

Relatório

28/2015

RELATÓRIO GLOBAL

ANO 2014

INSPEÇÕES SEM AVISO PRÉVIO A
POSTOS DA GUARDA NACIONAL
REPUBLICANA E A ESQUADRAS
DA POLÍCIA DE SEGURANÇA
PÚBLICA



INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspectora-Geral

LEGENDA	4
A. INTRODUÇÃO	5
B. UNIDADES POLICIAIS VISITADAS	7
C. ASPETOS OBSERVADOS	8
1. ASPETOS RELATIVOS À DETENÇÃO DE CIDADÃOS	9
1.1. Cidadãos detidos nas instalações policiais no momento das visitas.....	9
1.2. Comunicação das detenções às Autoridades Judiciárias.....	9
1.3. Autos de Constituição de Arguido e Termos de Identidade e Residência em línguas estrangeiras	9
1.4. Contacto dos detidos com defensores e familiares	10
1.5. Painel com os direitos e deveres do detido/arguido	10
1.6. Livro de Registo de Detidos	11
1.7. Arquivo do expediente.....	11
2. ASPETOS RELATIVOS À IDENTIFICAÇÃO COATIVA.....	11
2.1. Cidadãos para identificar no momento das visitas.....	11
2.2. Motivo das identificações.....	12
2.3. Comunicação ao Ministério Público	12
2.4. Livro de registos.....	12
2.5. Arquivo do expediente.....	13
3. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI TUTELAR EDUCATIVA	13
4. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI DE PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO	13
5. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI DE SAÚDE MENTAL	14
6. RECLAMAÇÕES DE CIDADÃOS	15
7. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	17
8. CONDIÇÕES DAS ZONAS DE DETENÇÃO.....	20
9. CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ELEMENTOS POLICIAIS.....	21
9.1. Instalações	21
9.2. Mobiliário	21
9.3. Equipamento informático.....	22
9.4. Equipamento Operacional	22



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

10. EFETIVOS	22
D. DIREITO DE AUDIÊNCIA.....	24
1. DIREITO DE AUDIÊNCIA EXERCIDO PELA GNR	24
2. DIREITO DE AUDIÊNCIA EXERCIDO PELA PSP	25
E. PROPOSTAS	26



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

LEGENDA

CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
GNR	Guarda Nacional Republicana
IGAI	Inspeção-Geral da Administração Interna
ISAP	Inspeção Sem Aviso Prévio
LPCJP	Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de Setembro, alterada pela Lei n.º 31/2003, de 22 de Agosto
LTE	Lei Tutelar Educativa - Lei n.º 166/99, de 14 de setembro, alterada pela Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto
LSM	Lei de Saúde Mental – Lei n.º 36/98, de 24 de Julho, alterada pela Lei n.º 101/99, de 26 de Julho
MP	Ministério Público
NUIPC	Número Único de Identificação de Processo Crime
PSP	Polícia de Segurança Pública



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

A. INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades para o ano de 2014 da Inspeção-Geral da Administração Interna, aprovado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Administração Interna, datado de 01-07-2014, contemplou a realização de inspeções sem aviso prévio (ISAP) a Postos Territoriais da Guarda Nacional Republicana e a Esquadras da Polícia de Segurança Pública.

Em termos quantitativos, foi definido como objetivo para o ano de 2014 a realização de 75 visitas, considerando-se, para o efeito, o somatório de inspeções realizadas a unidades das duas forças de segurança, GNR e PSP.

Os objetivos propostos foram ultrapassados. No total, foram inspecionadas 76 unidades policiais, das quais 24 da PSP e 52 da GNR.

Do ponto de vista geográfico, foram alvo de visitas, os seguintes Comandos:

- No domínio da GNR, Comandos Territoriais da Guarda e de Faro.
- No que respeita à PSP, Comandos Distritais da Guarda e de Faro, Comando Regional da Madeira e Comando Metropolitano de Lisboa.

Em termos de finalidade, as ISAP visam, fundamentalmente, verificar, em termos genéricos, a qualidade dos serviços que as estruturas policiais prestam às populações que servem e, em concreto, exercer o controlo da legalidade da ação policial, mormente no que tange ao exercício dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, onde se inserem os seguintes domínios: detenções, locais de detenção, identificações coativas, intervenções nos termos da Lei de Saúde Mental, atuações no âmbito da Lei Tutelar Educativa e da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, reclamações de cidadãos no “livro amarelo”, condições de atendimento ao público, condições materiais das instalações policiais e de trabalho dos elementos policiais.

Este tipo de atividade inspetiva realiza-se com base em três dimensões: observação direta, análise documental e entrevista aos elementos policiais



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

interlocutores. Por cada unidade policial visitada é preenchido um formulário específico, denominado de “Ficha Inspeciva”, onde é reportada a informação recolhida acerca das diferentes temáticas abordadas.

As inspeções sem aviso prévio a unidades policiais são desenvolvidas por equipas constituídas por dois inspetores, sendo que por cada conjunto de unidades visitadas é elaborado um relatório.

O presente relatório reporta, de forma sintetizada, a informação contida nos relatórios elaborados pelas diferentes equipas, em sequência das ações inspetivas desenvolvidas ao longo do ano de 2014.

Este documento materializa a atividade inspetiva desenvolvida pela IGAI, em 2014, neste domínio de intervenção, salientando-se os aspetos positivos e negativos observados.

O presente relatório divide-se em cinco capítulos: Introdução, Unidades Policiais Visitadas, Aspetos Observados, Direito de Audiência, Propostas.

Este documento compreende ainda cinco anexos referentes a Unidades Policiais Inspecionadas da GNR e PSP, Situação das Instalações da GNR, Situação das Instalações da PSP, Situação das Zonas de Detenção da GNR e Situação das Zonas de Detenção da PSP.

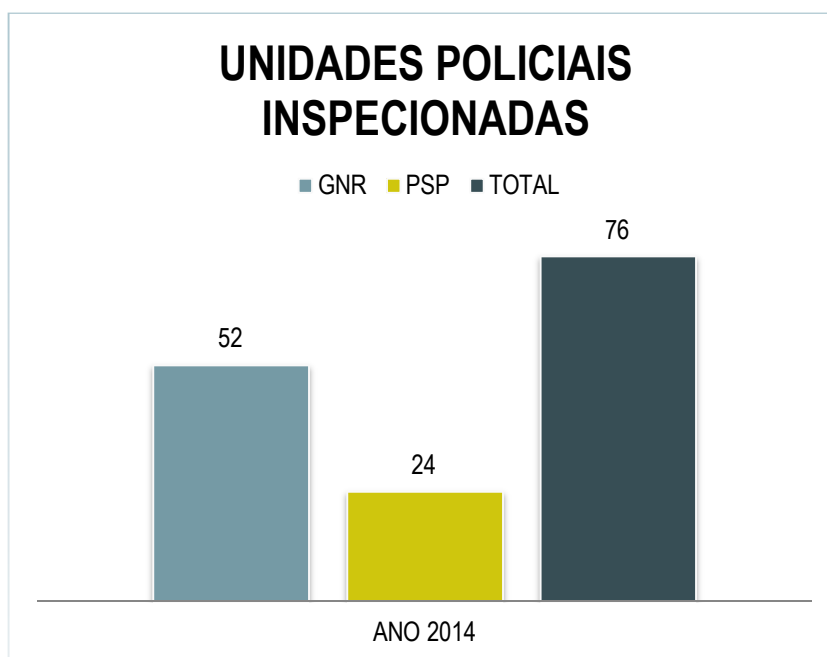


MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

B. UNIDADES POLICIAIS VISITADAS

No ano de 2014 foram realizadas oito ações inspetivas, cujo número de unidades policiais visitadas ascendeu a 76. Destas, 52 integram o dispositivo da GNR e 24 são da PSP.

No quadro seguinte apresentam-se os dados referidos, sendo que o Anexo A – Unidades Policiais Inspeccionadas – contempla a listagem discriminada de todas as unidades assinaladas.





MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

C. ASPETOS OBSERVADOS

As inspeções sem aviso prévio consistem, essencialmente, na verificação da conformidade legal e procedimental das intervenções policiais nas diferentes áreas de atuação, assumindo especial relevância as vertentes que interferem, direta ou indiretamente, com os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

Outro dos aspetos tido em linha de conta prende-se com a apreciação das condições de trabalho dos elementos policiais, nomeadamente no que concerne às condições físicas das instalações, do mobiliário e do diverso equipamento operacional e de apoio à atividade policial de que as unidades policiais dispõem para cumprimento diário da missão policial.

Em suma, estas ações inspetivas têm como objetivo promover e incrementar a qualidade do serviço policial prestado às populações.

Por ordem de abordagem, esta é a listagem das áreas temáticas de incidência objetiva:

1. Detenção de cidadãos;
2. Identificação coativa;
3. Intervenção no âmbito da Lei Tutelar Educativa;
4. Intervenção no âmbito de Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
5. Intervenção no âmbito da Lei de Saúde Mental;
6. Reclamações de cidadãos;
7. Condições de atendimento ao público;
8. Condições de trabalho dos elementos policiais;
9. Efetivos;
10. Zonas de detenção.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

1. ASPETOS RELATIVOS À DETENÇÃO DE CIDADÃOS

1.1. Cidadãos detidos nas instalações policiais no momento das visitas

No conjunto das inspeções realizadas apenas se detetou um cidadão detido no interior de um estabelecimento policial. O caso verificou-se no Posto Territorial da GNR de Lagos. Analisada a situação, constatou-se a observância dos requisitos legais na detenção e a adoção de procedimentos corretos, por parte dos elementos policiais, para com o cidadão detido.

Nas restantes visitas realizadas, as equipas inspetivas não detetaram a presença de qualquer cidadão detido, seja no interior das instalações da Polícia de Segurança Pública, seja nas da Guarda Nacional Republicana, quer nos espaços comuns, quer nas zonas de detenção respetivas.

1.2. Comunicação das detenções às Autoridades Judiciárias

No que concerne à obrigação legal de comunicação das detenções às autoridades judiciárias, contactou-se que, por regra, todas as detenções de cidadãos são comunicadas, via telecópia, à autoridade judiciária competente. Em relação à tempestividade da comunicação, também se verificou a observância deste requisito, tanto pelas unidades da PSP como pelas unidades da GNR.

1.3. Autos de Constituição de Arguido e Termos de Identidade e Residência em línguas estrangeiras

Os formulários próprios para constituição de arguido e sujeição a termo de identidade e residência existem em todas as Esquadras da PSP. Tais formulários, no caso da PSP, são disponibilizados eletronicamente pelo SEI (Sistema Estratégico de Informação), numa vasta gama de línguas estrangeiras.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

No que respeita à GNR, também se verificou que a generalidade dos Postos dispõe deste tipo de formulários.

1.4. Contacto dos detidos com defensores e familiares

Em regra, aquilo que se constatou foi que é garantido o contacto de familiares, de pessoas de confiança e de defensores com os cidadãos detidos. Tais contactos são permitidos no interior das instalações policiais, tanto da PSP como da GNR, em espaços ajustados para o efeito.

No mesmo sentido, e desde que os cidadãos detidos o solicitem, é sempre facultado o uso do telefone fixo das unidades policiais para efeitos de contacto com defensores e familiares ou outras pessoas da confiança dos detidos.

1.5. Paineis com os direitos e deveres do detido/arguido

O Regulamento das Condições Materiais de Detenção em Estabelecimentos Policiais¹ (RCMDEP) estabelece que em todas as Esquadras e Postos, em local bem visível das zonas de atendimento e de detenção, devem estar afixados painéis normalizados, contendo os direitos e deveres do arguido/detido.

A generalidade dos Postos da GNR e Esquadras da PSP visitados possuem os referidos painéis, sendo certo, no entanto, que se verificaram alguns Postos e Esquadras em irregularidade, tanto por inexistência do painel na zona de atendimento como na zona de detenção.

¹ Aprovado pelo Despacho n.º 8684/99, do Ministro da Administração Interna, de 03 de maio.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

1.6. Livro de Registo de Detidos

O livro de registo de detidos é um documento de escrituração obrigatória, por força do RCMDEP, e existe em todas as Esquadras da PSP e Postos da GNR.

Em regra, tanto nos Postos da GNR como nas Esquadras da PSP, os livros apresentam-se em conformidade com os requisitos formais de autenticação e escrituração.

1.7. Arquivo do expediente

No que tange à documentação relativa a detenções, verificou-se que existe arquivo autónomo em todas as Esquadras da PSP e Postos da GNR.

Os arquivos, em regra, apresentam-se devidamente organizados e sequenciados em função do NUIPC². Porém, persistem algumas dissemelhanças, pese embora sem relevância, no que concerne aos formatos, no seio das duas forças de segurança.

2. ASPETOS RELATIVOS À IDENTIFICAÇÃO COATIVA

2.1. Cidadãos para identificar no momento das visitas

Na sequência da realização das inspeções não foi localizado qualquer cidadão no interior das instalações policiais que estivesse a ser sujeito à medida de polícia de identificação coativa, seja da GNR seja da PSP.

Da análise aos arquivos existentes, concluiu-se que esta é uma medida utilizada com pouca frequência, tanto nos Postos da Guarda Nacional Republicana, como nas Esquadras da Polícia de Segurança Pública.

² Número Único de Identificação de Processo Crime.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

2.2. Motivo das identificações

A medida de identificação coativa de suspeitos levada a efeito por elementos policiais das duas forças de segurança, em regra, obedece aos pressupostos subjacentes ao Código de Processo Penal, artigo 250º e seguintes, ou ao estipulado na Lei de Segurança Interna³.

Todavia, em algumas situações constatou-se que os fundamentos expostos nos autos de identificação apresentam-se manifestamente imprecisos e insuficientes para se poder aferir a legalidade da medida de polícia adotada.

2.3. Comunicação ao Ministério Público

Nos termos impostos pelo artigo 253º do Código de Processo Penal, sempre que os elementos policiais da Polícia de Segurança Pública e da Guarda Nacional Republicana realizam identificações coativas, estas são levadas ao conhecimento do Ministério Público.

De um modo geral, estas comunicações são materializadas por intermédio do envio dos originais dos autos de identificação aos Serviços do Ministério Público, mediante ofício.

2.4. Livro de registos

O livro de registo de identificações existe em todos os Postos da Guarda Nacional Republicana. Já no que concerne às Esquadras da Polícia de Segurança Pública, nem todas possuem este livro.

Resulta da análise aos livros que, relativamente à apreciação do enquadramento da medida de identificação aplicada, a terminologia utilizada na sua escrituração nem

³ Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

sempre é suficientemente esclarecedora quanto à justificação do ato processual, sendo que, nalguns casos, apresenta-se manifestamente insuficiente.

2.5. Arquivo do expediente

Quanto ao arquivo de documentação relativa à identificação de pessoas, por norma, existe arquivo autónomo para o efeito, sendo certo que em algumas unidades policiais persiste esta lacuna organizacional.

3. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI TUTELAR EDUCATIVA

Do que foi possível apurar, de um modo geral, os elementos policiais respeitam os formalismos legais inerentes à detenção e identificação coativa de menores, conforme estipulado no artigo 50º e seguintes da Lei n.º 166/99, de 14 de setembro, alterada pela Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto.

Relativamente ao arquivo da documentação inerente a esta temática, verificou-se inexistir um modelo uniforme de arquivo, tanto na GNR como na PSP. Contudo, o procedimento mais observado traduz-se num arquivo autónomo, inserido na mesma pasta da documentação relativa a menores em perigo, mediante separador. Este modelo de arquivo afigura-se como o mais ajustado, pelo que se preconiza que seja estendido a todo o dispositivo policial.

4. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI DE PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO

Os documentos em arquivo nos Postos da GNR e Esquadras da PSP e o diálogo estabelecido com os interlocutores das unidades policiais visitadas permitem concluir que os agentes da autoridade têm conhecimento do quadro legal em vigor, Lei n.º



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

147/99, de 1 de setembro, alterada pela Lei n.º 33/2003, de 22 de agosto, e estão devidamente sensibilizados para a adoção dos procedimentos e medidas que o mesmo preconiza.

Por imperativo legal, as duas forças de segurança fazem-se representar em todas as comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) de âmbito alargado, sendo certo que, em diversos casos, as autoridades também se fazem representar nas comissões restritas, cuja dinâmica assume uma índole mais permanente.

As duas forças de segurança cumprem com os deveres legais subjacentes ao referido regime legal, do qual se destacam o dever de colaboração com as CPCJ (artigo 13º), o dever de sinalização e comunicação de situações de menores em perigo às respetivas comissões de proteção (artigo 64º) e o dever de adoção de procedimentos de urgência (artigo 91º), quando a gravidade das situações com que os agentes da autoridade se deparam assim o impõem.

Concomitantemente, neste âmbito, as forças de segurança também colaboram com as autoridades judiciais, dando cumprimento a solicitações de vária índole, por via de mandado.

Quanto ao arquivo, a generalidade dos Postos da GNR e Esquadras da PSP possuem arquivo autónomo.

5. INTERVENÇÕES NO ÂMBITO DA LEI DE SAÚDE MENTAL

No âmbito da Lei de Saúde Mental, Lei n.º 36/98, de 24 de julho, o papel das autoridades policiais consiste, fundamentalmente, na condução de doentes a unidades hospitalares para efeitos de observação e/ou internamento.

Nos termos do quadro legal em vigor, as conduções de cidadãos doentes podem ocorrer por iniciativa policial, situações consideradas de urgência, e por ordem judicial ou ordem da autoridade de saúde.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

Independentemente da entidade que ordena a condução, as forças de segurança incorrem no dever de comunicação imediata (artigo 23º, nºs 3, 4 e 5) de todas as conduções de cidadãos doentes a unidades hospitalares, tendo-se constatado que nem sempre tal obrigação é materializada.

Da análise realizada, constatou-se que a maior parte das conduções de doentes a unidades hospitalares são feitas em cumprimento de mandados de condução emitidos pelas autoridades de saúde locais, seguindo-se as conduções por iniciativa dos elementos policiais e, pontualmente, pelas autoridades judiciais.

Em termos gerais, as duas forças de segurança observam os formalismos legais e assumem procedimentos adequados face às situações com que se confrontam.

No que concerne ao modelo de arquivo, a regra é a do arquivo autónomo para a documentação desta índole, verificando-se ainda algumas dissonâncias relativamente a este paradigma.

6. RECLAMAÇÕES DE CIDADÃOS

Todas as Esquadras da PSP e Postos da GNR inspecionados possuem livro de reclamações, o denominado livro amarelo.

A generalidade dos livros apresentam bom estado de conservação e encontram-se conformes aos requisitos de autenticação legais - numeração do livro, preenchimento dos termos de abertura e de encerramento, numeração e rubrica/chancela de todas as folhas.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

Não obstante, foram detetadas algumas vicissitudes formais de autenticação, mormente no que concerne à falta de preenchimento ou preenchimento parcial do termo de encerramento⁴.

Conforme imposição legal, observou-se, em todas as unidades visitadas, a existência de painéis informativos relativos ao livro de reclamações, encontrando-se, por norma, afixados em lugar adequado da zona de atendimento ao público. A este propósito salienta-se que, tanto nas unidades da PSP como nas da GNR, os painéis apresentam um formato normalizado e contêm os respetivos dizeres em língua portuguesa, inglesa, francesa e castelhana.

Relativamente ao teor das reclamações inscritas nos livros, constatou-se não existirem relatos denunciadores de práticas discriminatórias por parte dos elementos policiais, seja em função do género, da origem étnica ou de qualquer outra índole.

Quanto ao arquivo, convém referir que em ambas as forças de segurança persistem situações de unidades que não dispõem de arquivo autónomo ou que possuem arquivo incompleto.

Por fim, importa dar nota de uma prática irregular com o livro amarelo, a qual recentemente passou a ser levada a efeito nas unidades da PSP: sempre que um cidadão reclamante não consegue circunscrever a redação da reclamação a uma folha do livro amarelo, em vez de continuar a redação na folha seguinte do livro, a PSP faculta-lhe uma folha branca para o efeito. Esta folha é, por sua vez, agraphada ao livro.

Este procedimento choca com o princípio da absoluta integridade a que o livro amarelo está sujeito e, paralelamente, desvirtua a filosofia subjacente à criação deste livro, que assentou, imperativamente, na manutenção integral do teor das reclamações inscritas nos livros. Urge, pois, que a PSP proceda à reformulação deste procedimento.

⁴ A este propósito importa apelar à observação rigorosa do estipulado nos n.ºs. 4, 5 e 6 da Resolução do Conselho de Ministros 189/96, de 28 de novembro.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

7. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A GNR e a PSP têm desenvolvido esforços muito significativos no sentido de proporcionar cada vez mais e melhores condições de atendimento aos cidadãos que se deslocam às Esquadras e Postos Territoriais⁵. Muitas vezes, fruto dos referidos esforços e preocupação, verifica-se que os espaços destinados ao atendimento apresentam qualidade superior às restantes áreas de trabalho das unidades policiais.

Por norma, tanto as Esquadras como os Postos possuem espaços de espera e de atendimento condignos, proporcionando a imprescindível privacidade e o adequado conforto para a apresentação e formalização das respetivas queixas/denúncias.

Muitas das Esquadras e Postos possuem, inclusivamente, a denominada “sala de apoio à vítima” destinada a situações mais delicadas, nomeadamente para efeito de atendimento de vítimas de crimes de violência doméstica e de crimes contra a liberdade e a autodeterminação sexual.

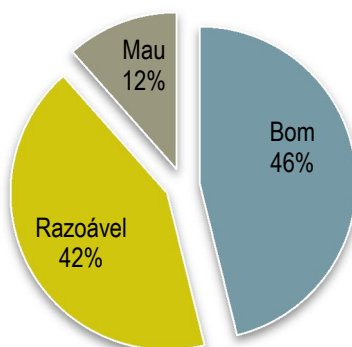
Todavia, foram identificadas algumas Esquadras da PSP e alguns Postos da GNR onde as condições de atendimento não são as desejáveis.

A avaliação qualitativa realizada aos espaços de atendimento traduziu-se numa escala de três níveis, distribuídos pelos qualificativos bom, razoável e mau. Maioritariamente, conforme constatável nos quadros seguintes, os espaços de atendimento das unidades da GNR e PSP, globalmente considerados, foram classificados nos níveis “Bom” e “Razoável”, sendo certo, porém, que em alguns casos foi atribuído o nível mais baixo da avaliação.

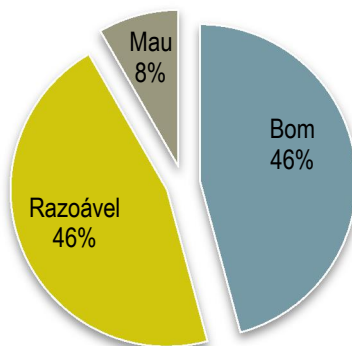
⁵ E tais esforços fundamentam-se na necessidade da melhoria dos padrões de qualidade dos serviços públicos preconizada pelo Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, mais concretamente no estipulado no artigo 7º, n.º 4, onde é referido que “(...) o atendimento deve ser personalizado, isto é, em secretária individual, removendo-se balcões e postigos (...)”.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA GNR



QUALIDADE DE ATENDIMENTO NA PSP



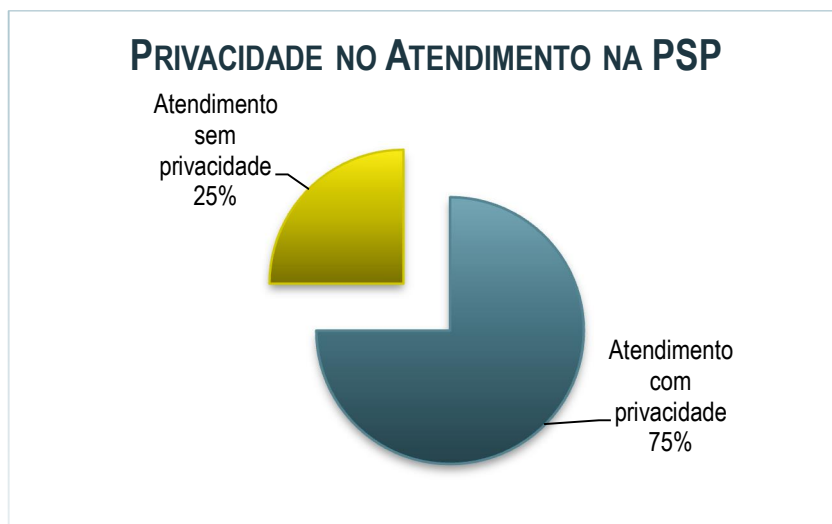
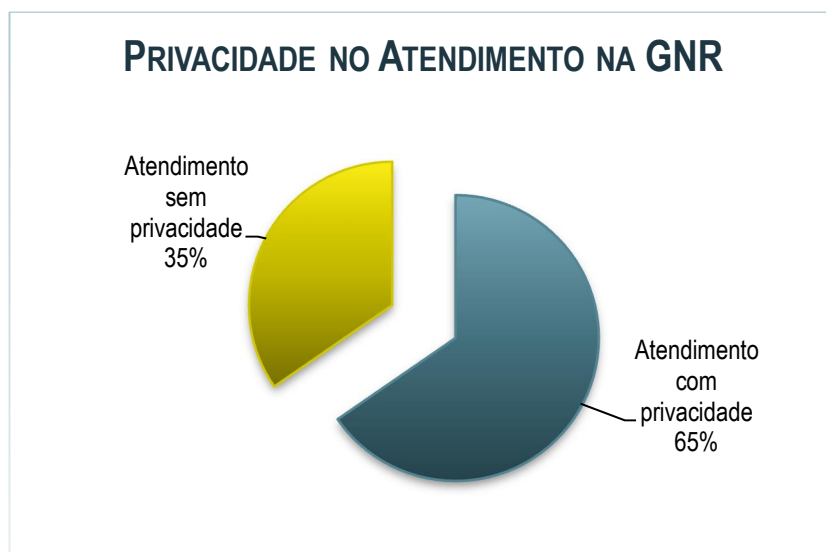
Um aspeto específico importante prende-se com a questão da garantia da privacidade no atendimento dos cidadãos face a terceiros.

Das inspeções realizadas em 2014, constatou-se que ainda persiste um número significativo de unidades policiais em que o atendimento é feito sem a devida privacidade. Estes dados revelam que ainda há muito a fazer neste âmbito, tratando-se

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

de uma componente chave na avaliação da qualidade da relação autoridade policial - cidadão.

Os quadros seguintes ilustram as realidades da GNR e PSP.





MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

8. CONDIÇÕES DAS ZONAS DE DETENÇÃO

Das 76 unidades policiais visitadas em 2014, 30 possuem zonas de detenção em funcionamento. No caso da GNR, dos 52 Postos inspecionados, em 20 existem celas ativas; já na PSP, das 24 Esquadras alvo de inspeção, 10 possuem esta valência física.

No que concerne a irregularidades, convém referir que das 12 zonas de detenção referenciadas com deficiências, em 7 delas foram identificados pontos de suspensão, tipologia de irregularidade mais premente, sendo que 2 casos reportam-se à GNR e 5 à PSP.

Salienta-se que a zona de detenção da Esquadra de Porto Santo foi considerada não reunir condições mínimas de habitabilidade e de segurança, tendo sido proposto o imediato encerramento e a construção de uma zona de detenção de raiz.

Segue-se quadro síntese referente à realidade das zonas de detenção dos Postos e Esquadras visitados.

FORÇA DE SEGURANÇA	ZONAS DE DETENÇÃO				SOMA
	EM BOAS CONDIÇÕES	COM DEFICIÊNCIAS	DESATIVADAS	NÃO EXISTENTES	
GNR	15	5	6	26	52
PSP	3	7	2	12	24
TOTAL	18	12	8	38	76



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

9. CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS ELEMENTOS POLICIAIS

9.1. Instalações

De um modo geral, as instalações afetas às unidades policiais visitadas oferecem boas condições de trabalho aos elementos policiais.

Porém, constataram-se casos, tanto da GNR como da PSP, de instalações deficitárias, seja em razão do respetivo estado de conservação, seja por força da sua inadequação à função policial.

No que tange às acessibilidades, constatou-se que em alguns Postos da GNR e algumas Esquadras da PSP não estão asseguradas as condições físicas, nomeadamente por inexistirem rampas de acesso, que permitam o acesso a pessoas com mobilidade condicionada às respetivas instalações.

No que concerne à configuração das instalações, constata-se uma enorme heterogeneidade de tipologias, seja ao nível do modelo, seja em termos da dimensão das áreas integrantes, seja, ainda, no que concerne à configuração dos espaços. Neste sentido, a inexistência de um modelo uniforme de Posto da GNR e de Esquadra da PSP, principalmente no que se refere às fachadas principais e espaços destinados ao atendimento de cidadãos, traduz-se num fator negativo da imagem institucional das respetivas forças de segurança.

9.2. Mobiliário

De um modo geral, o mobiliário existente nas instalações policiais visitadas, quer da GNR quer da PSP, é compatível com as condições das respetivas infraestruturas. Nestes termos, os Postos e Esquadras cujas instalações apresentam condições precárias, tal situação também se repercute no domínio do mobiliário e de outros equipamentos de suporte.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

9.3. Equipamento informático

Os meios informáticos de que dispõem as unidades das duas forças de segurança, em regra, são ajustados e correspondem às necessidades operacionais.

Na PSP, o Sistema Estratégico de Informação (SEI), que interliga em rede e serve, em tempo real, todas as unidades orgânicas, a nível nacional, possibilita uniformidade nacional na elaboração de todo o tipo de expediente e permite, também, uma gestão eficiente da informação, nomeadamente a de índole criminal.

A Guarda dispõe de um sistema similar ao da PSP, o Sistema Integrado de Informações Operacionais Policiais (SIIOP), todavia, este ainda não está instalado em todas as unidades orgânicas, facto que origina algumas entropias na Guarda.

9.4. Equipamento Operacional

No que concerne ao equipamento operacional, as referências incidem frequentemente no domínio dos meios automóveis disponíveis. Uma das contingências mais referida aponta no sentido da escassez de veículos policiais disponíveis para a ação policial, surgindo, em seguida, a menção ao facto de uma boa parte das viaturas policiais se encontrar obsoleta e de exigir sistematicamente reparações, o que se traduz em longos períodos de inoperacionalidade.

Outra das carências mais reportadas prende-se com a falta de aparelhos de medição quantitativa de taxa de alcoolemia no sangue e de terminais de pagamento automático (TPA), realidades que, alegadamente, afetam a eficácia e condicionam a operacionalidade dos dispositivos policiais.

10. EFETIVOS

Os recursos humanos são, como em qualquer organização, determinantes para o bom funcionamento das unidades policiais, isto porque o cabal cumprimento da missão



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

policial implica o exercício da atividade de prevenção e combate à criminalidade ao longo das vinte e quatro horas diárias.

Na PSP, o número de elementos policiais afetos às diferentes unidades visitadas afigura-se equilibrado e ajustado. Nos diferentes Comandos inspecionados, verifica-se que nas Esquadras de competência genérica os efetivos oscilam entre o mínimo de 20 elementos e o máximo de 120, sendo que, analisadas as realidades e especificidades dos respetivos Comandos, assim como as particularidades das áreas geográficas afetas a cada Esquadra, o figurino julga-se ajustado aos diversos fatores que, indubitavelmente, têm de ser tidos em linha de conta.

Quanto à GNR, considerando o mesmo critério de análise, verifica-se que o número de elementos policiais por Posto Territorial varia entre 8 e 101 (neste caso, trata-se de um Subdestacamento), verificando-se, também, ajustada a distribuição dos efetivos, se observadas as especificidades e realidades de cada Comando e Posto Territorial.

No que concerne ao capítulo da formação, importa dar nota de que as forças de segurança têm vindo a fazer um enorme esforço no sentido de melhor capacitar os elementos policiais para as funções que desempenham, em especial, para as novas realidades criminógenas, sendo que tal esforço tem-se tornado recentemente evidente no domínio da violência doméstica e apoio às vítimas, área em que a quase generalidade dos elementos policiais tem recebido formação específica.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

D. DIREITO DE AUDIÊNCIA

O artigo 11.º, n.º 1, do Regulamento das Ações Inspetivas e de Fiscalização da IGAI - Regulamento n.º 10/99, DR n.º 106 - II Série, de 07Mai1999 - contempla o direito de audiência a conceder aos organismos sujeitos a inspeções.

Com base nesta disposição normativa, no devido tempo, todos os relatórios referentes às ISAP realizadas no ano de 2014 foram remetidos ao Comando-Geral da Guarda Nacional Republicana e à Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública, consoante os casos, com vista ao exercício do respetivo direito de pronúncia.

1. DIREITO DE AUDIÊNCIA EXERCIDO PELA GNR

A Guarda Nacional Republicana pronunciou-se relativamente a todos os processos inspetivos.

As propostas apresentadas foram globalmente acolhidas. Entre as propostas, a Guarda informou que corrigiu as irregularidades identificadas nas zonas de detenção e colmatou as vicissitudes de autenticação detetadas nos livros de reclamações, e manifestou empenho nas diligências de consolidação das restantes, no curto prazo.

Relativamente à correção dos problemas identificados ao nível das infraestruturas, relacionados com infiltrações de água, por despacho de 29/12/2014, de Sua Excelência a Ministra da Administração Interna foi determinado que a GNR, no prazo de seis meses, informe evolução dos trabalhos de correção das infiltrações.

Nos casos em que se verificou inadequação das instalações para elementos femininos, a GNR referiu a intenção de envidar esforços com vista à resolução deste problema.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

2. DIREITO DE AUDIÊNCIA EXERCIDO PELA PSP

A Polícia de Segurança Pública, no âmbito do exercício do direito de audiência, pronunciou-se relativamente a todos processos tendo manifestado acolhimento da maioria das propostas realizadas.

No que concerne a procedimentos, a PSP referiu ter difundido instruções no sentido das propostas. Já no que tange às questões relativas a condições de atendimento, acessibilidades e irregularidades verificadas nas zonas de detenção, a PSP referiu ter remetido os assuntos para a Unidade Orgânica de Logística e Finanças, serviço que irá proceder às necessárias intervenções.

A PSP não acolheu a proposta que ia no sentido da alteração de uma prática inerente ao livro de reclamações, uma vez que considera adequada a utilização de folhas brancas externas ao livro para completar a reclamação, sempre que um cidadão reclamante não consegue inscrever a sua reclamação numa única folha do livro amarelo, procedimento que a IGAI considera desajustado.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

E. PROPOSTAS

Tomando em consideração os fundamentos atrás expostos, importa agora que os efeitos inerentes às inspeções realizadas no ano de 2014 sejam alargados à escala nacional, tanto no dispositivo da GNR como no da PSP.

Nestes termos, considera-se de primordial importância a prossecução do acolhimento e execução das seguintes medidas:

1. Que o Comando-Geral da GNR promova os necessários esforços para resolução dos problemas identificados ao nível das instalações, todos do Comando Territorial de Faro.
2. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP adotem medidas no sentido de tornar todas as instalações policiais acessíveis⁶ (nomeadamente, por via da implementação de rampas de acesso), a pessoas portadoras de mobilidade condicionada.
3. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP diligenciem no sentido da melhoria das condições gerais dos espaços destinados ao atendimento ao público dos Postos e Esquadras, em termos de comodidade e conforto e, especificamente, para promoção do atendimento personalizado e com privacidade.
4. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP promovam as necessárias diligências com vista à eliminação das irregularidades identificadas nas zonas de detenção inspecionadas.
5. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP continuem a envidar esforços com vista a que os elementos policiais observem,

⁶ Conforme preconiza o Dec. Lei n.º 163/2006, de 08 de agosto, que revogou o regime estabelecido pelo Dec. Lei n.º 123/97, de 22 de maio.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

escrupulosamente, o quadro legal inerente à identificação coativa de suspeitos, consagrado no Código de Processo Penal e na Lei de Segurança Interna, e que os fundamentos da aplicação da medida de identificação sejam devidamente exarados nos autos.

6. Que o Comando-Geral da Guarda e a Direção Nacional da PSP promovam a afixação dos painéis relativos aos direitos e deveres do arguido/detido nas zonas de atendimento ao público e de detenção de todos os Postos e Esquadras.
7. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP insistam na necessidade de cumprimento integral das obrigações subjacentes à Lei de Saúde Mental, mormente no que concerne ao dever de comunicação imediata ao Ministério Público de todas as conduções de cidadãos a unidades de saúde.
8. Que o Comando-Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP continuem a pugnar pela existência, em todas as Esquadras e Postos, de arquivo autónomo para a documentação relativa ao livro de reclamações, cujo conteúdo deve contemplar toda a documentação inerente a cada reclamação, incluindo o documento de resposta dirigido ao cidadão reclamante, e que sejam observadas rigorosamente as regras de autenticação dos livros de reclamações⁷.
9. Que a Direção Nacional da PSP corrija o procedimento recentemente adotado com o livro amarelo, determinando a eliminação do uso de folhas brancas nas situações em que o cidadão reclamante não consegue explicar a sua reclamação numa única folha, devendo, nestes casos, utilizar-se a folha seguinte do livro.
10. Que o Comando Geral da GNR e a Direção Nacional da PSP providenciem no sentido da uniformização do arquivo de expediente relativo à LTE (Lei Tutelar Educativa), preconizando-se que este arquivo seja conjunto com o do expediente

⁷ Conforme estipulado nos n.ºs. 4, 5 e 6 da Resolução do Conselho de Ministros 189/96, de 28 de novembro.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete da Inspetora-Geral

inerente à LPCJP (Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo), mediante separador.

Lisboa e Inspeção-Geral da Administração Interna, 15 de maio de 2015