorecidos, não representa a imposição da lei, mas antes a imposição da ordem social e, portanto, a reprodução das desigualdades económicas e étnico-raciais que lhe estão subjacentes.

O ethos colonial é, portanto, a manifestação do arquivo cultural, herança do colonialismo, nas forças de segurança, que merece ser referenciado não apenas pelos relatos de racismo suprarreferidos, mas também na medida em que o arquivo cultural se encontra presente nos diversos setores da sociedade – como demonstram os resultados obtidos (Vala et al., 2015), ou os relatórios do *European Social Survey*, segundo o qual apenas 11% dos portugueses discordaram de qualquer tipo de crenças racistas, que apontam para a prevalência dos sentimentos racistas na sociedade portuguesa.

A polícia é a instituição do Estado mais vezes referida por pessoas negras e ciganas como estando na origem de maus-tratos, queixando-se em dobro da discriminação policial do que referências a maus-tratos noutras instituições (Vala, 2021).

O autor revela que estas perceções correspondem a avaliações de instâncias internacionais, como por exemplo, o relatório divulgado pela Comissão Europeia contra o Racismo e Intolerância, em 2019, que questiona a capacidade da IGAI (Inspeção-Geral da Administração Interna) para realizar inquéritos sobre situações de brutalidade da polícia contra afrodescendentes ou do Comité de Proteção das Minorias do Conselho da Europa, que no seu relatório em 2020, considera que deverá ser incrementada a formação da polícia em direitos humanos.

A Comissão Europeia Contra o Racismo e a Intolerância alerta, entre outras situações, para o uso excessivo da força, particularmente sobre pessoas das comunidades afrodescendentes, alegando situações de maus tratos por parte das autoridades, adiantando que as pessoas destas comunidades tinham mais probabilidade de serem afetadas por este tratamento.

As situações descritas têm de ser consideradas como ponto de partida: “a associação, baseada em estereótipos, entre criminalidade e a origem africana ou pertença à comunidade cigana.” como, por exemplo, as pessoas negras serem consistentemente associadas a violência (...) “Esta associação é suficientemente potente para desencadear programas de ação policial de acordo com esse estereótipo, potenciando resultados negativos que, por sua vez, reforçam o estereótipo.” (Vala, 2021, p. 110).

Uma desigualdade de base racial pode, assim, não ser vista pelo autor como resultado de uma injustiça, mas como expressão da ausência de merecimento efetivo dos membros da suposta raça, que os grupos desfavorecidos têm o que merecem, ainda que a responsabilidade possa não ser apenas sua. Num contexto de relações sociais racializadas, destaca os processos de legitimação da discriminação que podem assumir as formas de memória coletiva sobre a história da colonização e de sentimento de ameaça à identidade e ao estatuto da maioria.

Em primeira instância, a reflexão sobre o racismo e discriminação está fortemente baseada na colonização, procurando divulgar uma imagem de colonialismo português como uma exceção ao racismo e à exploração, comunicando uma identidade nacional positiva e um sentimento de autoestima coletiva, que não poderá ser capaz de discriminação racial, “se o lusotropicalismo apoia a negação da possibilidade de racismo hoje, em Portugal, outros discursos legitimadores conseguem transformar a discriminação em acontecimentos aceitáveis, se não mesmo justos.” (Vala, 2021, p. 128).

Por outro lado, o autor destaca a ideia de que um outro grupo pode constituir uma ameaça para o nosso grupo desencadeia mecanismos de proteção e de legitimação da ação, manifestando-se a associação recorrente entre imigração e preocupação com a segurança nos países europeus. A preservação da sua consciência igualitária leva as pessoas do grupo maioritário, muitas vezes, a transformar discriminações efetivas em comportamentos justos e legítimos.

Para além das perceções e pertenças individuais das pessoas, o local onde residem tem influência na opinião que constroem relativamente à polícia, nomeadamente a composição étnico-racial desses territórios, a classe social de quem aí habita e dificuldades concentradas no território, como a escassez de equipamentos públicos ou a maior percentagem de desemprego. Os residentes em territórios desfavorecidos têm tendência a manifestar uma maior perceção de discriminação por parte da polícia, tal como maior prevalência de relatos de violência policial, física ou verbal, do que os habitantes de zonas mais privilegiadas (Wu et al., 2009).

Os autores argumentam, que mais do que a classe ou pertença étnico-racial do indivíduo, importa a composição que esse território tem em termos de classe e pertenças étnico-raciais. Apesar desta alteração do nível para o nível territorial, os fatores continuam a demonstrar relevância, isto é, pessoas que residem em territórios com um nível socioeconómico mais baixo têm uma perceção mais negativa da polícia, o mesmo acontecendo com pessoas que residem em zonas com maior percentagem de pessoas racializadas. Tal como sucedia ao nível individual, em locais mais privilegiados, as pessoas racializadas continuam a ter uma imagem mais negativa da polícia do que os seus vizinhos brancos.

A Subcomissão para a Igualdade e Não Discriminação destaca no seu relatório que a segurança é das áreas em que referir a existência de ações ou atos que têm pressupostos de racismo, xenofobia e discriminação étnico-racial é sensível do ponto de vista institucional e social (Assembleia da República, 2019).

Esta realidade tem sido evidenciada por um conjunto de acontecimentos que têm criado tensões em determinados territórios, recomendando o desenvolvimento de projetos de proximidade com os jovens e as comunidades dos bairros das Áreas Metropolitanas, que levem ao aumento da confiança entre a comunidade e a polícia. Pelo que, a Subcomissão recomenda o desenvolvimento de projetos de proximidade com os jovens e as comunidades dos bairros das Áreas Metropolitanas, que levem ao aumento da confiança entre a comunidade e a polícia.

Paralelamente, a Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial, de acordo com o seu último relatório, de 2020, observa uma tendência de aumento do número de queixas, recebendo um total de 405 situações de alegada discriminação, das quais 43 deram origem a processos de contraordenação e 14 envolveram forças de segurança.

Ora, a considerar-se o número de situações reportadas, das queixas que foram apresentadas por discriminação, 31,9% tiveram por base a nacionalidade, 16% a cor da pele e 13,6% a origem racial e étnica.

Após reflexão, a Inspeção-Geral da Administração Interna em conjunto com os responsáveis máximos das forças e serviços de segurança considera que impera uma intervenção preventiva, pois “a negação do problema ou a sua desvalorização não constituem caminhos viáveis: num Estado de Direito Democrático, qualquer ameaça à

sua estrutura ou aos seus fundamentos deve ser considerada, de modo a combater a autofagia que uma tolerância ilimitada poderá envolver.”⁴

2.3 A perspetiva francesa e britânica

Na senda da observação do racismo e a discriminação se encontrarem fortemente baseados na colonização, revela-se fulcral entender as perspetivas de colonialismo europeu, mais semelhantes à história portuguesa de recurso à mão de obra de negros e indígenas, e com reflexo no racismo institucional e na orientação dos elementos policiais.

Na perspetiva francesa, na década de 80, as polícias francesas revelam uma cultura policial que conduzia a um racismo institucional, mostrando que os elementos policiais não eram racistas, contudo eram criadas condições para se tornarem. Perante uma cultura de desconfiança e de hostilidade perante os jovens de imigrações coloniais, com estatuto inferior e sujeitos à soberania francesa, com o objetivo reprimir e incorporar a dominação colonial (Jobard e Slaouti, 2020).

Atualmente, encontramos territórios de despromoção social e étnica, com presença policial musculada, uma militarização dos subúrbios, os autores observam que embora o racismo institucional não revele intencionalidade, a orientação dos elementos policiais e a legitimação de estereótipos, ao invés de direcionamentos diferenciados para as atividades policiais, resultam numa discriminação sistémica.

Bonnet (2015) admite que na realidade francesa, os elementos policiais são particularmente suscetíveis de serem acusados de racismo, uma vez que as tarefas policiais envolvem necessariamente o uso de violência coerciva, que tem uma vertente discricionária que implica de modo desproporcional interações com pessoas de minorias étnicas.

Nas redes sociais, as organizações policiais controlam a sua comunicação, permitindo a independência dos órgãos de comunicação social, e apresentam-se como uma organização amiga ao serviço do cidadão, procurando, segundo o autor, dar a imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista. Habitualmente, a comunicação nas organizações policiais é gerida por um *Community Manager*, ou, na impossibilidade, cada publicação é sujeita a aprovação por superior hierárquico.

⁴ Vide em Plano de prevenção de manifestações de discriminação nas forças e serviços de segurança (2021).

Segundo o autor, as organizações têm dificuldade em proteger-se das publicações pessoais dos elementos policiais, pelo que o Ministério do Interior francês emitiu um guia para a gestão das redes sociais pessoais pelos elementos policiais, aconselhando, por exemplo, a não colocar dados identificativos dos seus familiares ou fotografias de família. Complementarmente, o documento enfatiza a intolerância a observações racistas, anti-semitas, incitação ao ódio, pornografia infantil, informando que são criminalmente puníveis.

O panorama britânico encontra-se marcado pelo conceito de racismo institucional do Relatório do Inquérito do Caso Britânico da morte de Stephen Lawrence, publicado em 1999 que define:

No fracasso coletivo de uma organização em fornecer um serviço adequado e profissional ao cidadão devido à sua cor, cultura ou origem étnica. Pode ser detetado em processos, atitudes ou comportamentos que remontam à discriminação através de preconceito involuntário, incúria e estereótipos racistas que prejudicam as pessoas de minorias étnicas (Sir William MacPherson of Cluny 1999, p. 29).

O conceito de racismo institucional foi fortemente evidenciado na realidade britânica com o assassinato do jovem negro Stephen Lawrence, que para além das condenações dos elementos policiais responsáveis, acendeu o debate sobre o racismo e provocou uma “ação construtiva” (Macpherson, 1999), materializada na publicação deste inquérito que continua a ser utilizado para destacar as relações policiais e comunitárias problemáticas, resultando numa reforma policial no Reino Unido (Souhami, 2014).

O impacto do inquérito foi profundo e centrou-se na conduta interna da organização policial, usando o conceito de “racismo institucional” referido pelo autor para destacar as formas subtis de discriminação institucional e se afastar dos atos individuais de discriminação racial, permitindo uma resposta autêntica por parte dos participantes, no entanto é precisamente para os comportamentos individuais que a reforma foi direcionada.

Os relatos dos elementos policiais, sugerem que as suas vidas profissionais foram fortemente moldadas pelo conceito, o autor revela que as organizações policiais foram permeadas por uma sensibilidade face ao uso da linguagem racista no serviço policial e a intolerância ao racismo explícito dentro do serviço policial, revelando-se o inquérito um importante catalisador para provocar mudanças no contexto organizacional.

As formas de racismo no Reino Unido estão igualmente relacionadas com o império colonial, as pessoas nas colónias eram racializadas tanto no seu país de origem, como no país que as acolheu, para Cole (2016) por uma raça britânica que se via como superior, possuindo o dever e o destino de povoar e civilizar o resto do mundo.

No Reino Unido, para além do racismo pela cor da pele, o autor observa o racismo dirigido aos trabalhadores irlandeses na migração em massa do pós-guerra e à comunidade roma/cigana que se mudou das áreas rurais para as cidades com a mecanização da agricultura. Por último, destaca ainda a islamofobia que se tornou uma das principais formas de racismo, após a guerra do golfo e intensificando-se com os episódios terroristas.

O direcionamento do esforço de pesquisa nas ações policiais e do uso coercivo da força pelos elementos policiais para Holroyd (2015) torna-se mais recorrente nas situações com pessoas negras, revelando que o racismo está presente nas mentes e nas ações dos seus elementos.

O autor defende que o racismo tem sido um desafio na cultura interna das forças policiais, referindo que o preconceito racial implícito, não se trata de uma questão isolada, mas bastante disseminada pelas forças policiais.

Por último, Holdaway (2002) considera ainda que as diferenças culturais são relevantes para as relações policiais étnicas e raciais, mas não são a sua característica essencial, mas sim, o padrão das relações racializadas, principalmente formadas em relação à cor da pele e outras características diferenciadoras de raça e etnia.

O autor destaca que a ação policial pode intensificar uma identidade minoritária, ao considerar uma cultura de diferença e uma consequente ação, pois, os processos de racialização pressupõem a identificação e categorização de ambos os grupos.

Os elementos policiais dentro do contexto de rotina tendem a tipificar para agir de forma coerente num universo infinito de variação e complexidade (Schutz, 1967) e as tipificações facilmente se transformam em estereótipos, conduzindo ao preconceito e à discriminação, em particular nas situações com minorias étnicas (Holdaway, 2002).

Capítulo 3

O desafio da comunicação nas organizações

As organizações procuram novas formas de envolver as pessoas, atribuindo conseqüentemente um papel cada vez mais estratégico à gestão de recursos humanos e particularmente às estratégias de comunicação (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2007). Sabe-se que através de uma comunicação fluída e de uma transmissão de informação transparente é possível prevenir acontecimentos indesejáveis (Orduña, 2004).

Apesar da diversidade de perspectivas na literatura científica sobre os fenómenos da comunicação interna, é possível considerar que numa organização pode ser definida como um conjunto de processos comunicativos que visam não apenas transmitir informações ao seu público, como também criar, desenvolver e sustentar a consciência grupal, compartilhada e simbólica (Almeida, 2003).

Se a comunicação for difusa e pouco assertiva, pode gerar conflitos interpessoais, confundindo-se com notícias que não correspondem às necessidades individuais. Segundo Cunha et al. (2007, p. 563) “a comunicação caracteriza-se pela capacidade para escutar e compreender as perspectivas dos outros de adaptar a abordagem, tendo em vista melhorar a comunicação e alcançar resultados”.

O propósito deste capítulo é analisar como a comunicação influencia as organizações, demonstrando que a comunicação pode ser utilizada para a criação de valor e para a interação da organização com os seus *stakeholders*, e quando refletida estrategicamente orienta-se para o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais.

3.1 Comunicação organizacional: a evolução do conceito

Através da comunicação e da organização de atividades humanas intimamente ligadas, estabelece-se uma relação de interdependência entre a organização e a comunicação (Silva et al., 2020).

O conceito de comunicação organizacional de acordo com Ribeiro (2008), comporta consigo diversas abordagens teóricas, engloba todas as formas de comunicação possíveis numa organização, para que possa interagir com os seus públicos internos e externos e seja responsável pela gestão de comportamentos e ações dirigidos a esses mesmo públicos, de um modo eficaz e capaz de gerar resultados.

Os estudos sobre Comunicação Organizacional iniciaram-se na primeira metade do século XX, nos Estados Unidos da América, para chegar ao que a caracteriza hoje passou por um longo período de evolução. A rápida e complexa evolução das organizações e do seu contexto obriga os teóricos a uma constante redefinição das fronteiras e do futuro da Comunicação Organizacional (Tompkins e Wanca-Thibault, 2001).

No período pós-revolução industrial, a comunicação começou a despertar alguma atenção no contexto organizacional. A comunicação tinha como função exclusiva de ajudar a organização a aumentar a sua produtividade e eficiência, assumindo um carácter funcional e instrumental. Nesta abordagem clássica a comunicação revela-se um processo unidirecional no qual os funcionários recebiam ordens, para as quais não se esperava qualquer feedback (Kunsch, 2006).

A abordagem positivista dominou até meados dos anos 60, os investigadores centravam-se na análise das questões da eficácia comunicativa e na sua relação com a eficiência organizacional, com o objetivo de prescrever determinadas práticas às empresas (Silva et al., 2020). Os investigadores pensavam a comunicação como algo externo à experiência do indivíduo, visando atingir o conhecimento por meio de métodos científicos rigorosos e pela generalização dos fenómenos (Taylor et al., 2001).

Foi num contexto de consciencialização das realidades organizacionais e de novos interesses de investigação que surgiram as abordagens interpretativa e crítica. Na abordagem interpretativa, Miller (2008) defende que a comunicação deixou de ser conceptualizada como um instrumento exclusivo de transmissão de informações passando a ser pensada como um elemento fundamental nos processos de criação de sentido e de organização.

A Teoria da Cultura Organizacional popularizou-se na década de 80 com as publicações de Peters e Waterman (1982) e de Deal e Kennedy (1982) que destacam que a vida organizacional tem uma poderosa natureza interpretativa, que resulta da partilha de símbolos com significações próprias, em função de vivências em comum.

A visão crítica defende a necessidade de um maior equilíbrio nas organizações, pois parte do pressuposto que existem diferenças nas relações de poder entre gestores e funcionários, o que resulta num ambiente caracterizado por situações de dominação, opressão e injustiça na sociedade capitalista (Cheney et al., 2013).

Surge o movimento pós-moderno, marcado pelo poder centralizado, pelas hierarquias, pela opressão dos funcionários e pelas estruturas burocráticas, os estudos pós-modernos

focavam-se nas estruturas caracterizadas pelas hierarquias mais flexíveis e pelos mecanismos de decisão mais descentralizados e em equipa (Silva et al., 2020).

No início do século XXI, devido à interação entre diferentes áreas de conhecimento os estudos sobre a Comunicação Organizacional são uma fusão eclética de abordagens, teorias e metodologias (Jones et al., 2004). Como uma disciplina estabelecida, a Comunicação Organizacional caracteriza-se por uma convivência harmoniosa entre as diferentes abordagens que marcaram o seu desenvolvimento, influenciada pelo construtivismo social e pela análise do discurso, as formas pelas quais a organização e a comunicação se produziam e influenciavam mutuamente (Miller, 2015).

Para o Miller (2015), esta abordagem é denominada pelos teóricos contemporâneos de *constituição comunicativa das organizações* e considera as formas através das quais a comunicação cria e recria sistemas de significado e de compreensão nos ambientes organizacionais, uma abordagem que deixa claro que a comunicação não pode ser reduzida a uma única função porque é um processo que atravessa toda a organização e fundamenta a sua existência.

No âmbito da constituição comunicativa das organizações, estas são descritas como fenómenos sociais constantemente (re)produzidos pelos atos de comunicação e de produção de sentido (Silva et al., 2020). A abordagem da constituição comunicativa das organizações deixa claro que a comunicação não pode ser reduzida a uma única função porque é um processo que atravessa toda a organização, através da interação contínua entre os públicos internos e externos, e fundamenta a sua existência (Heide et al., 2018).

Os significados e as interpretações organizacionais moldam-se através das várias formas discursivas dos públicos, de acordo com Mumby (2013), legitimando os seus próprios interesses e, ao mesmo tempo, desenvolvendo mecanismos de fidelização, pelo que as vozes individuais são importantes na constituição das organizações.

A comunicação organizacional é chamada a intervir mediante a proposta de novas soluções e a perspetiva da constituição comunicativa das organizações, oferece importantes contributos ao analisar a forma como, na atualidade, os públicos moldam os significados e as interpretações organizacionais, legitimando os seus próprios interesses e, ao mesmo tempo, desenvolvendo mecanismos de fidelização (Silva et al., 2020).

Os públicos tornaram-se mais rigorosos, questionando as organizações quanto ao seu papel no sistema social global, impondo atitudes transparentes, comportamentos éticos

e sustentáveis (Kunsch, 2016). Pelo que, Oliveira (2019) refere que as organizações procuram repensar e atualizar a sua atuação na sociedade para se aproximar dos seus diferentes públicos, estabelecendo vínculos duradouros.

Para Silva et al. (2020) as organizações necessitam de pensar e planejar a comunicação com o meio que permite estabelecer relações e promover o envolvimento de todos os interessados. Por conseguinte, despertando a Comunicação Estratégica como uma subdisciplina da Comunicação Organizacional, tratando-se de “um tipo de comunicação intencional e planeado, que se orienta para o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais” (p. 16).

De acordo com Ruão et al. (2014), a comunicação organizacional pode ser definida como o processo de criação estruturas coletivas e coordenadas, através de práticas para alcançar os objetivos organizacionais. A comunicação é anterior ao estabelecimento de uma organização e constitui uma dimensão que acompanha todo o seu desenvolvimento, estando na base de cooperação entre seres humanos, pois, as organizações necessitam de partilhar informações, ideias ou pensamentos.

Enquanto Ricardo (2008) defende que a comunicação organizacional é o processo através do qual os seus membros reúnem informação sobre a organização e fazem circular interna e externamente, permitindo gerar e partilhar informações para cooperarem.

Nesse sentido, as duas funções básicas da comunicação organizacional são as de fornecer aos membros da organização a informação necessária sobre a sua cultura e integrá-los nessa mesma cultura, afirmando-se como um importante suporte de gestão de recursos humanos, fornecendo informações sobre o que é a organização, para onde se dirige e qual o papel de cada um dos seus membros (Kreps, 1990).

De acordo com esta teoria, Fischer (1993) defende que cada organização tem a sua própria cultura, que fornece aos seus membros um sentido comum na interpretação da vivência organizacional. Essa cultura é entendida como um sistema de conhecimentos, valores, crenças, ideias, leis, discursos, ações e artefactos, sendo que a identidade organizacional resulta da forma como estes elementos interagem.

Para o autor, a comunicação é um elemento essencial à vida de uma organização, uma vez que se afirma como o processo pelo qual as pessoas manifestam e partilham a cultura e através do qual ela é continuamente criada.

Segundo a análise de Kunsch (2003), a comunicação organizacional apresenta diferentes modalidades que premeiam as suas atividades, surgindo a necessidade de pensar a comunicação de forma integrada e como uma ferramenta estratégica das organizações. A autora ressalva que o conceito de comunicação integrada permite alcançar os objetivos da organização, ou seja, a forma de ser de uma organização pode ser interpretada pelas diversas formas de comunicar.

Considerando essa perspectiva, a dimensão humana valoriza a comunicação interpessoal e tem como objetivos a relação e o entendimento entre as pessoas, podendo subdividir a comunicação organizacional em comunicação externa, dirigida aos públicos externos da organização e a comunicação interna, aos seus públicos internos. A comunicação externa engloba a comunicação institucional e a comunicação mercadológica, enquanto a comunicação interna e a administrativa.

A comunicação organizacional estuda como se processa o fenómeno comunicacional dentro das organizações e todo o seu contexto político, económico e social, envolvendo os processos comunicativos e todos os seus elementos constituintes. É necessário observar a comunicação inserida nos processos simbólicos e com foco nos significados dos agentes envolvidos, de acordo com Kunsch (2014) percebendo como se configuram as diferentes modalidades que trespassam a sua conceção e as suas práticas.

Kunsch (2014) define comunicação organizacional integrada como as ações comunicativas que precisam de ser guiadas por uma filosofia e uma política de comunicação institucional e mercadológica, interna e administrativa, integrada que levam em conta os pedidos, interesses e as expectativas dos indivíduos envolvidos e da sociedade. A total integração entre essas modalidades comunicacionais tem como objetivo a busca e o alcance de eficácia, eficiência e efetividade organizacional, em benefício dos públicos e da sociedade e não apenas das organizações, passando a existir uma função estratégica.

Destaca ainda duas áreas fundamentais para dirigir a comunicação organizacional, as relações públicas (inclui a comunicação institucional, a comunicação interna e a comunicação administrativa) e o marketing (inclui a comunicação mercadológica), propondo a análise à comunicação organizacional em quatro dimensões: instrumental (permite a transmissão de informações, uma ferramenta para viabilizar os processos e permitir o pleno funcionamento de uma organização), humana (um pilar fundamental para qualquer ação comunicativa produtiva duradoura), cultural (a comunicação organizacional não acontece isolada tanto da cultura organizacional, em nível micro, como do contexto multicultural, em nível macro) e estratégica (visão mais conservadora

e racional centrada nos resultados, e perspectiva mais complexa que leva em conta as incertezas e busca novas alternativas para repensar a comunicação estratégica).

3.2 A comunicação na organização

As organizações lidam cada vez mais com públicos distintos. O estudo da comunicação das organizações procura compreender os processos, os cenários e os desafios presentes de comunicar e organizar no contexto de uma sociedade global. Para tal, os gabinetes de comunicação têm vindo a assumir o papel de orquestradores da comunicação global da organização, incluindo as dimensões institucionais e comerciais (Ruão e Kunsch, 2014).

A comunicação necessita de ter em consideração a questão humana e agregar valor às organizações, auxiliando-as a valorizar as pessoas e a cumprir a sua missão, os seus objetivos e ações globais, os seus valores morais e éticos. Na era digital, Kunsch (2014) defende que as organizações, respeitando os seus valores, não têm um elevado controlo sobre os públicos e se não existir coerência, verdade e transparência por parte das organizações, qualquer erro poderá ser exposto nas redes sociais. As empresas não mudam porque querem, mas devido às pressões sociais e do mercado. A mudança do paradigma analógico para o digital inverte a forma tradicional de emitir informação, de se comunicar por meio de um fluxo unilateral e um recetor passivo. Atualmente ocorre um processo interativo, onde o recetor também se torna um emissor. Assim, a comunicação digital apresenta-se como uma rede de relacionamentos que utiliza as mais diversas formas de interação.

A congruência entre a comunicação interna e externa é fundamental para adquirir uma comunicação eficaz, ou seja, os colaboradores devem estar informados sobre os fatores que acontecem no meio externo e interno e esta deverá ser vista como uma estratégia de investimento (Dionísio et al., 2004).

O fluxo de comunicação nas organizações, de acordo com Rego e Cunha (2005) é influenciado pela estrutura da organização, que revela os caminhos através dos quais a informação flui e diz-nos quem deve comunicar com quem.

A comunicação interna permite o estabelecimento de relações entre os colaboradores e a organização e deve ser entendida como um processo que envolve os colaboradores, acresce conhecimento e desenvolve as pessoas dentro da organização (Almeida, 2003), porquanto se percebeu que é por seu intermédio que se constrói um sistema de interações e se partilham significados simbólicos que quando interiorizados pelos trabalhadores determinarão o seu comportamento (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2007).

Para Reis (2004) um processo de mudança organizacional está sempre relacionada tanto com os indivíduos, como com os relacionamentos existentes dentro da organização e entre organizações, onde a comunicação materializa esses relacionamentos.

Chiavenato (1998) afirma que no processo e na comunicação humana podem ocorrer barreiras que servem como obstáculos ou resistências à comunicação entre os interlocutores, que intervêm no processo de comunicação e que o afetam, fazendo que a mensagem tal como é enviada se torne diferente da mensagem de como é recebida.

A execução de mudanças, envolve uma gestão eficaz da comunicação para que esta se revele eficiente, uma vez que todas as consequências e ações têm de ser explícitas, toda a ação que solicite coparticipação necessita de diálogo, conversação e troca de simbólica de interações (Braga, 2001). Tal como referem Cunha et al. (2007) a mudança é intensamente pessoal e a para que a mesma ocorra em qualquer organização, cada indivíduo deve pensar, sentir ou fazer algo diferente.

É pois, a comunicação interna que permite o estabelecimento de relações entre os colaboradores e a organização. Almeida (2003) indica que deve ser entendida como um processo que envolve os colaboradores, acresce conhecimento e desenvolve pessoas dentro da organização. A comunicação interna premeia assim a ligação entre os desejos dos colaboradores e as necessidades da organização (Araújo et al., 2012).

De acordo com Araújo et al. (2012), a comunicação interna permitirá que os colaboradores tenham uma maior consciência do seu papel dentro da organização, facilitando a atuação destes em prol do sucesso organizacional.

A comunicação interna é preponderante, na medida em que vai possibilitar, não só a troca de informação entre o público interno da organização, mas principalmente porque deverá funcionar como ferramenta de coordenação e facilitadora integrativa dos diferentes setores, aproximando os objetivos dos colaboradores com os da organização, promovendo deste modo a consolidação da identidade organizacional (Fuentes, 2011).

Em oposição, uma comunicação interna deficitária pode comprometer o bom funcionamento da organização, pode criar incertezas e conseqüente desmotivação e falta de comprometimento nos colaboradores, e que facilmente podem comprometer a imagem organizacional (Lima et al., 2012)

A literatura perspetiva quatro finalidades da comunicação interna, segundo Almeida (2003): pedagógica, quando a sua função é dar a conhecer a organização; mobilizadora, quando é envolver e motivar os seus colaboradores; catalisadora, quando a sua função é

dinamizar os valores da organização e representativa, quando é transmitir a imagem da organização.

Neto (2016) argumenta que a comunicação pode ainda ter uma direção descendente, ascendente, horizontal ou diagonal. A comunicação descendente parte dos superiores hierárquicos para os subordinados, como uma comunicação do tipo informativo apresentada através de relatórios administrativos, relatórios de desempenho, manuais de procedimentos, circulares, etc., no intuito de orientar os subordinados, de modo a criar a possibilidades para os mesmos reconhecerem e interiorizarem os objetivos organizacionais. Por outro lado, a comunicação ascendente acontece dos subordinados para as chefias, também do tipo informativo, e tem como propósito auxiliar as chefias em algumas tomadas de decisão, nomeadamente relativa a recursos humanos, na medida em que poderá fornecer feedback de questões pertinentes dos trabalhadores.

Continuamente, a comunicação horizontal permite a troca de informações entre trabalhadores do mesmo nível hierárquico, o que lhes permite desenvolver as relações interpessoais, mas também facilitar a coordenação de tarefas. Por último, a comunicação diagonal envolve todos os níveis organizacionais e permite a troca de informação entre as diferentes áreas da organização.

A comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora. Esta encontra-se centrada sobretudo nos colaboradores e o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização específica, principalmente em momentos de crise. Outro objetivo é harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015).

Para estes autores, as organizações quando comunicam internamente, têm a necessidade de atingir diferentes objetivos e pelo que irão desenvolver diferentes ferramentas de comunicação. A comunicação descendente permite fortalecer as relações hierárquicas, enquanto, a comunicação ascendente fomenta a participação, ou seja, leva o colaborador a sentir-se envolvido e com uma voz ativa dentro da organização.

3.3 A comunicação estratégica e a organização

Gregory e Fawkes (2019) desenvolveram um estudo em que definem um enquadramento global de capacidades, do profissional de comunicação nas organizações. Este

enquadramento global das capacidades vai encontrar três grandes áreas em que se pode defender a profissão de comunicação nas organizações. Essas áreas são, a área das funções de comunicação do próprio profissional, as competências para contribuir para a organização e as competências que se encontram como expectáveis no campo da profissão.

A comunicação organizacional deve ser conduzida por “um centro de coordenação responsável pelos conteúdos e instrumentos de comunicação, os quais podem envolver, normas, métodos, processos, etc., que são veiculados através de canais e fluxos que envolvem níveis da estrutura hierárquica” (Rego, 2007, p.105).

Carrillo (2014) considera a comunicação organizacional como tendo, em geral, um carácter estratégico que a levou a ocupar o lugar dominante nas posições de topo da organização. Por sua vez, no campo de Assessoria de Comunicação, é possível distinguir três setores de exercício profissional, relação informativa ou institucional, comunicação interna e comunicação externa ou corporativa (Almansa, 2010).

Para a autora, a Comunicação Externa engloba todas as ações ou posições tomadas que têm o intuito de incrementar, manter ou melhorar a imagem, a credibilidade, o prestígio, a reputação de modo a alcançar uma opinião pública favorável e o bom nome no meio em que se desenvolve a atividade junto aos *stakeholders*.

As organizações modernas devem recorrer a estratégias discursivas de responsabilização de forma a legitimarem-se socialmente, contribuindo para a sua boa reputação. Aliás, a Comunicação Organizacional em contexto de crise tem sido amplamente investigada, isto pois esta atividade de gestão, de facto, é uma questão indissociável à atividade de qualquer organização, na medida em que, permite a manutenção e defesa da legitimidade da organização no seio social, particularmente, junto aos *stakeholders* (Gonçalves, 2011).

Uma gestão de crise permite compreender como a comunicação de crise pode ser benéfica quanto à proteção e construção de uma boa imagem e reputação organizacional, tendo em conta ações preventivas (pré-crise), responsivas (crise) e avaliativas (pós-crise) (Coombs, 2010).

Para o autor, há três fatores que acabam por nivelar a responsabilidade atribuída e modelar a ameaça reputacional da organização: a responsabilidade inicial pela crise, o histórico da crise e a reputação relacional anterior. Relativamente à atribuição de responsabilidade inicial, os meios de comunicação (imprensa, televisão, etc.) podem

exercer alguma influência através do enquadramento dado ao cenário de crise; a história da crise remete para situações semelhantes anteriores e a reputação relacional anterior refere-se à percepção favorável ou desfavorável dos *stakeholders* quanto às estratégias adotadas pela organização noutros contextos.

Referindo também diversos enquadramentos sociais, clusters de crise ou formas de relacionamento da organização perante a crise, que determina como os *stakeholders* encaram a situação e atribuem a responsabilidade da crise a uma organização, ressaltando que o tipo de resposta dada e divulgada pela organização ao cenário de crise vivido tem como objetivo principal a reparação e/ou manutenção da reputação, redução de efeitos prejudiciais e prevenir intenções comportamentais negativas, podendo ser mais ou menos eficazes e adequadas de acordo com o contexto.

No exercício de comunicação de crise, é importante ressaltar o paradigma teórico protagonizado por Coombs (2007), *Situational Crisis Communication Theory*, compreendendo os mecanismos de antecipação da reação dos *stakeholders* num cenário de crise, dando um enquadramento de como maximizar a proteção reputacional.

Não esquecendo de que qualquer cenário de crise, independentemente da sua causa, “são ameaças à reputação de uma organização e que as características de uma situação de crise recomendam o uso de uma certa estratégia de resposta” (Gonçalves, 2011, p. 87).

O cenário de crise é um fenómeno que está sujeito diretamente a uma interpretação por parte dos *stakeholders* da organização, no entanto para a autora a comunicação pode ajudar a formar ou a restaurar uma imagem positiva junto da opinião pública. O impacto do evento negativo na percepção e interpretação que acompanha linearmente a atribuição de responsabilidade à organização, por isso, quanto mais a responsabilidade, maior tendência em provocar reações que questionam a legitimidade e repercutem desfavoravelmente na sociedade.

Heide et al. (2018) salientam que importa compreender que a comunicação não pode ser estratégica se não for gerida, no sentido que gerir significa intervir, agir sobre os seus elementos para os alterar de modo a obter algum tipo de vantagem. Assim, gerir a comunicação implica utilizar os recursos disponíveis para atingir determinado objetivo.

A comunicação estratégica, como uma disciplina da Comunicação Organizacional, revela-se segundo os autores como um tipo de comunicação intencional e planeado, que se orienta para o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais, procurando

também responder às necessidades dos públicos organizacionais, moldando o significado, construindo confiança e gerando relacionamentos simbólicos.

A comunicação estratégica e a organização encontram-se necessariamente ligadas. Hallahan et al. (2007) definem a comunicação estratégica como a comunicação feita deliberadamente por uma organização para cumprir a sua missão, não se limitando a transmitir informação sobre a visão organizacional, procura também ativamente a concordância dos seus públicos com os seus objetivos, pelo que é uma comunicação concebida para influenciar o comportamento.

Os autores defendem que a sua responsabilidade centra-se em conceber e planejar estratégias para uma comunicação integrada e eficaz que contribua para o sucesso dos objetivos de negócio e de reputação da organização. Pelo que, a comunicação estratégica, consiste no esforço planeado e estruturado de comunicação que engloba a coordenação das diversas áreas para comunicar a missão e o propósito da organização de forma intencional e unificada, contribuindo para alcançar os seus objetivos estratégicos.

A sua natureza multidisciplinar torna difícil a operacionalização do conceito, Hallahan et al. (2007) defendem que a comunicação estratégica está assente em pelo menos seis áreas relevantes que interferem no desenvolvimento, implementação e avaliação da comunicação nas organizações: Gestão, Marketing, Relações Públicas, Comunicação Técnica, Comunicação Política e Campanhas de Informação ou Marketing Social.

A comunicação estratégica revela-se para Hallahan et al. (2007) no uso de ações de comunicação, de caráter informativo, persuasivo e discursivo, de modo intencional por uma organização, para cumprir a sua missão. Para tal, a persuasão é essência da comunicação, sendo um processo de criação de significado e as organizações usam a comunicação para alcançar os seus objetivos, utilizando a comunicação estratégica como meio para prosseguir estes propósitos.

A função estratégica de Relações Públicas está intrinsecamente relacionada com o planeamento e a gestão estratégica da comunicação organizacional. Por conseguinte, o planeamento em Relações Públicas deve derivar do plano estratégico da organização para garantir que a comunicação é pensada, planeada e gerida de acordo com a missão, valores e objetivos globais da organização (Kunsch, 2006).

A comunicação organizacional tem um pendor estratégico, que de acordo com Carrillo (2014) a leva a ocupar um lugar de destaque, a comunicação estratégica é, então, uma união entre a comunicação e a estratégia.

Carrillo (2014) enfatiza a comunicação estratégica como uma atividade intencional, gerida e planeada para fins específicos, de modo intencional, gerida e orientada para objetivos. A comunicação é um canal fundamental das organizações que as ligam ao ambiente, que permite à organização desenvolver uma estratégia nos diferentes níveis das suas ações, garantindo a sua consistência, desenvolvendo uma linha de ação permanente.

Pelo que, a comunicação estratégica diz respeito ao uso intencional de práticas de comunicação com vista à prossecução dos objetivos organizacionais (Silva, Ruão e Gonçalves, 2016).

Parte II. Estudo Empírico

Capítulo 4

Metodologia de Investigação

A atuação das forças de segurança enfrenta vários obstáculos no âmbito da comunicação, que se refletem na conduta policial através da violência sobretudo sobre pessoas imigrantes ou racializadas. Deste modo, as organizações policiais controlam a sua comunicação e procuram transmitir a imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista.

Neste capítulo, descrevemos as opções metodológicas adotadas para desenvolver esta investigação. O capítulo foi dividido em duas seções. Na primeira, exibimos a questão de investigação e os objetivos. Na segunda, expusemos o método utilizado e clarificamos as técnicas de recolha e de análise dos dados.

Ao longo da primeira parte do trabalho, debruçou-se sobre questões teóricas referentes à temática em estudo, desde a construção histórica do racismo em Portugal, em que Vala, Brito e Lopes (2015), destacam que o racismo de classes populares salvaguarda a distância histórica e social, e o seu contexto histórico revela que os protagonistas do racismo podem estar nos mais variados lugares da estrutura social, não sendo possível estabelecer uma relação entre classes dominantes e ideologias ou práticas racistas, revelando-se quer no passado, quer, sobretudo, na sociedade contemporânea.

Na perspetiva histórica de Jenness (1992), nos séculos XVI e XVIII foi-se desenvolvendo o colonialismo europeu e foi necessário encontrar uma justificação para o tráfico de escravos e para o recurso à mão de obra de negros e indígenas. Em consequência a ideia de “raça”, que serviu para legitimar a escravatura, torna-se num dos pilares do sistema ideológico que sustentou o colonialismo europeu.

No segundo capítulo procura-se entender a perceção do racismo na segurança, em que o Conselho da Europa aponta para uma má conduta policial em Portugal considerando a violência policial uma prática generalizada no seio da instituição, alertando para o uso excessivo da força sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas (Council of Europe, 2018; COE, 2020).

Provar a discriminação racial na intervenção policial depende sempre de provar a intenção individual, que segundo Maeso (2021) nunca é contextualizada, observando a

necessidade e a proporcionalidade como noções fundamentais para justificar as intervenções policiais.

No último capítulo, observa-se o desafio da comunicação nas organizações modernas que devem recorrer a estratégias discursivas de responsabilização de forma a legitimarem-se socialmente, contribuindo para a sua boa reputação. Aliás, Gonçalves (2011) defende que a Comunicação Organizacional em contexto de crise tem sido amplamente investigada, pois, esta atividade de gestão, de facto, é uma questão indissociável à atividade de qualquer organização, na medida em que, permite a manutenção e defesa da legitimidade da organização no seio social, particularmente, junto aos *stakeholders*.

A comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora. Esta encontra-se centrada sobretudo nos colaboradores e o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização específica principalmente em momentos de crise, outro objetivo é harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015).

A comunicação interna destaca-se ainda no intuito de orientar os subordinados e de criar a possibilidade para os mesmos reconhecerem e interiorizarem os objetivos organizacionais (Neto, 2016).

Bonnet (2015) admite que na realidade francesa, os elementos policiais são particularmente suscetíveis de serem acusados de racismo, uma vez que as tarefas policiais envolvem necessariamente o uso de violência coerciva, que tem uma vertente discricionária que implica de modo desproporcional interações com pessoas de minorias étnicas. Nas redes sociais, as organizações policiais controlam a sua comunicação, permitindo a independência dos órgãos de comunicação social, e apresentam-se como uma organização amiga ao serviço do cidadão, procurando, segundo o autor, dar a imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista.

A comunicação necessita de ter em consideração a questão humana e agregar valor às organizações, auxiliando as organizações a valorizar as pessoas e a cumprir a sua missão, os seus objetivos e ações globais, os seus valores morais e éticos (Kunsch, 2014).

A partir daqui, identificou-se o problema e procura-se perceber como se caracteriza a estratégia de comunicação nas forças de segurança para promover uma imagem não racista.

4.1 A questão de investigação e objetivos

Neste estudo pretende-se analisar o planeamento da comunicação estratégica das forças de segurança, e se as estratégias de comunicação adotadas possuem os atributos necessários para contribuir para a difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional das instituições.

Como resultado da análise de conteúdo e a partir do problema formulou-se a seguinte questão de investigação:

- i. As estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial?*

O objetivo principal do estudo é analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelas forças de segurança que contribuem para a transmissão da imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista.

A questão de investigação conduz à formulação destes objetivos específicos:

- i. Compreender a resposta institucional das forças de segurança perante os incidentes divulgados nos órgãos de comunicação social de discriminação racial.*
- ii. Identificar os desafios e as tendências da comunicação estratégica no ambiente digital, na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional das forças de segurança.*
- iii. Compreender a relação entre as forças de segurança e o cidadão, na promoção da imagem de uma força policial próxima da população, promovendo uma imagem não racista.*

4.2 Métodos e técnicas de investigação

Apresentado o problema, a questão de investigação e os objetivos, segue-se a explicação dos métodos e das técnicas de recolha de dados que deram forma ao estudo exploratório que, de acordo com Malhotra (2012), tem como principal objetivo facilitar a compreensão do problema de estudo. Assim, é possível estabelecer técnicas de recolha de dados e informações qualitativas.

Com uma multiplicidade de abordagens, a investigação qualitativa incide em olhares, a partir do interior do seu contexto natural, de fenómenos sociais que abarcam experiências de indivíduos e grupos, interações e comunicações e documentos de vários géneros (Bogdan & Biklen, 1994). Não se limitando à produção de conhecimento ou ideias com fins científicos, e tendo por objetivo, de igual modo, encontrar soluções para problemas práticos, a investigação qualitativa é de natureza interpretativa, ainda que quando utilizada, numa avaliação, tenha de emitir juízos de valor, tendo que o investigador abandonar a sua neutralidade, que não é o caso desta investigação.

De acordo com Mattar (2005), um estudo de carácter exploratório deve ser utilizado quando a temática ainda está pouco compreendida. Este tipo de estudo tem, como características principais, a flexibilidade, a criatividade e a informalidade, procurando obter o primeiro contacto com a questão pesquisada, tendo, como objetivo principal, a descoberta. O foco neste trabalho é entendido como um estudo de caso, em que se deseja realizar uma compreensão qualitativa do problema indicado (Malhotra, 2012).

O estudo de caso, como apontam Eisenhardt (1989) e Yin (2014), é um método de pesquisa que utiliza dados e informações qualitativas, com o objetivo de explicar, explorar e/ou descrever determinados fenómenos e o contexto em que este se insere. Gil (2008) também considera o estudo de caso como um estudo aprofundado que oferece conhecimento amplo e detalhado do objeto que se pretende pesquisar. Por fim, Martins e Lintz (2000, p. 36) reforçam esta ideia, segundo a qual tal técnica de pesquisa “é uma investigação empírica que pesquisa fenómenos dentro do seu contexto real”.

Para a realização da parte empírica desta investigação recorreu-se ao estudo de caso aplicado às forças de segurança. No processo de escolha de técnicas tentou-se separar o investigador do objeto de estudo, com recurso à aplicação de vários instrumentos e ao cruzamento dos resultados obtidos, objetivando-se um encontro da perceção dos diferentes envolvimentos. Por conseguinte, optou-se por instrumentos de recolha de informação qualitativos – a análise documental e a entrevista.

4.2.1 Análise documental

Considerando que os dados qualitativos são “ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de complexo tratamento estatístico” (Bogdan & Biklen, 1994, p.16). A consulta de documento é uma das principais técnicas de recolha de dados (Yin, 2014) e tem como objetivo o resumo da informação para futura preservação e consulta, permitindo a representação da informação de uma forma mais

simplificada, facilitando o acesso e a compreensão do autor, com o intuito de obter o máximo de informação pertinente possível (Bardin, 2011).

A recolha de documentos relacionados com as atividades desenvolvidas pelas forças de segurança, da pesquisa digital de notícias sobre a temática e da pesquisa digital de publicações institucionais nas redes sociais das forças de segurança, recurso que complementa outras formas de obtenção de dados, como a entrevista (Quivy e Campenhoudt, 2003).

Através do *clipping*⁵ de uma amostra de conteúdos noticiosos digitais presentes nos órgãos de comunicação social nacionais, foi possível identificar um total de 31 (trinta e um) artigos em imprensa online e pretendeu-se perceber os resultados que as organizações em estudo obtiveram e quais os seus conteúdos.

A amostra representa os artigos publicados nos principais canais noticiosos, em que é possível identificar incidentes de conduta policial discriminatória e a política de igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, em que foram recolhidos dados no espaço temporal de dois anos, de 01 março de 2021 a 31 março de 2023, através de conteúdos em que se encontra referenciada a Polícia de Segurança Pública e a Guarda Nacional Republicana.

Na análise aos conteúdos das notícias é apresentada cronologicamente a organização selecionada para o estudo, sobre a repercussão desta temática veiculada na imprensa portuguesa. Foram analisadas as notícias e reportagens obtidas através de consulta online das palavras-chave “GNR”, “PSP”, “Discriminação” e “Igualdade”, para o efeito foram excluídas de análise as notícias que se repetidas sobre o mesmo conteúdo, mas em diferente canal noticioso e os artigos de opinião.

O ambiente digital, conforme apontou Corrêa (2005, p. 107), caracteriza-se pela sua capacidade de unir diversos textos digitais entre si e pela sua capacidade, outorgada pelo suporte digital, de combinar na mesma mensagem pelo menos um dos seguintes elementos: texto, imagem e som; e interatividade, possibilidade do utilizador, interagir com a informação disponibilizada no meio digital, característica esta denominada de *multimedialidade*. Estas variadas perspetivas estimulam as organizações a também pensarem na sua comunicação estratégica através das ferramentas digitais.

⁵ *Clipping* trata o processo de monitorização, análise e arquivo das menções sobre determinado assunto na comunicação social.

As redes sociais promovem uma experiência sensorial no utilizador, tratando-se de um canal interativo para as organizações interagirem com os seus públicos estratégicos, pois possibilitam a comunicação direta entre as partes (Valentini e Kruckeberg, 2012). Deste modo, o Facebook, o Instagram e o Twitter, são as redes sociais mais utilizadas pelas forças de segurança, optando-se pela análise da primeira por alcançar um maior número de pessoas, materializando-se numa considerável diferença no número de seguidores das páginas de ambas as forças de segurança.

Deste modo, realizou-se igualmente uma análise documental digital, observando como as forças de segurança disseminaram as suas estratégias de comunicação através dos seus canais digitais. Analisaram-se os perfis oficiais da Polícia de Segurança Pública e da Guarda Nacional Republicana, @PSPPortugal e @GuardaNacionalRepublicana, e as suas respetivas publicações institucionais relacionadas com a discriminação racial, veiculadas na plataforma digital Facebook, identificando como resultado 71 (setenta e um) objetos, publicadas durante o período de dois anos, de 1 de março de 2021 a 31 de março de 2023.

4.2.2 A entrevista

O desenho metodológico inclui, além da análise documental, a entrevista semiestruturada em profundidade com questões direcionadas a cada uma das unidades de análise que correspondem com o enquadramento teórico.

Os métodos de entrevista “permitem ao investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Quivy e Campenhoudt, 2003, p. 192). Conforme os autores comentam, a entrevista permite uma verdadeira troca na qual o interlocutor do investigador expõe suas perceções, interpretações e experiências sobre determinados acontecimentos, fornecendo ao investigador informações autênticas e profundas. Na entrevista semiestruturada “o investigador dispõe de uma série de perguntas-guia, relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação por parte do entrevistado” (Quivy & Campenhoudt, 2003, p. 192).

Mesmo quando se utiliza um guião, as entrevistas qualitativas oferecem ao entrevistador uma amplitude de temas considerável, que lhe permite levantar uma série de tópicos e oferecem ao sujeito a oportunidade de moldar o seu conteúdo (Bogdan & Biklen, 1994, pp.135).

Considerando que nas entrevistas “ao pedir a alguém que partilhe parte de si próprio consigo, é importante que não o avalie, para o não fazer sentir-se de alguma forma

diminuído (...) recordando que o objeto da investigação é a compreensão das diferentes perspectivas e não uma lição aos sujeitos” (Bogdan & Biklen, 1994, pp.137-138).

Forza (2002) aponta que o questionário deve ser composto por questões que devem ser perguntadas para conseguir as informações dentro de um conceito específico, sendo que para cada pergunta deve ocorrer a seleção de escala e respondentes apropriados.

Inicialmente, a cada um dos entrevistados foi entregue uma “carta de apresentação” com o objetivo de dar a conhecer o objetivo da entrevista e enquadrar a importância e relevância do seu contributo. Como tal, cada entrevista foi gravada com autorização prévia do entrevistado, de modo a possibilitar a sua posterior transcrição e análise, e mantendo constante a fiabilidade das respostas.

A análise de conteúdo, de uma forma eficiente, permite satisfazer as necessidades do rigor metodológico e da profundidade criativa (Quivy e Campenhoudt 2003). Conforme referem Sousa e Baptista (2011), a codificação é o passo mais sensível, transformar as várias expressões em conceitos específicos, comparando as respostas dos vários entrevistados. O passo da codificação é concretizado através de uma grelha vertical, na qual, de uma forma fidedigna, se reproduzem as respostas dos entrevistados. Após a codificação, como sugerem os autores, a interpretação de dados trata: a compreensão do resultado da codificação, a sua frequência e a tipologia do entrevistado.

A recolha de informação foi dirigida ao responsável na área de Direitos Humanos, ao responsável na área de Comunicação e Relações Públicas e ao responsável na área de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário da Guarda Nacional Republicana. Uma vez, que corresponderem aos elementos que possuem conhecimento e interesse nas estratégias de comunicação adotadas nas forças de segurança, em particular na GNR, sobre a igualdade e contra a discriminação racial.

Considerando que, na abordagem qualitativa, os estudos são realizados com pequenas amostras (Bogdan & Biklen, 1994), a partir da caracterização dos sujeitos entrevistados (neste caso, n=3), é possível notar semelhanças e diferenças entre os perfis profissionais. Acerca das características gerais, dois sujeitos são do sexo masculino e um sujeito do sexo feminino, todos situados todos na faixa etária dos 35 aos 40 anos. O documento de apoio à entrevista (guião) consta no Apêndice A e a transcrição das entrevistas no Apêndice B.

O guião da entrevista foi realizado com base nos objetivos desta investigação com o propósito de alcançar os resultados. O guião é composto por quinze perguntas abertas, foi concebido com a finalidade de analisar três secções em estudo: percepção do racismo

na segurança, comunicação interna e externa organizacional utilizadas forças de segurança e formuladas de acordo com a revisão de literatura realizada, conforme o quadro de referências:

Categoria de análise	Enquadramento teórico	Questão da entrevista
	<p>Discutindo a atuação das forças de segurança portuguesas convém ter em conta as repetidas conclusões dos relatórios do Comité Europeu para a Prevenção da Tortura e das Penas ou Tratamentos Desumanos ou Degradantes (CPT), que apontam a má conduta policial em Portugal como “não sendo rara”, e o último relatório refere ainda que a violência não pode ser considerada um problema de agentes isolados, dado que é uma prática generalizada no seio da instituição (Council of Europe [COE], 2018; COE, 2020).</p>	<p>A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?</p>
<p>Perceção do racismo na segurança</p>	<p>Estes atos de violência, afirma o CPT – mas também outros organismos como a European Commission Against Racism and Intolerance (ECRI) e European Network Against Racism (ENAR) –, recaem sobretudo sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas, em particular afrodescendentes e ciganas (COE, 2018; COE, 2020, ECRI, 2018; ENAR, 2019).</p>	<p>Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas, em particular afrodescendentes e ciganas?</p>
	<p>A Comissão Europeia Contra o Racismo e a Intolerância alerta, entre outras situações, para o uso excessivo da força, particularmente sobre pessoas das comunidades afrodescendentes, alegando situações de maus tratos por parte das autoridades, adiantando que as pessoas destas comunidades tinham mais probabilidade de serem afetadas por este tratamento.</p>	<p>Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?</p>
	<p>Os relatos dos elementos policiais, sugerem que as suas vidas profissionais foram fortemente moldadas pelo conceito, o autor revela que as organizações policiais foram permeadas por uma sensibilidade face ao uso da linguagem racista no serviço policial e a intolerância ao racismo explícito dentro do serviço policial, revelando-se o inquérito um importante catalisador para provocar mudanças no contexto organizacional (Souhami, 2014).</p>	<p>Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao</p>

<p>Comunicação interna</p>	<p>Atualmente, encontramos territórios de despromoção social e étnica, com presença policial musculada, uma militarização dos subúrbios, os autores observam que embora o racismo institucional não revele intencionalidade, a orientação dos elementos policiais e a legitimação de estereótipos, ao invés de direcionamentos diferenciados para as atividades policiais, resultam numa discriminação sistêmica (Jobard e Slaouti, 2020).</p>	<p>racismo dentro do serviço policial?</p> <p>Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?</p>
	<p>A comunicação descendente parte dos superiores hierárquicos para os subordinados, como uma comunicação do tipo informativo apresentada através de relatórios administrativos, relatórios de desempenho, manuais de procedimentos, circulares, etc., no intuito de orientar os subordinados, de modo a criar a possibilidades para os mesmos reconhecerem e interiorizarem os objetivos organizacionais (Neto, 2016).</p>	<p>Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar as questões discriminatórias?</p>
	<p>A comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora. Esta encontra-se centrada sobretudo nos colaboradores e o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização específica principalmente em momentos de crise, outro objetivo é harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015).</p>	<p>Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos?</p>
	<p>As organizações têm dificuldade em proteger-se das publicações pessoais dos elementos policiais, pelo que o Ministério do Interior francês emitiu um guia para a gestão das redes sociais pessoais pelos elementos policiais, aconselhando, por exemplo, a não colocar dados identificativos dos seus familiares ou fotografias de família. Complementarmente, o documento enfatiza a</p>	<p>Já teve dúvidas sobre qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?</p> <p>As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?</p>

**Comunicação
externa**

intolerância a observações racistas, anti-semitas, incitação ao ódio, pornografia infantil, informando que são criminalmente puníveis (Bonnet, 2015).

A comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora. Esta encontra-se centrada sobretudo nos colaboradores e o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização específica principalmente em momentos de crise, outro objetivo é harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015).

Por outro lado, a comunicação ascendente acontece dos subordinados para as chefias, também do tipo informativo, e tem como propósito auxiliar as chefias em algumas tomadas de decisão, nomeadamente relativa a recursos humanos, na medida em que poderá fornecer feedback de questões pertinentes dos trabalhadores (Neto, 2016).

Para a autora, a Comunicação Externa engloba todas as ações ou posições tomadas que têm o intuito de incrementar, manter ou melhorar a imagem, a credibilidade, o prestígio, a reputação de modo a alcançar uma opinião pública favorável e o bom nome no meio em que se desenvolve a atividade junto aos *stakeholders* (Almansa, 2010).

Entre 1997 e 2008, a discussão direciona-se para a relação entre raça, criminalidade, juventude e território, as autoras destacam uma aposta ministerial no policiamento de proximidade enquanto promotor da inclusão social e da prevenção da criminalidade juvenil (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente nos media?

Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

A congruência entre a comunicação interna e externa é fundamental para adquirir uma comunicação eficaz, ou seja, os colaboradores devem estar informados sobre os fatores que acontecem no meio externo e interno e esta deverá ser vista como uma estratégia de investimento (Dionísio et al., 2004).

Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Quadro 1 – Quadro de referências para entrevista.

4.3 Caraterização do objeto de estudo: as forças de segurança

Para cumprir com os fins mencionados acima, são objeto de análise, como constituinte da amostra, as forças de segurança portuguesas, a Polícia de Segurança Pública (PSP) e a Guarda Nacional Republicana (GNR).

A Polícia de Segurança Pública é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa, cujas atribuições são prosseguidas em todo o território nacional, com exclusão das áreas legalmente cometidas a outras forças e serviços de segurança (Assembleia da República, 2007).

As origens da PSP remontam ao reinado de D. Luís I que, por Carta de Lei, autoriza, em 2 de julho de 1867, a criação de um corpo de Polícia Civil nas cidades de Lisboa e do Porto e nas capitais dos diversos distritos, força essa que constitui a génese da PSP (Cosme, 2006). Em 1896, a Polícia Civil, sofre uma grande reforma e é dividida em três repartições: PSP, Polícia de Inspeção Administrativa e Polícia de Investigação Judiciária e Preventiva (Cosme, 2006).

Sucedem-se as reestruturações e, em 1927, os Corpos de Polícia Civil de Lisboa e Porto passam a designar-se por Polícia de Segurança Pública e perdem em definitivo a autoridade sobre a Polícia de Investigação, cuja tutela fora transferida para o Ministério da Justiça e dos Cultos por força do Decreto 14.657, de 5 de dezembro. A polícia de Investigação viria a transformar-se na atual PJ, criada pelo Decreto-lei nº. 35.042 de 20 de outubro de 1945. Em finais de 1953, a PSP obtém o seu primeiro estatuto e inicia um período de maior estabilidade no que à sua organização e missão diz respeito. (Cosme, 2006).

A PSP é hoje um serviço público policial que prossegue a sua missão essencialmente em meio urbano e em proximidade com o cidadão. Conforme o estatuído na sua lei orgânica, a PSP “(...) é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e (...) tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da Lei.”

A macro estrutura da PSP é definida por dois diplomas. A Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro que prevê no seu art.º 20.º n.º 1 alínea a) a estrutura hierarquizada para serviços do Estado, e no seu 21.º n.º 1 as unidades orgânicas flexíveis nas quais se incluem os serviços da Direção Nacional, e a Lei Orgânica da PSP que define a restante estrutura que, pela especificidade das tarefas desenvolvidas, se distancia do restante aparelho do Estado. A estrutura geral da PSP compreende a Direção Nacional, as unidades de polícia e os estabelecimentos de ensino, num total de 20 890 polícias.

As Unidades de Polícia são os Comandos Territoriais e a Unidade Especial de Polícia. Os Comandos Territoriais prosseguem as atribuições legais da PSP na respetiva área de responsabilidade. A sua estrutura varia conforme se trate de um Comando Regional, Metropolitano ou Distrital e, no seu conjunto, abarcam um total de 57 Divisões e 425 esquadras. A Unidade Especial de Polícia compreende cinco subunidades: Corpo de Intervenção, Grupo de Operações Especiais, Corpo de Segurança Pessoal, Centro de Inativação de Explosivos e Segurança em Subsolo e o Grupo Operacional Cinotécnico.

Por sua vez, a Guarda Nacional Republicana é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa, com jurisdição em todo o território nacional e no mar territorial (Assembleia da República, 2007).

A génese da GNR vem da Guarda Real da Polícia de Lisboa, criada em 1801 pelo Príncipe Regente, D. João, sob proposta do Intendente da Polícia da Corte e do Reino, D. Diogo Inácio de Pina Manique, tendo como modelo a *Gendarmerie* francesa. Passando posteriormente pela Guarda Municipal, fundada em 1834, em que o vínculo militar encontrava-se bem patente nesta força (Branco, 2010).

Até 1910 a estrutura e organização mantiveram-se quase inalteradas, até que, no dia 12 de outubro de 1910, através da presidência do Governo Provisório da República Portuguesa (recentemente implantada), foi decretada, através de lei, apesar de dependente de apreciação da Assembleia Nacional Constituinte, a extinção das Guardas Municipais de Lisboa e do Porto, tendo sido nomeada uma comissão para estudar a organização de um corpo de segurança pública para todo o país: a Guarda Nacional

Republicana. Posteriormente, a 4 de maio de 1911, foi publicado, no Diário do Governo, o decreto que organizou a Guarda Nacional Republicana. Este corpo de polícia passou a ter âmbito nacional, com a missão de velar pela segurança e manutenção da ordem (Branco, 2010).

A missão depositada à GNR é “extensa, multifacetada e exercida em permanência em todo o território nacional (continuidade temporal e territorial), no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, bem como na execução da política de defesa nacional” (Branco, 2010, p. 244). As atribuições adstritas às missões da Guarda surgem no artigo 3.º da LOGNR, que de uma forma geral repartem-se sobre as áreas da Segurança, da Proteção e da Defesa Nacional, ou seja, tarefas de polícia, proteção e socorro, militar e internacional (Branco, 2010).

Assim, a estrutura geral da guarda compreende a estrutura de comando, as unidades e o estabelecimento de ensino, num total de 21 537 militares. As Unidades podem ser Territoriais, Especializadas, Representação, Intervenção e Reserva e o Estabelecimento de Ensino. As Unidades Territoriais são onde se encontram os Comandos Territoriais, um por cada distrito do país, mais dois nos territórios insulares dos arquipélagos dos Açores e da Madeira. As Unidades Especializadas são compostas pela Unidade de Controlo Costeiro, Unidade de Ação Fiscal e pela Unidade Nacional de Trânsito.

O Relatório Anual sobre a situação da igualdade e da não discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem apresenta a atuação das forças de segurança na promoção da igualdade e combate à discriminação racial e étnica em Portugal. Assim como, os dados estatísticos e administrativos recolhidos pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial, de 2018 a 2021, das queixas, participações e denúncias e subsequente tratamento, bem como as medidas adotadas de prevenção e de combate à discriminação racial e étnica.

No início do ano de 2021 a IGAI promoveu o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança (PPMDFSS), que incide principalmente nas áreas de recrutamento, formação, interação dos elementos das Forças e Serviços de Segurança com os cidadãos, nas redes sociais e com os demais elementos das Forças e Serviços de Segurança, na promoção da imagem das Forças e Serviços de Segurança e comunicação e dos mecanismos preventivos e monitorização, onde são conhecidos os dados referentes a processos de natureza disciplinar instaurados contra elementos policiais por manifestações discriminatórias.

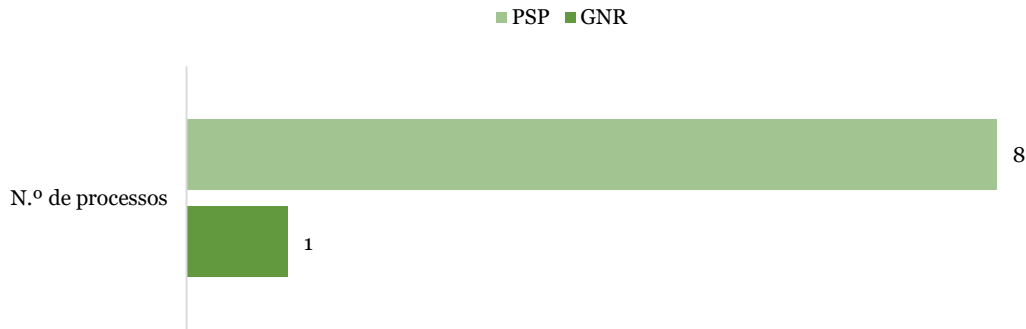


Gráfico 1 – Processos de natureza disciplinar instaurados por manifestações discriminatórias (autoria própria).

No âmbito das suas competências de prevenção e sensibilização, as forças de segurança desenvolvem anualmente diversas ações que visam o combate à discriminação racial e prevenir, práticas discriminatórias em razão da pertença a determinada origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem, que se encontram descritas no Relatório Anual Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial, referindo que as equipas da PSP e da GNR que desenvolvem o programa Escola Segura abordaram, nas suas ações de sensibilização, os seguintes temas “Cidadania e Não-Discriminação, Racismo e Xenofobia”, “Direitos Humanos”, “Apoio aos Migrantes” e “Diálogo Intercultural”, alcançando, de 2018 a 2021, o total de 100 606 participantes da comunidade escolar em todo o território nacional.

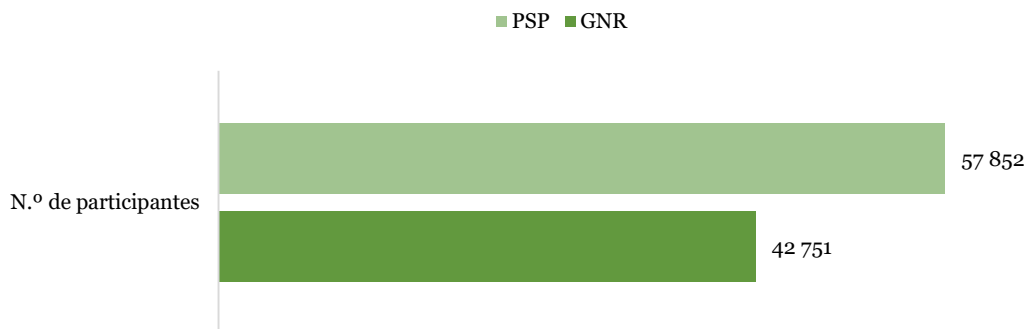


Gráfico 2 - Ações de sensibilização realizadas por elementos policiais de 2018 a 2021 (autoria própria).

No que respeita à formação dos elementos policiais, no âmbito do protocolo estabelecido entre as forças de segurança e o Alto Comissariado para as Migrações, foram ministradas diversas ações de formação aos elementos policiais, sobre discriminação racial e o regime

jurídico de prevenção, proibição e combate à discriminação racial, envolvendo, entre 2018 e 2021, o total de 647 formandos.

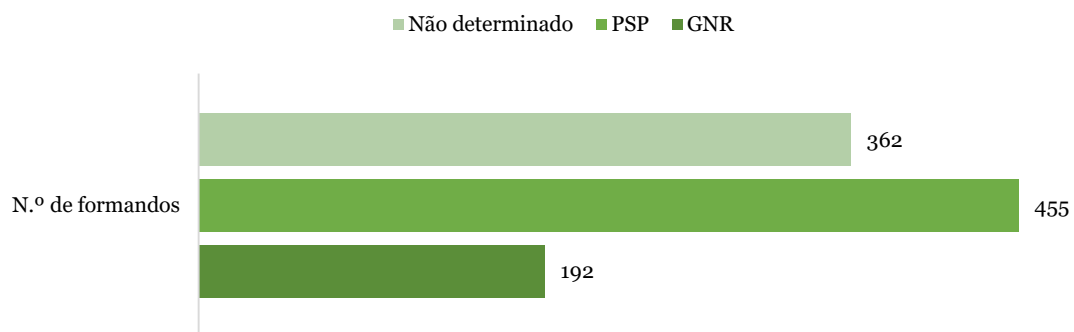


Gráfico 3 - Formação de elementos policiais de 2018 a 2021 (autoria própria).

Folha em branco

Capítulo 5

Apresentação, análise e discussão de resultados

No presente capítulo serão apresentados os dados recolhidos através dos conteúdos noticiosos da imprensa online e do mural das páginas oficiais de Facebook das forças de segurança e o *produto* das entrevistas que visam os elementos das forças de segurança, sua respetiva análise e discussão de resultados.

5.1 Análise documental

5.1.1 Análise de conteúdo de notícias

Através de artigos publicados nos principais canais noticiosos, em que é possível identificar a política de igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, foram recolhidos dados no espaço temporal de dois anos, de 01 março de 2021 a 31 março de 2023, através de conteúdos em que se encontra referenciada a Polícia de Segurança Pública e a Guarda Nacional Republicana.

Segundo o *clipping*, neste período, foi possível identificar um total de 31 (trinta e um) artigos em imprensa online, que se encontram representados no Apêndice C.

Da distribuição mensal de artigos conforme o gráfico que se apresenta, após reunidos por mês o período em análise, ressalva-se uma maior frequência nos meses de novembro e dezembro, de 8 e 7 artigos, respetivamente, evidentemente superior à restante distribuição mensal e correspondendo a 48% dos artigos recolhidos.

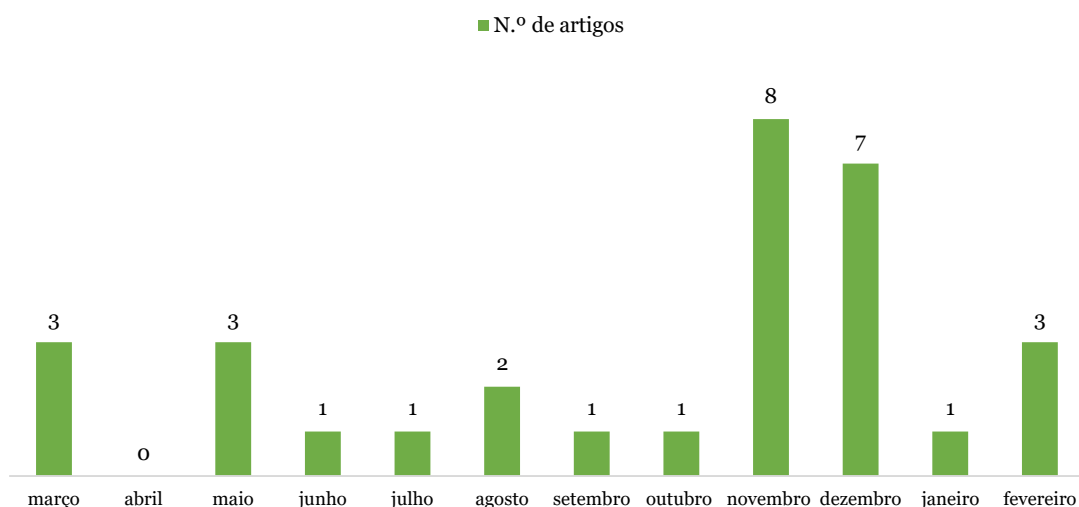


Gráfico 4 – Distribuição mensal de artigos em imprensa online (autoria própria).

Perante os 31 resultados obtidos, em termos de conteúdo, 14 notícias analisadas foram sobre incidentes de discriminação racial nas forças de segurança e 17 sobre respostas e medidas institucionalmente adotadas de combate ao racismo e à discriminação nas forças de segurança, tal como se pode verificar no gráfico abaixo e nos exemplos seguidamente representados.

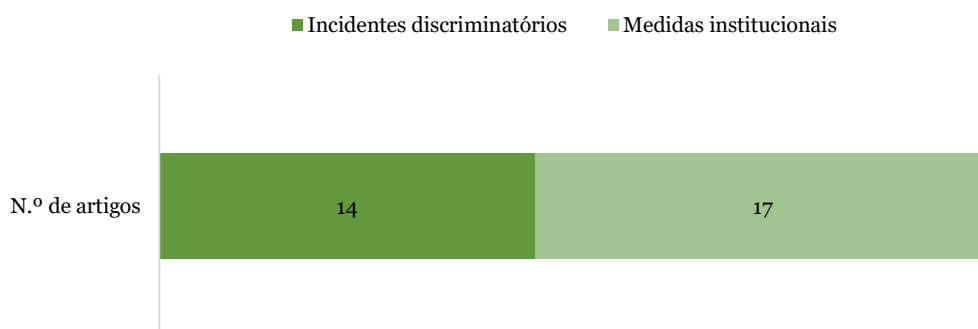


Gráfico 5 – Distribuição de artigos de acordo com a temática.

Deste modo, como artigo sobre incidente discriminatório destaca-se o artigo publicado⁶ pela TSF com referência à agência Lusa, em que um grupo de especialistas da Organização das Nações Unidas (ONU) afirma-se “chocado com o facto de o passado colonial de Portugal ainda estar tão presente no dia-a-dia, nomeadamente o uso de insultos racistas em espaços públicos (...) e aponta a brutalidade policial como o que mais surpreendeu na sua visita a Portugal e sublinhou a negação da existência de racismo no país.”

Concomitantemente, verificam-se um conjunto de artigos publicados nos órgãos de comunicação social que destacam incidentes de discriminação racial nas forças de segurança, dos quais se destacam os seguintes cronologicamente:

- Em maio de 2021, cidadãos de etnia cigana sentem-se mais discriminados⁷ racialmente pela polícia do que a generalidade da população em Portugal ou imigrantes com origem na África subsariana.
- Em julho de 2021, autoridades policiais registaram um total de 132 crimes por discriminação e incitamento ao ódio e violência⁸, o relatório da Comissão para a

⁶ TSF com Lusa. Peritos da ONU afirmam que Portugal "nega racismo" e "romantiza passado colonial". Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/peritos-da-onu-afirmam-que-portugal-nega-racismo-e-romantiza-passado-colonial-14383637.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

⁷ Diário de Notícias. Maioria dos ciganos mandados parar pela polícia sentiu-se vítima de discriminação racial. Disponível em: <https://www.dn.pt/sociedade/maioria-dos-ciganos-mandados-parar-pela-policia-sentiu-se-vitima-de-discriminacao-racial-13762008.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

⁸ Expresso. Crimes por discriminação e incitamento ao ódio e violência aumentaram 37% em 2020. Disponível em: <https://expresso.pt/sociedade/2021-07-09-Crimes-por-discriminacao-e-incitamento-ao-odio-e-violencia-aumentaram-37-em-2020-8e8e67b2>. Acesso em 31 de março de 2022.

Igualdade e Contra a Discriminação Racial mostra que houve um aumento de 50,2% de queixas recebidas.

- Em setembro de 2021, Ministério Público acusou três agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP) de um total de dez crimes⁹ no caso das alegadas agressões, em denúncia que chegou às redes sociais através da SOS Racismo.
- Em novembro de 2021, relatórios, nacionais e internacionais denunciam a violência policial¹⁰ que recai sobre as populações racializadas dos bairros periféricos dos grandes centros urbanos.
- Em dezembro de 2021, militares da GNR filmaram¹¹ os seus próprios atos de uso excessivo de poder de autoridade, suspeitos de alegados maus tratos a imigrantes em Odemira.
- Em janeiro de 2022, sociólogo e antropólogo¹² reporta um problema estrutural que não se resolve com testes de personalidade, referindo que o racismo é um problema enraizado.
- Em maio de 2022, sindicato do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)¹³ considera que a PSP e a GNR “têm problemas estruturais de xenofobia e de racismo.”
- Em julho de 2022, o sistema judicial demonstra maior proatividade na condenação da violência policial.¹⁴
- Em novembro de 2022, reportagem do consórcio – rede de jornalistas de investigação¹⁵ analisou mais de três mil publicações nas redes sociais de agentes de autoridade de discriminação e incitamento ao ódio e à violência.

⁹ Público. Ministério Público quer três polícias julgados no caso das agressões a Cláudia Simões. Disponível em: <https://www.publico.pt/2021/09/30/sociedade/noticia/ministerio-publico-quer-tres-policias-julgados-caso-agressoes-claudia-simoes-1979417>. Acesso em 31 de março de 2022.

¹⁰ Esquerda. Violência policial racista continua a matar em Portugal. Disponível em: <https://www.esquerda.net/dossier/violencia-policial-racista-continua-matar-em-portugal/78034>. Acesso em 31 de março de 2022.

¹¹ Expresso. Militares da GNR filmaram-se a torturar imigrantes em Odemira. Disponível em: <https://expresso.pt/sociedade/2021-12-16-Militares-da-GNR-filmaram-se-a-torturar-imigrantes-em-Odemira-da6c1bcf>. Acesso em 31 de março de 2022.

¹² TSF. Forças de segurança. Testes de personalidade não resolvem "problema institucional". Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/forças-de-segurança-testes-de-personalidade-nao-resolvem-problema-institucional-14481301.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

¹³ TSF. Sindicato do SEF apela a Marcelo que impeça extinção e acusa GNR e PSP de "xenofobia e de racismo". Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/sindicato-do-sef-apela-a-marcelo-que-impeca-extincao-e-acusa-gnr-e-ppsp-de-xenofobia-e-de-racismo-14819796.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

¹⁴ Público. *Je suis* Cláudia Simões. Disponível em: <https://www.publico.pt/2022/06/23/opiniao/opiniao/je-suis-claudia-simoes-2011009>. Acesso em 31 de março de 2023.

¹⁵ Público. Quase 600 membros das forças de segurança usam as redes sociais para violar a lei. Disponível em: <https://www.publico.pt/2022/11/16/sociedade/noticia/quase-600-membros-forças-de-segurança-usam-redes-sociais-violar-lei-2027932>. Acesso em 31 de março de 2023.

- Em novembro de 2022, deputada do bloco de esquerda defende a saída dos agentes de autoridade que publicaram mensagens racistas e xenófobas nas redes sociais¹⁶.
- Em novembro de 2022, revela comportamentos contrários ao Estado de Direito, apelos à violência e à violação de mulheres, comentários racistas, xenófobos, misóginos e homofóbicos, nas páginas de Facebook dos profissionais das forças de segurança¹⁷.
- Em novembro de 2022, organização sindical dos polícias lamenta exposição dos profissionais em reportagem sobre frases discriminatórias atribuídas a elementos das forças de segurança¹⁸.
- Em dezembro de 2022, Associação Nacional de Oficiais da Guarda considera que os alegados casos de comportamentos racistas de militares da GNR devem ser meticolosamente investigados pelas entidades competentes¹⁹, e que os casos não refletem a esmagadora maioria dos militares.

Em resposta institucional, o Governo destaca o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação (PNCRD), em artigo publicado²⁰ que aponta a luta contra as desigualdades como um desafio estratégico, que se encontra dividido em 10 áreas de intervenção, que para o presente estudo se releva a área de justiça, segurança e direitos.

Por conseguinte, observam-se as medidas institucionalmente adotadas de combate ao racismo e à discriminação nas forças de segurança, amplamente divulgadas nos órgãos de comunicação social nacionais, em que se relevam cronologicamente as seguintes:

¹⁶ TSF. Mariana Mortágua acusa Ventura de "hipocrisia" e defende saída de polícias que incitam ao ódio. Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/politica/mariana-mortagua-acusa-ventura-de-hipocrisia-e-defende-saida-de-policias-para-combater-crimes-de-odio-15361284.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

¹⁷ Setenta e Quatro. Polícias sem lei: o ódio de 591 agentes de autoridade. Disponível em: <https://setentaequatro.pt/investigacao-74/policias-sem-lei-o-odio-de-591-agentes-de-autoridade>. Acesso em 31 de março de 2023.

¹⁸ Diário de Notícias. "Execrável". Organização sindical dos polícias lamenta exposição dos seus elementos em reportagem. Disponível em: <https://www.dn.pt/sociedade/organizacao-sindical-dos-policias-lamenta-exposicao-dos-seus-elementos-em-reportagem-15364035.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

¹⁹ Diário de Notícias. Oficiais da GNR consideram que alegados casos de racismo devem ser "meticulosamente investigados". Disponível em: <https://www.dn.pt/sociedade/oficiais-da-gnr-consideram-que-alegados-casos-de-racismo-devem-ser-meticulosamente-investigados-15409985.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

²⁰ TSF com Lusa. Plano de Combate ao Racismo teve apoio de grande maioria na consulta pública. Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/plano-de-combate-ao-racismo-teve-apoio-de-grande-maioria-na-consulta-publica-14023453.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

- Em outubro de 2021, o Regulamento Geral do Serviço da GNR sofre uma alteração²¹ que proíbe os militares de ostentarem tatuagens que "contenham símbolos, palavras ou desenhos de natureza partidária, extremista, sexista, rática ou de incentivo à violência".
- Em dezembro de 2021, são nomeados os oficiais de direitos humanos²² na PSP, GNR e SEF que têm como função acompanhar e monitorizar em cada uma destas polícias o plano e articular com a IGAI.
- Em dezembro de 2021, a Inspetora-geral da Administração Interna crítica o "discurso populista"²³ sobre um problema generalizado de racismo ou xenofobia nas polícias, considerando que os casos de discriminação "não são uma prática recorrente e enraizada" nas forças de segurança.
- Em dezembro de 2021, a Inspeção-Geral da Administração Interna apresenta os novos critérios de seleção²⁴ dos futuros elementos da PSP, GNR e SEF, que passa a incluir testes de personalidade para despistar eventuais ligações à extrema-direita ou comportamentos contrários ao Estado de Direito.
- Em fevereiro de 2022, a Inspetora-geral da Administração Interna admite que o Plano contra a discriminação já influenciou²⁵ recrutamento de mulheres na PSP e GNR e acredita que plano pode servir de contenção de comportamentos discriminatórios.
- Em março de 2022, o governo reforça a literacia nos bairros onde vivem populações mais sujeitas a discriminação racial²⁶ através de projetos-piloto de apoio jurídico e de formação de advogados.

²¹ Jornal de Notícias. GNR proíbe tatuagens extremistas, sexistas e racistas. Disponível em: <https://www.jn.pt/justica/depois-da-bsp-gnr-tambem-proibe-tatuagens-extremistas-sexistas-e-racistas-14271577.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

²² Observador. PSP, GNR e SEF com oficiais de direitos humanos desde abril. Disponível em: <https://observador.pt/2021/12/23/bsp-gnr-e-sef-com-oficiais-de-direitos-humanos-desde-abril/>. Acesso em 31 de março de 2022.

²³ TSF com lusa. IGAI critica "discurso populista" sobre problema de racismo nas polícias. Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/igai-critica-discurso-populista-sobre-problema-de-racismo-nas-policias--14435351.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

²⁴ Diário de Notícias. Recrutamento de polícias vai incluir testes para despistar ligações à extrema-direita. Disponível em: <https://www.dn.pt/sociedade/recrutamento-de-policias-vai-incluir-testes-de-personalidade-para-despistar-ligacoes-a-extrema-direita--14435329.html>. Acesso em 31 de março de 2022.

²⁵ Público. Plano contra a discriminação já influenciou recrutamento de mulheres na PSP e GNR, diz IGAI. Disponível em: <https://www.publico.pt/2022/02/08/sociedade/noticia/plano-discriminacao-ja-influenciou-recrutamento-mulheres-bsp-gnr-igai-1994606>. Acesso em 31 de março de 2022.

²⁶ Público. Combate à discriminação racial vai ter formação para advogados e literacia jurídica em bairros. Disponível em: <https://www.publico.pt/2022/03/22/sociedade/noticia/combate-discriminacao-racial-vai-formacao-advogados-literacia-juridica-bairros-1999683>. Acesso em 31 de março de 2022.

- Em maio de 2022, o governo promove o reforço da formação nas forças e serviços de segurança nas áreas dos Direitos Humanos, nomeadamente questões LGBTQI+, igualdade de género e antirracismo²⁷.
- Em agosto de 2022, a PSP abre processo de inquérito a uma ocorrência em que dois polícias²⁸ “recorreram ao uso da força” na detenção de um cidadão, em situação de discriminação racial e alegada violência policial.
- Em novembro de 2022, GNR apela à denúncia de casos de discriminação e xenofobia detetados entre os seus elementos e a PSP participa às autoridades judiciais os indícios por agentes das forças de segurança, de mensagens nas redes sociais com conteúdo discriminatório e que incitam ao ódio²⁹.
- Em novembro de 2022, IGAI, GNR e PSP querem combater comportamentos discriminatórios nas polícias³⁰, reforçando a prevenção e combate a condutas discriminatórias, incitadoras do ódio e violência.
- Em novembro de 2022, novo Comandante-geral da GNR repudia atos de discriminação, racismo, xenofobia ou outra forma de comportamento que atente contra a dignidade humana, referindo que existe um longo caminho a percorrer³¹.
- Em dezembro de 2022, o ministro da Administração Interna revela que foram demitidos, aposentados compulsivamente e separados do serviço 107 elementos da PSP e da GNR³², por comportamentos lesivos dos valores fundamentais do Estado de Direito.

²⁷ Sábado. Forças de segurança vão ter formação em questões LGBTQI+, igualdade de género e antirracismo. Disponível em: <https://www.sabado.pt/ultima-hora/detalhe/forcas-de-seguranca-vaio-ter-formacao-em-questoes-lgbtqi-igualdade-de-genero-e-antirracismo>. Acesso em 31 de março de 2023.

²⁸ Diário de Notícias. PSP abre inquérito a detenção com "uso de força" por agentes em Lisboa. Disponível em: <https://www.dn.pt/sociedade/psp-abre-inquerito-a-detencao-com-uso-de-forca-por-agentes-em-lisboa-15093600.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

²⁹ CNN. Casos de discriminação, xenofobia e racismo nas Forças de Segurança. GNR apela à denúncia, PSP participa casos às autoridades. Disponível em: <https://cnnportugal.iol.pt/forcas-de-seguranca/gnr/casos-de-discriminacao-xenofobia-e-racismo-nas-forcas-de-seguranca-gnr-apela-a-denuncia-psp-participa-casos-as-autoridades/20221117/6375f1770cf27230dc17d2ba>. Acesso em 31 de março de 2023.

³⁰ Observador. IGAI, GNR e PSP querem "combater qualquer tipo de comportamento discriminatório" nas polícias. Disponível em: <https://observador.pt/2022/11/30/igai-gnr-e-psp-querem-combater-qualquer-tipo-de-comportamento-discriminatorio-nas-policias/>. Acesso em 31 de março de 2023.

³¹ Observador. Novo comandante da GNR repudia "qualquer ato de racismo" ou comportamento contra dignidade humana. Disponível em: <https://observador.pt/2022/11/22/novo-comandante-da-gnr-repudia-qualquer-ato-de-racismo-ou-comportamento-contradignidade-humana-2/>. Acesso em 31 de março de 2023.

³² TSF. Desde 2019 foram afastados 107 elementos da PSP e GNR por violarem Estado de direito. Disponível em: <https://www.tsf.pt/portugal/politica/desde-2019-foram-afastados-107-elementos-da-psp-e-gnr-por-violarem-estado-de-direito-15437726.html>. Acesso em 31 de março de 2023.

- Em fevereiro de 2023, governo constitui Observatório contra o Racismo e a Xenofobia trazendo mais um instrumento à sociedade portuguesa para podermos combater fenómenos desta natureza³³.
- Em fevereiro de 2023, IGAI admite limitações na recolha de prova no inquérito sobre as publicações feitas por elementos da PSP e GNR nas redes sociais com alegado conteúdo discriminatório e incitamento ao ódio³⁴.
- Em março de 2023, chefias das forças de segurança receberão formação sobre combate qualquer tipo de discriminação nas polícias³⁵.
- Em março de 2023, GNR assinalou Dia Internacional para a Eliminação da Discriminação Racial³⁶ publicando um vídeo alusivo ao dia.

5.1.2 Análise de conteúdo das redes sociais

De seguida analisam-se as ações de comunicação realizadas nos canais de comunicação das forças de segurança, no âmbito das estratégias de comunicação sobre a igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança.

No ambiente online analisou-se as publicações nas redes sociais digitais, através dos perfis oficiais de Facebook da Polícia de Segurança Pública e da Guarda Nacional Republicana, @PSPPortugal e @GuardaNacionalRepublicana.

A PSP apresenta 764 mil seguidores na sua página, já a GNR apresenta 673 mil seguidores, analisando as publicações institucionais relacionadas com a temática, identificando como resultado 71 (setenta e um) objetos, no período de 1 de março de 2021 a 31 de março de 2023, dispersos mensalmente conforme o gráfico que se apresenta.

As publicações mais comuns (94%) correspondem a imagem acompanhada por texto descritivo com mensagem alusiva à tipologia anteriormente definida, sendo as restantes publicações (6%) de vídeo acompanhada por texto descritivo.

³³ RTP. Governo avança nos próximos dias na constituição do Observatório do Racismo. Disponível em: <https://www.rtp.pt/madeira/sociedade/governo-avanca-nos-proximos-dias-na-constituicao-do-observatorio-do-racismo-109881>. Acesso em 31 de março de 2023.

³⁴ Observador. IGAI admite limitações na recolha de prova sobre mensagens racistas nas polícias. Disponível em: <https://observador.pt/2023/02/13/igai-admite-limitacoes-na-recolha-de-prova-sobre-mensagens-racistas-nas-policias/>. Acesso em 31 de março de 2023.

³⁵ Observador. Comandantes da GNR e chefes da PSP vão receber formação da IGAI sobre discriminação. Disponível em: <https://observador.pt/2023/03/08/comandantes-da-gnr-e-chefes-da-psp-vao-receber-formacao-da-igai-sobre-discriminacao/>. Acesso em 31 de março de 2023.

³⁶ Notícias ao minuto. Dia da Eliminação da Discriminação Racial. O que nos ensinam as crianças. Disponível em: <https://www.noticiasao minuto.com/pais/2263694/dia-da-eliminacao-da-discriminacao-racial-o-que-nos-ensinam-as-criancas>. Acesso em 31 de março de 2023.

Da distribuição mensal, destaca-se uma maior frequência no mês de março comparativamente aos restantes meses, com 17 publicações institucionais.

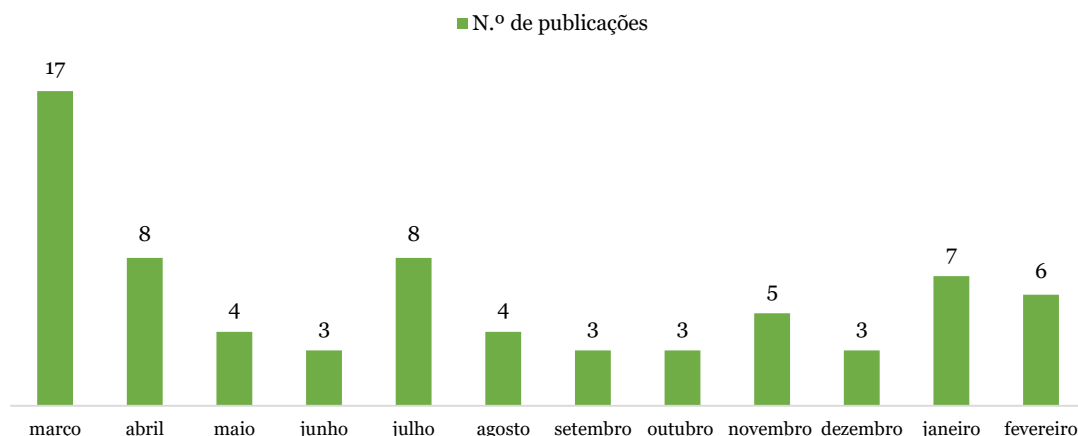


Gráfico 6 – Distribuição mensal das publicações institucionais (autoria própria).

Analisando as publicações sobre a igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, respeitante à sua tipologia observa-se a seguinte distribuição de publicações, que assenta nas áreas de intervenção do Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança: assinalam datas comemorativas; intervenções de elementos policiais junto de minorias étnico-raciais; visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais e étnico-racial de candidatos a recrutamento às forças de segurança.

No que respeita à distribuição, observa-se uma maior frequência nas publicações que promovem a visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, com 37 publicações institucionais, valor que representa 52% das publicações das forças de segurança sobre a temática.

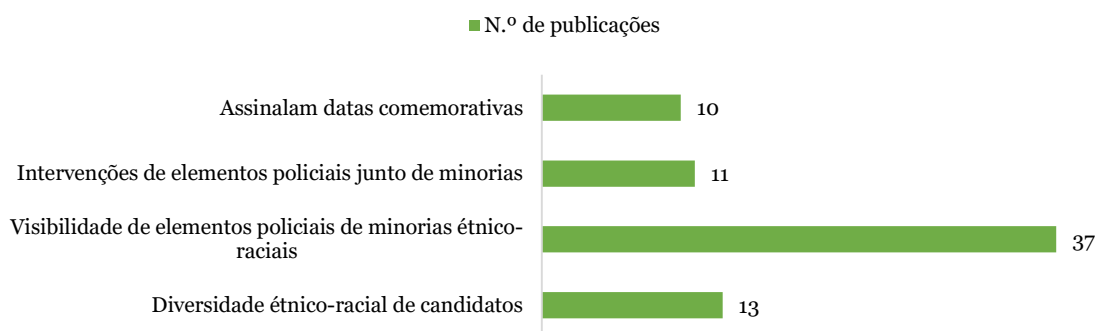


Gráfico 7 – Tipologia de publicações das forças de segurança sobre a igualdade e contra a discriminação racial (autoria própria).

Pela sua expressividade e representação da maioria das publicações das redes sociais das forças de segurança (52%), observa-se a distribuição mensal da tipologia de publicações

que promovem a visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, que se apresenta distribuída de modo equitativo, com maior expressão nos meses de janeiro, março e abril (gráfico 8).

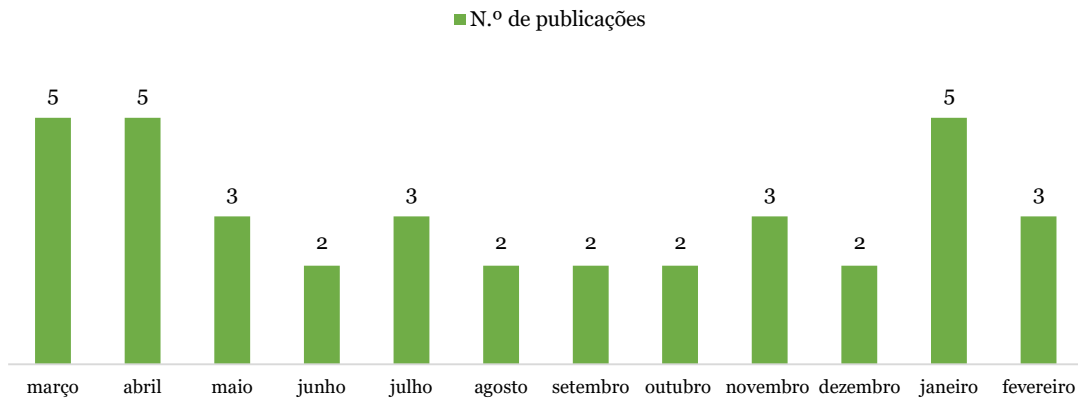


Gráfico 8 – Distribuição mensal da tipologia de publicações de visibilidade de elementos policiais de minorias étnico-raciais.

Em respeito, à tipologia de publicações definidas no gráfico 7, observam-se os seguintes exemplos de publicações das forças de segurança nas redes sociais.

As forças de segurança criaram publicações para assinalar datas comemorativas, tais como “Dia Internacional da Discriminação Zero”, em 1 de março, através de figuras apelativas e conteúdos diretos sobre a sua finalidade. A descrição das publicações reforça a consciencialização para as diferentes formas de discriminação e desigualdade, sejam elas através da raça e etnia ou qualquer outro comportamento discriminatório (fig. 1).



Figura 1 – Exemplo de publicação que assinala data comemorativa, de março de 2022 (retirado da página de Facebook da GNR).

No “Dia Internacional para a Eliminação da Discriminação Racial”, assinalado a 21 de março, as forças de segurança em associação ao Alto Comissariado para as Migrações criaram publicações de promoção de atividades alusivas à data, através de ações de sensibilização direcionadas para a comunidade escolar (fig. 2), de forma a consciencializar a população para a igualdade e para o combate à discriminação racial.



Figura 2 - Exemplo de publicação de intervenção dos elementos policiais junto de minorias étnico-raciais, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da GNR).

As forças de segurança afirmaram ainda o combate à discriminação racial e promovem a sua imagem, através da comunicação da intervenção efetuada junto de minorias étnico-raciais, com conteúdos acessíveis e diretos sobre a sua finalidade e uma descrição que valoriza e difunde comportamentos policiais exemplares (fig. 3).



Figura 3 - Exemplo de publicação de intervenções dos elementos policiais junto de minorias étnico-raciais, de janeiro de 2022 (retirado da página de Facebook da PSP).

A estratégia de comunicação das forças de segurança conta também com a promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, através de testemunhos no âmbito das áreas de atuação das forças de segurança (fig. 4 e 5).



Figura 4 - Exemplo de publicação de promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da PSP).



Figura 5 - Exemplo de publicação de promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, de maio de 2022 (retirado da página de Facebook da PSP).

No contexto do recrutamento para as forças de segurança, verifica-se o reforço de ações que promovem a adesão de uma maior diversidade de candidatos em termos de origem

étnico-racial (fig. 6). Da análise temporal das publicações desta natureza, verifica-se uma maior frequência no mês que antecede a abertura de concurso de admissão para as forças de segurança, observando-se uma clara associação das publicações nas redes sociais ao processo de recrutamento.



Figura 6 – Exemplo de publicação de promoção da diversidade étnico-racial de candidatos a recrutamento, de março de 2021 (retirado da página de Facebook da PSP).

5.2 A Entrevista

Neste subcapítulo será apresentada a respetiva análise textual e discutidos os resultados obtidos das entrevistas realizadas aos elementos das forças de segurança com conhecimento e interesse pelas motivações que revestem o estudo, em particular ao Oficial de Direitos Humanos, ao Oficial de Comunicação e Relações Públicas e ao Oficial de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário, todos da Guarda Nacional Republicana.

Os principais indicadores de resultados encontram-se representados em apêndice, bem como a totalidade dos resultados, a sua análise compreendeu-se em três fases: a transcrição da entrevista³⁷, a agregação do conteúdo de relevo em cada resposta e o tratamento das ideias chave, atribuindo uma frequência (F).

³⁷ Vide Apêndice B – Transcrição das entrevistas.

Os entrevistados apresentam a perspectiva institucional, no âmbito dos Direitos Humanos, da Comunicação e Relações Públicas e do Policiamento Comunitário, observando-se uma complementaridade entre as respostas dos entrevistados, permitindo uma integração das diferentes áreas nas questões apresentadas.

O Oficial de Direitos Humanos assume uma perspectiva de coordenação da implementação do Plano de Prevenção de Manifestação de Discriminação nas Forças de Segurança, permitindo dar a conhecer as medidas adotadas nas matérias dos direitos humanos e discriminação no recrutamento, formação e atuação dos elementos das forças de segurança.

Continuamente, o Oficial de Comunicação e Relações Públicas observa o desenvolvimento da imagem institucional, da informação pública e das atividades de comunicação interna, analisando os elementos de informação divulgados pela Comunicação Social respeitantes à atividade da Guarda Nacional Republicana.

Por fim, o Oficial de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário apresenta uma visão associada à atividade desenvolvida na prevenção criminal, policiamento de proximidade e segurança comunitária, revelando um conhecimento interdisciplinar dos problemas e as estratégias de aproximação às populações.

5.2.1 A perceção do racismo na segurança

Q1 - A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A monitorização ao longo dos últimos anos constata que os registos não demonstram que os elementos policiais praticam violência como uma conduta generalizada, esta rege-se por valores que salvaguardam a dignidade humana.	X	X	NR	2
A violência no seio do serviço policial não é admissível por se considerar contrária aos valores do Estado de Direito, as forças de segurança assumem um papel relevante promovendo o combate ao racismo, discriminação racial, xenofobia e intolerância.	X	X	NR	2
As situações que indiciem a prática de violência e/ou discriminação pelos elementos policiais, são alvo de análise e reporte interno e externo, os casos pontuais estão identificados e são imediatamente denunciados.	X	X	NR	2

Quadro 2 – Quadro de análise de resposta à Q1.

Os relatórios do Comité Europeu para a Prevenção da Tortura e das Penas ou Tratamentos Desumanos ou Degradantes aponta para uma má conduta policial em Portugal sendo considerada uma prática generalizada no seio da instituição (Council of Europe, 2018; COE, 2020), através da Q1 entendemos que as forças de segurança não admitem aos elementos das forças de segurança práticas discriminatórias e contrárias aos valores do Estado de Direito, incentivando o reporte de situações que indiciem as práticas discriminatórias, não se considerando um conduta generalizada no serviço policial.

Q2 - Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
De acordo com os registos os atos de violência policial não recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas.	X	X	NR	2
Os atos de violência policial poderão recair sobre qualquer cidadão independentemente da etnia/religião/origem, são intoleráveis e deverão ser punidos.		X	NR	1

Quadro 3 – Quadro de análise de resposta à Q2.

Os relatórios referem ainda que os atos de violência recaem sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas, em particular afrodescendentes e ciganas, o mesmo refere a Comissão Europeia Contra o Racismo e a Intolerância que alerta para o uso excessivo da força particularmente sobre pessoas das comunidades afrodescendentes, através da Q2 é possível entender que os registos do serviço policial não refletem essa afirmação, os atos de violência policial poderão recair sobre qualquer cidadão independentemente da etnia/religião/origem, são intoleráveis e deverão ser puníveis.

Q3 - Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A linguagem policial tem características próprias, a mesma tem evoluído a fim de se tornar mais inclusiva e respeitadora da dignidade de todos os cidadãos, considerando que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial.	X	X		2
A GNR implementou o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança, e na área da formação	X	X	X	3

e da interação dos elementos policiais, têm sido reforçadas as medidas internas de formação e interação dos elementos com o cidadão e com os seus pares, incluindo nas redes sociais.

A GNR prioriza a qualidade da resposta dada pelos seus profissionais, investindo na formação dos seus quadros, na implementação de procedimentos e boas práticas que contribuam para a melhoria do atendimento e do apoio ao cidadão.

X X 2

Quadro 4 - Quadro de análise de resposta à Q3.

Souhami (2014) refere que na realidade britânica os elementos policiais sugerem que as suas vidas profissionais foram fortemente moldadas e permeadas por uma sensibilidade face ao uso da linguagem racista no serviço policial e que o inquérito britânico foi um importante catalisador para provocar mudanças no contexto organizacional. A Q3 revela que os elementos das forças de segurança evitam o uso de linguagem racista e que priorizam a qualidade da resposta dada pelos seus profissionais, reforçando as medidas internas de formação e interação dos elementos com o cidadão e com os seus pares.

Q4 - Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao racismo dentro do serviço policial?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
Os elementos das forças de segurança não toleram racismo no seio do serviço policial.	X	X	NR	2
Verifica-se uma maior consciencialização e responsabilização intra e interindividual, relativamente a práticas e condutas que possam enquadrar-se como discriminatórias, nomeadamente, em razão da raça.	X	X	NR	2
No âmbito da formação e sensibilização dos elementos policiais é salientado o dever de denunciar situações discriminatórias caso ocorram.	X		NR	1

Quadro 5 - Quadro de análise de resposta à Q4.

Os relatos policiais sugerem ainda a importância do mesmo inquérito face à intolerância ao racismo explícito dentro do serviço policial, aspeto que a Q4 revela como uma maior consciencialização e responsabilização intra e interindividual relativamente a condutas discriminatórias, admitindo que os elementos das forças de segurança não toleram o racismo no serviço policial.

Q5 - Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
Não considero que exista uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia.	X	X	NR	2
A atuação dos elementos das forças de segurança assenta em princípios como o da legalidade, proporcionalidade e uso mínimo da força.		X	NR	2
O planeamento do patrulhamento preventivo e das operações policiais assentam em informações policiais e são direcionados para combater a criminalidade e a sinistralidade rodoviária em determinada zona.		X	NR	1

Quadro 6 - Quadro de análise de resposta à Q5.

Jobard e Slaouti (2020) admitem que nos territórios franceses de despromoção social e étnica verifica-se uma presença policial musculada, uma militarização dos subúrbios e que embora o racismo institucional não revele intencionalidade, revela uma discriminação sistémica, através da orientação dos elementos policiais e da legitimação de estereótipos. Por sua vez, na Q5 as forças de segurança não admitem uma presença policial diferenciadora, mas sim um patrulhamento preventivo e das operações policiais que assentam em informações policiais e são direcionados para combater a criminalidade em determinada zona.

5.2.2 A comunicação interna na organização

Q6 - Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar para as questões discriminatórias?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
No âmbito do PPMDFSS, a GNR desenvolveu ações específicas de formação e sensibilização dos elementos policiais desenvolvidas pela Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação e pela Oficial de Direitos Humanos, que são replicadas em sede de formação contínua.	X	X	X	3
Difusão de normativo interno, designadamente o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação – Boas práticas no relacionamento dos elementos da GNR.	X	X		2
Executar o Plano de Discriminação – Redes Sociais, em que é privilegiada a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres		X		1

e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social.

	X	1
Difusão de documento “Gestão das Páginas das Redes Sociais das Unidades”, de que se destaca que as publicações devem ser isentas e não conter quaisquer interações ou referência que possam ferir suscetibilidades de terceiros, nomeadamente, questões políticas raciais, xenófobas ou religiosas, entre outras; devendo ainda ocultar comentários racistas, xenófobos, entre outros.		

Quadro 7 - Quadro de análise de resposta à Q6.

Neto (2016) destaca a comunicação descendente por parte dos superiores hierárquicos para os subordinados, no intuito de orientar os subordinados, de modo a criar a possibilidade para os mesmos reconhecerem e interiorizarem os objetivos organizacionais, a Q6 revela que nas forças de segurança a mesma ocorre através do Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança difundindo normativo interno para boas práticas no relacionamento dos elementos e de gestão das páginas das redes sociais.

Q7 - Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
		X	X	2
A GNR desenvolveu o Curso de Prevenção Criminal, Policiamento Comunitário e Direitos Humanos dirigido a 61 elementos da estrutura de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário, que apresenta conteúdos programáticos relacionados com a igualdade e não discriminação, crimes de ódio, violência de género e violência doméstica.				
	X	X	X	3
O investimento na formação e na qualificação dos militares da GNR é pautado pela qualidade do serviço prestado aos cidadãos, tendo sempre presente a defesa da não discriminação e da proteção dos direitos humanos.				
		X	X	2
A definição de um referencial de formação nestas temáticas em todos os cursos de formação e especialização, com formação contínua e com uma postura institucional de intolerância a todos os atos racistas, xenófobos ou que atentem contra a dignidade humana, denunciando todos os casos, mesmo que só indícios, em estrito cumprimento do Código de Processo Penal.				

Quadro 8 - Quadro de análise de resposta à Q7.

A formação interna revela-se num meio para harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que de acordo com Gonçalves e Filho (2015) irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo. De acordo com a Q7 é possível destacar o investimento na formação e na qualificação dos militares da GNR através de conteúdos programáticos relacionados com a igualdade e não discriminação, crimes de ódio, violência de género, violência doméstica, em todos os cursos de formação e especialização, com formação contínua e com uma postura institucional de intolerância a todos os atos racistas, xenófobos ou que atentem contra a dignidade humana.

Q8 - Qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A comunicação em situações de conflito deve ser adequada caso a caso e terá por base uma análise holística de todos os fatores que concorram para uma determinada ocorrência.	X		X	2
Os militares devem ter presentes as técnicas de mediação de conflitos e comunicação inclusiva, conteúdos ministrados em formação específica.			X	1
Não mentir e agir o mais rapidamente possível a fim de esclarecer o sucedido (ex. resposta através de comunicado a reportagem televisiva sobre alegados atos de violência discriminatórios praticados por elementos policiais).		X		1

Quadro 9 - Quadro de análise de resposta à Q8.

Os autores defendem ainda que a comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora, e que o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização principalmente em momentos de crise, a Q8 permite verificar que nas forças de seguranças os momentos de crise estão relacionados com episódios discriminatórios em que a mediação de conflitos e a comunicação inclusiva revelam-se como abordagem para a sua resolução.

Q9 - Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente nos media?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
As forças policiais são indevidamente "atacadas" nos media.	X		NR	1

As atuações das forças policiais são amplamente escrutinadas pelos Órgãos de Comunicação Social, pelo que a atuação dos elementos policiais deve ser irrepreensível.	X	NR	1
--	---	----	---

Quadro 10 - Quadro de análise de resposta à Q9.

A Q9 revela que as atuações policiais são amplamente escrutinadas pelos Órgãos de Comunicação Social exigindo aos elementos das forças de segurança uma atuação irrepreensível, Bonnet (2015) revela que o Ministério do Interior francês emitiu um guia de boas práticas que enfatiza a intolerância a observações racistas, anti-semitas, incitação ao ódio, pornografia infantil, informando que são criminalmente puníveis.

Q10 - As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
Ao nível dos mecanismos preventivos e monitorização dispõe de um documento interno relativo à interação dos militares da GNR nas redes sociais – Boas práticas na utilização das redes sociais por militares da GNR, destaca-se ainda o Código Deontológico do Serviço Policial e o Regulamento de Disciplina.	X	X	NR	2
Os elementos das forças policiais quando usam as redes sociais jamais o poderão fazer sem serem associados à força de segurança à qual pertencem, devendo assumir uma postura condizente.	X		NR	1

Quadro 11 - Quadro de análise de resposta à Q10.

O autor destaca ainda que as forças de segurança têm dificuldade em proteger-se das publicações pessoais dos elementos policiais, pelo que o mesmo guia difunde boas práticas para a gestão das redes sociais pessoais pelos elementos policiais, a Q10 demonstra que as forças de segurança possuem normativo interno para os elementos policiais, e quando estes usam as redes sociais nunca serão desassociados à força de segurança à qual pertencem.

Q11 - Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A GNR tem implementado o PPMDFSS, que dá seguimento nas cinco áreas de intervenção e respetivos objetivos.	X	X	NR	2

A GNR implementou a Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda (CIGUARDA) e nomeou uma Oficial de Direitos Humanos da GNR, que têm contribuído através de medidas mais ajustadas, tendo por base lições aprendidas e o envolvimento com os subordinados.	X	X	NR	2
Um dos Objetivos Estratégicos definidos pela GNR é “Impulsionar a comunicação e imagem institucional”, procura-se impulsionar os canais de comunicação interna (ascendente e descendente), garantindo o funcionamento dos fluxos de transmissão/receção e feedback, aliado à promoção da comunicação da Estratégia da Guarda 2025 (EG2025) a todos os níveis, da comunicação estratégica (interna e externa) e da imagem institucional.	X		NR	1

Quadro 12 - Quadro de análise de resposta à Q11.

A comunicação interna contribui para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015), por sua vez a comunicação ascendente poderá fornecer feedback de questões pertinentes dos trabalhadores (Neto, 2016). A GNR tem implementado o PPMDFSS nas cinco áreas de intervenção, na Q11 destaca-se que procura impulsionar os canais de comunicação interna (ascendente e descendente), garantindo o funcionamento dos fluxos de transmissão/receção e feedback, implementando uma Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda (CIGUARDA) e nomeando uma Oficial de Direitos Humanos da GNR, que têm contribuído através de medidas mais ajustadas, tendo por base lições aprendidas e o envolvimento com os subordinados.

5.2.3 A comunicação externa na organização

Q12 - A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A imagem de uma força policial próxima da população promove uma imagem não racista, tem como centro de gravidade as pessoas, identificando os seus problemas, e em conjunto com a comunidade procura supri-los.	X	X	X	3
Realização de ações de sensibilização junto dos seu público-alvo relacionados com diferentes temáticas, das quais se destacam a Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Cigana, Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género, Plano		X	X	2

Estratégico para as Migrações, Plano Nacional Para a Igualdade, Género, Cidadania e Não-Discriminação, e Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação.

Quadro 13 - Quadro de análise de resposta à Q12.

A Q12 demonstra que as forças policiais promovem uma imagem próxima da população através da realização de ações de sensibilização em meio escolar e de campanhas inclusivas e concorrentes para o Plano de Discriminação, Almansa (2010) admite que a atividade junto aos *stakeholders* têm o intuito de incrementar, manter ou melhorar a imagem, a credibilidade, o prestígio, a reputação de modo a alcançar uma opinião pública favorável.

Q13 - Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
A promoção da prevenção através de ações de sensibilização, no âmbito do policiamento de proximidade, evita a ocorrência de manifestações de discriminação.	X	X	X	3
As ações de sensibilização, no âmbito do policiamento de proximidade, são eficazes, sobretudo, quando realizadas de forma continuada e adequada ao público-alvo.	X		X	2
No âmbito da Prevenção Criminal e do Policiamento Comunitário desenvolveram-se 875 ações de sensibilização dirigidas 32 mil alunos, no âmbito de diferentes matérias, como o Apoio a Pessoa com Deficiência, os Direitos Humanos, Migrantes e Refugiados, Cidadania e Não Discriminação, Diálogo Intercultural e Igualdade de Género.		X	X	2

Quadro 14 - Quadro de análise de resposta à Q13.

A autora destaca ainda que a comunicação externa engloba todas as ações ou posições tomadas para melhorar a imagem e credibilidade da instituição, assim a Q13 revela que as ações de sensibilização junto da população são quanto mais eficazes, quanto quando realizadas de forma continuada e adequada ao público-alvo.

Q14 - O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
--------------	----	----	----	---

	X	X	X	3
--	---	---	---	---

Considero que o policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal.

			X	1
--	--	--	---	---

O policiamento de proximidade é dirigido com o intento de promover uma maior ligação entre a GNR e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade os problemas existentes, encontrando, também em conjunto, a solução para diminuir os focos de criminalidade e assim promover a prevenção desta.

Quadro 15 - Quadro de análise de resposta à Q14.

Maeso, Alves e Araújo, (2021) admitem que entre 1997 e 2008, a discussão direciona-se para a relação entre raça, criminalidade, juventude e território, destacando uma aposta ministerial no policiamento de proximidade enquanto promotor da inclusão social e da prevenção da criminalidade juvenil, a Q14 indica que o policiamento de proximidade permitiu desenvolver uma maior ligação entre a GNR e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade uma solução para diminuir os focos de criminalidade e assim promover a prevenção desta.

Q15 - Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Ideias chave	E1	E2	E3	F
	X	X	NR	2
O recurso às redes sociais pelas forças de segurança, pelo impacto e alcance, é fundamental para potenciar a imagem institucional.				
	X		NR	1
No entanto, as ações presenciais obterão maior eficácia e resultados mais significativos.				
		X	NR	1
A GNR mantém um planeamento de publicações nas redes sociais que fomentem a igualdade, privilegiando a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social, destacando-se todas as iniciativas relevantes levadas a efeito por militares do género feminino e/ou outras minorias da Guarda				

Quadro 16 - Quadro de análise de resposta à Q15.

Por fim, enfatiza-se que a congruência entre a comunicação interna e externa é fundamental para adquirir uma comunicação eficaz, ou seja, os colaboradores devem estar informados sobre os fatores que acontecem no meio externo e interno e esta deverá ser vista como uma estratégia de investimento (Dionísio et al., 2004), pelo que a Q15 revela que o recurso às redes sociais é fundamental para potenciar a imagem

institucional. As forças de segurança privilegiam ainda a publicação de imagens e vídeos onde constem elementos femininos e pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social, admitindo um planeamento de publicações nas redes sociais que fomente a igualdade.

5.3. Discussão de resultados

A análise documental, respeitante a um espaço temporal de dois anos, realizada através do *clipping* de 31 artigos publicados online, e através da recolha de 71 publicações nas redes sociais das forças de segurança, relacionados com a política de igualdade e contra a discriminação racial, permitem uma observação holística no âmbito das estratégias de comunicação sobre a igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança.

No que respeita à recolha de artigos noticiosos, a discussão baseia-se na apresentação e análise de conteúdo presente no subcapítulo 2.1.1. Nesta recolha verifica-se uma distribuição equitativa de artigos sobre incidentes de discriminação racial no seio das forças de segurança (14 artigos) e de artigos sobre a política institucional de igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança (17 artigos).

Respeitante à primeira temática, evidencia-se o artigo referente a um grupo de especialistas da ONU que afirma-se “chocado com o facto de o passado colonial de Portugal ainda estar tão presente no dia-a-dia (...) e aponta a brutalidade policial como o que mais surpreendeu na sua visita a Portugal e sublinhou a negação da existência de racismo no país”, relativamente às medidas institucionais adotadas releva-se o artigo sobre a divulgação pelo Governo do Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação, que aponta a luta contra as desigualdades como um desafio estratégico.

Da distribuição mensal de artigos, observa-se uma maior frequência nos meses de novembro e dezembro (48% dos artigos), esta frequência apresenta como principal motivo dois artigos sobre incidentes de discriminação racial nas forças de segurança – elementos policiais filmaram os seus próprios atos de uso excessivo de poder de autoridade, suspeitos de maus tratos a imigrantes em Odemira, de 16 de dezembro de 2021, e - reportagem do consórcio de rede de jornalistas de investigação que analisou três mil publicações nas redes sociais de quase seiscentos elementos policiais de discriminação e incitamento ao ódio e violência, de 16 de novembro de 2022, dos quais se despoletou um conjunto de artigos associados as estes incidentes.

Em resposta, verifica-se nas semanas seguintes à publicação destes incidentes, os artigos relacionados com a adoção de medidas institucionais de combate ao racismo e à

discriminação nas forças de segurança, das quais se destaca o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação, através da divulgação das medidas na área da segurança, da nomeação de oficiais de direitos humanos nas forças de segurança e de critérios não discriminatórios no recrutamento de elementos policiais e do reforço da prevenção e combate a condutas discriminatórias contra a dignidade humana, na promoção da formação aos elementos policiais e do apelo à denúncia de casos de discriminação e xenofobia no seio do serviço policial.

Por conseguinte, no âmbito das estratégias de comunicação sobre a igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, a discussão baseia-se na apresentação e análise de conteúdo presente no subcapítulo 2.1.2., exposto nos gráficos n.º 6 e n.º 7 e da figura n.º 1 à figura n.º 6.

Na estratégia de comunicação observam-se as publicações nas redes sociais da PSP e da GNR. Da distribuição mensal destas publicações, observa-se uma maior frequência no mês de março (24%), em virtude de se assinalar a 1 de março e a 21 de março, o “Dia da Discriminação Zero” e o “Dia Internacional de Luta Contra a Discriminação Racial”, respetivamente, esta convergência ocasiona um maior número de publicações, associadas às datas comemorativas e às restantes tipologias de publicações.

No que respeita à sua tipologia, a maioria das publicações (52%) representam a promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais. As restantes tipologias de publicações nas redes sociais apresentam uma distribuição similar, assinalar datas comemorativas alusivas à temática (14%), a divulgação de intervenções de elementos policiais junto de minorias étnico-raciais (16%) e a promoção de uma maior diversidade étnico-racial de candidatos a recrutamento às forças de segurança (18%).

As publicações, através das imagens e respetivas descrições, reforçam a consciencialização para as diferentes formas de discriminação e desigualdade, sejam elas através da raça e etnia ou qualquer outro comportamento discriminatório. As forças de segurança promovem ainda a sua imagem, através da comunicação da intervenção efetuada junto de minorias étnico-raciais, com conteúdos acessíveis e diretos sobre a sua finalidade e uma descrição que valoriza e difunde comportamentos policiais exemplares.

A estratégia de comunicação das forças de segurança conta também com a promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, através de testemunhos e do reforço de ações que promovem a adesão de uma maior diversidade de candidatos.

Concomitantemente, através de entrevista procurou-se conhecer a perspetiva dos elementos no exercício de funções nas forças de segurança, a discussão baseia-se na apresentação e análise de conteúdo presente no capítulo 2.2, exposto do quadro n.º 2 ao quadro n.º 16 e referido por elementos das forças de segurança - o Oficial de Direitos Humanos, o Oficial de Comunicação e Relações Públicas e o Oficial de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário, da Guarda Nacional Republicana.

O primeiro subcapítulo respeita à perceção do racismo na segurança, o Conselho da Europa aponta para uma má conduta policial em Portugal considerando a violência policial uma prática generalizada no seio da instituição, alertando para o uso excessivo da força sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas (Council of Europe, 2018; COE, 2020).

Os entrevistados não consideram a violência policial uma conduta generalizada e entendem que as forças de segurança não admitem aos seus elementos práticas discriminatórias e contrárias aos valores do Estado de Direito, incentivando a denúncia de situações que indiciem práticas discriminatórias (Q1), devendo as mesmas ser punidas (Q2). Conforme evidencia o Entrevistado 2 ao referir que “Todo o tipo de conduta violenta na sociedade é intolerável. A violência policial assume, portanto, cariz reforçado de intolerância. Os casos pontuais recentes estão identificados e são imediatamente denunciados.”

A conduta policial procura ser inclusiva, reforçando as medidas internas de formação e de interação dos elementos com o cidadão e com os seus pares (Q3), observando-se uma maior consciencialização dos elementos policiais para as condutas discriminatórias (Q4). A Entrevistada 1 destaca que “Considero que, gradualmente, se tem verificado uma maior consciencialização e responsabilização intra e interindividual, relativamente a práticas e condutas que possam enquadrar-se como discriminatórias, nomeadamente, em razão da raça. “. A perspetiva dos entrevistados não admite uma presença policial diferenciadora, mas sim um policiamento preventivo, assente em informações policiais e direcionado para combater a criminalidade em determinada zona (Q5).

A comunicação interna destaca-se no intuito de orientar os subordinados e de criar a possibilidade para os mesmos reconhecerem e interiorizarem os objetivos organizacionais (Neto, 2016), por sua vez o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança foi transposto nas cinco áreas de intervenção e seus objetivos para o normativo interno das forças de segurança.

As forças de segurança divulgam de modo descendente as boas práticas no relacionamento dos elementos policiais e de gestão das redes sociais, em que é privilegiada a publicação de imagens e vídeos onde constem militares pertencentes a minorias étnico-raciais, devendo as publicações ser isentas de questões raciais, ou xenófobas (Q6).

Por conseguinte, destaca-se o investimento na formação e qualificação dos elementos policiais através de conteúdos relacionados com a igualdade e não discriminação, com uma postura institucional de intolerância a comportamentos discriminatórios (Q7), procurando preparar os elementos para os momentos de crise (Q8). Deste modo, o Entrevistado 3 releva que “Não só considero relevante como considero imprescindível, nomeadamente para os militares da Especialidade de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário, responsáveis pelo desenvolvimento dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade, que têm por público-alvo as pessoas vulneráveis.”

As atuações policiais são amplamente escrutinadas pela comunicação social exigindo uma atuação irrepreensível aos seus elementos (Q9), ao nível de mecanismos preventivos e monitorização foi divulgado um documento dirigido aos elementos policiais de boas práticas na utilização das redes sociais pessoais (Q10). Pois, o Entrevistado 2 evidencia que “as atuações das forças policiais são amplamente escrutinadas pelos Órgãos de Comunicação Social. (...) pelo que a atuação dos militares da Guarda deve ser irrepreensível.” referindo ainda “Os elementos das forças policiais quando usam as redes sociais jamais o poderão fazer sem serem associados à força de segurança à qual pertencem (...) devem assumir uma conduta condizente com o juramento que efetuaram quando terminaram o curso de ingresso na carreira serviço público.”

A comunicação interna contribui para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015), por sua vez a implementação de uma Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação e a nomeação de uma Oficial de Direitos Humanos, contribuiu para a implementação do PPMDFSS através de medidas mais ajustadas, tendo por base lições aprendidas e o envolvimento dos subordinados, impulsiona os objetivos estratégicos da instituição (Q11).

Por outro lado, a comunicação externa promove uma imagem próxima da população, através da realização de ações de sensibilização em meio escolar e de campanhas inclusivas (Q12), realizadas de modo contínuo e junto aos stakeholders (Q13), com o intuito de manter ou melhorar a imagem, a credibilidade, o prestígio, a reputação de modo a alcançar uma opinião pública favorável (Almansa, 2010).

O Entrevistado 3 destaca que “a GNR através da Estrutura de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário tem desenvolvido e incrementado, ao longo destes anos, ações sobre diversas matérias, dando resposta a diferentes planos e estratégias de que são exemplo (...) o Plano Nacional Para a Igualdade, Género, Cidadania e Não-Discriminação” concluindo a Entrevistada 1 que “(...) ao promover a prevenção, evitar-se-á a ocorrência de manifestações de discriminação, realidade salvaguardada através de ações de sensibilização, no âmbito do policiamento de proximidade, as quais considero que são eficazes, sobretudo, quando realizadas de forma continuada e adequada ao público-alvo.”

O policiamento de proximidade permite desenvolver uma maior ligação entre as forças de segurança e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto com a comunidade uma solução para diminuir os focos de criminalidade e promover a sua prevenção (Q14). O Entrevistado 3 destaca que “O policiamento de proximidade é habitualmente dirigido a objetivos previamente selecionados, com o intento de promover uma maior ligação entre a GNR e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade os problemas existentes, encontrando, também em conjunto, uma solução comum.”

Paralelamente, enfatiza-se o recurso às redes sociais para potenciar a imagem institucional das forças de segurança, admitindo um planeamento de publicações que fomentem a igualdade e não discriminação (Q15). Em que o Entrevistado 3 destaca que “A comunicação com recurso às redes sociais é fundamental para uma força de segurança assegurar o cumprimento da sua estratégia de comunicação. (...) A GNR privilegia a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social, destacando-se todas as iniciativas relevantes levadas a efeito por militares do género feminino e/ou outras minorias da Guarda.”

Da relação entre a distribuição mensal de artigos noticiosos e de publicações nas redes sociais, observa-se que o aumento da frequência de artigos noticiosos nos meses de novembro e dezembro (48%), não influi na frequência mensal de publicações nas redes sociais. Deste modo, verifica-se que a gestão da comunicação estratégica nas forças de segurança não é reativa face ao aumento de artigos noticiosos, não se verificando um aumento de publicações nas redes sociais nestes meses.

A gestão da comunicação estratégica das forças de segurança, através das publicações nas suas redes sociais encontra-se evidentemente associada às medidas institucionalmente adotadas e divulgadas nos artigos noticiosos. As publicações nas

redes sociais apresentam-se regulares na sua frequência mensal e diversificadas na sua tipologia, que está intimamente relacionada com as áreas de intervenção do Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança.

No que respeita à gestão da comunicação estratégica das forças de segurança constata-se uma permanente prioridade de publicações nas redes sociais de imagens e vídeos onde constem militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial (Q15), através de uma regular distribuição mensal de publicações, com maior evidência no mês de março (24%), por se assinalarem as datas comemorativas referentes à temática, e na tipologia de publicações que representam a promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais (52%).

O *clipping* de artigos noticiosos apresenta uma representatividade de artigos sobre incidentes de discriminação racial nas forças de segurança, materializados em atos discriminatórios dos elementos das forças de segurança. Consequentemente, observa-se nos artigos noticiosos as medidas institucionalmente adotadas de combate ao racismo e à discriminação nas forças de segurança.

Face aos artigos noticiosos sobre incidentes de discriminação racial nas forças de segurança, é reconhecido o escrutínio pela comunicação social exigindo uma atuação irrepreensível dos elementos das forças de segurança (Q9). Em consequência, destaca-se o investimento na formação e qualificação dos elementos policiais para os conteúdos relacionados com a igualdade e não discriminação (Q7). Como corolário, surge a tipologia de publicações diretamente associadas ao recrutamento para as forças de segurança com vista à promoção de uma maior diversidade de candidatos (18%).

Na estratégia de comunicação das forças de segurança verifica-se a promoção de uma imagem próxima da população, através da realização de ações de sensibilização em meio escolar e de campanhas inclusivas (Q12), acompanhada pela tipologia de publicações nas redes sociais que assinalam datas comemorativas (14%) através de ações de sensibilização direcionadas para a comunidade escolar.

Simultaneamente, através do policiamento de proximidade com maior ligação entre as forças de segurança e o cidadão, fomentando a inclusão social (Q14), reproduzido na tipologia de publicações de intervenções dos elementos policiais junto de minorias étnicas (16%), que refletem a divulgação das ações de policiamento orientadas para a consciencialização das diferentes formas de discriminação e desigualdade.

Capítulo 6

Conclusões

Os resultados apresentados no capítulo anterior procuram responder à questão desta investigação “As estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial?”, para obter a resposta a esta pergunta foi necessário percorrer a conceptualização do racismo em Portugal, que considera quer os fatores sociais e contextuais, quer a construção coletiva e individual de estereótipos e preconceitos na base de narrativas e atitudes racistas e discriminatórias, poderão contribuir para a edificação e manutenção de um ciclo vicioso de discriminação étnico-racial.

Face ao exposto, realizou-se uma análise documental de uma amostra de conteúdos noticiosos digitais presentes nos órgãos de comunicação social nacionais e uma análise de conteúdo às redes sociais digitais, observando como as forças de segurança disseminaram as suas estratégias de comunicação através das suas redes sociais e, simultaneamente, uma entrevista a elementos com conhecimento e interesse nas estratégias de comunicação da Guarda Nacional Republicana.

Assim, pretendeu-se convergir as conclusões para os três objetivos específicos do presente estudo exploratório. Primeiramente: *Compreender a resposta institucional das forças de segurança perante os incidentes divulgados nos órgãos de comunicação social de discriminação racial.*

Através da revisão da literatura, observa-se que as formas de racismo no Reino Unido estão igualmente relacionadas com o império colonial, as pessoas nas colónias eram racializadas tanto no seu país de origem, como no país que as acolheu, para Cole (2016), para além do racismo pela cor da pele, o autor observa o racismo dirigido à comunidade cigana que se mudou das áreas rurais para as cidades com a mecanização da agricultura e ainda a islamofobia que se tornou uma das principais formas de racismo, que se intensificou com os episódios terroristas.

O conceito de racismo institucional foi fortemente evidenciado na realidade britânica com o assassinato do jovem negro Stephen Lawrence, que para além das condenações dos elementos policiais responsáveis, acendeu o debate sobre o racismo e provocou uma “ação construtiva” (Macpherson, 1999), materializada na publicação deste inquérito que continua a ser utilizado para destacar as relações policiais e comunitárias problemáticas, resultando numa reforma policial no Reino Unido (Souhami, 2014).

Na parte empírica e da análise de conteúdos noticiosos na perspetiva nacional, destaca-se o incidente discriminatório em que um grupo de especialistas da Organização das Nações Unidas afirma-se “chocado com o facto de o passado colonial de Portugal ainda estar tão presente no dia-a-dia, nomeadamente o uso de insultos racistas em espaços públicos (...) e aponta a brutalidade policial como o que mais surpreendeu na sua visita a Portugal e sublinhou a negação da existência de racismo no país.”

Em resposta institucional, o Governo destaca o Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação, em artigo publicado que aponta a luta contra as desigualdades como um desafio estratégico, que se encontra dividido em 10 áreas de intervenção, que para o presente estudo se releva a área de justiça, segurança e direitos.

Consequentemente, a IGAI promoveu o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança, que incide principalmente nas áreas de recrutamento, formação, interação dos elementos das Forças e Serviços de Segurança com os cidadãos, nas redes sociais e com os demais elementos das Forças e Serviços de Segurança, na promoção da imagem das Forças e Serviços de Segurança e comunicação e dos mecanismos preventivos e de monitorização.

A comunicação interna das organizações é fundamental para a sobrevivência de uma cultura organizacional forte, produtiva e emancipadora. Esta encontra-se centrada sobretudo nos colaboradores e o seu objetivo básico é envolver e motivar os colaboradores de uma organização específica principalmente em momentos de crise, outro objetivo é harmonizar as ações da organização para que os colaboradores conheçam bem a organização e se identifiquem com a missão e os valores dessa mesma organização, o que irá contribuir para um sentimento de maior coletivismo (Gonçalves e Filho, 2015).

Através da entrevista (Q6 a Q11), observa-se o relevo para a comunicação interna das organizações, em que as forças de segurança divulgam normativo interno para boas práticas no relacionamento dos elementos e de gestão das páginas das redes sociais e procuram impulsionar os canais de comunicação interna (ascendente e descendente), implementando uma Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação e nomeando uma Oficial de Direitos Humanos, que têm contribuído através de medidas mais ajustadas, tendo por base lições aprendidas e o envolvimento com os subordinados.

Discutindo a atuação das forças de segurança portuguesas convém ter em conta as repetidas conclusões dos relatórios do Comité Europeu para a Prevenção da Tortura e das Penas ou Tratamentos Desumanos ou Degradantes (CPT), que apontam a má

conduta policial em Portugal como “não sendo rara”, e o último relatório refere ainda que a violência não pode ser considerada um problema de agentes isolados, dado que é uma prática generalizada no seio da instituição (Council of Europe, 2018; COE, 2020). Estes atos de violência, afirma o CPT – mas também outros organismos como a European Commission Against Racism and Intolerance (ECRI) e European Network Against Racism (ENAR) –, recaem sobretudo sobre pessoas imigrantes e/ou racializadas, em particular afrodescendentes e ciganas (COE, 2018; COE, 2020, ECRI, 2018; ENAR, 2019).

Provar a discriminação racial na intervenção policial depende sempre de provar a intenção individual, que segundo Maeso (2021) nunca é contextualizada, observando a necessidade e a proporcionalidade como noções fundamentais para justificar as intervenções policiais. A Subcomissão para a Igualdade e Não Discriminação destaca no seu relatório que a segurança é das áreas em que referir a existência de ações ou atos que têm pressupostos de racismo, xenofobia e discriminação étnico-racial é sensível do ponto de vista institucional e social (Assembleia da República, 2019).

Na recolha de artigos noticiosos, verifica-se uma distribuição equitativa de artigos, por um lado sobre os incidentes de discriminação racial no seio das forças de segurança, que apontam episódios de brutalidade policial e de uso excessivo da força, e por outro lado de artigos sobre a política institucional de igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, que apontam a luta contra as desigualdades como um desafio estratégico e divulgam medidas na área da segurança, de critérios não discriminatórias no recrutamento de elementos policiais e do reforço da prevenção e combate a condutas discriminatórias contra a dignidade humana, na promoção da formação aos elementos policiais e do apelo à denúncia de casos de discriminação e xenofobia no seio do serviço policial.

Por sua vez, a entrevista (Q1 a Q5), revela a intolerância das forças de segurança para as práticas discriminatórias dos elementos policiais, incentivando o reporte de situações que indiciem as práticas discriminatórias, não se considerando uma conduta generalizada no serviço policial. A par, observa-se uma maior consciencialização e responsabilização intra e interindividual relativamente a condutas discriminatórias, admitindo que os elementos das forças de segurança não toleram o racismo no serviço policial.

Face aos artigos noticiosos sobre incidentes de discriminação racial nas forças de segurança, destaca-se o investimento na formação e qualificação dos elementos policiais para os conteúdos relacionados com a igualdade e não discriminação. Como corolário,

surtem as publicações diretamente associadas ao recrutamento para as forças de segurança com vista à promoção de uma maior diversidade de candidatos.

Na prossecução das conclusões que orientam o presente estudo exploratório, surge o segundo objetivo específico: *Identificar os desafios e as tendências da comunicação estratégica no ambiente digital, na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional das forças de segurança.*

Bonnet (2015) admite os elementos policiais são particularmente suscetíveis de serem acusados de racismo, uma vez que as tarefas policiais envolvem necessariamente o uso de violência coerciva, que tem uma vertente discricionária que implica de modo desproporcional interações com pessoas de minorias étnicas. Nas redes sociais, as organizações policiais controlam a sua comunicação, permitindo a independência dos órgãos de comunicação social, e apresentam-se como uma organização amiga ao serviço do cidadão, procurando, segundo o autor, dar a imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista.

No caso português, o estudo empírico, permitiu observar que as publicações das forças de segurança nas redes sociais reforçam a consciencialização para as diferentes formas de discriminação e desigualdade, sejam elas através da raça e etnia ou qualquer outro comportamento discriminatório. As forças de segurança promovem ainda a sua imagem, através da comunicação da intervenção efetuada junto de minorias étnico-raciais, com conteúdos acessíveis e diretos sobre a sua finalidade e uma descrição que valoriza e difunde comportamentos policiais exemplares.

A estratégia de comunicação das forças de segurança conta também com a promoção da visibilidade de elementos policiais pertencentes a minorias étnico-raciais, através de testemunhos e do reforço de ações que promovem a adesão de uma maior diversidade de candidatos.

Todavia, Bonnet (2015) defende ainda que as organizações têm dificuldade em proteger-se das publicações pessoais dos elementos policiais. Do *clipping*, da parte empírica do presente estudo, nos principais canais noticiosos destaca-se a reportagem do consórcio de rede de jornalistas de investigação que analisou publicações nas redes sociais de elementos policiais de discriminação e incitamento ao ódio e violência, que despoletou um conjunto de artigos associados a este incidente.

Da análise entrevista (Q6 a Q11), os elementos das forças policiais quando usam as redes sociais jamais o poderão fazer sem serem associados à força de segurança à qual pertencem, pelo que ao nível dos mecanismos preventivos e monitorização dispõe de um documento interno de boas práticas relativo à interação dos militares da GNR nas redes sociais, de um Plano de Discriminação – Redes Sociais, em que é privilegiada a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social e que as publicações devem ser isentas e não conter quaisquer interações ou referência que possam ferir susceptibilidades de terceiros, nomeadamente, questões políticas raciais, xenófobas ou religiosas.

A gestão da comunicação estratégica nas forças de segurança não é reativa face aos artigos noticiosos, encontra-se estreitamente associada ao Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança, numa permanente prioridade de publicações nas redes sociais de imagens e vídeos onde constem militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial.

Na égide do terceiro e último objetivo específico procede o presente estudo: *Compreender a relação entre as forças de segurança e o cidadão, na promoção da imagem de uma força policial próxima da população, promovendo uma imagem não racista.*

A comunicação necessita de ter em consideração a questão humana e agregar valor às organizações, auxiliando as organizações a valorizar as pessoas e a cumprir a sua missão, os seus objetivos e ações globais, os seus valores morais e éticos (Kunsch, 2014). Demonstrando que a comunicação pode ser utilizada para a criação de valor e para a interação da organização, e quando refletida estrategicamente orienta-se para o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais.

O Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança, que também incide na área de formação, e no âmbito do protocolo estabelecido entre as forças de segurança e o Alto Comissariado para as Migrações, foram ministradas diversas ações de formação aos elementos policiais, sobre discriminação racial e o regime jurídico de prevenção, proibição e combate à discriminação racial, envolvendo, entre 2018 e 2021, o total de 647 formandos. A recolha de artigos noticiosos evidencia o reforço da formação nas forças e serviços de segurança nas áreas dos Direitos Humanos.

Paralelamente, a entrevista (Q6 a Q11) admite que as forças de segurança desenvolveram ações específicas de formação e sensibilização dos elementos policiais, através da

definição de um referencial de formação nestas temáticas em todos os cursos de formação e especialização, com formação contínua e com uma postura institucional de intolerância a todos os atos racistas, xenófobos ou que atentem contra a dignidade humana, no investimento na formação e na qualificação dos militares da GNR é pautado pela qualidade do serviço prestado aos cidadãos, tendo sempre presente a defesa da não discriminação e da proteção dos direitos humanos.

No intuito de aumentar a satisfação da população em relação às atividades desenvolvidas pelas forças de segurança, Lisboa e Dias (2008) sugerem que estas têm como finalidade tentar reduzir a criminalidade e a insegurança, emergindo a necessidade de implementação do policiamento de proximidade orientado para a resolução de problemas da comunidade, tornando a melhoria da sua qualidade de vida um objetivo primordial (Fonseca, 2013).

Os programas de policiamento comunitário ou de proximidade constituem-se, assim, como um projeto de conhecimento que reorganiza a legitimidade das forças de segurança, no cenário do direito dos cidadãos à segurança, legitimando a presença policial na vida quotidiana e reconstruindo uma imagem positiva da polícia (Maeso, Alves e Araújo, 2021).

As publicações das forças de segurança nas redes sociais reforçam a consciencialização para as diferentes formas de discriminação e desigualdade, sejam elas através da raça e etnia ou qualquer outro comportamento discriminatório.

No entanto, a entrevista (Q12 a Q15) reflete que a promoção da prevenção nas ações de policiamento, através de ações de sensibilização, junto dos seu público-alvo, evita a ocorrência de manifestações de discriminação. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal, permite desenvolver uma maior ligação entre as forças de segurança e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade uma solução para diminuir os focos de criminalidade e assim promover a sua prevenção.

Na estratégia de comunicação das forças de segurança verifica-se a promoção de uma imagem próxima da população, através da realização de ações de sensibilização em meio escolar e de campanhas inclusivas, acompanhadas das publicações nas redes sociais que divulgam as ações de policiamento orientadas para a consciencialização das diferentes formas de discriminação e desigualdade.

6.1 Reflexões finais e recomendações

Em suma, e reportando ao objetivo geral do estudo - analisar as estratégias de comunicação utilizadas pelas forças de segurança que contribuem para a transmissão da imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista – alcançou-se o previamente estabelecido, tornando possível responder à questão de investigação - **As estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial?**

A comunicação estratégica, como uma disciplina da comunicação organizacional, revela-se segundo Heide et al. (2018) como um tipo de comunicação intencional e planeada, que se orienta para o cumprimento da missão e dos objetivos organizacionais, procurando também responder às necessidades dos públicos organizacionais, moldando o significado, construindo confiança e gerando relacionamentos simbólicos. Hallahan et al. (2007) defendem que não se limita a transmitir informação sobre a visão organizacional, procura também ativamente a concordância dos seus públicos com os seus objetivos, pelo que é uma comunicação concebida para influenciar o comportamento.

As organizações modernas devem recorrer a estratégias discursivas de responsabilização de forma a legitimarem-se socialmente, contribuindo para a sua boa reputação. Aliás, Gonçalves (2011) defende que a Comunicação Organizacional em contexto de crise tem sido amplamente investigada, pois, esta atividade de gestão, de facto, é uma questão indissociável à atividade de qualquer organização, na medida em que, permite a manutenção e defesa da legitimidade da organização no seio social, particularmente, junto aos *stakeholders*.

Provar a discriminação racial na intervenção policial depende sempre de provar a intenção individual, que segundo Maeso (2021) nunca é contextualizada, observando a necessidade e a proporcionalidade como noções fundamentais para justificar as intervenções policíacas.

Face aos incidentes discriminatórios evidenciados no *clipping* noticioso no seio das forças de segurança, revela-se fundamental a promoção institucional do Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança, que incide principalmente nas áreas de recrutamento, formação, interação dos elementos das Forças e Serviços de Segurança com os cidadãos, nas redes sociais e com os demais

elementos, na promoção da imagem das Forças e Serviços de Segurança e comunicação e dos mecanismos preventivos e de monitorização.

A comunicação da organização sobre a igualdade e contra a discriminação racial sofreu mudanças, observa-se uma maior consciencialização, intolerância e responsabilização das forças de segurança relativamente a condutas discriminatórias dos elementos policiais, incentivando o reporte de situações que indiciem as práticas discriminatórias.

Na égide do Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança observa-se a tendência da comunicação estratégica no ambiente digital, na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional através da gestão das redes sociais que reforçam nas suas publicações a consciencialização para as diferentes formas de discriminação e desigualdade, sejam elas através da raça e etnia ou qualquer outro comportamento discriminatório.

Por conseguinte, as forças de segurança desenvolveram ações específicas de formação e sensibilização dos elementos policiais, através da definição de um referencial de formação, com uma postura institucional de intolerância a todos os atos racistas, xenófobos ou que atentem contra a dignidade humana, num investimento na formação e na qualificação, tendo sempre presente a defesa da não discriminação e da proteção dos direitos humanos.

A promoção da prevenção nas ações de policiamento de proximidade, através de ações de sensibilização, junto dos seu público-alvo, evita a ocorrência de manifestações de discriminação. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal, permite desenvolver uma maior ligação entre as forças de segurança e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade uma solução para diminuir os focos de criminalidade e assim promover a sua prevenção.

Conclui-se que as estratégias de comunicação desenvolvidas pelas forças de segurança na difusão da cultura organizacional, da imagem e da identidade organizacional contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial.

6.2 Limitações da investigação e investigações futuras

Não tendo sido impeditivas de uma execução cuidada do presente estudo exploratório, existiram determinadas limitações que, se ultrapassadas, podiam contribuir para uma

maior validação científica dos resultados obtidos. A principal limitação advém da própria delimitação do objeto de estudo. Ao estudar um tema é quase inevitável delimitar ou definir as fronteiras. Ainda assim, dadas as restrições temporais a que a investigação esteve sujeita às decisões foram tomadas no melhor interesse da investigação, tendo as limitações sido ultrapassadas, através de uma análise detalhada e aprofundada que contribui para uma área até hoje escassamente explorada em Portugal.

No decorrer do estudo empírico, destaca-se a reserva das forças de segurança em participar no presente estudo. Numa primeira instância na impossibilidade de realizar a investigação através de *focus group* envolvendo elementos policiais que desempenham funções de policiamento de proximidade. Numa segunda instância e na impossibilidade de participação do grupo no fórum de discussão, optou-se pela realização de inquérito aos elementos policiais que desempenham funções de policiamento de proximidade. No entanto, ambas as técnicas de investigação foram institucionalmente indeferidas. Deste modo, optou-se pela realização de entrevista junto dos elementos com conhecimento e interesse sobre as estratégias de comunicação das forças de segurança. Todavia, apenas houve deferimento para participação no estudo pela Guarda Nacional Republicana.

A investigação desenvolvida representa apenas um primeiro passo para a exploração de um tema que carece de investigação futura. Nesse sentido, são deixadas agora algumas linhas orientadoras para estudos que possam vir a contribuir para a literatura da inovação aberta.

Deste modo, propõe-se uma análise temporal mais longa do *clipping* dos artigos noticiosos e das publicações das redes sociais, que permite uma perspetiva evolutiva das estratégias de comunicação das forças de segurança, que contribuem para prossecução dos objetivos organizacionais sobre a igualdade e contra a discriminação racial. Assim como, uma análise do envolvimento dos seguidores das redes sociais, que inclua avaliar os índices de interação dos seguidores (*likes*, partilhas, comentários, etc.) nas publicações desta natureza.

Propõe-se ainda uma análise semiótica às publicações das redes sociais das forças de segurança sobre a igualdade e contra a discriminação racial. E uma análise comparativa das estratégias de comunicação com outros países com reflexo no racismo institucional e na orientação dos elementos policiais.

Uma última sugestão passa pela gestão da comunicação em situação de crise nas forças de segurança e se já se encontram preparadas para comunicar eficazmente em situações

de crise, fundamental na defesa e manutenção da credibilidade e bom funcionamento das instituições.

Bibliografia

Alves, A., Roldão, C., & Varela, P. (2021). *E por cá, qual o debate sobre o movimento “Defund the Police”?* Disponível em: <https://afrolink.pt/e-por-ca-qual-o-debate-sobre-o-movimento-defund-the-police/>

Alexandre, V. (1999). O império e a ideia de raça (séculos XIX e XX). *Vala Novos Racismos: Perspetivas comparativas*. Oeiras: Celta, 133-144.

Almansa, A. (2010) *Assessoria de comunicação*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.

Almeida, V. (2003). *A comunicação interna na empresa*. Lisboa. Áreas Editora.

Araújo, D., Quevedo, D. & Simanski, E. (2012). Comunicação interna: relação entre empresa e colaboradores, um estudo de caso. *BBR – Brazilian Business Review, Volume 9*, páginas 47-64.

Assembleia da República (1992). Reunião Plenária de 20 de outubro. Diário da República n.º 3 – I Série. Assembleia da República. Lisboa.

Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo* (L.A. Reto & A. Pinheiro, Trad.). Lisboa: Edições 70.

Billig, M. (1996). Nationalism as an internacional ideology: imagining the Nation, others and the world of nations. In *Chaging european identities. Social psychological analysis of social change*. Oxford: Butter Worth-Heinemmen, 181-194.

Bogdan, R.C., & Biklen, S.P. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

Bonnet, F. (2015). Police, réseaux sociaux, racisme. *POLI. Politiques de l’image*, n.º 10.

Braga, L. (2001). *Constituição do campo da comunicação*. Campoda Comunicação. João Pessoa.

Brandão, N. & Portugal, M. (2015). *A comunicação interna e o intraempendedorismo*. *Relações Públicas e Comunicação Organizacional, Volume 5*, páginas 149-175.

Branco, C. (2010). *Guarda Nacional Republicana – Contradições e Ambiguidades*. (1.^a Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Cabecinhas, R. (2008) *Racismo e Xenofobia. A atualidade de uma velha questão*. Comunicação e Cidadania. ISSN 1886-8975.

Caetano, M. (1963). *Manual de Direito Administrativo* (6ª ed.). Lisboa, Coimbra Editora.

Câmara, P., Guerra, P. & Rodrigues, J. (2007). *Novo Humanator*. Lisboa. Dom Quixote.

Carrillo, M. (2014) Comunicação estratégica no ambiente comunicativo das organizações atuais. *Revista Comunicação e Sociedade, Volume 26*.

Cheney, G., Grant, S. & Hedges, J. (2013). Interpretativismo, Comunicação e Organização: considerações relativas com respeito a reflexividade, cultura e identidade. In M. Marchiori (Ed.), *Perspectivas Metateóricas da Cultura e da Comunicação*. São Caetano do Sul: Difusão Editora.

Chiavenato, I. (1998). *Recursos Humanos*. Edição compacta. São Paulo. Atlas.

Clarke, S. (2017). *Social theory, psychoanalysis and racism*. New York. Macmillan International Higher Education.

Cole, M. (2016). *Racism. A Critical Analysis*. London: Pluto Press.

Comissão Europeia (2001). Eurobarometer Report 54. Public Opinion in the European Union. disponível em <https://europa.eu/eurobarometer>.

Comissão Europeia (2021). Standard Eurobarometer 94. Public Opinion in the European Union. Disponível em <https://europa.eu/eurobarometer>.

Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (2018). *Relatório anual 2020 – Igualdade e Não Discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade ascendência e território de origem*. Lisboa.

Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (2019). *Relatório anual 2020 – Igualdade e Não Discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade ascendência e território de origem*. Lisboa.

Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (2020). *Relatório anual 2020 – Igualdade e Não Discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade ascendência e território de origem*. Lisboa.

Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (2021). *Relatório anual 2021 – Igualdade e Não Discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade ascendência e território de origem*. Lisboa.

Coombs, W. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10 (3): pp. 163-176.

Coombs, W. (2010). *Parameters for crisis communication*. In W. Coombs & S. Holladay (Eds.). *The handbook of crisis communication*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell. pp. 17-53.

Corrêa, E. (2005). Comunicação digital: uma questão de estratégia e de relacionamento com públicos. *Revista Organicom*, 2 (3), 95-111.

Council of Europe (2018). *Report to the Portuguese Government on the visit to Portugal carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment*. Disponível em: <https://rm.coe.int/168078e1c8>.

Council of Europe (2020). *Report to the Portuguese Government on the visit to Portugal carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment*. Disponível em: <https://rm.coe.int/1680a05953>.

Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março. Diário da República, n.º 63/1995, Série I-A - Código Penal.

Camargos, M. & Dias, A. (2003). Estratégia, Administração Estratégica e Estratégia Corporativa: Uma síntese Teórica. *Caderno de pesquisas em Administração*, v.10 n.º1, 27-39.

Cordner, G. (2014). Community Policing. Em M. Reisig & R. Kane (Eds.), *The Oxford Handbook of Police and Policing* (pp. 148-171). Oxford University Press.

Cosme, João (2006), *História da Polícia de Segurança Pública – Das Origens à Atualidade*, I edição, Lisboa, Sílabo

Cunha, L. (1994). *A imagem do Negro na banda desenhada do Estado Novo*. Relatório de aula teórico-prática. Braga: Universidade do Minho.

Cunha, M. (2000). A natureza da “raça”. *Sociedade e cultura* 2. Cadernos do Noroeste, 13, 191-203.

- Cunha, M. & Rego, A. (2005). *Liderar*. Lisboa: D. Quixote.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R. & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa. RH Editora.
- Deal, T. & Kennedy, A. (1982) *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Reading. Addison Wesley Publishing Company.
- Dionísio, P., Lendrevie, J., Denis, L. & Rodrigues, J. (2004). *Mercator-Teoria e Prática do Marketing*. Lisboa. Dom Quixote.
- Djik, T. (1987). *Communicating Racism: Ethnic prejudice in thought and talk*. Londres: Sage Publications.
- Durão, S. (2008). *Patrulha e Proximidade: uma etnografia da polícia em Lisboa*. Edições Almedina.
- ECRI – European Commission against Racism and Intolerance, (2018). *Relatório da ECRI sobre Portugal (quinto ciclo de controlo)*. Disponível em: <https://rm.coe.int/fifth-report-on-portugal-portuguese-translation-/16808de7db>.
- Eisenhardt, K. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, New York, New York, v. 14 n. 4.
- Elias, N. (1991) *The symbol theory*, London: Sage.
- ENAR – European Network Against Racism (2019). *Racist crime & institutional racism in Europe: ENAR shadow report 2014-2018*. Disponível em: https://www.enar-eu.org/IMG/pdf/shadowreport2018_final.pdf.
- Fejzula, S. (2019). The Anti-Roma Europe: Modern ways of disciplining the Roma body in urban spaces, *Revista Direito e Práxis*, Repensar a legislação e as políticas públicas desde o antirracismo em contextos europeus e latino-americanos, 10, 3, 2097-2116.
- Fischer, T. (1993). A formação do administrador brasileiro na década de 90: crise, oportunidade e inovações nas propostas de ensino. *Revista da Administração Pública*. Volume 27, páginas 11-20.
- Flauzina, A. (2017). *Corpo negro caído no chão: o sistema penal e o projeto genocida do Estado brasileiro*. 2. ed. Brasília: Brado Negro.

- Fonseca, R. (2013). *Os sentimentos de (in) segurança da comunidade face ao carácter proactivo da polícia*. Dissertação apresentada para obtenção do Curso de Criminologia, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, Lisboa.
- Forza, C. (2002). Survey research in operations management: a process-based perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(2), 152-194.
- Fuentes, G. (2011). La estrecha relación entre Comunicación Interna y Recursos Humanos. *Imagen y Comunicación*, 18-24.
- Gil, A. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Editora Atlas.
- Gonçalves, G. (2011). Narrativas de defesa e culpa no discurso organizacional. In A. J. Palacios & J.P. Serra (Ed.), *Pragmática: Comunicação Publicitária e Marketing* (pp. 85-100). Covilhã: Livros LabCom.
- Gonçalves, G. & Filho, F. (2015). *Novos Media e Novos Públicos – Vol. III*. Livros LabCom.
- Gregory, A., & Fawkes, J. (2019). A global capability framework: Reframing public relations for a changing world. *Public Relations Review*, Vol. 45, No. 3, 101781.
- Guillaumin, C. (1992). *Sexe, Race et Pratique du Pouvoir: L'idée de Nature*. Paris: Côté-femmes.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D. Ruler, B., Vercic, D. & Spiramesh, K. (2007). Defining strategic communication. *International Journal of Strategic Communication. Volume I*.
- Heide, M., Platen, S., Simonsson, C. & Falkheimer, J. (2018). Expanding the Scope of Strategic Communication: Towards a Holistic Understanding of Organizational Complexity. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 452-468.
- Henriques, J. (2018). PS quer que Parlamento faça diagnóstico sobre racismo em Portugal. *Público*. Retirado de <https://www.publico.pt/2018/09/24/sociedade/noticia/ps-quer-que-parlamento-faca-diagnostico-sobre-racismo-em-portugal-1845050>.
- Holdaway, S. (2002). Police race relations in England and Wales: Theory, Policy and practice. *Police & Society*, 2003, Issue No. 7, pp. 49-75.

Holroyd, J., (2015). *Implicit racial bias and the anatomy of institutional racism*. Centre for crime and Justice Studies.

Inspeção-Geral da Administração Interna (2021). *Plano de prevenção de manifestações de discriminação nas forças e serviços de segurança (PPMDFSS)*. Lisboa.

Jenness, D. (1992). *Origins of the myth of race*. In E. Cashmore.

Jobard, F. & Slaouti, O. (2020). Police, justice, Etat: discriminations raciales. *Racismes de France, La Découverte*, p. 41-58, 2020.

Jones, J. (1972). *Prejudice and racism*. New York: McGraw-Hill.

Kreps, G. (1990). *Organizational Communication – Theory and Practice*. New York. Longman.

Kunsh, M. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação interna*. São Paulo. Summus.

Kunsch, M. (2006). Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In M. Marchiori (Eds.), *Faces da cultura e da comunicação organizacional* (pp. 167-190). São Caetano do Sul: Difusão Editora.

Kunsch, M. (2014). Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica. *MATRIZES*, Vol. 8, No. 2, pp. 35-61.

Kunsch, M. (2016). A comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica. In M. Kunsch (Eds.), *Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados*. São Paulo: Summus editorial.

Lisboa, M. & Dias, A. (2008). *Organizações e Meio Envolvente: o caso do Policiamento de Proximidade*. VI Congresso Português de Sociologia, Lisboa.

Lei n.º 7/82, de 29 de abril. Diário da República, n.º 99/1982, Série I. Assembleia da República - Adesão a Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial.

Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. Diário da República, n.º 168/2007, Série I. Assembleia da República - Aprova a orgânica da Polícia de Segurança Pública.

Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro. Diário da República, n.º 213/2007, Série I. Assembleia da República - Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana.

Lei nº 93/2017, de 23 de agosto. Diário da República, n.º 162/2017, Série I. Assembleia da República - Regime Jurídico da Prevenção, da Proibição e do Combate à Discriminação, em Razão da Origem Racial e Étnica, Cor, Nacionalidade, Ascendência e Território de Origem.

Machado, F. (2000) Os novos nomes do racismo: Especificação ou inflação conceptual? *Sociologia, Problemas e Práticas*, 33, 9-44.

MacPherson, W. (1999). *The Stephen Lawrence Inquiry: Report of an Inquiry by Sir William Macpherson of Cluny*, London: HMSO.

Maeso, S. (2021). Brutalidade policial e racismo em Portugal: as respostas do direito penal e contraordenacional. In Maeso, S. (Org.), *O estado do racismo em Portugal* (Capítulo 3). Lisboa: Tinta-da-china.

Maeso, S., Alves, A. & Araújo, D. (2021). Racismo e políticas de segurança interna em Portugal: policiamento e controlo da juventude negra e Roma/cigana. In Maeso, S. (Org.), *O estado do racismo em Portugal* (Capítulo 3). Lisboa: Tinta-da-china.

Malhotra, N., Birks, D., & Wills, P. (2012). *Marketing research: An applied approach* (4th edition). Harlow, England: Prentice Hall

Marion, N & Jason Twebe (2020). Show me, don't tell me: a picturesque view of perceptions of police. *Criminology, Criminal Justice, Law & Society*, 21(1), 1-21

Martins, H. (2019). Psicologia, colonialismo e ideias raciais: uma breve análise. *Revista Psicologia Política*, 19(44), 50-64.

Martins, G. A. & Lintz, A. (2000). *Guia para Elaboração de Monografias e Trabalhos de Conclusão de Curso*. São Paulo: Atlas.

Mattar, F. N. (2005). *Pesquisa de Marketing*. São Paulo: Editora Atlas.

Miles, R. (1995). *Racism*. Nova Iorque: Routledge.

Miller, K. (2008). Organizational Communication. In W. Donsbach (Eds.), *The International Encyclopedia of Communication*: John Wiley & Sons.

Miller, K. (2015). *Organizational Communication: Approaches and Processes* (7 ed.). Stamford: Cengage Learning.

Miranda, J. (2001). *A identidade nacional. Do mito ao sentido estratégico*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Universidade Aberta.

Mumby, D. (2013). Cultura, organização e poder. In M. Marchiori (Eds.), *Perspetivas Metateóricas da Cultura e Comunicação*. São Caetano do Sul - SP: Difusão Editora.

Neto, C. (2016). *A comunicação interna e o comprometimento organizacional: O caso da autoridade para as condições de trabalho*. Faculdade de Economia e Gestão da Universidade do Porto, Porto.

Oliveira, I. (2019). Prefácio., *Tendências em Comunicação Organizacional: temas emergentes no contexto das organizações*. Santa Maria: FACOS-UFSM.

Oliver, W. (2001). Cultural racism and structural violence: Implications for African Americans. *Journal of human Behavior in the Social Environment*, 4(2-3), 1-26.

Orduña, O. (2004). “A comunicação em momentos de crises”. *BOCC*. Covilhã: Universidade da Beira Interior.

Pereira, M. (1990). Política de Segurança Interna. *Instituto de Defesa Nacional – Nação e Defesa*, n.º 54, pp. 11-31.

Peters, T. & Waterman, R. (1982) *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. New York. Harper & Row.

Pettigrew, T. & Meertens, R. (1995). Subtle and blatant prejudice in Western Europe. *European Journal of Social Psychology*, 57-75.

Quivy, Raymond e Campenhoudt, L. V. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Grávida.

Rego et al. (2007). *Comunicação pessoal e organizacional: teoria e prática*. Lisboa. Sílabo.

Reis, C. (2004). Comunicação e Mudança Organizacional. *Uma interlocução instrumental e constitutiva*. Volume 1, páginas 39-51.

Ribeiro, J. (2008). *Comportamento organizacional*. Disponível em: <http://tecempreende.anje.pt/system/files/items/344/original/ComportamentoOrgan-v11-final.pdf>.

Rocha-Trindade, M. (1995). *Sociologia das Migrações*. Lisboa: Universidade Aberta.

Ruão, T., Salgado, P., Freitas, R. & Ribeiro, P. (2014). Comunicação organizacional e Relações Públicas, numa Travessia Conjunta. *Comunicação organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspetivas*, 16-39. Relatório de um debate. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.

Ruão, T. & Kunsch, M. (2014). *A Comunicação organizacional e estratégica: Nota Introdutória*. *Comunicação e Sociedade*, 26, 7-13.

Schutz, A. (1967). *The Phenomenology of the Social World*. Evanston, IL: Northwestern University Press.

Sears, D. (1988). Symbolic racismo. In Katz and Taylor. *Eliminating racismo: Profiles in contrroversy*. New York: Plenum Press, 53-84.

Silva, N. (2010). *Cidadania e Segurança: Uma análise prospetiva*. Lisboa: I Congresso Nacional de Segurança e Defesa, CCL.

Silva, S., Ruão, T. & Gonçalves, G. (2016). O desafio da comunicação estratégica nas instituições de ensino superior: estudo do papel da comunicação na promoção da sua missão social. *Revista Comunicando*, Vol. 5, 1, 219-238.

Silva, S., Ruão, T. & Gonçalves, G. (2020). O estado de arte da Comunicação Organizacional: as tendências do século XXI. *Observatório*, 14 (4), páginas 98-118.

Souhami, A. (2014). Institutional Racism and Police Reform: An Empirical Critique, *Policing and Society*, vol. 24, no. 1, pp. 1-21.

Sousa, M. & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios – segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.

Subcomissão para a igualdade e não discriminação. (2019). *Relatório sobre Racismo, Xenofobia e Discriminação Étnico-racial em Portugal*. Palácio de São Bento, Lisboa. Assembleia da República.

Sumner, W. (1940). *Folkways: A study of the social importance of usages, manners, customs mores, and morals*. Nova Iorque: Ginn and Company.

Taguieff, P. (1991). Les métamorphoses idéologiques du racisme et la crise de l'antiracisme, in *Face au racisme. Tome II. Analyses, Hypothèses, Perspectives*, Paris, Éditions la Découverte.

Taguieff, P. (1997). *Le racisme. Un exposé pour comprendre. Un essai pour réfléchir*. Paris: Flammarion.

Taylor, J. R., Flanagin, A. J., Cheney, G. & Seibold, D. R. (2001). Organizational Communication Research: Key Moments, Central Concerns, and Future Challenges. *Annals of the International Communication Association*, 1(24), 99-137.

Tompkins, P. K. & Wanca-Thibault, M. (2001). Organizational Communication: Prelude and Prospects. In F. M. Jablin & L. L. Putnam (Eds.), *The new handbook of Organizational Communication, Advances in Theory, Research, and Methods* (pp. xvii-xxxi). Thousand Oaks: Sage Publications.

Vala, J., Brito, R. & Lopes, D. (2015). *Expressões dos racismos em Portugal*. Lisboa: ICS.

Vala, J. (2021). *Racismo, Hoje: Portugal em Contexto Europeu*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Valente, M. (2017). *Teoria Geral do Direito Policial* (5. ed.). Coimbra: Almedina.

Valentini, C. & Kruckeberg, D. (2012). New Media Versus Social Media. A Conceptualization of Their Meanings, Uses, and Implications for Public Relations. In S. Duhé, *New media and public relations* (pp. 267-276). New York: Peter Lang Publishing.

Vilar, E. (2006) *Imagem da Organização: Quimera*.

Vitale, A. (2018). *The End of Policing*. Verso.

Ramos, A. Pereira, C. & Vala, J. (2019). The impact of biological and cultural racisms on attitudes towards immigrants and immigration public policies. *Journal of Ethnic and Migration Studies*.

Weber, M. (2003). *A política como vocação*. Editora Universidade de Brasília.

Wiewiorcka, M. (1991). *L' Espace du racisme*, Paris, Seuil.

Wu, Y., Sun, I., & Triplett, R. (2009). Race, class, neighborhood context: Which matters more in measuring satisfaction with police? *Justice Quarterly*, 26(1). 125-156.

Yin, R. (2014). *Case Study Research: Design and Methods*. (5. ed.). California: Sage Publications.

Folha em branco

Apêndices

Apêndice A – Guião de Entrevista

Exmo. Sr. (a),

Agradeço a sua disponibilidade em participar nesta investigação de Mestrado em Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas na Universidade da Beira Interior (UBI) sobre as estratégias de comunicação para a igualdade e contra a discriminação racial das forças de segurança, intitulada "A discriminação racial e a segurança pública: A comunicação estratégica nas forças de segurança", cuja orientadora é a Dr.^a Gisela Gonçalves.

Perante a reprodução das desigualdades étnico-raciais, procuro conhecer as estratégias de comunicação das forças de segurança, contribuindo para a transmissão da imagem de uma força policial próxima da população, e especialmente das minorias étnicas, promovendo uma imagem não racista, pelo que convido à realização de entrevista por elementos com conhecimento e interesse nas estratégias de comunicação da Guarda Nacional Republicana.

Declaro que a informação recolhida será analisada apenas por mim, com fins exclusivamente académicos e mantendo a sua confidencialidade.

Ficando ao dispor para qualquer esclarecimento adicional, agradeço desde já a sua colaboração.

1. História pessoal e profissional

Identificação do entrevistado	
Nome	
Função	
Idade	
Habilitações literárias	
Há quanto tempo desempenha esta função?	

2. Perceção do racismo na segurança

Q1. A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?

Q2. Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas?

Q3. Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?

Q4. Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao racismo dentro do serviço policial?

Q5. Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?

3. A comunicação interna na organização

Q6. Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar para as questões discriminatórias?

Q7. Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos?

Q8. Qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?

Q9. Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente na media?

Q10. As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?

Q11. Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

4. A comunicação externa na organização

Q12. A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

Q13. Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

Q14. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

Q15. Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Apêndice B – Transcrição das entrevistas

A recolha de informação, através desta técnica, decorreu no período de 01 de junho de 2023 a 30 de junho de 2023. Inicialmente a cada um dos entrevistados foi entregue uma “carta de apresentação” com objetivo de dar a conhecer o objetivo da entrevista e enquadrar a importância e relevância do seu contributo. Como tal, cada entrevista foi gravada com autorização prévia do entrevistado, de modo a possibilitar a sua posterior transcrição e análise, e mantendo constante a fiabilidade das respostas. De seguida, as entrevistas foram transcritas e dadas a validar aos diversos entrevistados, permitindo possíveis correções, alterações ou acréscimos, antes da sua publicação.

E1 - Entrevista a Oficial de Direitos Humanos da Guarda Nacional Republicana

1. História pessoal e profissional

Identificação do entrevistado	
Nome	Sara Albuquerque
Função	Major GNR, Oficial de Direitos Humanos
Idade	39 anos
Habilitações literárias	Licenciatura
Há quanto tempo desempenha esta função?	Desde setembro de 2022

2. Perceção do racismo na segurança

Q1. A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?

De acordo com os elementos de que disponho e que são do meu conhecimento, não existem dados que permitam concluir que o universo de elementos que prestam serviço numa Força ou Serviço de Segurança (FSS) praticam violência, de forma generalizada. Por se considerar que as práticas que sejam contrárias aos valores e princípios subjacentes a um Estado de Direito não são admissíveis numa FSS, sobretudo numa ótica de reforçar os mecanismos de prevenção, foi implementado o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança (PPMDFSS). Acresce salientar que quaisquer situações que ocorram ou que indiciem a prática de violência e/ou discriminação, são sempre alvo de análise e de reporte às instâncias competentes, a nível interno e externo. De acordo com a monitorização que tem sido feita, ao longo dos últimos anos, é possível constatar que os registos não demonstram a violência como uma conduta generalizada, face ao global da atividade policial desenvolvida.

Q2. Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas?
De acordo com os registos existentes, e no que à Guarda Nacional Republicana (GNR) diz respeito, não.

Q3. Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?

Considero que sim e, não dispondo de elementos que me permitam indicar o contrário, importa referir que, neste âmbito, têm sido reforçadas medidas internas, nomeadamente no quadro da segunda e da terceira áreas de intervenção do PPMDFSS (área da Formação e área da Interação dos Membros das FSS com os demais cidadãos e com outros elementos das FSS, incluindo nas redes sociais, respetivamente). A GNR prioriza a qualidade da resposta dada pelos seus profissionais, investindo na formação dos seus quadros e na implementação de procedimentos e boas práticas que contribuam para a melhoria do atendimento e do apoio ao cidadão.

Q4. Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao racismo dentro do serviço policial?

Considero que, gradualmente, se tem verificado uma maior consciencialização e responsabilização intra e interindividual, relativamente a práticas e condutas que possam enquadrar-se como discriminatórias, nomeadamente, em razão da raça. Neste desiderato, têm sido desenvolvidas ações específicas, no âmbito da formação e sensibilização ao efetivo da GNR, incluindo palestras desenvolvidas pela Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda (CIGUARDA) e pela Oficial de Direitos Humanos da GNR, em articulação com o Comando de Doutrina e Formação, onde é salientado, designadamente, o dever de denunciar tais situações, caso ocorram.

Q5. Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?

Considero que não.

3. A comunicação interna na organização

Q6. Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar para as questões discriminatórias?

Considero que sim, reiterando o referido na resposta à questão n.º 4 e acrescentando que as ações referidas são replicadas em sede de Formação Contínua de Atualização e Aperfeiçoamento das Unidades da GNR, a qual é da responsabilidade destas, num racional de formação em cascata.

Q7. Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos?

Considero este tipo de formação imprescindível, devendo ser ministrada de forma continuada e não pontual.

Q8. Qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?

A melhor forma de comunicar será aquela que terá por base uma análise holística de todos os fatores que concorram para uma determinada ocorrência, devendo ser adequada caso a caso.

Q9. Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente nos media?

Considero que sim.

Q10. As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?

Considero que não. A GNR dispõe de um desenvolvido e completo documento interno relativo à interação dos militares da Guarda nas redes sociais (Boas Práticas na Utilização das Redes Sociais por Militares da GNR). Documento, onde consta um ponto específico em que são referidos os Deveres dos militares da GNR, que concorrem para o seu relacionamento ao nível das redes sociais e as repercussões do seu desrespeito.

Q11. Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

Sim. Considero que têm sido introduzidas melhorias significativas ao nível da comunicação interna, nomeadamente através de medidas cada vez mais ajustadas, tendo por base lições aprendidas, e com o envolvimento dos militares.

4. A comunicação externa na organização

Q12. A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

Considero que sim.

Q13. Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

Considero que a abordagem deve ser sempre na ótica da prevenção, porquanto o combate pressupõe a assunção da existência de condutas discriminatórias, à priori. Por sua vez, ao promover a prevenção, evitar-se-á a ocorrência de manifestações de discriminação, realidade salvaguardada através de ações de sensibilização, no âmbito do policiamento de proximidade, as quais considero que são eficazes, sobretudo, quando realizadas de forma continuada e adequada ao público-alvo.

Q14. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

Considero que sim.

Q15. Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Considero que sim, reiterando o referido na resposta à questão n.º 13. Nesta temática, reforço que o recurso às redes sociais, pelo impacto e alcance, assume especial relevância, contudo, em termos de eficácia, considero que as ações presenciais, obterão, eventualmente, resultados mais significativos.

E2 - Entrevista a Chefe da Repartição de Comunicação da Divisão de Comunicação e Relações Públicas da Guarda Nacional Republicana

1. História pessoal e profissional

Identificação do entrevistado	
Nome	Hernâni Mondragão Rodrigues Martins
Função	Major GNR, Chefe da Repartição de Comunicação da Divisão de Comunicação e Relações Públicas
Idade	36 anos
Habilitações literárias	Mestrado
Há quanto tempo desempenha esta função?	Desde outubro de 2022

2. Perceção do racismo na segurança

Q1. A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?

Não de todo.

A GNR tem por missão defender a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, mantendo um compromisso com a vida em sociedade. Assume, assim, inerentemente um papel social relevante nas matérias associadas aos direitos humanos, promovendo o combate ao racismo, discriminação racial, xenofobia e intolerância conexas, na sua missão diária.

A conduta generalizada dos militares da Guarda rege-se por princípios e valores que salvaguardam a dignidade humana, respeitadora dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos. Todo o tipo de conduta violenta na sociedade é intolerável. A violência policial assume, portanto, cariz reforçado de intolerância. Os casos pontuais recentes estão identificados e são imediatamente denunciados.

Q2. Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas?

Não. Os atos de violência policial poderão recair sobre qualquer cidadão independentemente da etnia/religião/origem. Os atos de violência policial são intoleráveis e o “nosso” foco deve estar centrado em quem os comete e não nas vítimas. É a conduta de quem os comete que está totalmente errada e que deverá ser punida. Não é responsabilidade de determinado cidadão possuir determinada cor de pele ou religião que o exponha a ser vítima deste crime.

Q3. Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?

A linguagem usada pelos elementos das Forças de Segurança tem características próprias e está assente num padrão comum com um peso histórico muito vincado, difícil de alterar. Contudo, acredito que se tem feito um caminho bastante significativo na evolução da linguagem dos elementos das Forças de Segurança no sentido de a tornar ainda mais inclusiva e respeitadora da dignidade de todos os cidadãos.

Q4. Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao racismo dentro do serviço policial?

Sim, considero que genericamente os elementos das forças de segurança, nomeadamente os militares da GNR, não toleram o racismo no seio do serviço policial.

Q5. Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?

Não. A atuação policial rege-se por normativos legais bem definidos e normativos internos produzidos com base nesse quadro legislativo, que assenta em princípios como o da legalidade, proporcionalidade e uso mínimo da força. Pese embora este facto, o processo de planeamento do patrulhamento preventivo e de operações policiais quer de fiscalização quer as direcionadas para o combate à criminalidade assentam em informações policiais como são exemplo a criminalidade em determinada zona, a sinistralidade rodoviária grave ou a existência de determinado fenómeno criminal localizado.

3. A comunicação interna na organização

Q6. Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar para as questões discriminatórias?

A GNR tem implementado o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança (PPMDFSS), tendo sido transposto através de normativo interno específico, que dá prosseguimento às medidas previstas, nas cinco áreas de intervenção e respetivos objetivos.

De salientar que são realizadas ações e desenvolvidas iniciativas, de forma harmonizada, no seio das Forças e Serviços de Segurança (FSS), à luz das coordenações mantidas em sede de grupo de trabalho constituído ao abrigo deste Plano, com representantes do MAI, das FSS, sob coordenação da Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI).

No tocante a iniciativas tomadas pela GNR em matéria de prevenção da discriminação, no ano de 2022, destaca-se:

- Aprovação e difusão de normativo interno, designadamente o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação – Boas práticas no relacionamento dos elementos da GNR;

- Realização de atividades específicas, através da estrutura de Prevenção e Policiamento Comunitário da GNR, concretamente as seguintes

a. 875 ações de sensibilização, dirigidas a 30.330 alunos;

b. No âmbito do Dia Internacional da Luta contra a Discriminação Racial (entre 22 e 26 de março), 411 ações dirigidas a 10.168 alunos;

c. Sexta edição do Curso de Prevenção Criminal, Policiamento Comunitário e Direitos Humanos, dirigido a 61 militares da estrutura de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário da GNR.

Ao nível interno, têm sido emanados documentos específicos, no âmbito da execução do PPMDFSS, de entre os quais, se salientam:

1. Elaboração do Plano de Discriminação – Redes Sociais, de que se salienta que é permanentemente privilegiada a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social.

2. Elaboração do documento “Gestão das Páginas das Redes Sociais das Unidades”, de que se destaca que as publicações devem ser isentas e não conter quaisquer interações ou referência que possam ferir suscetibilidades de terceiros, nomeadamente, questões políticas raciais, xenófobas ou religiosas, entre outras; devendo ainda ocultar comentários racistas, xenófobos, entre outros.

Ao longo do último ano, foram ainda realizadas diversas campanhas inclusivas e concorrentes para o Plano de discriminação, das quais se destacam, o dia internacional da paz e violência nas escolas, o dia da discriminação zero, o dia de luto nacional pelas vítimas de violência doméstica, entre outras.

A acrescer a isto, a criação da Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda (CIGUARDA) e a nomeação de uma Oficial de Direitos Humanos da GNR, que têm contribuído com diversas ações de formação ao dispositivo, ao nível do Comando e aos seus militares. O investimento na formação e na qualificação dos militares da GNR é pautado pela qualidade do serviço prestado aos cidadãos, tendo sempre presente a defesa da não discriminação e da proteção dos direitos humanos.

Ao nível dos Mecanismos Preventivos e de Controlo, no que se refere a normativos internos relevantes, destaca-se o Código Deontológico do Serviço Policial, o Regulamento de Disciplina e o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação – Boas Práticas no relacionamento dos elementos da GNR.

Q7. Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos? Considero fundamental. Prova disso é os motivos apresentados na resposta anterior.

Q8. Qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?

Nunca mentir e reagir o mais rapidamente possível. Exemplo prático: quando foi publicada a reportagem da SIC no Jornal da Noite, em novembro de 2022, a Guarda reagiu imediatamente com o comunicado que se reproduz:

“Relativamente à reportagem emitida ontem sobre elementos das Forças de Segurança e atos de discriminação e xenofobia demonstrados nas redes sociais, cumpre-me informar que a Guarda Nacional Republicana (GNR) tem implementado o Plano de Prevenção de Manifestações de Discriminação nas Forças e Serviços de Segurança (PPMDFSS), e que frequentemente realiza ações e iniciativas,, à luz das coordenações mantidas em sede de grupo de trabalho constituído ao abrigo deste Plano, com representantes do MAI, das Forças e Serviços de Segurança, sob coordenação da Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI).

Para além do plano referido foram implementadas medidas corretivas a todo o dispositivo, nomeadamente a difusão de um normativo interno sobre boas práticas no âmbito da prevenção da discriminação, o investimento na formação e na qualificação dos militares da GNR nestas matérias nos Cursos de formação, especialização, promoção e no âmbito da formação contínua, a criação da Comissão para a Igualdade de Género e Não Discriminação na Guarda (CIGUARDA), a nomeação de uma Oficial de Direitos Humanos e as boas práticas incutidas ao nível da comunicação institucional quer interna que externa para as questões de género e discriminação.

Perante comportamentos dos seus militares que não se enquadrem com os direitos previstos constitucionalmente, contrários à lei e/ou que configurem uma violação dos deveres deontológicos inerentes à condição militar e policial, a Guarda age através da comunicação às autoridades competentes, nos termos da lei, e/ou disciplinarmente, apelando a todos a sua denúncia.”

Q9. Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente nos media?

As forças policiais são responsáveis pela manutenção da ordem e tranquilidade pública e pelo garante do Estado de direito democrático. A GNR em específico tem missões em diversas áreas de atuação, de âmbito Safety e Security.

Face a este cenário, todas as atuações das forças policiais são amplamente escrutinadas pelos Órgãos de Comunicação Social (OCS). Mas isso não significa que as Forças Policiais são “atacadas”. Os OCS desempenham igualmente um papel fundamental num Estado de direito democrático, onde impera a liberdade de expressão e opinião no estrito respeito pelos direitos liberdades e garantias constitucionalmente consagrados pelo que a atuação dos militares da Guarda deve ser irrepreensível.

Q10. As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?

Os elementos das forças policiais quando usam as redes sociais jamais o poderão fazer sem serem associados à força de segurança à qual pertencem. Logo são os elementos das forças de segurança que, durante a sua vida pessoal, devem assumir uma conduta condizente com o juramento que efetuaram quando terminaram o curso de ingresso na carreira serviço público. Por seu turno, cabe às instituições desmistificar a imagem que ficam à mercê do escrutínio dos internautas. Tal consegue-se com a definição de um referencial de formação nestas temáticas em todos os cursos de formação e especialização, com formação contínua e com uma postura institucional de intolerância a todos os atos racistas, xenófobos ou que atentem contra a dignidade humana, denunciando todos os casos, mesmo que só indícios, em estrito cumprimento do Código de Processo Penal.

Q11. Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

Inúmeras. A Estratégia da Guarda 2025, tem várias Linhas de Orientação Estratégica. Para o seu alcance definiram-se vários Objetivos Estratégicos. Um destes Objetivos Estratégicos é “Impulsionar a comunicação e imagem institucional”. Através deste procura-se Impulsionar os canais de comunicação interna (ascendente e descendente), garantindo o funcionamento dos fluxos de transmissão/receção e feedback, aliado à promoção da comunicação da EG2025 a todos os níveis, da comunicação estratégica (interna e externa) e da imagem institucional.

Neste sentido, considera-se que a GNR ao longo do tempo tem, cada vez mais, dado especial preponderância à importância da comunicação.

4. A comunicação externa na organização

Q12. A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

Sem dúvida. A Guarda é uma força humana, próxima e de confiança, sob a divisa “pela lei e pela grei”, ou seja sob a égide do princípio da legalidade, sempre, e pela população. Neste sentido, através das diferentes formas de comunicação, através da formação,

através da conduta dos militares junto da população fortalece uma imagem de uma força de segurança ao serviço de todos.

Q13. Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

Considero que sim. Considero que os militares das Secções de Prevenção Criminal e de Policiamento Comunitário desempenham um papel fundamente nesta temática, constituindo-se mais um “elo da corrente” responsável pela formação da sociedade mais justa, igualitária e perfeita.

Q14. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

Sim, sem dúvida.

Q15. Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Hoje em dia a comunicação com recurso às redes sociais é fundamental para uma força de segurança assegurar o cumprimento da sua estratégia de comunicação.

Procurar diferentes conteúdos para diferentes públicos, mediante a rede social de que se trata é fundamental para potenciar a imagem institucional.

A GNR mantém um planeamento de publicações nas redes sociais que fomentem a igualdade

A GNR privilegia a publicação de imagens e vídeos onde constem mulheres e/ou militares pertencentes a minorias com base na sua origem étnico-racial/social, destacando-se todas as iniciativas relevantes levadas a efeito por militares do género feminino e/ou outras minorias da Guarda.

As publicações no âmbito do Plano de Discriminação são uma constante, acerca das várias temáticas.

E3 - Entrevista a Chefe da Repartição de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário da Guarda Nacional Republicana

1. História pessoal e profissional

Identificação do entrevistado	
Nome	Ricardo Luís Rodrigues Guimarães da Silva

Função	Major GNR, Chefe da Repartição de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário
Idade	36 anos
Habilitações literárias	Mestrado
Há quanto tempo desempenha esta função?	Desde junho de 2022

2. Perceção do racismo na segurança

Q1. A violência é uma conduta generalizada no seio do serviço policial?

Nada a considerar.

Q2. Os atos de violência recaem sobretudo sobre pessoas afrodescendentes e ciganas?

Nada a considerar.

Q3. Considera que os elementos policiais evitam o uso de linguagem racista no serviço policial?

Nada a considerar.

Q4. Considera que os elementos policiais têm intolerância face ao racismo dentro do serviço policial?

Nada a considerar.

Q5. Considera que existe uma presença policial mais musculada e diferenciadora em razão da raça ou etnia?

Nada a considerar.

3. A comunicação interna na organização

Q6. Considera que existe uma comunicação dos superiores hierárquicos para os subordinados para sensibilizar para as questões discriminatórias?

Nada a considerar.

Q7. Considera relevante a formação dos elementos policiais sobre direitos humanos?

Não só considero relevante como considero imprescindível, nomeadamente para os militares da Especialidade de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário, responsáveis pelo desenvolvimento dos Programas Especiais de Policiamento de Proximidade, que têm por público-alvo as pessoas vulneráveis. Assim, estes militares para o ingresso nesta especialidade frequentam o Curso de Prevenção Criminal, Policiamento Comunitário e Direitos Humanos, sendo que a componente dos Direitos Humanos corresponde a uma Unidade Curricular com 25 tempos letivos, de entre as 100 horas totais.

A referida Unidade Curricular é ministrada não só por formadores militares, mas na sua maioria por formadores externos à GNR, que apresentam conteúdos programáticos

relacionados com a igualdade e não discriminação, crimes de ódio, violência de género, violência doméstica, entre outros.

Q8. Qual a melhor forma de comunicar em situações de conflito/discriminação?

Por forma a melhor comunicar nestas circunstâncias, é fundamental que os militares tenham presentes as técnicas de mediação de conflitos e comunicação inclusiva, temáticas estas que também fazem parte dos conteúdos ministrados no Curso de Prevenção Criminal, Policiamento Comunitário e Direitos Humanos.

Ou seja, importa ter os militares formados e cientes das ferramentas adequadas a estas circunstâncias.

Q9. Considera que as forças policiais são "atacadas" indevidamente nos media?

Nada a considerar.

Q10. As instituições têm dificuldade em proteger-se das publicações dos elementos policiais nas redes sociais sobre temas sensíveis?

Nada a considerar.

Q11. Observou mudanças na comunicação da organização sobre discriminação racial?

Nada a considerar.

4. A comunicação externa na organização

Q12. A imagem de uma força policial próxima da população, promove uma imagem não racista?

A GNR é “uma força humana, próxima e de confiança”, que tem como centro de gravidade as pessoas, logo o seu princípio é estar junto da população, identificando os seus problemas e necessidades, para que, em conjunto com a comunidade, os consiga suprir.

Os militares ao longo da sua formação (inicial, contínua ou de promoção) vão tendo sessões, palestras ou formações relacionadas com estas temáticas, sendo que, como referido anteriormente, os militares da Estrutura de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário têm uma formação ainda mais exaustiva pois trabalham com estes públicos-alvo, dando resposta a diferentes planos e estratégias de que são exemplo a Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Cigana, Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género, Plano Estratégico para as Migrações, Plano Nacional Para a Igualdade, Género, Cidadania e Não-Discriminação, e Plano Nacional de Combate ao Racismo e à Discriminação.

Q13. Considera eficazes as ações de sensibilização realizadas no combate às manifestações discriminatórias no âmbito do policiamento de proximidade?

O programa Escola Segura, que conta já com 30 anos de existência, é um excelente exemplo em como as ações de sensibilização são preponderantes na construção de uma sociedade mais inclusiva. Perante isto, a GNR através da Estrutura de Prevenção Criminal e Policiamento Comunitário tem desenvolvido e incrementado, ao longo destes anos, ações sobre diversas matérias, como sejam Apoio a pessoa com deficiência, Direitos Humanos, Migrantes e Refugiados, Cidadania e Não-Discriminação, Diálogo Intercultural, Igualdade de Género, entre outros. De salientar que cientes da importância destas ações, a GNR tem vindo a aumentar o número de ações junto da Comunidade Educativa, tendo em 2022 realizado mais de 32.000.

Q14. O policiamento de proximidade é promotor da inclusão social e da prevenção criminal?

O policiamento de proximidade é habitualmente dirigido a objetivos previamente selecionados, com o intento de promover uma maior ligação entre a GNR e o cidadão, fomentando a inclusão social, por forma a identificar em conjunto na comunidade os problemas existentes, encontrando, também em conjunto, uma solução comum. Perante esta proximidade, ou até mesmo, este policiamento comunitário, a GNR, com a comunidade, consegue diminuir os focos de criminalidade e assim promover a prevenção desta.

Q15. Considera relevantes as publicações das forças de segurança nas redes sociais para o combate às manifestações discriminatórias?

Nada a considerar.

Apêndice C – Quadro de artigos noticiosos

N.º	OCS	Título	Referência bibliográfica
1	TSF com Lusa	Peritos da ONU afirmam que Portugal "nega racismo" e "romantiza passado colonial".	https://www.tsf.pt/portugal/sociedad e/peritos-da-onu-afirmam-que-portugal-nega-racismo-e-romantiza-passado-colonial-14383637.html . Acesso em 31 de março de 2022.
2	Diário de Notícias	Maioria dos ciganos mandados parar pela polícia sentiu-se vítima de discriminação racial.	https://www.dn.pt/sociedade/maioria-dos-ciganos-mandados-parar-pela-policia-sentiu-se-vitima-de-discriminacao-racial-13762008.html . Acesso em 31 de março de 2022.
3	Expresso	Crimes por discriminação e incitamento ao ódio e violência aumentaram 37% em 2020.	https://expresso.pt/sociedade/2021-07-09-Crimes-por-discriminacao-e-incitamento-ao-odio-e-violencia-aumentaram-37-em-2020-8e8e67b2 . Acesso em 31 de março de 2022.
4	Público	Ministério Público quer três polícias julgados no caso das agressões a Cláudia Simões.	https://www.publico.pt/2021/09/30/sociedade/noticia/ministerio-publico-quer-tres-policias-julgados-caso-agressoes-claudia-simoes-1979417 . Acesso em 31 de março de 2022.
5	Esquerda	Violência policial racista continua a matar em Portugal.	https://www.esquerda.net/dossier/violencia-policial-racista-continua-matar-em-portugal/78034 . Acesso em 31 de março de 2022.
6	Expresso	Militares da GNR filmaram-se a torturar imigrantes em Odemira.	https://expresso.pt/sociedade/2021-12-16-Militares-da-GNR-filmaram-se-a-torturar-imigrantes-em-Odemira-da6c1bcf . Acesso em 31 de março de 2022.

7	TSF	Forças de segurança. Testes de personalidade não resolvem "problema institucional".	https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/forcas-de-seguranca-testes-de-personalidade-nao-resolvem-problema-institucional-14481301.html . Acesso em 31 de março de 2022.
8	TSF	Sindicato do SEF apela a Marcelo que impeça extinção e acusa GNR e PSP de "xenofobia e de racismo".	https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/sindicato-do-sef-apela-a-marcelo-que-impeca-extincao-e-acusa-gnr-e-ppsp-de-xenofobia-e-de-racismo-14819796.html . Acesso em 31 de março de 2023.
9	Público	<i>Je suis</i> Cláudia Simões.	https://www.publico.pt/2022/06/23/opinio/opinio/je-suis-claudia-simoes-2011009 . Acesso em 31 de março de 2023.
10	Público	Quase 600 membros das forças de segurança usam as redes sociais para violar a lei.	https://www.publico.pt/2022/11/16/sociedade/noticia/quase-600-membros-forcas-seguranca-usam-redes-sociais-violar-lei-2027932 . Acesso em 31 de março de 2023.
11	TSF	Mariana Mortágua acusa Ventura de "hipocrisia" e defende saída de polícias que incitam ao ódio.	https://www.tsf.pt/portugal/politica/mariana-mortagua-acusa-ventura-de-hipocrisia-e-defende-saida-de-policias-para-combater-crimes-de-odio-15361284.html . Acesso em 31 de março de 2023.
12	Setenta e Quatro	Polícias sem lei: o ódio de 591 agentes de autoridade.	https://setentaeequatro.pt/investigacao-74/policias-sem-lei-o-odio-de-591-agentes-de-autoridade . Acesso em 31 de março de 2023.
13	Diário de Notícias	. "Execrável". Organização sindical dos polícias lamenta exposição dos seus elementos em reportagem.	https://www.dn.pt/sociedade/organi-zacao-sindical-dos-policias-lamenta-exposicao-dos-seus-elementos-em-reportagem-15364035.html . Acesso em 31 de março de 2023.

14	Diário de Notícias	Oficiais da GNR consideram que alegados casos de racismo devem ser "meticulosamente investigados".	https://www.dn.pt/sociedade/oficiais-da-gnr-consideram-que-alegados-casos-de-racismo-devem-ser-meticulosamente-investigados-15409985.html . Acesso em 31 de março de 2023.
15	TSF com Lusa	Plano de Combate ao Racismo teve apoio de grande maioria na consulta pública.	https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/plano-de-combate-ao-racismo-teve-apoio-de-grande-maioria-na-consulta-publica-14023453.html . Acesso em 31 de março de 2022.
16	Jornal de Notícias	GNR proíbe tatuagens extremistas, sexistas e racistas.	https://www.jn.pt/justica/depois-da-psp-gnr-tambem-proibe-tatuagens-extremistas-sexistas-e-racistas-14271577.html . Acesso em 31 de março de 2022.
17	Observador	PSP, GNR e SEF com oficiais de direitos humanos desde abril.	https://observador.pt/2021/12/23/ps-p-gnr-e-sef-com-oficiais-de-direitos-humanos-desde-abril/ . Acesso em 31 de março de 2022.
18	TSF com lusa	IGAI critica "discurso populista" sobre problema de racismo nas polícias.	https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/igai-critica-discurso-populista-sobre-problema-de-racismo-nas-policias--14435351.html . Acesso em 31 de março de 2022.
19	Diário de Notícias	Recrutamento de polícias vai incluir testes para despistar ligações à extrema-direita.	https://www.dn.pt/sociedade/recrutamento-de-policias-vai-incluir-testes-de-personalidade-para-despistar-ligacoes-a-extrema-direita--14435329.html . Acesso em 31 de março de 2022.
20	Público	Plano contra a discriminação já influenciou recrutamento de mulheres na PSP e GNR, diz IGAI.	https://www.publico.pt/2022/02/08/sociedade/noticia/plano-discriminacao-ja-influenciou-recrutamento-mulheres-psp-gnr-igai-

[1994606](#). Acesso em 31 de março de 2022.

21	Público	Combate à discriminação racial vai ter formação para advogados e literacia jurídica em bairros.	https://www.publico.pt/2022/03/22/sociedade/noticia/combate-discriminacao-racial-vai-formacao-advogados-literacia-juridica-bairros-1999683 . Acesso em 31 de março de 2022.
22	Sábado	Forças de segurança vão ter formação em questões LGBTQI+, igualdade de género e antirracismo.	https://www.sabado.pt/ultima-hora/detalhe/forcas-de-seguranca-vao-ter-formacao-em-questoes-lgbtqi-igualdade-de-genero-e-antirracismo . Acesso em 31 de março de 2023.
23	Diário de Notícias	PSP abre inquérito a detenção com "uso de força" por agentes em Lisboa.	https://www.dn.pt/sociedade/psp-abre-inquerito-a-detencao-com-uso-de-forca-por-agentes-em-lisboa-15093600.html . Acesso em 31 de março de 2023.
24	CNN	Casos de discriminação, xenofobia e racismo nas Forças de Segurança. GNR apela à denúncia, PSP participa casos às autoridades.	https://cnnportugal.iol.pt/forcas-de-seguranca/gnr/casos-de-discriminacao-xenofobia-e-racismo-nas-forcas-de-seguranca-gnr-apela-a-denuncia-psp-participa-casos-as-autoridades/20221117/6375f1770cf27230dc17d2ba . Acesso em 31 de março de 2023.
25	Observador	IGAI, GNR e PSP querem "combater qualquer tipo de comportamento discriminatório" nas polícias.	https://observador.pt/2022/11/30/igai-gnr-e-psp-querem-combater-qualquer-tipo-de-comportamento-discriminatorio-nas-policias/ . Acesso em 31 de março de 2023.
26	Observador	Novo comandante da GNR repudia "qualquer ato de racismo" ou comportamento contra dignidade humana.	https://observador.pt/2022/11/22/novo-comandante-da-gnr-repudia-qualquer-ato-de-racismo-ou-comportamento-contradignidade

[humana-2/](#). Acesso em 31 de março de 2023.

27	TSF	Desde 2019 foram afastados 107 elementos da PSP e GNR por violarem Estado de direito.	https://www.tsf.pt/portugal/politica/desde-2019-foram-afastados-107-elementos-da-psp-e-gnr-por-violarem-estado-de-direito-15437726.html . Acesso em 31 de março de 2023.
28	RTP	Governo avança nos próximos dias na constituição do Observatório do Racismo.	https://www.rtp.pt/madeira/sociedade/governo-avanca-nos-proximos-dias-na-constituicao-do-observatorio-do-racismo-109881 . Acesso em 31 de março de 2023.
29	Observador	IGAI admite limitações na recolha de prova sobre mensagens racistas nas polícias.	https://observador.pt/2023/02/13/igai-admite-limitacoes-na-recolha-de-prova-sobre-mensagens-racistas-nas-policias/ . Acesso em 31 de março de 2023.
30	Observador	Comandantes da GNR e chefes da PSP vão receber formação da IGAI sobre discriminação.	https://observador.pt/2023/03/08/comandantes-da-gnr-e-chefes-da-psp-voao-receber-formacao-da-igai-sobre-discriminacao/ . Acesso em 31 de março de 2023.
31	Notícias ao minuto	Dia da Eliminação da Discriminação Racial. O que nos ensinam as crianças.	https://www.noticiasao minuto.com/pais/2263694/dia-da-eliminacao-da-discriminacao-racial-o-que-nos-ensinam-as-criancas . Acesso em 31 de março de 2023.

Quadro 17 – Quadro resumo de artigos noticiosos.