

—
ESCOLA
SUPERIOR
DE TECNOLOGIA
E GESTÃO
POLITÉCNICO
DO PORTO

P.PORTO

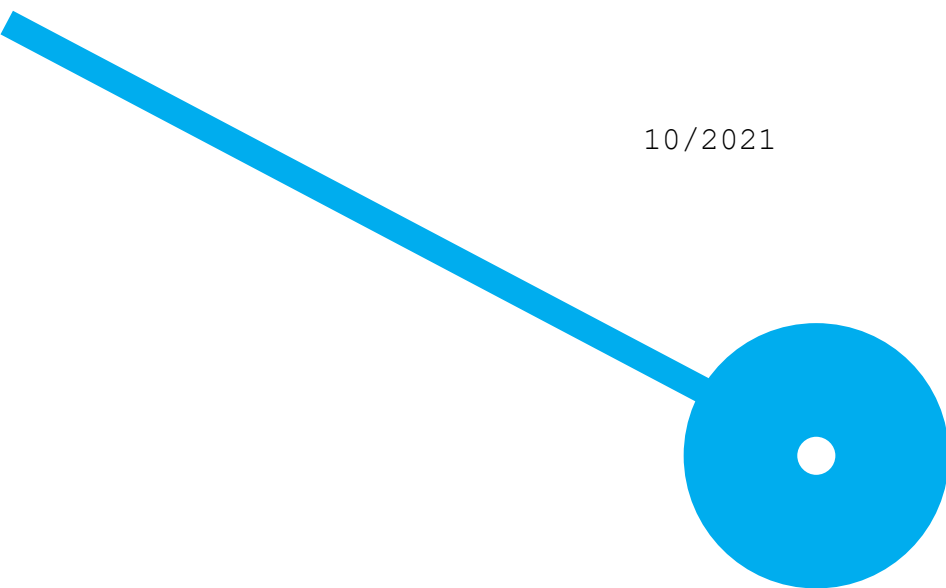
M

—
MESTRADO
GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR

Voluntariado nas Forças de Segurança-Desafios e Oportunidades

Nasser Costa Zidane

10/2021



Voluntariado nas Forças de Segurança-Desafios e Oportunidades

Nasser Costa Zidane

Professora Doutora Marisa Roriz Ferreira

Índice

RESUMO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. CONTEXTO TEÓRICO	5
2.1 O Conceito de Voluntário e de Voluntariado	5
2.1.1 Voluntariado – Perspetiva Internacional	10
2.1.2 Voluntariado- Perspetiva Nacional	12
2.2 VOLUNTARIADO NAS FORÇAS POLICIAIS	14
2.3ANÁLISE DOS PROGRAMAS DE INTERVENÇÃO.....	20
3.METODOLOGIA	31
4.ANÁLISE DE RESULTADOS	40
4.1 Caracterização demográfica da amostra	40
4.2 Aceitação.....	41
4.3 Poderes	43
4.4 Recrutamento – Idade.....	45
4.5 Gestão – Horários	46
4.6 Recrutamento- Prioridades.....	47

4.7 Recrutamento- Motivação	49
4.8 Gestão – Imagem	51
4.9 Tarefas- Formação	52
4.10 Gestão- Tarefas	53
4.11 Vantagens-Comunidade	54
4.12 Motivação-Retenção	55
4.13 Vantagens- Voluntários	56
4.14 Vantagens- Comunidade	56
4.15 Barreiras-Comunidade	57
4.16 Vantagens-Organização	57
4.17 Barreiras- Organização.....	57
4.18 Barreiras- Voluntários	58
5.CONCLUSÕES.....	59
BIBLIOGRAFIA	61

Resumo

O principal objetivo deste trabalho é compreender de que forma os programas de voluntariado nas forças de segurança são implementados e estruturados nos países ocidentais e analisar de que modo um projeto semelhante poderia ser implementado em Portugal. Para tal, foram verificadas as características de vários programas de voluntariado policial já consolidados no continente Europeu e nos Estados Unidos. De seguida foi recolhida informação sobre a perceção existente relativa a esta questão junto dos profissionais das forças de segurança e dos potenciais voluntários destes programas. Foram assim definidos três grupos para recolha de dados, recorrendo à realização de grupos focais, orientados para aferir o nível de aceitação deste conceito, as características do programa de voluntariado policial que mais se adaptam ao contexto social português, bem como as eventuais barreiras e vantagens que deste poderiam advir.

Palavras-chave: Voluntariado; Policial; Características; Perceção; Segurança

Abstract

The main goal of this paper is to understand how volunteer programs in the security forces are implemented and structured in Western countries and to analyze how a similar project could be implemented in Portugal. To this end, the characteristics of several police volunteering programs already consolidated on the European continent and in the United States have been verified. Then, the existing perception on this issue was collected from professionals in the security forces and from potential volunteers of these programs. Three groups were thus defined for data collection, using focus groups, aimed at assessing the level of acceptance of this concept, the characteristics of the police volunteer program that best fits the Portuguese social context, as well as any barriers and advantages that could come from this program

Key words: Volunteering; Cop; Characteristics; Perception; Safety

1. Introdução

Sendo o voluntariado a temática fundamental desta dissertação, é necessário analisar em termos conceptuais este fenómeno. Esta é uma área de estudo que se encontra mais desenvolvida na literatura anglo-saxónica (Sampaio, 2012).

O voluntariado é um fenómeno inerente ao exercício da cidadania que se traduz num conjunto de atitudes solidárias para com o próximo (Marques, 2016). Com esta prática os voluntários obtêm reconhecimento da comunidade, os destinatários do serviço vêm as suas necessidades satisfeitas e as organizações conseguem produzir um trabalho mais eficaz, permitindo às comunidades o desenvolvimento do seu capital social, o que faz com que a promoção do voluntariado seja cada vez mais uma prioridade (Stukas et al., 2014).

Grande parte da pesquisa sobre o voluntariado aborda as razões que levam um indivíduo a se voluntariar, quais os fatores que promovem a contínua dedicação de tempo e também o impacto social e pessoal de receber e providenciar serviços voluntários (Omoto & Packard, 2016).

Os programas de voluntariado nas forças de segurança estão implementados em vários países, principalmente naqueles de influência anglo-saxónica, tendo obtido resultados positivos para a segurança das comunidades. Com esta investigação pretende-se explorar a possibilidade de implementar um programa de voluntariado policial em Portugal, procurando compreender quais as características que tal programa poderia ter dado o contexto cultural e legislativo, bem como quais as eventuais vantagens que traria para as organizações, para os voluntários e para a população.

2. Contexto Teórico

2.1 O Conceito de Voluntário e de Voluntariado

O conceito de voluntário, embora possa parecer de fácil compreensão à primeira vista, é na verdade bastante difícil de definir, estando associado a fatores psicológicos, culturais e sociais (Cnaan et al., 1996), sendo um processo ativo e intencional no qual indivíduos e grupos procuram oportunidades para ajudar os outros (Omoto & Packard, 2016). Ao contrário de outros conceitos de âmbito social, o voluntariado está em constante evolução e como tal uma definição precisa do termo que seja aplicável a contextos culturais distintos seja difícil de obter (Liu et al., 2017). É comumente aceite pela generalidade das pessoas, que o simples facto de se executar uma determinada atividade de forma voluntária não determina que esse indivíduo possa ser considerado como um voluntário. Verifica-se que a circunstância de uma determinada pessoa escolher livremente tomar determinada ação sem qualquer recompensa associada, não faça de si automaticamente um voluntário uma vez que, em grande parte, este conceito é uma construção social dependente da perceção das pessoas, que podem atribuir diferentes significados ao termo (Cnaan et al., 1996).

Devido à dificuldade existente em definir o conceito de voluntariado, as definições existentes focam-se muitas vezes naquilo que o voluntariado não é. No essencial, o voluntariado não surge de uma necessidade biológica, não é trabalho remunerado, não é trabalho forçado ou escravatura, não é ajuda a pessoas próximas (família e amigos) e não é ajuda espontânea (perante uma situação de emergência pontual) (Hustinx et al., 2010). O conceito de voluntariado também não se enquadra em atividades violentas ou ilegais.

O desenvolvimento de uma teoria do voluntariado é muito difícil, uma vez que o voluntariado é um fenómeno complexo e abrangente que atravessa diversas organizações, atividades e setores. Os estudos sobre voluntariado, comumente focam-se num tipo de voluntariado específico. Para além disto, o voluntariado continua a ser uma construção social, que depende em larga medida da perceção do público (Hustinx et al., 2010). No sentido de chegarem a um entendimento mais preciso do conceito, após analisarem as 11 definições mais comuns, à época, do termo voluntário e terem levado a cabo um inquérito para identificar as características que as pessoas mais associavam a um voluntário, Cnaan et al. (1996) identificaram quatro dimensões fundamentais desta conceção.

A primeira dimensão da definição de voluntário, embora pareça redundante, é a natureza voluntária do ato, ou seja, que este é tomado de livre vontade por parte de um determinado indivíduo (Cnaan et al., 1996). Esta dimensão é comum a praticamente todas as principais definições de voluntariado que caracterizam o ato voluntário como devendo ser praticado de livre vontade pelo indivíduo. O ato de se tornar voluntário deverá ser precedido de um processo de decisão e da necessária ponderação por parte do indivíduo, não sendo o voluntariado um ato reflexo de assistência ou de ajuda de emergência (Snyder & Omoto, 2008). Inerente à condição humana, a tomada de decisão por parte de um indivíduo está sujeita à influência, mesmo que de forma instintiva de determinados fatores intrínsecos e extrínsecos. Para compreender a questão da livre vontade na origem da ação do voluntário, considera-se que é necessário analisar cinco tipos de coação que podem influenciar as pessoas a aderir ao voluntariado (Paine et al., 2010). A primeira é a coação física. Esta surge de uma ameaça subjacente à integridade física do indivíduo. Para fazer face a este possível perigo, o indivíduo adere a um determinado grupo como forma de se salvaguardar. Esta situação, naturalmente é mais comum em contextos de conflito ou instabilidade social. A segunda forma de coação possível é a coação legal. Esta ocorre, quando no âmbito de uma sentença judicial, determinado cidadão é obrigado a exercer determinada tarefa em prol da comunidade em substituição de uma sanção pecuniária ou de uma pena de prisão. A coação física e a coação legal não são admissíveis na definição de um voluntário, extrapolando os seus limites (Paine et al., 2010). A terceira forma de coação é a coação institucional que surge normalmente no meio empresarial, quando os colaboradores são pressionados pela gestão vigente a aderir a um determinado programa de voluntariado desenvolvido por essa mesma empresa (Paine et al., 2010). A quarta é a coação social que surge quando num determinado contexto social, os indivíduos são pressionados para aderirem a determinada atividade voluntária. Tal ocorre frequentemente no contexto educativo, quando os encarregados de educação são pressionados pelo corpo docente para participarem nas atividades extracurriculares dos educandos (Paine et al., 2010). Por último, a quinta forma de coação é a coação individual, que surge quando um indivíduo pressiona outro, com quem tem uma relação de proximidade, a tomar determinada ação no âmbito do voluntariado. Esta

situação é frequente entre elementos de um casal, quando um dos membros que pratica voluntariado persuade o outro a aderir também a essa atividade. Estas últimas três formas de coação, a institucional, a social e a individual, podem ser incluídas na definição de um voluntário, desde que a pressão para aderir à atividade de voluntariado não seja elevada e que as consequências da não adesão sejam inexistentes ou extremamente reduzidas para o indivíduo em causa (Paine et al., 2010).

A segunda dimensão do voluntariado é a natureza da recompensa. Esta dimensão do voluntário, numa visão mais purista, prevê que este não deverá receber qualquer tipo de recompensa pelo ato praticado (Cnaan et al., 1996), sendo que a decisão de alguém se tornar voluntário deve ser baseada apenas nos objetivos pessoais, sem qualquer expectativa de recompensa (Snyder & Omoto, 2008). No entanto, alguns autores consideram que a remuneração é aceitável, somente na condição de que o valor desta seja notoriamente inferior ao valor do trabalho efetuado ou do serviço prestado (Mukwashi et al., 2018). Já na perspetiva do pagamento é admissível, na condição de que não se constitua como a principal motivação para que a pessoa em questão ofereça os seus serviços como voluntário e na condição de que este pagamento tenha um valor insignificante. São apontados vários incentivos que podem ser implementados sob a forma de recompensas para levar um indivíduo a praticar o voluntariado. Estes são o reembolso de despesas que o voluntário tem, a existência de um subsídio de subsistência para aqueles que exercem o voluntariado a tempo inteiro e as compensações que funcionam como uma ferramenta para aliciar mais indivíduos a aderirem ao voluntariado. Desde que se mantenham as duas condições mencionadas até o próprio pagamento, puro e simples, poderá ser aceite no trabalho considerado voluntário (Paine et al., 2010).

A terceira dimensão é o contexto no qual o ato voluntário é prestado, se num contexto formal ou informal (Cnaan et al., 1996). A questão temporal também é relevante para a definição do conceito de voluntariado, devendo ser praticado num período de tempo alargado e não somente numa determinada ocasião específica (Snyder & Omoto, 2008).

A quarta dimensão está relacionada com o beneficiário do serviço podendo aqui ser incluídas pessoas desconhecidas ou familiares, pessoas do mesmo grupo religioso ou étnico entre outros grupos sociais próximos, sendo que o voluntário poderá até porventura ajudar-se a si próprio num denominado grupo de autoajuda. O ato voluntário deverá ser efetuado em benefício de outros, independentemente da intenção do voluntário, sendo que deve servir pessoas (ou causas) que necessitam de ajuda, não devendo ser imposto mas sim procurado por aqueles que recebem o serviço (Snyder & Omoto, 2008). O benefício para o voluntário, contudo não está totalmente excluído, desde que a atividade permita que outros conjuntamente usufruam desse mesmo benefício, sendo que, em contextos culturais específicos o benefício para a família alargada também pode ser aceite na definição de voluntariado (Paine et al., 2010). As atividades violentas, como a dos grupos terroristas e similares não são consideradas para a definição de voluntariado. O mesmo acontece com as atividades que beneficiam somente o voluntário ou a sua família próxima (Cnaan et al., 1996 e Paine et al., 2010).

O voluntariado é um objeto de estudo comum a várias áreas do conhecimento, como a economia, a sociologia, a gestão e o trabalho social, que lhe atribuem diferentes funções e

significados (Hustinx et al, 2010). Algumas formas de voluntariado estão direcionadas para a criação de uma mudança sistêmica a nível social e a encontrar soluções de longo prazo, enquanto outras estão mais vocacionadas para a assistência direta, imediata e específica a indivíduos e comunidades (Snyder & Omoto, 2008).

Do ponto de vista económico, o voluntariado é visto como um paradoxo, uma vez que se assume que o comportamento humano é racional e centrado no interesse próprio, sendo que os voluntários desafiam esta suposição, na medida em que as atividades por si desenvolvidas apresentam muitas vezes mais custos que benefícios materiais sendo que é aceite do ponto de vista económico que o voluntariado tem uma dupla utilidade, trazendo benefícios para a sociedade e para o próprio sujeito (Hustinx et al.,2010). Todavia, a existência de uma recompensa monetária tem efeitos positivos no aumento das taxas de recrutamento de novos voluntários (Hackl et al., 2007) .

Na perspetiva da sociologia, o voluntariado é abordado como um fenómeno que envolve essencialmente padrões de relações pessoais e interação entre indivíduos, assim o voluntariado é considerado como uma forma excecional de solidariedade que une as sociedades. O ato de alguém se voluntariar destaca-se como uma expressão de valores humanos fundamentais como o altruísmo, a compaixão, a preocupação com o outro, a generosidade e a responsabilidade social, fornecendo ao indivíduo um sentimento de pertença a uma comunidade e uma identidade de grupo, contribuindo para a integração social do indivíduo (Hustinx et al., 2010). Nem sempre esta identificação com a organização e espírito de grupo ocorre, podendo o voluntário se começar a focar mais nos seus interesses próprios com o passar do tempo, o que poderá pôr em causa a sua permanência na organização a longo prazo (Hustinx & Lammertyn, 2003).

A psicologia interessa-se pelo estudo do voluntariado na perspetiva da identificação de traços de personalidade que distinguem os voluntários dos não voluntários sendo que algumas pesquisas realizadas confirmam a existência de traços de personalidade que distinguem os voluntários dos não voluntários, como por exemplo a abertura a novas experiências, o neuroceticismo, a concordância, a autoestima e a preocupação empática, por outro lado, as pessoas que apresentam ansiedade social e evitam a interação com estranhos, tendem a evitar participar em atividades de voluntariado (Hustinx et al., 2010). A tendência nas próximas décadas é que os fatores psicológicos, principalmente a motivação assumam cada vez mais influência no estudo do voluntariado (Smith et al., 2016). O sentido de comunidade e a conexão às outras pessoas é um fator fundamental que leva os indivíduos a se voluntariarem, sendo que quando se sentem mais ligados aos outros têm mais tendência a se dedicarem a ações sociais (Omoto & Packard, 2016). Finalmente o contexto social no qual o indivíduo se insere também tem influência na decisão de este se tornar voluntário, não sendo ainda claro se as características psicológicas se sobrepõem a este fator (Hustinx et al.,2010).

O voluntariado, para além de se materializar num serviço prestado em prol do bem comum, apresenta como função servir em certa medida os propósitos do próprio voluntário, nesse sentido, a abordagem funcional do voluntariado permite analisar quais as funções que determinadas atitudes podem servir (Clary & Snyder, 1991; Houle et al., 2005). O voluntariado

apresenta, em primeiro lugar, a função dos valores, no sentido em que permite que o voluntário possa exprimir solidariedade, altruísmo e preocupação com o bem-estar dos outros. Em segundo lugar, o voluntariado possui a função da compreensão. Através desta o voluntário através da sua atividade tem oportunidade de aprender novas competências e colocá-las em prática. O voluntariado tem também inerente a função carreira, que permite que o voluntário possa incrementar a oportunidade de encontrar um emprego através do voluntariado e das competências e conexões sociais adquiridas durante o exercício da atividade. O voluntariado tem assim uma função social, que permite que o voluntário se possa relacionar e socializar com outros indivíduos do mesmo grupo. O voluntariado tem também a chamada função protetora, que permite ao voluntário eventualmente diminuir um sentimento de culpa que possa ter em virtude de outras pessoas não serem tão afortunadas quando ele e se encontrarem em situações difíceis. Por último o voluntariado pode ter a função de estima, que permite que o voluntário aumente a sua autoestima e autoconfiança praticando o voluntariado (Houle et al., 2005, Cnaan et al., 1996).

Também as suas vivências diárias e o relacionamento com outros colaboradores, o nível de formação que recebem e a oportunidade efetiva de utilização das competências adquiridas são fatores a considerar na motivação. Por último, salienta-se a necessidade da correta supervisão e apoio que deve ser dado aos voluntários (Callender et al., 2019). Compreender a motivação que leva a um sujeito a aderir a uma atividade de voluntariado é um fator fundamental para o promover. Existem várias abordagens à categorização das motivações dos voluntários (Dolnicar & Randle, 2007; Cavalier & Bauer, 2006), sendo que podemos referir quatro categorias de motivação que impulsionam os voluntários, o altruísmo, a pertença, a estima, o reconhecimento social e a aprendizagem e o reconhecimento (Ferreira et al., 2008).

A abordagem funcional do voluntariado apresenta-se como um contributo importante para o entendimento da motivação. Segundo esta abordagem é importante fazer coincidir a motivação do voluntário com os benefícios que o voluntariado lhe oferece, sendo que é possível encontrar motivações distintas dentro de um grupo de voluntários a praticar a mesma atividade (Houle et al., 2005). As tarefas podem ser classificadas mediante a necessidade motivacional. Se as organizações colocarem à disposição dos voluntários tarefas variadas que satisfaçam diferentes funções do voluntariado, isso poderá incrementar a probabilidade de conseguir recrutar mais participantes para a atividade voluntária. Além disto, se a organização permitir que o voluntário possa escolher a atividade que vai de encontro à sua expectativa, a experiência que este vai obter vai ser mais positiva, o que vai incrementar as taxas de retenção (Houle et al., 2005).

Está comprovado que o voluntariado na adolescência previne comportamentos antissociais como o abuso do álcool e de substâncias ilícitas, promove o sucesso académico e aumenta as competências académicas e a autoestima dos jovens (Johnson, 2017). Na população sénior foi possível verificar que os indivíduos que praticavam voluntariado durante quatro horas por semana tinham menor probabilidade de desenvolver hipertensão no final de quatro anos, devido aos efeitos redutores do stress de uma vida ativa e altruísta (Johnson, 2017). Um estudo efetuado no maior e mais antigo grupo de autoajuda dos Estados Unidos da América, os Alcoólicos Anónimos, demonstrou que os indivíduos que após concluírem o tratamento se dedicavam a ajudar outros indivíduos com o mesmo problema, tinham menor probabilidade de

voltarem a consumir álcool ao final de um ano (Johnson, 2017). Contudo para os profissionais de áreas que por natureza estão fortemente relacionadas com a ajuda ao próximo, como os médicos, enfermeiros e trabalhadores dos serviços sociais, os benefícios do voluntariado não são tão importantes como aqueles que podem obter a cuidar de si mesmos e das suas famílias (Johnson, 2017).

2.1.1 Voluntariado – Perspetiva Internacional

A assembleia geral da Organização das Nações Unidas (ONU) declarou o ano de 2001 como o “Ano Internacional dos Voluntários”, reconhecendo a importância do voluntariado no desenvolvimento de cem países. Desde então, cada vez mais governos adotaram leis e políticas com o objetivo de promover e reconhecer o voluntariado nos seus países (ICNL & ECNL, 2009). Recentemente, houve uma mudança de paradigma nos esforços globais para reduzir a instabilidade das comunidades em risco. Ao invés de simplesmente estas comunidades serem vistas como recetoras de ajuda externa, os atores locais foram reconhecidos como o ponto de partida para a construção da resiliência necessária para resolver os problemas com que se deparam, passando a existir uma aposta no aumento das capacidades locais (Mukwashi et al., 2018). O voluntariado, tanto formal como informal, pode abranger uma série de atividades que incrementam a resiliência das comunidades. Em termos genéricos, as principais áreas onde este se desenvolve são na resposta a emergências, na manutenção de infraestruturas, na proteção ambiental, na educação, nos cuidados de saúde, no suporte a refugiados, na interajuda entre agregados familiares, na proteção da cultura e tradições e nos cuidados a crianças e idosos (Mukwashi et al., 2018).

A interação social subjacente ao voluntariado permite também redefinir a relação entre grupos populacionais divididos, juntando-os em torno da prossecução de um objetivo comum, funcionando assim como um ponto de partida para a criação de um clima de confiança entre comunidades. Esta característica é particularmente importante em cenários pós-conflito, que polarizam as pessoas e enfraquecem os laços sociais existentes. Assim, praticando o voluntariado, pessoas oriundas de diferentes culturas e que praticam religiões diferentes têm oportunidade para aprofundar o conhecimento mútuo e incrementar a confiança recíproca (Mukwashi et al., 2018).

A falta de uma definição de voluntariado aceita a nível global acrescida da complexidade existente em recolher dados sobre um trabalho que muitas vezes é exercido a título informal, dificulta a recolha de dados a uma escala global sobre esta prática. Só os países mais ricos conseguem recolher e medir, através das suas agências oficiais de estatística, os dados existentes sobre o voluntariado. Estes estudos incidem essencialmente no voluntariado exercido no seio de organizações, onde a recolha de dados é mais fácil, acabando por negligenciar em certa medida o voluntariado que surge de forma espontânea no seio das comunidades (Mukwashi et al., 2018). Contudo foram efetuadas melhorias nas últimas duas décadas para incrementar a precisão das estimativas globais existentes sobre o voluntariado. Em 2013, a ILO adotou novos padrões internacionais que permitem integrar o voluntariado nas

estatísticas internacionais oficiais, aproveitando as estruturas de recolha de dados já existentes nos países que se debruçavam sobre a temática do trabalho (Mukwashi et al., 2018).

Deste modo, a estimativa atual indica que existem, no mundo, cerca de 109 milhões de voluntários a tempo inteiro, o que demonstra que o número de voluntários excede o número de trabalhadores de várias indústrias à escala global (Mukwashi et al., 2018). Em termos de composição da força de trabalho, 70% das atividades de voluntariado a nível mundial, ocorrem na forma de voluntariado informal vocacionado para a ajuda a pessoas fora do agregado familiar do voluntário (Mukwashi et al., 2018). A região com mais voluntários é a da Europa e Ásia Central com mais de 29 milhões. Por outro lado, os Países Árabes e a América Latina e Caraíbas são as regiões com menos voluntários a tempo inteiro com cerca de 9 milhões de voluntários cada (Mukwashi et al., 2018).

No que concerne ao voluntariado formal, a distribuição entre os sexos é equitativa, com 51% de voluntários homens e 49% de voluntários mulheres. Já no voluntariado informal, 60% é praticado por mulheres. A consequência desta diferença entre o voluntariado formal e informal leva a que em termos gerais as mulheres executem 57% de todo o voluntariado praticado no mundo (Mukwashi et al., 2018). Descendo ao patamar regional existem algumas diferenças no que concerne à percentagem de participação de mulheres no voluntariado. Esta participação é mais elevada na América Latina e na Caraíbas e menos significativa na Ásia e região do Pacífico, onde ambos os sexos têm níveis de participação em atividades voluntárias semelhantes (Mukwashi et al., 2018).

A nível europeu, vários estudos indicam que cerca de 23 % dos europeus com mais de 15 anos estão envolvidos em trabalho voluntário, o que perfaz cerca de 95 milhões de pessoas (GHK, 2010). O número de voluntários é mais elevado na Áustria, Países Baixos, Suécia e Reino Unido, com mais de 40% dos adultos envolvidos em alguma forma de voluntariado. Os países nórdicos e o Reino Unido são os que possuem maiores tradições a nível do voluntariado. Esta atividade faz parte da cultura destes países e como tal, estão implementadas várias políticas de incentivo ao voluntariado, sem, contudo, existir um quadro jurídico específico que regule e defina o voluntariado, estando este enquadramento disperso por vários diplomas e leis gerais do trabalho (ICNL & ECNL, 2009). Um dos exemplos mais bem-sucedidos é o Reino Unido. Este país apresenta, segundo dados recolhidos em 2007, um elevado número de pessoas envolvida em atividades de voluntariado, quase cerca de três quartos da população (ICNL & ECNL, 2009).

No caso dos países do sul da Europa, como a Itália, a França, Espanha e Portugal, o voluntariado informal está bem enraizado nas suas tradições e cultura e a legislação existente, bem como as políticas que têm vindo a ser adotadas nestes países têm como objetivo expandir o voluntariado. No que toca aos países do leste europeu, o voluntariado não está enraizado nas suas tradições e a legislação laboral existente acaba até por dificultar a atividade dos voluntários. A nível europeu, o desenvolvimento e a adoção de políticas de voluntariado não é homogêneo, existindo países, nomeadamente os de leste, cuja legislação laboral limita sobremaneira a possibilidade do exercício de qualquer tipo de voluntariado (GHK, 2010).

Quanto a Portugal, apesar de possuir um enquadramento jurídico específico para o voluntariado, ao contrário do Reino Unido e Suécia, a percentagem de voluntários continua a ser relativamente baixa, com somente 10 a 19% da população a envolver-se em atividades de voluntariado, sendo esta atividade financiada principalmente com recurso a financiamento público (Chambel & Amaro, 2012).

2.1.2 Voluntariado- Perspetiva Nacional

A influência dos valores cristãos no voluntariado em Portugal é bastante acentuada. A Igreja foi a primeira Instituição a exercer o voluntariado em Portugal com base no princípio católico da caridade (Chambel & Amaro, 2012). Ao longo dos anos a Igreja passou a partilhar esta responsabilidade de cariz social para com os mais necessitados com o próprio Estado, sendo que esta mudança surgiu na última década do século XIX, com a institucionalização do serviço social e o surgimento das instituições de assistência social (Chambel & Amaro, 2012). O surgimento do voluntariado em Portugal está ligado às formas de assistência, familiares e de iniciativa particular com influência dos valores cristãos (CES, 2013).

Presentemente, verifica-se que muitas das atividades desempenhadas pelo Terceiro Setor, dantes configuravam uma atribuição do Estado, e são realizadas com a colaboração de um vasto contingente de voluntários (Junqueira, 2015). Em termos comparativos a percentagem de voluntários em Portugal é inferior à de outros países europeus, estando este facto associado aos fatores económicos, sociais e políticos que afetaram a oferta e procura de voluntários ao longo do tempo (Chambel & Amaro, 2012). A baixa participação em atividades de voluntariado verificadas em Portugal, são similares às de outros países como Espanha, Itália e Grécia. Existe uma tendência internacional verificada na última década para o aumento de participação no voluntariado ocasional, contudo em Portugal o nível de participação manteve-se estável com 12% da população envolvida (CES, 2013). Ao nível do voluntariado regular em Portugal a percentagem de pessoas envolvidas ronda os 3% da população enquanto que a média europeia está nos 11% (CES, 2013). Em Portugal, algumas organizações dependem fortemente do trabalho de voluntários, como é o caso das Associações Humanitárias de Bombeiros e da Cruz Vermelha, sendo que as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) recorrem ainda de forma escassa ao voluntariado (Chambel & Amaro, 2012).

Em termos demográficos encontramos a percentagem mais significativa de voluntários na população jovem, estudantes e população ativa, sendo a menos representativa os reformados e os trabalhadores domésticos (Chambel & Amaro, 2012, Rego et al., 2016).

O voluntariado, em termos legais, é enquadrado em Portugal pela Lei n.º 71/98 de 3 de novembro. Segundo o artigo 2º n.º1 deste diploma, o voluntariado é “o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas” referindo ainda no n.º2 do mesmo artigo que “ não são abrangidas pela presente lei as atuações

que, embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança.” É possível observar nesta definição que esta legislação tem o seu foco no voluntariado formal desenvolvido por organizações, deixando de parte o voluntariado informal. A atuação voluntária no âmbito da Administração Pública é legalmente admissível, devendo atender a alguns requisitos normativos, dentre os quais o interesse social e comunitário da atividade realizada (Junqueira, 2015).

A Lei n.º 71/98 de 3 de novembro (Lei de Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado) foi regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 389/99 de 30 de setembro, através do qual foi criado o Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado. Contudo, este diploma foi revogado, tendo o Decreto-Lei 39/2017, de 4 de abril determinado que a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) sucede ao Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado “ *no conjunto dos seus direitos e obrigações bem como na prossecução dos seus fins e atribuições de serviços público, com exceção das matérias de natureza consultiva*” .

O Decreto-Lei n.º 48/2017, de 22 de maio, criou a Comissão de Políticas de Voluntariado, integrada no Conselho Nacional para as Políticas de Solidariedade e Segurança Social (CNPSSS), sendo este o “*órgão consultivo que tem por missão promover e assegurar a participação, dos parceiros sociais, do movimento associativo e outras entidades da sociedade civil, em articulação com as entidades públicas legalmente competentes para a definição e acompanhamento da execução das políticas de segurança social, políticas sociais e de família, bem como, da inclusão das pessoas com deficiência e do voluntariado*” revogando expressamente o Decreto-Lei 389/99 de 30 de setembro.

A legislação portuguesa prevê também apoios financeiros à prática do voluntariado. Uma vez que o voluntariado é um instrumento ao serviço da cidadania, da promoção das práticas comunitárias e da integração das pessoas, a Portaria n.º 389/2018, de 31 de julho realça o papel incontornável do voluntariado na consolidação do regime democrático e da cidadania, enquanto promotor de práticas que integram o indivíduo na vida coletiva e que assumem elevada importância para o setor da economia social. Uma vez que o setor público não deverá, na ótica do legislador, assumir o principal papel nesta matéria, caberá às organizações definirem o seu percurso. No entanto, cabe ao Estado definir uma série de medidas que promovam o voluntariado e que valorizem o papel dos voluntários na sociedade. O legislador atribui apoio financeiro às organizações promotoras de ações de voluntariado no domínio da ação social, não pondo de parte a possibilidade de alargar o âmbito de aplicação dos apoios a outras tipologias de despesa e domínios de atividade. Para efeitos legais, a definição de voluntário apresentada no diploma é a referida no seu Artigo 5.º “Para efeitos da presente Portaria, são voluntárias as pessoas singulares inscritas na Plataforma de Voluntariado que, de forma livre, desinteressada e responsável e de acordo com as suas aptidões próprias e tempo livre, avaliem a oferta de ações de voluntariado de continuidade disponibilizadas na mesma Plataforma e se comprometam a realizá-las.”

2.2 Voluntariado nas Forças Policiais

As organizações públicas têm a particularidade de se distinguirem do setor não lucrativo e das organizações privadas, visto serem legal e politicamente responsáveis perante a sociedade (Fredericksen & Levin, 2014). O setor público utiliza diferentes formas de parcerias e protocolos de colaboração na sua atividade, contudo o uso de voluntários não é, muitas vezes, tido como uma opção, uma vez que este está associado normalmente às organizações sem fins lucrativos (Kang, 2020). Os voluntários permitem criar pontes entre as instituições públicas e a comunidade, aumentar o sentimento de confiança da sociedade perante o Estado e fomentar a compreensão da importância do serviço público por parte das pessoas, incrementando os padrões de resposta da instituição pública em momentos de crise (Fredericksen & Levin, 2014). Na perspetiva dos decisores políticos, o envolvimento dos voluntários permite aumentar os serviços prestados e aumentar a legitimidade democrática através do envolvimento dos cidadãos na prestação do serviço público (Dover, 2010).

O voluntariado no setor público é definido como uma atividade voluntária que é organizada e patrocinada por uma organização governamental. Esta atividade tem lugar num contexto formal, no qual os voluntários são envolvidos no trabalho desenvolvido pela organização, no serviço prestado aos seus destinatários e na preservação da própria organização (Dover, 2010). A utilização do voluntariado por parte de uma instituição pública pode assumir duas formas. A primeira passa pela incorporação formal de voluntários na estrutura da organização e na sua atividade. A segunda passa pelo estabelecimento de protocolos que permitem que voluntários que façam parte de uma organização do Terceiro Setor participem no apoio a instituições públicas, seguindo as orientações previamente acordadas com a sua instituição de origem (Kang, 2020).

O voluntariado no setor público é uma prática comum nos países anglo-saxónicos. Nos Estados Unidos, cerca de 30% do voluntariado é efetuado em agências governamentais, sendo que quanto mais recursos uma determinada agência possuir, maior a probabilidade de envolver voluntários na sua atividade (Brudney & Kellough, 2000). A abordagem a seguir na implementação de programas de voluntariado é influenciada pelas tradições, normas e pela forma como os cidadãos encaram o exercício dos seus direitos. Um dos desafios importantes associados à implementação de programas de voluntariado no setor público é a necessidade de implementar uma rigorosa gestão da relação entre os funcionários públicos e os voluntários, de forma a prevenir conflitos (Dover, 2010). O uso de voluntários ocorre com maior predominância em organizações governamentais envolvidas na proteção dos recursos naturais, na saúde pública, em parques de lazer e nas várias vertentes da segurança social (Brudney & Kellough, 2000). As organizações governamentais cujos programas de voluntariado são desenvolvidos e geridos profissionalmente conseguem retirar muitos mais benefícios dos programas de voluntariado implementados (Brudney & Kellough, 2000). A implementação de um programa de gestão de voluntariado é essencial para alcançar bons resultados e tirar partido de todo o potencial que os voluntários têm para oferecer. Este programa deve incluir a formação dos voluntários, o reconhecimento das atividades e recompensas, a existência de um coordenador de voluntários e a existência de regulamentos (Brudney & Kellough, 2000).

O conceito de Polícia é relativamente recente na história da humanidade. Ao longo de vários séculos o controlo social foi exercido de modo informal pela família e pela comunidade, sendo que o Estado dispunha apenas de forças militares com o propósito de prevenir insurreições e cobrar coercivamente impostos (Dobrin, 2017). Muitas das tarefas de vigilância e controlo eram feitas por membros da comunidade, que embora não fossem voluntários, não eram também remunerados, o que levava a que o serviço prestado não fosse de boa qualidade (Dobrin, 2017).

É comumente aceite que a manutenção da segurança pública é uma atividade que não diz respeito somente às forças uniformizadas contratadas, pagas e dirigidas por uma entidade governamental. Como tal são exercidos esforços explícitos para envolver outros atores não-governamentais que se constituíam como agentes visíveis, dissuasores da atividade criminal (Phillips & Terrell-Orr, 2013). Existem várias estruturas na sociedade que contribuem para a manutenção da ordem, sejam elas a família, os grupos religiosos, a vizinhança, as organizações socioprofissionais, empresas de segurança privada, organizações de policiamento comunitário entre outros. Mesmo não sendo desenhadas com o propósito de combater o crime, estas instituições contribuem indubitavelmente para o seu controlo (Phillips & Terrell-Orr, 2013). Esta realidade surge em parte porque nas últimas décadas constatou-se que o apoio da sociedade é fundamental para o controlo do crime e para a manutenção da segurança (Phillips & Terrell-Orr, 2013; Wolf & Bryer, 2020).

Determinados serviços públicos, tais como os relacionados com a segurança, são essenciais e têm de ser mantidos sem reduções perceptíveis. Tal facto leva a que sejam utilizadas diferentes estratégias para adquirir mais recursos e continuar a providenciar os serviços necessários (Kang, 2020). As polícias vão se adaptando e estruturando de modo contínuo com o objetivo de melhorar a sua componente organizacional, sendo que os programas de voluntariado se integram na contínua reestruturação da polícia (Phillips & Terrell-Orr, 2013).

Um pouco por todo o mundo existem várias forças de segurança que utilizam voluntários para auxiliar nas atividades de policiamento. As formas de voluntariado policial são muito variadas uma vez que dependem das circunstâncias em que surge o programa de voluntariado (Kang, 2020). Este pode ser diferente consoante as necessidades de determinada comunidade que pretende servir. Deste modo, não é possível caracterizar genericamente o voluntariado policial, sendo que os poderes legais conferidos aos voluntários são também muito variados bem como o nível de treino que recebem (Kang, 2020). O voluntariado nas forças policiais é encontrado principalmente em países onde existiu influência Britânica, nomeadamente Reino Unido, Irlanda, Hong Kong, Índia, Singapura, Canadá, Bahamas, Ilhas Caimão, Estados Unidos e Nova Zelândia. Pode também ser encontrado, mas em menor escala em alguns países como a China, Rússia, Israel, Hungria, Alemanha e Países Baixos entre outros (Dobrin et al., 2019).

Os voluntários, desde que enquadrados num programa formal bem estruturado, que lhes confira um treino adequado, permitem criar uma conexão expressiva entre comunidade e as polícias (Dobrin & Wolf, 2016). Este facto poderá explicar a razão pela qual, das mais de 18000 organizações públicas relacionadas com a segurança nos Estados Unidos da América, 30 a 35% utilizam voluntários nas suas atividades (Dobrin & Wolf, 2016). A formação ministrada aos

voluntários tem grande influência na sua atuação, sendo que alguns estudos feitos nos Estados Unidos da América e no Reino Unido demonstraram que o sentimento de confiança que os voluntários depositam no treino que lhes foi ministrado é determinado pelo hiato de tempo decorrido desde que essa formação teve lugar (Dobrin et al., 2019). O resultado é que após um período de treino intensivo, assiste-se a um pico na performance dos voluntários, que declina acentuadamente com o passar do tempo. A solução para este problema reside na criação de programas de treino continuado e com significância em termos práticos para os voluntários, o que ainda não se verifica em muitos programas de voluntariado policial (Dobrin et al., 2019).

Após terminarem o período de formação necessário, a maioria dos voluntários vê o programa de voluntariado policial como um veículo para se tornarem polícias profissionais. Esta vontade pode, em certa medida, desvanecer e começar a ser questionada pelos voluntários após serem expostos à realidade da atividade operacional. Mesmo assim, após seis meses, aqueles que continuam no programa de voluntariado, mantêm a vontade de se tornarem polícias profissionais (Pepper, 2014).

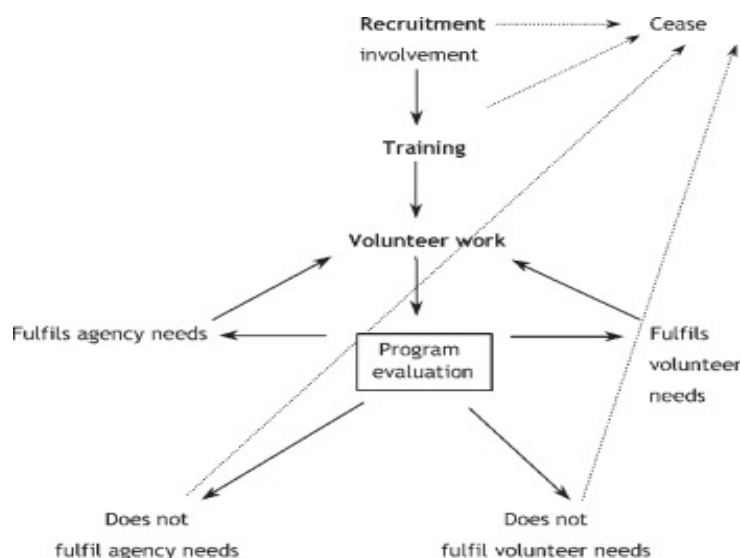
Através dos programas de voluntariado é possível conseguir alargar o espectro de atuação da força policial, sendo produzida uma redistribuição da responsabilidade de manter a segurança pelos cidadãos. Sejam quais forem os motivos que estão a montante da implementação de um programa de voluntariado policial, o empenhamento deste género de recurso exige a definição concreta de qual é o contributo que pretende extrair dos voluntários e de quais são as suas expectativas, de forma a tornar a experiência positiva para a instituição e enriquecedora para os voluntários (Millie & Wells, 2019). Deste modo surge a questão sobre se deveria ou não existir um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal. Genericamente, os voluntários podem desempenhar tarefas policiais de rotina, como o patrulhamento apeado ou em veículo em locais de grande afluência de pessoas e comércio, desempenhar tarefas de âmbito administrativo, ou participar em atividades que promovam a ligação à comunidade (Dobrin, 2017).

As características de cada organização pública vão influenciar o recrutamento dos potenciais voluntários. A montante vão ditar a necessidade ou não de ter voluntários, o nível de aceitação interna que os voluntários irão ter e a própria disponibilidade de voluntários. Como tal poderá ser considerado o envolvimento de organizações de voluntariado existentes na comunidade ou membros específicos desta para auxiliar no desenvolvimento do programa de voluntariado (Volunteers in Police Service, 2009). Os voluntários podem ser recrutados de diferentes formas. A organização pode divulgar informação sobre o recrutamento através do passa a palavra, em feiras de emprego, eventos comunitários, panfletos, cartazes, através da rádio, dos jornais, das redes sociais e de publicidade no site oficial da instituição na internet (Leahy et al., 2020). A descrição pormenorizada das tarefas a executar pelos voluntários é necessária para o sucesso do programa, bem como a esclarecimento detalhado do que é esperado de cada voluntário. Assim o processo de recrutamento e seleção será facilitado, uma vez que os potenciais voluntários não irão concorrer para funções que não desejam desempenhar. Devem ser procurados voluntários qualificados para as funções, existindo grande probabilidade de estes se voluntariarem se determinada qualificação que possuem for expressamente requisitada pela organização (Volunteers in Police Service, 2009).

Predominantemente, a motivação do voluntário para aderir a um programa de voluntariado policial insere-se em duas categorias. A primeira categoria consiste na oportunidade de melhorar os conhecimentos sobre a atividade policial e o desenvolvimento de uma carreira nesta área. A segunda, a realização de valores pessoais, como a ajuda ao próximo e à comunidade (Pepper, 2015). Alguns voluntários têm a ambição legítima de poder evoluir para uma carreira como polícia a tempo inteiro, outros somente pretendem ajudar a comunidade (Strudwick et al., 2019). Para muitos voluntários, esta atividade constitui-se como uma forma de se realizarem a nível pessoal e como cidadãos, fazendo algo útil em prol da comunidade (Dobrin, 2017; Millie, 2016). Para alguns, principalmente os que exercem tarefas de interpretação linguística, o voluntariado policial pode ser uma forma de ajudarem a minoria a que pertencem ou de sentir que estão a representar essa mesma minoria junto da instituição (Millie, 2016). Outros podem fazê-lo somente para incrementar a sua credibilidade em outras atividades profissionais que possam estar a desenvolver (Dobrin, 2017).

A gestão do programa de voluntariado na organização é fundamental para o sucesso do programa. Dadas as características únicas da atividade policial, é necessário que os voluntários estejam preparados para o ambiente organizacional onde vão ser inseridos e o ritmo de trabalho que vão encontrar, cabendo ao coordenador do programa auxiliá-los nesta adaptação (Volunteers in Police Service, 2009). O responsável pelo programa deverá possuir as competências necessárias para efetuar a supervisão dos voluntários, providenciar o apoio necessário e avaliá-los, tal como se de profissionais pagos se tratassem (Volunteers in Police Service, 2009). Para que o programa de voluntariado seja bem-sucedido, a instituição deverá possuir uma política de gestão do programa de voluntariado. Esta gestão deverá permitir aos voluntários desenvolverem o seu potencial, ao mesmo tempo que cumprem os regulamentos da instituição e prosseguem os seus objetivos (Cuthill & Warburton, 2005). Existem três pontos sobre os quais a instituição exerce um elevado grau de controlo no programa de voluntariado. Estes são o recrutamento, a formação e o trabalho desenvolvido pelos voluntários propriamente dito (Cuthill & Warburton, 2005). O esquema seguinte demonstra como o envolvimento do voluntário pode ter resultados satisfatórios para o próprio e para a instituição. No recrutamento, deve ser providenciada informação aos voluntários sobre o trabalho a ser desenvolvido, deverão ser realizados testes médicos e entrevistas. Durante a formação, a organização deverá explicar os métodos de trabalho existentes e apostar na formação contínua. No trabalho voluntário propriamente dito deverão ser registadas de forma padronizada as atividades desenvolvidas pelos voluntários, deverão ser implementadas estratégias de gestão de risco, deverá ser feita a avaliação anual e deverão ser desenvolvidos procedimentos padronizados para dispensar voluntários (Cuthill & Warburton, 2005). Caso o voluntário não vá de encontro às necessidades da instituição ou o programa não vá de encontro às necessidades do voluntário, este vai cessar o seu vínculo com a instituição (Cuthill & Warburton, 2005). As linhas contínuas demonstram o desenvolvimento do processo quando as necessidades dos voluntários são preenchidas. As linhas tracejadas indicam os pontos de envolvimento onde o voluntário pode cessar o seu vínculo com a organização devido a resultados negativos para este ou para a organização por um trabalho insatisfatório (Cuthill & Warburton, 2005).

Figura 1 Envolvimento do Voluntário



Fonte: Cuthill & Warburton, 2005

As vantagens da participação de cidadãos voluntários no policiamento são várias. Podem melhorar a capacidade de resposta de prevenção de crimes, manter a ordem pública em situações hostis e prestar serviços a vítimas ou a potenciais vítimas. Por outro lado, podem incrementar os recursos humanos disponíveis, dirimindo assim possíveis falhas (Ren et al., 2006). As forças policiais que procuram estabelecer parcerias com a comunidade têm maior probabilidade de vir a implementar programas de voluntariado. Estes programas transmitem uma mensagem positiva à sociedade, nomeadamente de que as forças policiais querem colaborar com a comunidade na resolução dos problemas de segurança e de que a participação dos cidadãos é importante para atingir os objetivos (Kang, 2020). A pesquisa sobre a atividade policial tem tendência a focar os profissionais pagos e não os voluntários que trabalham juntamente com a Polícia e apoiam o seu trabalho, existindo um vasto número de artigos de investigação sobre políticas e práticas policiais e sobre aqueles que trabalham nas polícias a tempo inteiro (Callender et al., 2019). No entanto, a pesquisa sobre o voluntariado nas polícias é relativamente escassa, mesmo nos países onde esta prática já está implementada há vários anos, verificando-se a necessidade de aprofundar a compreensão acerca das motivações dos voluntários e acerca das suas experiências no seio das instituições. Só deste modo é possível definir políticas de governança que permitam tirar o melhor rendimento destes programas de voluntariado (Millie, 2016). São os autores britânicos e norte americanos que mais contribuíram para o, ainda escasso, conhecimento existente sobre os voluntários nas forças policiais, sendo o fenómeno em certa medida negligenciado fora do mundo Anglo-saxónico (Callender et al., 2019).

Para a maioria da população, num ambiente considerado seguro, a existência de patrulhamento policial visível, não incrementa o sentimento de segurança. Contudo quando a situação é percebida como potencialmente ameaçadora por parte dos cidadãos, qualquer presença uniformizada, quer seja por agentes policiais ou por voluntários, aumenta, de forma idêntica, o sentimento de segurança, atestando assim a viabilidade dos programas de voluntariado quando são considerados os fatores custo-eficácia (Doyle et al., 2016).

Fruto dos fatores sociais, económicos e políticos que afetam a procura e oferta de voluntários, a percentagem de voluntários em Portugal é mais baixa quando comparada com outros países europeus, sendo que as pequenas organizações que se dedicam a ajudar grupos sociais mais vulneráveis são aquelas que mais dependem de voluntários (Chambel & Amaro, 2012). Deste modo, dado o seu contexto específico e não existindo experiências anteriores, surge a questão sobre quais as características que um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal deveria possuir.

Os voluntários possibilitam à organização maximizar os recursos disponíveis, uma vez que permitem que os profissionais se dediquem com maior veemência às suas funções primordiais, permitem aumentar a segurança e o leque de serviços prestados pela polícia e ainda melhorar as relações entre a comunidade e a polícia (Volunteers in Police Service, 2009). A utilização de voluntários tem uma vantagem em termos de gestão eficiente de recursos que é reconhecida por vários autores que estudam esta prática. Assim, especialmente em contextos de crise, caracterizados pelo aumento da dificuldade em obter recursos finitos, os dirigentes das forças policiais e o poder político consideram a implementação de programas de voluntariado como uma hipótese válida (Gravelle & Rogers, 2010). Os voluntários são utilizados por várias polícias como uma resposta às preocupações sociais com a falta de segurança, uma forma de reconquistar a confiança dos cidadãos nas instituições em momentos em que esta fica fragilizada (Fredericksen & Levin, 2014). Com os programas de voluntariado a organização pode aumentar a sua eficiência, reduzir custos e receber mais apoio por parte da população, ao mesmo tempo que os voluntários beneficiam da possibilidade de desenvolver as suas capacidade, expandirem redes sociais e profissionais e terem acesso a possíveis empregadores (Wolf & Bryer, 2020). Os voluntários possuem competências em várias áreas do conhecimento, que vão desde a informática à medicina, o que é extremamente vantajoso para a instituição, pois enriquece a resposta dada à sociedade (Dobrin, 2017). Os voluntários podem se constituir como uma base importante de recrutamento para cargos remunerados a tempo inteiro, visto já conhecerem a instituição e o seu trabalho e já terem adquirido conhecimentos sobre a atividade desenvolvida (Dobrin, 2017). Alguns estudantes universitários com aspirações a exercer funções na área da justiça e segurança exercem voluntariado na polícia para aprender mais sobre a atividade policial, ganhar créditos académicos e melhorar o seu currículo (Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016). O voluntariado policial permite também ao voluntário aumentar a rede de conhecimentos a nível social e ter ainda acesso a possíveis empregadores. O voluntariado permite ainda evitar a solidão e manter uma vida ativa com benefícios para a sua saúde (Wolf & Bryer, 2020).

Os voluntários nas forças policiais são perçecionados pela sociedade como cidadãos exemplares, independente de poderem ser encarados pela organização como um meio eficaz de fazer face à escassez de recursos humanos de forma económica. O voluntário disponibiliza-se para dedicar o seu tempo livre a servir a comunidade sem qualquer ganho a nível financeiro, para benefício da coletividade, dele mesmo e para melhorar o serviço da polícia, mesmo que o objetivo da organização seja a redistribuição de recursos (Millie, 2016). Considerando os benefícios elencados, é colocada a seguinte questão: quais as vantagens que um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal teria para as instituições e para os voluntários?

Apesar destas vantagens, qualquer forma de policiamento comunitário voluntário requer uma revisão prévia substancial a nível organizacional, nomeadamente a reestruturação do processo de supervisão e a adaptação do processo de avaliação. Tal pode-se tornar um obstáculo, em face da relutância em aceitar este tipo de programas de voluntariado por algumas forças policiais (Bayley & Shearing, 1996). Obviamente também existem aspetos negativos nos programas de voluntariado nas polícias. Os voluntários, à semelhança dos polícias profissionais e mediante as situações que possam encontrar no terreno, podem ser alvo de processos judiciais, sofrer ferimentos, serem expostos a situações de *stress* e sofrer traumas psicológicos (Dobrin, 2017). O receio perante o crime violento é também significativamente maior nos voluntários quando comparados com o resto da população, em parte por estarem mais próximos da atividade policial e terem conhecimento de situações às quais a generalidade da população não tem (Zhao et al., 2002). Um programa de voluntariado policial não irá atingir todo o seu potencial sem o apoio dos profissionais que prestam serviço na organização. O apoio ao programa de voluntariado começa na liderança da instituição e é disseminado por toda a estrutura hierárquica. Neste sentido, a instituição deverá criar um departamento dedicado ao desenvolvimento do programa de voluntariado ou nomear um responsável para a sua implementação. Os profissionais que trabalham na instituição deverão fazer os voluntários sentirem-se bem-vindos e prezados. Este processo é moroso e o hiato temporal pode ser longo até que os profissionais confiem e empreguem os voluntários (Volunteers in Police Service, 2009). Em virtude de existir algum receio de que os voluntários substituam os profissionais, em algumas forças policiais todas as tarefas desenvolvidas pelos voluntários devem ter aprovação prévia dos sindicatos e devem ser tarefas que já são executadas pelos profissionais antes dos voluntários serem empregues (Millie, 2016). Tendo em consideração estes fatores, surge a seguinte questão: quais as barreiras que eventualmente surgiriam com a implementação de um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal?

2.3 Análise dos Programas de Intervenção

O voluntariado nos Estados Unidos esteve sempre presente na história deste país como uma forma de participação cívica, sendo que a utilização de voluntários no policiamento das comunidades é feita de forma muito variada, uma vez que tarefas atribuídas, a autoridade conferida e a ação no terreno é distinta de Estado para Estado e de departamento para departamento (Wolf & Bryer, 2020).

No início dos anos 90 do século XX verificou-se que as forças policiais dedicavam grande parte dos seus recursos ao patrulhamento e a acorrer a situações que não estavam relacionadas com o cometimento de crimes. Por outro lado, o número de indivíduos efetivamente condenados era reduzido, quando comparado com o número de crimes cometidos e registados. Uma das respostas que surgiram perante esta realidade foi a criação de programas de policiamento comunitário, de modo a que a polícia para prevenir e investigar crimes pudesse contar com a participação do público. Para atingir este desiderato, a polícia deveria transformar as comunidades, passando-as de meros consumidores de proteção policial para coprodutores ativos de segurança pública. Assim a Polícia deixava somente de responder a emergências,

passando a contribuir para o diagnóstico de problemas e a coordenar a sua resolução com a comunidade (Phillips & Terrell-Orr, 2013). Verificou-se assim uma expansão acentuada dos programas de voluntariado nas diversas forças policiais dos Estados Unidos.

Nos Estados Unidos os voluntários são empregues numa vasta gama de tarefas tais como busca e salvamento, tarefas administrativas, controlo de trânsito e eventos de grande envergadura. Normalmente andam uniformizados de modo a serem percecionados pelo público como detentores de algum grau de autoridade (Wolf & Bryer, 2020). Um pouco por todo o país os voluntários exercem inúmeras atividades tais como a assistência no cumprimento das leis e regulamentos através de ações de patrulhamento, o auxílio na investigação criminal, a gestão de arquivos, gestão de informação e revisão de casos já arquivados, a execução de tarefas administrativas, a gestão de correspondência, a gestão de documentação, a recolha de impressões digitais, a revisão de relatórios, o processamento de vencimentos, a inserção de dados em software e o desenvolvimento de materiais promocionais (Wolf & Bryer, 2020). O serviço religioso é também uma área onde são empregues voluntários. Os capelães de diferentes confissões religiosas auxiliam a polícia de várias formas, seja no apoio a vítimas, apoio a agentes e familiares em caso de ferimento ou morte em serviço, auxílio nas notificações de falecimentos, orações públicas e ligação às comunidades religiosas (Wolf & Bryer, 2020). Em diversos departamentos da polícia são empregues voluntários altamente treinados para acompanhar as vítimas, prestando apoio emocional e dando informação sobre o andamento de uma determinada investigação, existindo ainda, em alguns casos, voluntários especializados no acompanhamento de vítimas de violência doméstica (Wolf & Bryer, 2020).

O Auxiliary Police Officer Program da New York Police Department é o maior programa de voluntariado policial dos Estados Unidos, com milhares de voluntários e com uma contribuição de mais um milhão de horas por ano dedicadas ao serviço público (NYPD, 2021). Os voluntários, que são denominados auxiliares, não são detentores de poderes policiais, sendo que a sua principal função é o patrulhamento apeado, com o objetivo de alertar a polícia para situações que requerem intervenção (Wolf & Bryer, 2020). Os auxiliares, executam patrulhamento de locais de construção de habitações, patrulhamento de zonas residenciais e de zonas comerciais, patrulhamento em lugares de culto, contribuem para a manutenção da ordem em festivais de rua, controlam o trânsito entre outros (Wolf & Bryer, 2020).

Outro exemplo interessante é o dos Police Explorers existente em várias polícias dos Estados Unidos, que tem como propósito criar pontes com a comunidade através dos jovens. O *Police Explorers* é um programa de voluntariado direcionado para os jovens até aos 20 anos de idade que tencionam seguir uma carreira ligada à atividade policial ou à justiça. Aos jovens é ensinada a importância da educação, da disciplina e do respeito da dignidade humana (NYPD, 2021). A interação que surge entre os jovens e os polícias fomenta relações positivas com as diversas comunidades da cidade. Os Police Explorers são envolvidos em diversas atividades, tais como na participação em cerimónias oficiais executando tarefas honoríficas e no apoio à organização de eventos. A estes jovens é ministrada formação sobre patrulhamento, legislação penal, defesa pessoal e primeiros socorros, ficando assim possuidores de um conhecimento sólido sobre a atividade policial (Wolf & Bryer, 2020).

Outro programa de voluntariado bem-sucedido é o Tourism Patrol, que permite aos voluntários prestar assistência a turistas, auxiliando-os e informando-os da leis e costumes locais. Atuam também como intermediários no recebimento de queixas e denúncias em locais como aeroportos, zonas comerciais e locais turísticas. Estes voluntários normalmente possuem capacidade para falar vários idiomas, agindo como interlocutores privilegiados junto dos turistas (Wolf & Bryer, 2020).

Os Países Baixos, seguindo o aumento de popularidade do conceito de participação na segurança da comunidade e o reconhecimento generalizado do valor do policiamento voluntário nos países ocidentais, também implementou os seus programas de voluntariado. No caso holandês, os voluntários que aderem ao programa, denominados Politievrijwilliger, são motivados pela possibilidade que lhes é oferecida de fazer algo positivo pela sociedade ao mesmo tempo que melhoram as suas competências e criam uma ligação social com os seus colegas de trabalho (van Steden & Mehlbaum, 2019). À semelhança do Reino Unido existem voluntários que detêm os mesmos poderes que os profissionais da polícia e que atuam no patrulhamento diário. Outros atuam apenas no apoio logístico e administrativo, tendo os mesmos poderes legais que os restantes cidadãos. É principalmente nos eventos sazonais, sejam estes desportivos ou outros, que o contributo dos voluntários é mais valioso. Os voluntários trazem para a força policial onde prestam serviço, as competências adquiridas no mundo civil, o que é algo vantajoso para as instituições e de reconhecido valor. Estas competências são abrangentes, podendo ir desde os conhecimentos médicos aos conhecimentos a nível logístico e financeiro (van Steden & Mehlbaum, 2019). Assim, a diversidade e a riqueza de conhecimento existente na sociedade é empregue no desenvolvimento da segurança pública. Para além disso, os voluntários podem aumentar o sentimento de cooperação entre a Polícia e o cidadão. Tal é possível através do desenvolvimento de atividades comunitárias, como por exemplo na assistência às camadas da população mais desprotegidas e vulneráveis e na execução de palestras junto da comunidade escolar (van Steden & Mehlbaum, 2019).

A participação voluntária no policiamento ajuda a criar confiança entre os agentes de autoridade como representantes do Estado e da sociedade em geral, sendo que as Polícias podem beneficiar do contributo de mais colaboradores, capazes de servir em alturas em que se verifique um aumento substancial do volume de serviço (van Steden & Mehlbaum, 2019). Naturalmente, a utilização dos voluntários também trouxe os seus desafios a nível institucional. O lugar que os voluntários ocupam na organização não está por vezes bem definido, o que pode gerar algum descontentamento (van Steden & Mehlbaum, 2019). Alguns profissionais também demonstram alguma desconfiança para com os voluntários como consequência do receio de que possam vir a ser substituídos por estes elementos. Esta desconfiança alimenta também o receio de que os voluntários cedam a informação privilegiada que comprometa a atuação da força policial. Outra preocupação para os polícias a tempo inteiro, que também é verificada no Reino Unido, é que os voluntários possam aceder a informação privilegiada. Estes fatores representam desafios que têm de ser continuamente ultrapassados no processo de integração e na interação diária entre voluntários e profissionais (van Steden & Mehlbaum, 2019).

Na Suécia, historicamente o setor do voluntariado está mais vocacionado para a intervenção no domínio das áreas da assistência social, sendo que a população na sua grande maioria se opõe

a que sejam as organizações de voluntários a providenciar serviços da responsabilidade do Estado, nomeadamente na componente social (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020). O programa de voluntariado na polícia sueca, à semelhança do que aconteceu noutros países, surgiu no seguimento da tendência verificada em muitas democracias ocidentais, nas quais se verifica uma alteração generalizada na distribuição de responsabilidades no que diz respeito à prevenção criminal, procurando-se, cada vez mais, envolver os próprios cidadãos no policiamento (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Para além disto, o facto de a instituição policial ser bastante hierarquizada e de existir uma cultura de grupo que separa de alguma forma os membros da instituição da restante população, levou a que a ideia de utilizar voluntários no seio da instituição policial não fosse inicialmente aceite na sua plenitude pelas polícias (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020).

A resistência à implementação dos voluntários na polícia deveu-se essencialmente a dois factores. A oposição entre a polícia e o público e a dúvida existente relativamente à capacidade dos voluntários, como cidadãos comuns e sem poderes de autoridade sobre eles investidos, poderem ajudar a polícia de forma tão próxima (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020). Inicialmente era comum que os voluntários fossem vistos como um fardo por parte dos polícias, que se sentiam na obrigação de supervisionar, guiar e proteger de qualquer perigo. Por outro lado, também existia o receio de que os voluntários pudessem causar problemas em situações violentas em vez de ajudarem a polícia a incrementar a segurança pública (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020). Quando foram implementados os programas de voluntariado, os desafios a ultrapassar foram muitos. Os profissionais de imediato impuseram limitações aos voluntários no acesso a determinados locais das instalações policiais, no acesso a briefings internos e a documentos confidenciais e no acesso às comunicações rádio o que revelava a existência de desconfiança. Demorou algum tempo, em especial nas grandes cidades, a que os voluntários tivessem acesso às comunicações rádio, no entanto, os voluntários não podem ouvir as comunicações entre os agentes policiais, sendo que por sua vez estes podem ouvir as comunicações dos voluntários (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020).

Embora já na década de 1980 tenham surgido alguns grupos de vigilância de zonas residenciais e de vigilância noturna formados por voluntários, só recentemente foram formados de forma estruturada dois tipos de organizações voluntárias de apoio às forças policiais. O programa denominado *Volunteers of the Police* (VP), uma iniciativa de origem governamental na qual os cidadãos se inscrevem para desempenhar tarefas de apoio às polícias, teve como inspiração o modelo de voluntariado policial aplicado no Reino Unido, tendo sido implementado em 2005 na cidade de Estocolmo. O grupo de voluntários transformou-se numa parte efetiva deste departamento policial em 2008. Após concluírem uma série de testes de seleção, os VP assinam um acordo de confidencialidade e é lhes ministrado um breve treino sobre legislação, comunicações e entrevista a vítimas (Uhnöo & Hansen Löfstrand (2018).

Por razões culturais e sociais da Suécia, o impulsionador desta iniciativa entendeu que os voluntários não deveriam usar o mesmo uniforme da polícia nem ter mais poderes legais do que qualquer outro cidadão, ao contrário do que acontece com alguns voluntários no Reino Unido, como os *Special Constables* que possuem a mesma autoridade dos polícias a tempo inteiro e usam o mesmo uniforme. Os VP demonstraram, desde então, ser uma mais-valia no

auxílio à atividade policial, principalmente no combate ao crime violento cometido por grupos de jovens problemáticos que residiam em zonas marginalizadas. A intervenção destes voluntários permitiu diminuir a hostilidade que estes jovens problemáticos demonstravam perante a polícia e, ao mesmo tempo, diminuir o número de crimes registados, através de uma abordagem centrada na pedagogia e nas ações de sensibilização (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Os VP têm uma autonomia relativamente alargada no terreno, raramente debaixo da supervisão direta da polícia. Somente lhes é indicado o local e o horário onde devem exercer a sua presença, sendo designado um polícia de serviço como o seu contacto. São informados da missão a desempenhar, que pode ser a de exercício da visibilidade ou a de recolha de informações, agindo como os olhos e ouvidos da polícia no terreno (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020).

A população continua a ter alguma dificuldade em compreender o papel dos VP. Como tal esperam a intervenção destes em situações de desordem e insegurança. Uma vez que os voluntários não possuem, em termos legais, mais poderes que os cidadãos comuns, em situações mais perigosas, como por exemplo perante uma rixa, os VP retiram o colete que os identifica como tal e assumem a condição de cidadão comum, de modo a não deixar uma perceção errada dos seus poderes perante público (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020). Tal como os polícias no exercício das suas funções, os voluntários podem deparar-se com situações complexas que requerem uma tomada de decisão rápida e sem o treino e a experiência que os polícias profissionais possuem, torna-se difícil para os voluntários lidarem com estas situações mais complexas (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020).

O segundo grupo de voluntários intitula-se Missing People Sweden (MPS). Este grupo, ao contrário dos VP, surge de uma iniciativa que partiu da própria sociedade civil. Seis cidadãos resolveram unir esforços em 2012 com o propósito de encontrar pessoas que haviam sido dadas como desaparecidas (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Os MPS atuam a nível nacional e contam com 24 delegações locais, 200 voluntários que organizam e lideram as operações de busca de pessoas desaparecidas, 2 mil membros e mais de 60 mil cidadãos registados como tendo interesse em participar em operações de busca e resgate (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020). Inicialmente a atuação desta organização não foi consensual, muito por causa da ausência de um processo de seleção estruturado, uma vez que os seus membros se inscreviam na organização via online. Este fato levou a que em algumas situações, o indivíduo que a polícia tinha como o principal suspeito do crime que levou ao desaparecimento da vítima em causa, deu-se como voluntário e participou ativamente na busca pela mesma (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Também foram surgindo algumas situações arriscadas nas quais elementos da MPS chegaram a confrontar suspeitos perigosos.

Em 2012, assistiu-se à consolidação definitiva desta organização. Um caso mediático no qual a MPS conseguiu contribuir de forma decisiva para resolver o desaparecimento, levou a um aumento exponencial dos donativos e da credibilidade perante o público (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Contudo, em simultâneo, os meios de comunicação social transmitiram uma imagem de falta de competência da própria polícia, por não ter conseguido resultados em tempo útil e por ter sido ultrapassada por um grupo amador (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018). Este caso levou a que a polícia sueca revisse e melhorasse os seus procedimentos em casos de

desaparecimento. Ao contrário do que seria expectável, esta situação não levou a um antagonismo entre as autoridades e a MPS. Pelo contrário, a Polícia e a MPS começaram a trabalhar em conjunto, a trocar informação e a discutir procedimentos, sendo a MPS um recurso que a Polícia reconhece como útil nos casos de desaparecimento. Em troca exigiu-se que a MPS adotasse um critério mais apertado de seleção dos seus membros e que tivesse formação em matérias de confidencialidade (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018).

Atualmente a Polícia define quando é que o MPS pode participar nas buscas por um desaparecido, o que acontece normalmente quando não existe suspeita de que exista um crime subjacente ao desaparecimento. Cabe à Polícia também definir a área que os MPS devem percorrer nas buscas, cabendo a estes se organizarem e realizarem a tarefa como julgarem ser mais adequado (Hansen Löfstrand & Uhnöo, 2020).

O modelo de policiamento britânico tem a sua origem no Metropolitan Police Act de 1829, que destacava o papel preventivo do policiamento e estruturava a polícia com uma hierarquia semelhante à utilizada no meio militar (Wolf & Bryer, 2020). O Special Constables Act de 1831 permitiu o recrutamento de polícias voluntários em circunstâncias conturbadas de agitação social, conferindo-lhes poderes legais para efetuarem detenções (Wolf & Bryer, 2020). Estes utilizam o mesmo uniforme e detêm os mesmos poderes legais dos agentes policiais a tempo inteiro (Dobrin et al., 2019). Atualmente os Special Constables ainda mantêm estes poderes legais e são usados para apoiar os 43 corpos de polícia existentes no Reino Unido e País de Gales (Wolf & Bryer, 2020).

Os Police Support Volunteers (PSV) não têm os mesmos poderes legais que os polícias, não utilizam o mesmo uniforme e não lhes são atribuídas as mesmas tarefas (*Police Support Volunteers - Voluntary Policing Roles*, 2020). Utilizam sim um uniforme próprio, que parece potenciar algum nível de autoridade perante o cidadão comum. Por outro lado, a utilização deste uniforme leva a que os cidadãos esperem um determinado nível de proficiência na resolução dos problemas por parte de voluntários que por vezes não possuem as aptidões necessárias. Assim, torna-se fundamental que a força policial esclareça a sociedade quanto aos papéis desempenhados pelos voluntários (Strudwick et al., 2019).

No Reino Unido, as tarefas atribuídas aos PSV variam consoante a força policial onde estão inseridos. Alguns voluntários respondem a vagas abertas pela corporação policial para a execução de determinadas tarefas, outros tomam a iniciativa e abordam a força policial oferecendo à organização as suas competências e o seu tempo, o que leva a que possam ser criadas funções para determinadas competências. Algumas das tarefas existentes incluem a gestão do atendimento ao público, o trabalho administrativo, o role playing para os polícias treinarem técnicas de interrogatório ou entrevista, a gestão das redes sociais da organização e o desenvolvimento do marketing e das relações públicas, a manutenção de veículos, as tarefas de suporte à investigação criminal, as funções de *feedback* a vítimas e testemunhas sobre o andamento das investigações, a gestão de sistemas de vídeo vigilância, as visitas domiciliárias, o planeamento em situações de emergência e de eventos, a monitorização da saúde no trabalho, o suporte a vítimas, a vigilância de bairros urbanos e de zonas rurais e a administração de inquéritos de satisfação (Millie, 2016). Para prestar este serviço o candidato tem de ter mais de

16 anos de idade, verificando-se a preferência por estudantes universitários, que podem ao mesmo tempo que enriquecem o seu currículo, ajudar a comunidade onde estão inseridos (*Police Support Volunteers - Voluntary Policing Roles*, 2020). Existe ainda um programa de voluntariado orientado para os mais jovens, os Cadets, que desenvolvem tarefas semelhantes aos seus colegas mais velhos, mas adaptadas à sua faixa etária, entre os 13 e os 18 anos (*Police Cadets - Voluntary Policing Roles*, 2020). Existe ainda o programa de voluntariado denominado *Police Community Support Officers* onde utilizam um uniforme semelhante ao da polícia têm mais poderes legais que os PSV mas menos que os Special Constables (Wolf & Bryer, 2020).

O conhecimento existente relativo aos programas de voluntariado é obtido essencialmente ao nível local junto das diferentes forças policiais do país, não existindo padrões constituídos à escala nacional no que concerne aos programas de voluntariado. Apesar de existirem vantagens na abordagem a nível local, nomeadamente a capacidade de resposta imediata e adaptada às necessidades para desenvolver programas de voluntariado adequados para aquela comunidade em específico, considera-se que seria importante disseminar as boas práticas a nível nacional. Os modelos são distintos e as tarefas executadas também, sendo que estes fatores têm fortes implicações nos estudos desenvolvidos sobre esta temática (Callender et al., 2019).

Em Portugal a GNR certifica binómios cinotécnicos (combinação de pessoa e cão patrulha), normalmente de associações de bombeiros. A bolsa de voluntários permite certificar equipas de resgate cinotécnico já existentes, no sentido de trabalharem em conjunto com a GNR, em situações reais de missões de localização de pessoas desaparecidas, potenciando assim o sucesso das operações de busca e resgate (GNR, 2020). Desde os anos 60 do século XX que a GNR dispõe de meios cinotécnicos capacitados para a deteção de odor humano e desde o ano de 2001 que se depara com a presença voluntária e espontânea de equipas cinotécnicas civis que pretendem ajudar na localização de pessoas desaparecidas. Com o propósito de criar um enquadramento técnico e operacional para estas equipas civis, a GNR cria uma certificação neste âmbito (GNR, 2020). Os candidatos bem-sucedidos recebem uma certificação e são integrados numa base de dados, em condições de serem acionados nas buscas em grandes áreas ou em escombros na área de jurisdição da GNR ou junto de outros agentes de proteção civil (GNR, 2020).

De modo a sintetizar os principais programas de voluntariado policial abordados anteriormente, na tabela seguinte são apresentados os programas e as suas principais características para que, de uma forma mais imediata, se possa fazer uma leitura mais rápida.

Tabela 1 – Síntese dos principais programas de voluntariado

Estudos	País	Programa de Voluntariado	Recrutamento	Tarefas	Poderes Legais	Vantagens	Constrangimentos
Callender, et al (2019) Millie, A. (2016). Millie, A., & Wells, H. (2019). Wolf & Bryer, 2020	Reino Unido	Police Support Volunteers	Maiores de 16 anos. Preferência a estudantes universitários.	-Atendimento ao público -Gestão de redes sociais -Marketing e Relações Públicas -Executar trabalho administrativo geral -Inquéritos de qualidade -Executar apoio ao treino -Manutenção de veículos -Apoio à investigação criminal -Informar vítimas e testemunhas -Monitorização de sistemas de Vídeo Vigilância	Iguais aos cidadãos comuns.	-Aumento do sentimento de segurança; - Aptidões técnicas específicas que os voluntários possuem e são úteis para a instituição policial;	-Dificuldades no relacionamento com os colegas pagos; -Algumas resistências dos sindicatos da polícia; -Expetativas dos cidadãos perante a competência dos voluntários por vezes é frustrada;
Callender, et al (2019) Millie, A. (2016). Millie, A., & Wells, H. (2019).	Reino Unido	Special Constables	Maiores de 18 anos com disponibilidade para trabalhar no mínimo 4 horas semanais e 16 mensais. Devem passar um processo de seleção e treino.	-Patrulhamento comunitário -Policiamento do Trânsito -Policiamento de eventos	Iguais aos polícias.	-Mais recursos humanos para a força policial;	- Voluntários sujeitos aos mesmos perigos que os polícias a tempo inteiro.

Wolf & Bryer, 2020							
Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019).	Países Baixos	Politievrijwilliger (support volunteers)	Maiores de 18 anos, processo de seleção e treino adequado à função a cumprir; Disponibilidade mínima de 8h semanais;	-Serviço administrativo; -Serviço de apoio logístico;	Iguais aos cidadãos comuns	-Representam demograficamente a comunidade; -Aumentam a cooperação entre polícia e cidadão; -Aumentam o sentimento de segurança; -Aumentam a legitimidade da atuação policial; -Permitem reduzir custos;	-Desconfiança por parte dos colegas pagos; -Risco de pouca aceitação institucional; -Acesso a informação reservada; -Problemas de relacionamento com os colegas pagos
Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019).	Países Baixos	Politievrijwilliger (frontline volunteers)	Maiores de 18 anos, processo de seleção e treino adequado à função a cumprir; Disponibilidade mínima de 8h semanais;	- Patrulhamento da via pública, locais de comércio e de diversão noturna - Policiamento do trânsito - Cobrar coimas em dívida -Verificar registos criminais para obtenção de licenças de uso de armas de fogo - Ajudar no transporte de detidos	Iguais aos polícias.	-Apoio em grandes eventos; -auxílio no patrulhamento de locais com grande concentração de pessoas	-Algumas resistências dos sindicatos da polícia; -Problemas de relacionamento com os colegas pagos; -Alguma indefinição quanto ao papel a desempenhar;
Hansen Löfstrand, C., & Uhnoo, (2020)	Suécia	Missing People Sweeden	Maiores de 18 anos que devem cumprir as regras da organização,	-Procurar pessoas desaparecidas -Organizar equipas para buscas em grandes áreas	Iguais aos cidadãos comuns	-Aumentam a probabilidade de encontrar uma pessoa desaparecida -Recolhem informações importantes -Muito útil quando coordenado com as autoridades	-Alguns incidentes com suspeitos perigosos -Risco de recrutar pessoas mal intencionadas

						-Grande envolvimento da população	
Hansen Löfstrand, C., & Uhnoo, (2020)	Suécia	Volunteers of The Police	-Preencher um formulário; -Passar um teste de aptidão; -Assinar um acordo de confidencialidade; -Passar na verificação do cadastro; -Passar no treino ministrado sobre legislação, comunicações e técnicas de entrevista	-Patrulhamento de visibilidade; -Servir como elo de ligação entre os cidadãos e a polícia; -Observar e alertar a polícia quando necessário;	Iguais aos cidadãos comuns	-Ajudam a mudar a atitude dos jovens marginalizados perante a polícia, do antagonismo para a confiança; -Aumento do sentimento de segurança da população;	- Incerteza a nível legal perante algumas tarefas executadas pelos voluntários -Expetativas dos cidadãos quanto à atuação podem sair frustradas - Sentimento de impotência dos voluntários perante situações críticas
Wolf & Bryer, 2020 NYPD, 2021	Estados Unidos da América Nova Iorque	Auxiliary Police Officer	-Maiores de 17 anos, bem de saúde, com bom carácter -Sem antecedentes criminais, não utilizador de drogas; - Ser cidadão americano, autorização de residência ou autorização para trabalhar nos Estados Unidos; -Viver e trabalhar na área metropolitana da cidade de Nova Iorque; -Possuir carta de condução válida ou cartão de identificação emitido pelo Estado de Nova Iorque	-Observar e reportar à Polícia; -Patrulhar as estações de metro; -Patrulhar zonas residenciais; -Assistir na prevenção de crimes; -controlo de trânsito em locais de acidentes de viação e locais de incêndio;	Iguais aos cidadãos comuns	-Aumento do sentimento de segurança da população; -Os voluntários recebem formação em várias áreas;	Não é mencionado
Wolf & Bryer, 2020 OCSO, 2021	Estados Unidos da América	Tourism Patrol	-Variável de Estado para Estado; -Conhecimentos de línguas estrangeiras;	-Dar informação à polícia; -Responder a emergências; -Busca e salvamento em zonas turísticas; -Informar e auxiliar turistas sobre as leis e tradições locais;	Variável	-Apoio próximo aos turistas, -Intermediários para reportar crimes cometidos contra turistas;	Não é mencionado

Wolf & Bryer, 2020	Estados Unidos da América	Police Explorers	-Ter o 6ºano de escolaridade e menos de 20 anos de idade; -Programa organizado pelos Boy Scout of America;	-Regular o trânsito nos parques de estacionamento; -Anfitriões em eventos públicos; -Serviços honoríficos;	Iguais aos cidadãos comuns	-Desenvolver as competências dos jovens com interesse pela atividade policial na área do direito, primeiros socorros, defesa pessoal, investigação, comunicações;	Não é mencionado
--------------------	---------------------------	------------------	---	--	----------------------------	---	------------------

3. Metodologia

A pesquisa qualitativa tem em consideração o contexto natural no qual os indivíduos e grupos interagem, com o objetivo de obter um conhecimento aprofundado sobre problemas do mundo real (Korstjens & Moser, 2017). Esta investigação tem como principal objetivo averiguar a viabilidade da implementação de um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal que permitiria aos voluntários contribuírem para a segurança de forma alargada e contínua. Embora o conceito seja de alguma forma posto em prática no programa de certificação de voluntários para buscas com recurso a meios cinotécnicos na GNR, o emprego de voluntários é ainda muito incipiente e restrito. Assim sendo, a informação disponível sobre programas de voluntariado nas forças policiais é extraordinariamente reduzida, pelo que a escolha desta ferramenta metodológica parece ser a mais indicada, uma vez que a utilização da metodologia *focus group* é um dos métodos mais utilizados nas ciências sociais para analisar em profundidade um problema sobre o qual ainda existe pouca informação (Stewart & Shamdasani, 2017). A dinâmica de grupo permitirá perceber as diferentes perspetivas, atitudes e preferências existentes (Stewart & Shamdasani, 2017).

O focus group é uma forma participativa de pesquisa qualitativa que pode ser encarada como uma entrevista de grupo que permite encontrar diferentes perspetivas e opiniões sobre determinado tópico (Winlow et al., 2013). A possibilidade dos elementos do grupo se manterem anónimos e de poderem participar na pesquisa a partir de um ambiente familiar e confortável, torna as pessoas mais suscetíveis de partilharem informação, permitindo que o investigador reúna informação detalhada de um grupo de participantes (Winlow et al., 2013; Stewart & Shamdasani, 2017)). Para facilitar a interação deverá ser criado um ambiente cómodo onde os participantes se sintam livres para expressar a sua opinião (Acocella, 2012).

Relativamente à amostra, esta poderá ser extraída de forma aleatória de determinada população ou selecionada de forma a obter uma mistura de características como a idade, o género, a etnia entre outros (Winlow et al., 2013). O próprio tamanho da amostra poderá oscilar entre os 3 e os 12 elementos, sendo que grupos maiores são mais difíceis de gerir e que os grupos mais pequenos permitem que todos os participantes desempenhem um papel importante na pesquisa (Winlow et al., 2013). Cada grupo deverá evitar incluir pessoas com diferentes relações hierárquicas entre os participantes, com diferentes estatutos sociais, pois, estes fatores podem inibir a participação (Acocella, 2012). Ao mesmo tempo os grupos não deverão ser excessivamente homogêneos, uma vez que se pretende obter pontos de vista diversificados e também não demasiado heterógenos, para evitar criar discussões que não sejam possíveis de gerir (Acocella, 2012). As relações de poder entre o investigador e os participantes do grupo também deve ser tida em consideração pois pode influenciar as respostas (Winlow et al., 2013).

O focus group deverá ser desenhado com cerca de 6 a 12 tópicos de discussão, podendo estes ser subdivididos. A escolha das palavras, a forma como o tópico é abordado e a sequência de assuntos a tratar são aspetos fundamentais a considerar. As questões devem seguir uma ordem natural, podendo partir do geral para o particular ou começar com questões mais fáceis e aumentar a sua complexidade, terminando com considerações gerais (Winlow et al., 2013). Independentemente do número de reuniões realizadas, é importante que estas não sejam

demasiado longas de forma a evitar a fadiga dos participantes. Assim, as sessões deverão ter entre 1h a 2h, consoante a complexidade do tópico em análise (O.Nyumba et al., 2018).

Quanto à gestão da dinâmica do grupo, esta deve ter em consideração a necessidade de colocar os participantes à vontade para dar a sua opinião (Winlow et al., 2013). Deverá ser tida em consideração a interação entre o moderador e o participante e entre o participante e os restantes membros do grupo. Cabe ao moderador incentivar a interação entre participantes, guiando-os na discussão dos tópicos e encorajando-os a confrontarem opiniões (Acocella, 2012). O investigador deverá assegurar-se de que todos os tópicos são abordados e todo o grupo deve ser instigado a se envolver na discussão, pelo que se algum dos participantes não sentir confiança para expressar a sua opinião deve ser ativamente encorajado a participar (Winlow et al., 2013).

A gravação da sessão é recomendada, uma vez que permite eliminar possíveis enviesamentos que podem surgir das notas escritas. A transcrição da gravação deverá ser meticulosa antes de se proceder à análise dos dados (Winlow et al., 2013). A utilização do focus group envolve questões éticas, visto lidar com pessoas, pelo que deve ser tido em consideração o seu consentimento para participar na pesquisa, o desejo de permanecer anónimo e a possibilidade de abandonar a pesquisar (Winlow et al., 2013)

Embora possam surgir da curiosidade do investigador, é recomendado que a formulação das perguntas de pesquisa seja antecedida pela recolha de dados para as poder desenvolver na plenitude. As perguntas devem demonstrar a relevância do estudo em causa, inquirir sobre o fenómeno, o seu entendimento e as perceções sobre o mesmo (Agee, 2009). Uma pergunta formulada de forma mais abrangente serve de base para a emergência de questões derivadas, permitindo ao investigador demonstrar o principal objetivo do estudo. Esta pergunta permite orientar a recolha de dados e a criação de perguntas mais específicas (Agee, 2009).

A componente teórica está inevitavelmente ligada às questões de pesquisa, sendo que estas devem apontar para os constructos teóricos abordados no estudo (Agee 2009). Com esta investigação pretende-se compreender se um programa de voluntariado nas forças de segurança, no qual os voluntários podem contribuir para o trabalho policial de forma contínua e alargada, deveria ou não ser implementado em Portugal, bem como as características que este programa deveria possuir tendo em consideração a realidade das instituições a receptividade dos profissionais e dos cidadãos. Para tal, tendo estes fatores em consideração, para o presente estudo as questões de investigação são as seguintes:

Q1: Deve ou não existir um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal?

Q2: A ser implementado, quais as características gerais que este programa de voluntariado deverá possuir?

Q3: Quais as vantagens que um programa de voluntariado teria para as forças de segurança e para os voluntários?

Q4: Quais as barreiras que poderiam surgir na implementação de um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal?

Assim, serão constituídos três focus group, a saber:

- 1- Cíveis, estudantes com mais de 18 anos;
- 2- Profissionais das forças de segurança, de várias valências com funções de executante;
- 3- Profissionais das forças de segurança, com funções de coordenação direta, dos executantes, com um mínimo de 4 elementos sob a sua supervisão direta;

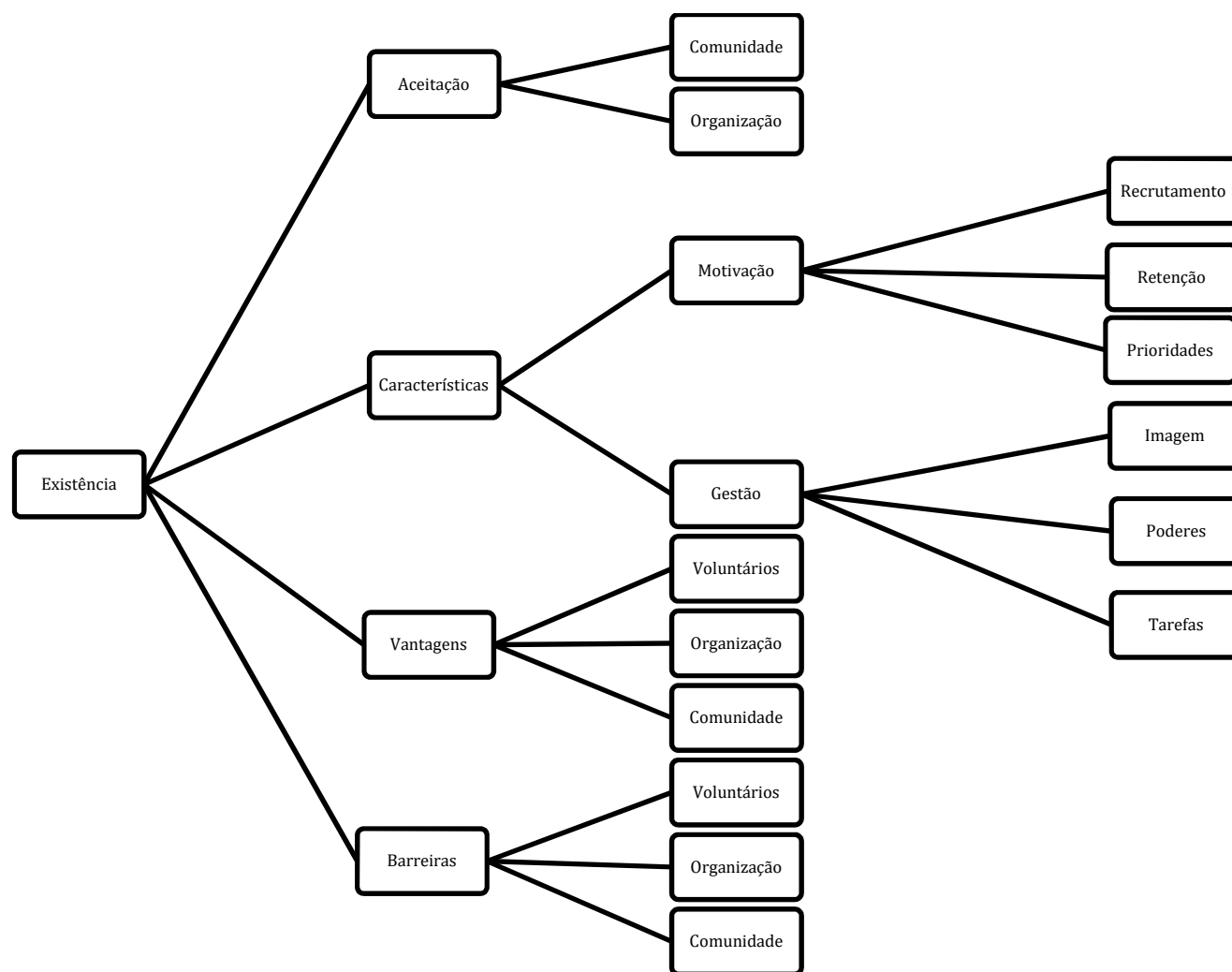
Antes de serem abordadas as questões será necessário efetuar um enquadramento prévio sobre os programas de voluntariado policial abordados, de modo a que os participantes tenham a noção exata daquilo que está em discussão. O primeiro grupo será constituído por pessoas com mais de 18 anos que estejam no momento da entrevista a estudar a tempo inteiro, de forma aleatória e consoante a disponibilidade destas. Assim serão apresentadas as questões a potenciais candidatos ao programa de voluntariado. Nos programas analisados verificou-se que foram elencadas várias vantagens na adesão a um programa de voluntariado policial para os estudantes, nomeadamente o facto de estes poderem enriquecer o seu currículo, contactar com possíveis empregadores e tomar uma decisão mais informada e consciente sobre as suas escolhas profissionais futuras, sendo este um fator motivacional acrescido que poderá tornar este grupo mais propenso a aderir ao programa. Além do mais este grupo constituiu-se inevitavelmente por cidadãos que de uma forma ou de outra poderão usufruir do serviço prestado pelos voluntários, caso um programa de voluntariado policial fosse implementado em Portugal. Deste modo, pretende-se concomitantemente utilizar este grupo para aferir o grau de aceitação que a comunidade poderia ter em relação ao voluntariado nas forças de segurança.

O segundo grupo será constituído por profissionais das forças de segurança no ativo, selecionados de forma aleatória, que exerçam funções de execução. Independentemente das funções concretas que possam exercer, sejam elas de patrulhamento, investigação criminal, intervenção, policiamento comunitário ou administrativas. Estes profissionais serão aqueles com os quais os voluntários prestariam o seu serviço diariamente. Pretende-se de igual modo aferir em que medida este grupo aceitaria trabalhar lado a lado com civis.

Por último, o terceiro grupo seria constituído por profissionais das forças de segurança que exercem funções de supervisão direta sobre os executantes, selecionados de forma aleatória, independentemente do serviço concreto que tenham de supervisionar. Deste modo será possível aferir quais as possíveis vantagens e desvantagens da implementação do programa de voluntariado e quais os desafios que os voluntários iriam ter de ultrapassar para se integrarem plenamente no serviço. Também será efetuado um enquadramento prévio sobre os programas de voluntariado policial abordados de modo a que a sessão seja produtiva. Será ainda questionado o nível de aceitação, bem como as eventuais restrições que os voluntários deveriam ter no acesso a informação privilegiada ou a locais de acesso reservado.

As perguntas a efetuar serão efetuadas segundo a lógica do esquema seguinte

Figura 2 Esquema de Perguntas



Fonte: Elaboração própria

Em cada focus group, ao ser iniciada a discussão, em primeiro lugar é necessário compreender se a existência de um programa de voluntariado policial é uma ideia que se afigura viável segundo a perspectiva dos participantes de cada grupo. Neste primeiro ponto pretende-se registar as ideias apresentadas pelos vários elementos de cada grupo e os argumentos favoráveis e desfavoráveis apresentados.

Aprofundando a discussão, é debatido o grau de aceitação que um programa de voluntariado policial teria por parte da comunidade e por parte dos elementos das forças policiais, para compreender de que modo determinados fatores culturais e organizacionais poderiam influenciar o sucesso do programa. Depois serão abordadas as características que o programa de voluntariado policial deveria ter, começando pela dimensão motivação, analisando as medidas necessárias para tornar o recrutamento atrativo e as características que o programa deveria ter para manter os voluntários motivados e aumentar a taxa de retenção. Também se pretende debater a que grupos demográficos deveria ser dada prioridade no recrutamento.

De seguida abordam-se questões relativas à gestão do programa de voluntariado policial. É debatida a imagem pública dos voluntários, o fardamento e outras formas de identificação, os poderes legais que poderiam ou deveriam ser conferidos aos voluntários e as tarefas que estes poderiam desempenhar.

Por fim são abordadas as vantagens de um programa de voluntariado policial para os voluntários, para a organização e para a comunidade e as eventuais barreiras que poderiam surgir à implementação de um programa de voluntariado policial em Portugal.

As questões a efetuar são as apresentadas na seguinte tabela:

Tabela 2 Questões a efetuar

Dimensão	Sub dimensão	Questão	Grupo	Bibliografia
Existência/Aceitação	Comunidade	Concorda com o emprego de voluntários na atividade policial?	Estudantes Executantes Supervisores	Millie & Wells, 2019; Kang,2020
Existência/Características	Gestão/Poderes	Os voluntários deveriam ter os mesmos poderes dos polícias?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Callender et al., 2019; Millie, 2016; Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019); Uhnnoo & Hansen Löfstrand, 2018
Existência/Características	Gestão/Poderes	Deveria existir um número mínimo de horas semanal que o voluntário deveria dar para participar no programa?	Supervisores	Wolf & Bryer, 2020
Existência/Características	Motivação/Recrutamento	Qual a idade mínima e máxima que deveria ser estabelecida para alguém aderir ao programa de voluntariado?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Callender et al., 2019; Millie, 2016; Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019); Uhnnoo & Hansen Löfstrand, 2018

Existência/Características	Motivação/Prioridades	No recrutamento deveria ser dada prioridade aos estudantes? A que outros grupos deveria ser dada prioridade?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016;
Existência/Características	Motivação/Recrutamento	O que poderia motivar alguém a aderir a um programa de voluntariado policial?	Estudantes Executantes Supervisores	Pepper, 2015; Volunteers in Police Service, 2009
Existência/Características	Gestão/Tarefas	No período de formação quais as matérias que deveriam ser ministradas aos voluntários?	Supervisores	Dobrin et al., 2019; Wolf & Bryer, 2020
Existência/Características	Gestão/Imagem	Que tipo de identificação deveriam os voluntários possuir durante a prestação do serviço? Uniformes? Coletes? Outro tipo?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Callender et al., 2019; Millie, 2016; Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019); Uhnnoo & Hansen Löfstrand, 2018
Existência/Características	Gestão/Tarefas	Quais as tarefas que os voluntários poderiam desempenhar?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Callender et al., 2019; Millie, 2016; Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019); Uhnnoo & Hansen Löfstrand, 2018
Existência/Características	Gestão/Tarefas	Deveria ser dada prioridade às tarefas administrativas ou às tarefas de âmbito operacional?	Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020; Callender et al., 2019; Millie, 2016; Van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019); Uhnnoo & Hansen Löfstrand, 2018

Existência/Características	Gestão/Tarefas	Considera que existem áreas de intervenção mais propícias ao emprego de voluntários? Poderia a segurança de zonas turísticas ser uma delas?	Estudantes Executantes Supervisores	Wolf & Bryer, 2020
Existência/Vantagens	Comunidade	As ações de sensibilização ministradas por voluntários com os quais o público-alvo se poderia identificar teriam impacto diferenciado comparativamente com serem ministradas por polícias?	Executantes Supervisores	Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018
Existência/Características	Motivação/Retenção	Quais as tarefas que esperava desempenhar ao aderir a um programa de voluntariado policial?	Estudantes	Millie & Wells, 2019
Existência/Vantagens	Motivação/Retenção	Julga que teria mais facilidade em trabalhar na área da justiça ou da segurança depois de frequentar um programa de voluntariado na polícia?	Estudantes	Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016
Existência/Vantagens	Voluntários	Considera que estes programas de voluntariado poderão ser benéficos para a empregabilidade dos voluntários?	Estudantes	Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016
Existência/Vantagens	Voluntários	Julga que a frequência de um programa de voluntariado seria uma vantagem em termos de currículo?	Estudantes	Dobrin, 2017;
Existência/Vantagens	Comunidade	Em que situações a presença de voluntários poderia contribuir para o aumento do sentimento de segurança?	Estudantes	Doyle et al., 2016

Existência/Vantagens	Organização	Quais os conhecimentos e competências que os voluntários deveriam possuir que seriam mais úteis à instituição?	Executantes Supervisores	Dobrin, 2017;
Existência/Barreiras	Comunidade	Confiaria num voluntário para solucionar um problema de segurança com o qual se visse confrontado?	Estudantes	Doyle et al., 2016
Existência/Barreiras	Organização	Sentiria confiança em trabalhar lado a lado com um voluntário?	Executantes Supervisores	Van Steden & Mehlbaum, 2019; Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018
Existência/Barreiras	Voluntários	De que forma poderia ser restringido o acesso a informação privilegiada aos voluntários?	Supervisores	Van Steden & Mehlbaum, 2019; Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018

Fonte: Elaboração Própria

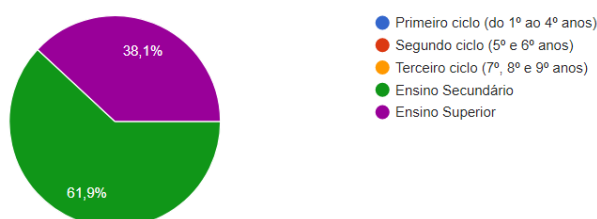
4. Análise de resultados

No total foram realizados seis focus group, dois por cada categoria selecionada. As sessões focus group tiveram a duração de aproximadamente 29 minutos para os grupos de executantes, 17 minutos para o grupo de supervisores e entre 33 e 38 minutos para o grupo dos estudantes. As sessões decorreram on-line para os grupos de estudantes para o Grupo 1 Executantes, sendo as restantes presenciais. Verificou-se uma menor participação por parte dos grupos de supervisores, sendo os grupos de estudantes os mais participativos. A composição dos grupos pode ser analisada na tabela 3, sendo que se verificou uma manifesta dificuldade em recrutar participantes junto dos profissionais, mostrando-se estes relutantes em participar num estudo desta natureza, fosse por motivos de agenda ou alegando indisponibilidade de outra ordem.

4.1 Caracterização demográfica da amostra

A idade dos participantes está compreendida entre os 21 e os 52 anos, sendo todos naturais de Portugal à exceção de um participante natural de França. Os participantes são residentes nos concelhos de Felgueiras, Amarante, Lousada, Matosinhos, Póvoa de Varzim, Vila do Conde e um participante é residente na Polónia e outro na Suíça. Nas figuras 3 e 4 podemos analisar o grau de instrução e o género dos participantes da nossa amostra.

Figura 3 Grau de Instrução dos Participantes



Fonte: Elaboração Própria

Figura 4 Género dos Participantes

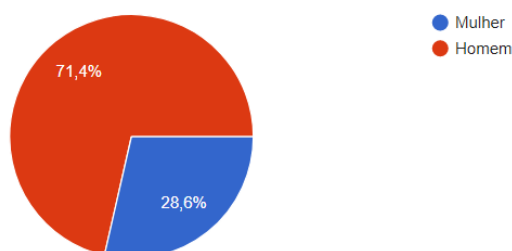


Tabela 3 Codificação de Participantes

Grupo1	Grupo2	Grupo1	Grupo2	Grupo1	Grupo2
Executantes	Executantes	Supervisores	Supervisores	Estudantes	Estudantes
EX1	EX5	SUP1	SUP5	ES1	ES6
EX2	EX6	SUP2	SUP6	ES2	ES7
EX3	EX7	SUP3	SUP7	ES3	ES8
EX4		SUP4		ES4	ES9
				ES5	ES10
4	3	4	3	5	5
Participantes	Participantes	Participantes	Participantes	Participantes	Participantes

4.2 Aceitação

Através da pergunta “*Concorda com a utilização/colocação/uso de voluntários na atividade policial?*” pretende-se verificar se existe aceitação por parte da comunidade e dos profissionais relativamente à implementação de um programa de voluntariado nas forças de segurança. Analisando as respostas a esta pergunta conseguiu-se verificar que todos os participantes, responderam afirmativamente a esta questão à exceção de um”. Existiram várias respostas curtas como “*sim*” ou “*sim concordo*” verificando-se que os programas de voluntariado policial se apresentam como uma conceção nova sobre a qual os participantes dos focus group pouco tinham refletido. Foi possível observar que alguns participantes reformulavam a sua perspetiva sobre a temática em fases mais avançadas da sessão, transpondo a ideia de que foram formando a sua opinião à medida que a conversa ia avançando. Verifica-se também que são colocadas várias condições para que o voluntariado nas forças de segurança possa existir, entre elas o tipo de tarefas que são atribuídas aos voluntários “*Sim, claro que estou à espera que as funções sejam adequadas obviamente, mas isso acho que faz sentido para todas as pessoas envolvidas*” (ES2); “*Sim, eu partilho da opinião, só em funções específicas, são coisas que têm de ter alguma formação também e têm outro tipo de responsabilidade*” (ES6) ; “*Mesma lógica quer dizer, não se pode pedir a um voluntário que exerça o uso da força por exemplo, não faz sentido que isso aconteça sem o devido treino, do ponto de vista administrativo claro que concordo e numa lógica de relações públicas faz todo o sentido, porém lá está a utilização da força e a imposição de leis, discordo*” (ES9) ; “*Eu tenho só uma opinião relativamente a este voluntariado feito na polícia, acho que faz sentido em algumas funções*” (ES8) ; “*Depende do*

Os argumentos apresentados pelos participantes vão de encontro à necessidade da definição prévia do contributo que é expectável por parte dos voluntários (Millie & Wells, 2019).

Foi possível constatar que ideia de voluntariado prestado no setor público pode causar alguma desconfiança uma vez que este está associado normalmente às organizações sem fins lucrativos (Kang,2020). Este apresenta-se como um desafio à implementação de programas de voluntariado no setor público existindo a necessidade de gerir a relação entre os funcionários públicos e os voluntários e, tal como referido anteriormente, deve prevenir conflitos (Dover, 2010). Verificou-se que os participantes salientaram a necessidade de existir uma seleção prévia dos voluntários através de uma série de testes, tal como referido anteriormente (Uhnöo & Hansen Löfstrand 2018). Os participantes consideram que os voluntários deveriam ser direcionados apenas para tarefas específicas, o que deverá ser tido em consideração na construção de um programa de voluntariado policial para que este seja bem-sucedido, o qual deverá conter uma descrição pormenorizada das tarefas a executar pelos voluntários bem como uma explicação sobre o que a organização pretende obter dos voluntários. A mesma preocupação foi identificada em vários programas de intervenção, apresentados anteriormente (Volunteers in Police Service, 2009). De salientar que as instituições possuem a capacidade de exercer um elevado grau de controlo no recrutamento, formação e trabalho desenvolvido pelos voluntários (Cuthill & Warburton, 2005).

diferente caracterizado
 acompanhamento atendimento
 casos sempre pensado toca antigamente
 arrumar opinião complicada específicas devidamente
 contaram ajudar certos preparadas alguns nenhum
 população áreas voluntariado situações armazém
 apenas lidar administrativo aconteça
 requerem acarreta curso alta digo riscos criança
 analisado disse bomboieiros civil
 tiver alguma funções trabalho pessoas arroz
 bruto lógica formação polícia concordo ajuda nunca
 carro música vejo entendo viável
 tarefas problema voluntário cozinha
 delegar apta banda serviço sentido seleção algum públicas
 cantina ponto difícil vista comunidade
 avaliação abordagens atividade depende prestar darem
 dentro habilidades relacionamento exatamente bastantes
 responsabilidade determinadas sejam automático
 cinotécnica psicologicamente beneficiar dinheiro
 contratempo cívismo delicadas

42

Através da observação da nuvem de palavras elaborada, com recurso às respostas de todos os participantes a esta questão, constata-se as palavras mais associadas pelos participantes ao voluntariado nas forças de segurança, são “administrativo, formação, sentido, seleção, depende, funções, preparadas, áreas, situações, curso, relacionamento”, corroborando a existência de determinadas condições, como a seleção, o recrutamento e o trabalho a realizar como muito importantes para a aceitação deste tipo de programas, quer pela comunidade, quer pelos profissionais. Os participantes de todos os grupos mostraram-se recetivos à ideia do voluntariado, apresentando sublinhando as condições nas quais este deve ser implementado, demonstrando assim a necessidade de definir concretamente qual é o contributo que pretende extrair dos voluntários bem como as suas expectativas, de forma a tornar a experiência positiva para a instituição e enriquecedora para os voluntários, tal como previamente identificado na revisão da literatura (Millie & Wells, 2019).

4.3 Poderes

Através da pergunta “*Os voluntários deveriam ter os mesmos poderes dos polícias?*” pretende-se verificar quais os poderes que os voluntários deveriam ter, tanto na perspetiva da comunidade e por consequência dos potenciais voluntários, como na perspetiva dos profissionais. Analisando as respostas a esta pergunta, de um modo geral os participantes referem que os poderes dos voluntários deveriam ser sempre menores do que os dos profissionais, sendo o Grupo 2 estudantes unânime em apresentar uma resposta negativa a esta questão. O Grupo 1 Estudantes foi aquele onde se verificou maior divisão em relação a esta temática com respostas como “*Não, acho que deviam ter poderes mais reduzidos porque suponho que as funções também devem ser mais reduzidas, são pessoas que não tiveram o mesmo treino, não têm a mesma experiência etc. do que os polícias efetivos*” (ES3); a defender a existência de poderes reduzidos e respostas como “*Na minha opinião acho que vai depender do treino que é dado, ou seja se eles tivessem um treino ou uma formação que fosse equivalente, até diria que sim, na prática só estariam a fazer esse trabalho em part-time mas têm a mesma formação*” (ES4); “*Acho que isso também depende um bocado do Estado, quanto é que o Estado também liberta de montante, quanto é que custa o treino de um polícia, quanto é que envolve, todos os formadores, a esquadra, as fardas tudo isso tem um custo ao Estado, assim como os voluntários neste caso também têm um custo ao Estado*” (ES1) a defender a possibilidade de serem atribuídos poderes mais alargados em função da qualidade do treino ministrado aos voluntários e do montante disponibilizado para esse efeito. Por último os participantes deste grupo levantam ainda uma questão interessante no que concerne aos poderes a atribuir aos voluntários que está diretamente ligada à matriz cultural do país e à forma como a sociedade portuguesa encara as figuras de autoridade, “*Mesmo na questão de se dar ao respeito, que tipo de respeito é que a comunidade lhe atribui. Nós sabemos que os polícias em Portugal pelo menos não são respeitados nem são considerados como uma super figura de autoridade e de respeito, infelizmente, porque na verdade são, então o que fará se existissem voluntários, as pessoas podiam não os levar a sério*” (ES1). Através destas respostas os participantes evidenciam dúvidas quanto à viabilidade da existência de voluntários nas forças de segurança caso os seus poderes fossem menores, podendo não ser encarados com a

consideração devida da comunidade se desempenhassem determinadas funções que envolvessem o contacto o cidadão.

Do lado dos profissionais, os executantes consideram de uma forma geral que os voluntários não deveriam ter os mesmos poderes dos profissionais, não pondo de parte a atribuição de alguns poderes “*não deveria ter grandes poderes*” (EX1). É apresentado também algum ceticismo e demonstrado algum receio quanto à atribuição de poderes aos voluntários e aos possíveis efeitos negativos que poderiam trazer para a instituição “*Se lhe for atribuído poder pode fazer. Podem é fazer ou não um bom serviço, podem ou não denegrir a imagem daquela instituição, o que é certo é que se lhes atribuírem o poder podem*” (EX2) e ainda o receio de que os voluntários podem de alguma forma tornar irrelevante o papel dos profissionais “*Vamos chegar à conclusão que não servimos para nada*” (EX1). O Grupo 2 Executantes também é unânime em considerar que os voluntários não deveriam ter os mesmos poderes do que os profissionais, na medida em que não detêm formação nem experiência suficiente para tal, “*Não. Deviam ter o mesmo poder que qualquer cidadão tem. O poder de proceder a uma detenção, poder de exercer o uso da força se isso se proporcionasse na medida da ocorrência. Qualquer cidadão pode proceder à detenção de uma pessoa, qualquer cidadão pode usar da força, agora a nível dos poderes, tomada de decisão não porque não tem qualquer formação*” (EX5); É questionada ainda a disponibilidade que os voluntários teriam para obter a formação no sentido de lhes serem atribuídos mais poderes “*eu não estou a ver o pessoal a vir para aqui enriquecer currículo e vir prestar serviço de voluntariado e estar a ser submetido a testes e a provas, a ter de conhecer o código penal e o código de processo penal de trás para frente e de frente para trás ao ponto de ter esses poderes*” (EX6).

Ao nível dos supervisores de ambos os grupos, as respostas dos participantes vão todas no sentido de não serem atribuídos poderes semelhantes aos dos profissionais “*Poderes limitados... Um órgão de polícia criminal deveria ter sempre mais poderes*” (SUP3); “*Pela parte legal nunca poderia ter os mesmos poderes, não estão empossados para isso*” (SUP2); “*Até os estagiários não têm os mesmos poderes, nem os civis que trabalham connosco tem as mesmas competências*” (SUP1). Surge, contudo, uma resposta em tudo semelhante à de um participante do Grupo 1 Executantes, que sugeriu que os voluntários poderiam ter poderes semelhantes aos dos seguranças privados “*em eventos desportivos como no policiamento do futebol, também era capaz de ser importante ter mais alguns poderes*” (SUP6). Tal como os programas de voluntariado policial são variados os poderes legais conferidos também o são (Kang, 2020), verificando-se uma tendência dos participantes para que estes poderes não sejam iguais aos dos polícias, o que poderia, contudo por em causa a eficácia da sua atuação em determinados contextos, fruto dos desafios apresentados pela sociedade.

Do lado dos profissionais as opiniões dos participantes são bastante diversificadas. A nível do Grupo 1 Executantes, *“Não devia ter idade”* (EX4); *“O mínimo 18 anos. O máximo sem limite”* (EX3); *“Com oitenta anos vai ter debilidades físicas, mas se estiver bem a nível mental poderia ajudar”* (EX4); *“Desde que esteja física e psicologicamente apto está tudo bem”* (EX3). No Grupo 2 Executantes inicialmente os participantes consideram que a idade dos voluntários deveria enquadrar-se na idade dos profissionais como se verifica através da resposta *“Se a instituição admite pessoas com dezoito anos para fazer a formação, também deveria admitir para o voluntariado”* (EX5). O voluntariado também é encarado por um dos participantes como uma forma de os voluntários descobrirem a sua vocação profissional *“dezoito anos se calhar já não tinha concorrido porque já tinha percebido que era uma coisa que não gostava”* (EX5), no que concerne à idade máxima a estabelecer neste grupo a tendência é que seja estabelecida a idade da reforma *“Reformados a ajudar acho que não”* (EX7), sendo que um participante vê vantagens em recrutar voluntários que já estejam na idade da reforma desde que o serviço por estes prestado seja adaptado à sua condição *“Reformados são aqueles que até têm mais disponibilidade para prestar voluntariado”* (EX5).

Do lado dos supervisores a idade mínima de 18 anos a estabelecer no recrutamento dos voluntários é consensual para os participantes, havendo só um participante que admite os 16 anos como idade mínima *“não vejo problema nenhum de eles terem 16 anos há tarefas que eles podem desempenhar”* (SUP1). Da mesma forma também é consensual que não deveria ser estabelecida uma idade máxima no recrutamento dos voluntários como se pode observar pelas respostas *“Mínima se calhar 18 anos, máxima acho que não havia problema”* (SUP3); *“Seria uma boa forma até de empenhar os policias reformados”* (SUP1).

4.5 Gestão – Horários

Através da questão *“Deveria existir um número mínimo de horas semanal que o voluntário deveria dar para participar no programa?”* efetuada ao Grupo 1 e 2 de Supervisores pretende-se analisar se seria benéfico para o programa de voluntariado existir um número mínimo de tempo que os voluntários deveriam despende a prestar serviço. As repostas dos participantes a esta questão são muito diversificadas, no Grupo 1 Supervisores surgiram quatro ideias relativas a esta questão. A primeira é a de que o número mínimo de horas a estabelecer no programa de voluntariado dependeria da adesão de voluntários, existindo voluntários suficientes não seria necessário estabelecer um número mínimo de horas. A segunda ideia é a de que o número de mínimo de horas a estabelecer estaria dependente da tarefa a executar e a terceira ideia é a de que o número mínimo de horas a estabelecer deveria ser acordado com o próprio voluntário à semelhança dos estágios profissionais.

No Grupo 2 Supervisores os participantes apresentam também ideias diversas. A primeira reação à pergunta foi a de que o horário a praticar pelos voluntários deveria ser livre e consoante a conveniência do voluntário. Surgiu também a ideia de que ao estabelecer um horário muito restritivo poderia provocar algum cansaço no voluntário, *“Se for muito tempo quase que o voluntário fica profissional, além disso acaba por entrar a questão do cansaço e pode perder*

um pouco o discernimento necessário” (SUP5), sendo que o grupo conclui *“Uma hora era pouco, mas uma tarde ou uma manhã talvez, fazer uma patrulha completa por exemplo”* (SUP7) e *“Umas seis horas ao fim de semana”* (SUP6).

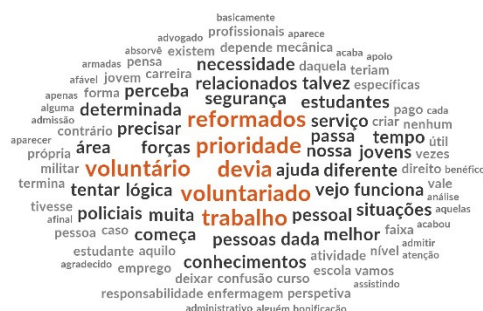
4.6 Recrutamento- Prioridades

Através da questão “No recrutamento deveria ser dada prioridade aos estudantes? A que outros grupos deveria ser dada prioridade?” pretende-se aferir se deveriam existir grupos prioritários no recrutamento de voluntários. No Grupo 1 Executantes os participantes referem que seria vantajoso recrutar estudantes e acrescentam ainda o grupo dos magistrados e dos profissionais da segurança privada como grupos a quem se deveria dar prioridade, *“Deveria ser dada prioridade aos magistrados para verem o nosso lado”* (EX2) e *“Se calhar os profissionais da segurança privada. Seria útil para eles e para nós.”* (EX4). No Grupo 2 Executantes a resposta a esta questão é positiva, sendo que um dos participantes compara o voluntariado nas forças de segurança com o serviço militar na medida em que permite preparar melhor um candidato para um eventual ingresso como profissional *“Na minha perspetiva quem presta serviço militar e vem para as forças de segurança tem mais possibilidades de vingar... Quem termina o 12º ano com 18 anos ainda não tem o discernimento suficiente para ingressar numa carreira, porque em primeiro lugar não sabem o que é uma força de segurança, e a maior parte vem para aqui com vícios. Por isso não é bom entrar diretamente, se calhar o voluntariado seria uma boa passagem”* (EX6). Outro participante refere que deveria ser dada prioridade aos estudantes de direito para adquirirem uma perspetiva diferente das forças de segurança quando exercerem a sua profissão mais tarde *“Quem já tivesse passado por isto e vivesse determinadas situações, mesmo sem ter os poderes policiais, se calhar ia fazer uma análise diferente daquelas que fazem agora”* (EX5). De facto, os voluntários podem se constituir como uma base importante de recrutamento para cargos remunerados a tempo inteiro, uma vez que já tem conhecimento sobre a atividade desenvolvida pela instituição (Dobrin, 2017). O participante EX5 aborda esta questão no sentido de que o voluntário aumente as suas competências para exercer, com mais qualidade, um trabalho diretamente relacionado com a atividade policial, adquirindo uma perspetiva diferente. Tal acontece em outros países nos quais alguns estudantes universitários com aspirações a exercer funções na área da justiça e segurança exercem voluntariado na polícia para aprender mais sobre a atividade policial (Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016). Esta situação enquadra-se em certa medida na função da compreensão associada ao voluntariado, através da qual o voluntário através da sua atividade tem oportunidade de aprender novas competências e colocá-las em prática (Houle et al., 2005, Cnaan et al., 1996).

No Grupo 1 Supervisores surge uma resposta negativa a esta questão, sendo que os restantes participantes referem que deveria ser dada prioridade aos estudantes de áreas relacionadas com a atividade policial *“criminologia por exemplo que é um curso que em Portugal não tem muita saída e eles querem vir para aqui”* (SUP1) acrescentando ainda que a prioridade no recrutamento deveria ser estabelecida consoante as funções a desempenhar *“A prioridade deverá estar relacionada com aquilo que eles vão desempenhar”* (SUP3).

Em ambos os grupos de estudantes a ideia transmitida ao longo das sessões é a de que não deveria ser estabelecida qualquer prioridade. No Grupo 1 Estudantes os participantes de forma geral afirmam que o estabelecimento de prioridades contraria a própria essência do voluntariado “*Acho que passa uma imagem errada. Se é voluntario é do tipo estamos a precisar de ajuda e não estamos a precisar de ajuda de umas pessoas específicas, estamos a precisar de ajuda ponto*” (ES3).

Figura 7 Análise da Dimensão Prioridades



Analisando a nuvem de palavras verifica-se que a palavra “estudante” não surge no grupo das mais destacadas ao contrário da palavra “reformados” não aparentando existir uma tendência significativa para o estabelecimento de prioridade no recrutamento aos estudantes. Sendo que as características de cada organização pública vão influenciar o recrutamento dos potenciais

voluntários, sendo que existe grande probabilidade de estes se voluntariarem se determinada qualificação que possuem for expressamente requisitada pela organização e os potenciais voluntários não irão concorrer para funções que não desejam desempenhar (Volunteers in Police Service, 2009). Desta forma, a necessidade de estabelecer prioridades não se afigura como pertinente, uma vez que as próprias funções e as competências necessárias para as desenvolver vão por si atrair as pessoas mais adequadas a aderirem ao programa específico. Embora certos programas de voluntariado policial estabeleçam uma preferência por estudantes universitários, que podem ao mesmo tempo que enriquecem o seu currículo, ajudar a comunidade onde estão inseridos (Police Support Volunteers - Voluntary Policing Roles, 2020), tal não foi a tendência demonstrada pelos participantes nos focus group realizados.

4.7 Recrutamento- Motivação

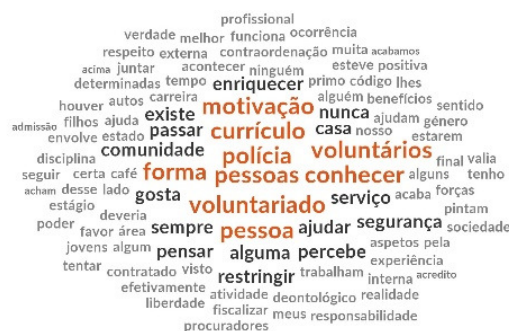
Através da questão “O que poderia motivar alguém a aderir a um programa de voluntariado policial?” pretende-se aferir as motivações dos voluntários. No Grupo 1 Executantes alguns participantes transmitem a ideia de que os voluntários só iriam aderir a um programa de voluntariado nas forças de segurança mediante a existência de uma contrapartida, verificando-se algum ceticismo quanto ao altruísmo dos voluntários, “*Não me parece que queiram só simplesmente ajudar.* (EX3)”; sendo que um dos participantes refere o enriquecimento do currículo como a principal motivação.

No Grupo 2 Executantes o enriquecimento do currículo é apontado como uma grande motivação para a adesão de voluntários ao programa podendo ainda ser atribuídas vagas aos voluntários no ingresso “*atribuindo vagas para ingressar a quem já foi voluntário, desde que esse voluntariado fosse avaliado no final e a pessoa tivesse uma boa nota ou uma boa média*” (EX5). Dada a natureza do trabalho policial, o enriquecimento do currículo seria a principal motivação “*Enriquecer o currículo...Por mais que seja um serviço de voluntariado as pessoas não vão olhar para nós de forma diferente, vão pensar sempre nós estamos aqui para restringir, nós estamos aqui para levantar autos de contraordenação, para fazer detenções e esse serviço nunca é do agrado das pessoas...As pessoas vão se lembrar de quando prendemos o primo ou de quando passamos um auto de contraordenação ao marido*” (EX6). Outros referem ainda a possibilidade de conhecer a instituição e o trabalho policial como fontes de motivação.

Do lado dos supervisores as respostas vão no sentido do enriquecimento curricular “*Colocar uma mais valia no currículo para essa pessoa*” (SUP2) e na possibilidade da existência de uma compensação financeira “*O Estado podia fazer um subsídio de estágio ou de voluntariado pelo menos*” (SUP1) e “*mas a ajuda nas despesas se calhar é uma mais valia para a pessoa andar mais motivada*” (SUP3) o que poderá ser aceitável na medida em que o reembolso de despesas que o voluntário e outras compensações podem aliciar mais pessoas a aderir ao voluntariado (Paine et al., 2010).

No Grupo 1 Estudantes as motivações apontadas são essencialmente a possibilidade do enriquecimento do currículo e a possibilidade de conhecer o funcionamento das forças de segurança “*Eu acho que varia, se houvesse um programa de 3 semanas por exemplo para as pessoas perceberem o que é que se faz porque só com um folheto se calhar não se percebe se existe alguma emoção naquilo*” (ES1); “*Eu falo pela mesma geração que fazemos tudo para ficar bem no currículo e eu acho que efetivamente era uma coisa que ia enriquecer*” (ES5). Esta motivação surge associada a vários programas de voluntariado policial nos quais alguns estudantes universitários exercem voluntariado na polícia para aprender mais sobre a atividade policial e melhorar o seu currículo (Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016).

Figura 8 Análise da Dimensão Motivação



Através da análise da nuvem de palavras verifica-se que as palavras “currículo” e “conhecer” surgem destacadas assim como a palavra “ajudar”, embora com menos destaque, verificando-se que as principais motivações na adesão a um programa de voluntariado policial apontadas pelos participantes serão o enriquecimento do currículo e a possibilidade de obter conhecimento da atividade policial. A componente do o altruísmo e reconhecimento (Ferreira

et al., 2008) e a preocupação com o bem-estar dos outros (Houle et al., 2005, Cnaan et al., 1996) também é apontada pelos participantes, contudo a motivação de enriquecer o currículo e aprender mais sobre a atividade policial (Police Support Volunteers - Voluntary Policing Roles, 2020; Wolf & Bryer, 2020; Millie, 2016) aparenta ser predominante.

4.8 Gestão – Imagem

Através da questão “Que tipo de identificação deveriam os voluntários possuir durante a prestação do serviço? Uniformes? Coletes? Outro tipo?” pretende-se aferir de que forma os voluntários se deveriam apresentar em termos de imagem à comunidade.

No Grupo 1 Executantes o grupo refere que qualquer tipo de identificação seria aceitável, à exceção do uniforme “*Uma identificação qualquer, menos o uniforme*” (EX4). Por oposição os participantes do Grupo 2 Executantes referem que os voluntários poderiam usar o mesmo uniforme desde que este contivesse uma menção de que se tratava de um voluntário “*Podia ter um fardamento igual ao nosso, desde que tivessem alguma coisa que os distinguisse como voluntários*” (EX5); “*Podia ser o mesmo fardamento sem divisas*” (EX7).

No Grupo 1 Supervisores os participantes consideram a existência de uma identificação imprescindível que permitisse a distinção entre profissionais e voluntários imprescindível independentemente da sua forma “*Eu acho que o cidadão tem de identificar claramente quem é a força de segurança e quem é que não é*” (SUP1). O Grupo 2 Supervisores dá respostas no mesmo sentido, ou seja tem de existir uma clara diferenciação entre os profissionais e os voluntários “*Deviam estar identificados claro mas nunca com nada que nós usamos, nada que possa ser confundido com um polícia*” (SUP5) e “*Mesmo para que os civis nunca confundam o voluntário com um agente da autoridade não é*” (SUP6).

No Grupo 1 Estudantes os participantes consideram que a identificação dos voluntários deveria estar concebida de modo a que somente os profissionais conseguissem distinguir os voluntários dos restantes elementos da força de segurança, para que a população mantivesse o mesmo nível de respeito e não discriminasse negativamente o voluntário “*Um exemplo muito bom que não tem muito a ver mas tem a ver é a praxe. A praxe supostamente cria uma autoridade entre os doutores e os caloiros...porque o objetivo era mostrar que somos todos iguais, mesmo que internamente tenhamos todos uma hierarquia e eu sendo do segundo ano não pudesse fazer nada nem chamar à atenção ninguém*” (ES1); “*Sim devia ser igual mas com uma identificação que só os polícias sabiam identificar como voluntário*” (ES4).

No Grupo 2 Estudantes os participantes não têm ideias uniformes no que concerne à identificação, como a não existência de qualquer tipo de identificação “*Nenhuma, exatamente igual a um polícia, se é para ser é para ser a sério, se não nunca vai ser respeitado*” (ES8) passando pela existência de identificação que permita a distinção (...) *é importante que própria população saiba distinguir entre o voluntário e o profissional que tem poder, de facto, poder*

ao voluntariado” (SUP6). De notar que a literatura refere que a formação ministrada aos voluntários tem grande influência na sua atuação (Dobrin et al., 2019).

4.10 Gestão- Tarefas

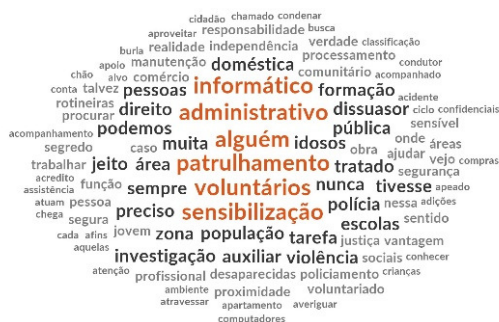
Através da questão “Quais as tarefas que os voluntários poderiam desempenhar?” pretende-se aferir quais as tarefas que os participantes consideram que seriam adequadas para serem executadas por voluntários.

No Grupo 1 Executantes o foco dos participantes foi nas tarefas de sensibilização e auxílio à população mais vulnerável “*Visita aos idosos*” (EX3); “*Na sensibilização*” (EX4); “*No programa escola segura a auxiliar as crianças a atravessar a estrada com as raquetes como fazem lá fora ou a sensibilizar os pais*” (EX2). No Grupo 2 Executantes os participantes referem tarefas administrativas, relacionadas com a informática e o patrulhamento em zonas comerciais, escolas e eventos. Neste grupo um dos participantes exclui totalmente a participação em atividades no âmbito da investigação criminal “*Tudo menos na investigação criminal, porque a maioria dos processos que nós temos estão em segredo de justiça*” (EX6).

No Grupo 1 Supervisores são destacadas as tarefas administrativas, informática, relações públicas, ações de sensibilização e no patrulhamento de proximidade, atuando os voluntários no âmbito da prevenção de possíveis delitos, sendo excluída a área das informações “*À exceção da área das informações, que à partida são dados mais sensíveis, mais confidenciais podem desempenhar qualquer tarefa*” (SUP2). No Grupo 2 Supervisores são destacadas as tarefas de âmbito informático, de sensibilização das populações e de manutenção “*Na parte da informática*” (SUP5); “*Mais na manutenção e sensibilização*” (SUP7).

No Grupo 1 Estudantes os participantes consideram que as tarefas a atribuir aos voluntários devem ser as mais simples “*Para aquelas tarefas mais rotineiras não sei*” (ES3); ou devem ser aproveitadas as competências dos voluntários “*Devem também ser aproveitadas as competências dos voluntários na atribuição de tarefas aproveitar as skills de cada um para a área que ele tem mais jeito*” (ES5). No Grupo 2 Estudantes são destacadas as tarefas de âmbito administrativo, de manutenção e sensibilização da população “*serviço administrativo, mas por exemplo gestão de compras que são necessárias fazer esse tipo de coisas*” (ES8); “*apoio à população, sensibilização*” (ES10).

Figura 10 Análise da Dimensão Tarefas



As palavras “informático”, “administrativo”, “patrulhamento” e “sensibilização” surgem em destaque, transmitindo a ideia de que estas seriam as áreas onde os voluntários poderiam exercer as suas tarefas.

Através da questão “Deveria ser dada prioridade às tarefas administrativas ou às tarefas de âmbito operacional?” pretende-se aferir se os voluntários teriam mais utilidade na componente administrativa ou operacional na perspetiva dos profissionais.

As opiniões dos participantes dividem-se no que concerne a esta questão, sendo que a ideia transmitida pelos vários grupos é de que a natureza das tarefas deveria ser simples, independentemente de estas serem administrativas ou operacionais, *“Ir a um acidente ajudar a tirar medidas já não era mau. Às vezes as pequenas coisas, como um acidente só com danos”* (EX4); *“Pronto poderia ser na parte operacional para ter mais contacto com o cidadão, mas numa perspetiva mais de sensibilização, não tanto na parte da justiça”* (EX6) e *“Na parte administrativa depende do que vão tratar”* (SUP5). Esta ideia vai de encontro ao que acontece em vários programas de voluntariado policial onde os voluntários podem desempenhar tarefas policiais de rotina em locais de grande afluência de pessoas e comércio, desempenhar tarefas de âmbito administrativo, ou participar em atividades que promovam a ligação à comunidade (Dobrin, 2017).

Através da questão “Considera que existem áreas de intervenção mais propícias à utilização/colocação/uso de voluntários? Poderia a segurança de zonas turísticas ser uma delas?” pretende-se aferir se os participantes conseguem pensar numa área de intervenção específica, através de um exemplo, em que o emprego de voluntários seria mais benéfico. Os participantes foram unânimes em considerar que a colocação de voluntários em zonas turísticas seria vantajosa, *“Mas nesse sentido e principalmente em zonas mais turísticas devia haver sempre alguém que desse um apoio aos turistas”* (ES1). Outras áreas apontadas foram as festas, os eventos desportivos e o patrulhamento em florestas *“Nos grandes eventos desportivos também acho que era importante ou até nas festas populares”* (SUP7) e *“Nas festas, por exemplo, voluntários ciganos interagem com essa comunidade e os mantêm mais calmos em algumas situações”* (SUP5) e *“voluntários de mota a andar no meio das florestas e a ajudar as pessoas e prevenir incêndios”* (SUP1).

4.11 Vantagens-Comunidade

Através da questão “As ações de sensibilização ministradas por voluntários com os quais o público-alvo se poderia identificar teriam impacto diferenciado comparativamente com serem ministradas por polícias?” pretende-se aferir se na perspetiva dos profissionais as ações de sensibilização ministradas por voluntários trariam alguma vantagem. Neste caso verifica-se que em todos os grupos os participantes tenderam a responder afirmativamente a esta questão, sendo que os voluntários complementariam as ações ministradas pelos profissionais podendo aumentar a probabilidade de a mensagem a transmitir ser melhor percebida pelo público

alvo como se verifica através das respostas *“Acho que fazer um meio termo, nós falamos da parte legal e procedimentos e depois dar o exemplo dessa pessoa que foi vítima de violência doméstica ou que conseguiu sair da droga, fazer ali um equilíbrio numa sessão acho que seria interessante”* (EX2); *“Eu acho que sim. Desde que fosse um jovem com o qual os outros jovens se identificassem”* (EX6). Esta perceção vai de encontro ao verificado na Suécia com os VP tendo a intervenção destes voluntários através de ações de sensibilização, permitido diminuir a hostilidade dos jovens problemáticos perante a polícia (Uhnöo & Hansen Löfstrand, 2018).

4.12 Motivação-Retenção

Através da questão “Quais as tarefas que esperava desempenhar ao aderir a um programa de voluntariado policial?” pretende-se aferir quais as expectativas dos possíveis voluntários, neste caso os grupos de estudantes, em termos de atividades que gostariam de desenvolver num programa de voluntariado policial. Os participantes não demonstraram ter uma ideia específica do que esperariam fazer, dando primazia a ações de sensibilização e de patrulhamento em zonas turísticas *“Neste caso ações de sensibilização à população. Também depende do período de voluntariado que estamos a falar, se for uma questão sazonal podia ser aquela situação dos turistas, também depende do local”* (ES7) e *“Eu imaginava tipo fazer patrulhas nas zonas turísticas como falamos agora”* (ES3). Um dos participantes também referiu a possibilidade de acompanhar a atividade diária de um profissional e outro de executar tarefas administrativas *“Se calhar ver o dia a dia mais ativo de um agente, ver todos os processos desde que ele começa, na secretária com processos e tudo mais, até ele sair, até ser chamado a uma ocorrência”* (ES1).

Através da questão “Julga que teria mais facilidade em trabalhar na área da justiça ou da segurança depois de frequentar um programa de voluntariado na polícia?” pretende-se aferir se a possibilidade de seguir uma carreira na área da justiça seria facilitada através da frequência de um programa de voluntariado nas forças de segurança na perspetiva dos possíveis voluntários. A resposta a esta questão foi positiva por parte dos participantes que consideram que a experiência obtida no programa de voluntariado seria sempre útil na candidatura a uma carreira na área da segurança ou da justiça. Alguns participantes demonstraram ter uma perspetiva mais pessimista do voluntariado dado o contexto em Portugal como verifica através das respostas *“O voluntariado em Portugal se calhar não é muito valorizado no currículo. Se ele fosse fazer esse voluntariado e era promovido, aí ele ia de certeza, agora fazer só por enriquecer o currículo um juiz ou um procurador não acredito”* (ES8) e *“temos um país em que a mão de obra é muito mal paga, as pessoas trabalham muito para ganhar uns troquinhos, pelo menos a minha visão é essa. Por isso o nosso tempo livre é muito pouco”* (ES10). Estas perspetivas enquadram-se na circunstância de em termos comparativos a percentagem de voluntários em Portugal ser inferior à de outros países europeus, estando este facto associado aos fatores económicos, sociais e políticos que afetaram a oferta e procura de voluntários ao longo do tempo (Chambel & Amaro, 2012).

4.13 Vantagens- Voluntários

Através da questão “Considera que estes programas de voluntariado poderão ser benéficos para a empregabilidade dos voluntários?” pretende-se aferir se o voluntariado poderá ser uma vantagem na empregabilidade dos voluntários segundo a perspetiva dos grupos de estudantes. A resposta a esta questão foi praticamente unânime, tendo os participantes considerado que era benéfico para a empregabilidade dos voluntários, verificando-se um possível incremento na possibilidade encontrar um emprego através do voluntariado (Houle et al., 2005, Cnaan et al., 1996). *“Trabalhou para as forças de segurança mesmo que em regime de voluntariado, é uma mais valia numa entrevista de emprego, certamente é muito mais valorizado do que se não tivesse essa experiência”* (ES10), embora tenham sido levantadas algumas questões no que concerne ao contexto social existente em Portugal e à forma como o voluntariado é encarado *“Eu acho que em Portugal o voluntariado é mais desvalorizado do que noutros países, está mais enraizado na cultura do Reino Unido e imagino que na América, do que em Portugal, os países como os nórdicos, Alemanha e França não tenho mesmo noção”* (ES2); *“Só o facto de haver essa opção, eu acho que em Portugal não há a opção de cresceres no voluntariado, portanto isso também serve para filtrar quem quer estar realmente e quem não quer estar”* (ES1). Esta ideia contraria em certa medida o que acontece em outros países onde o voluntariado tem maior expressão e onde se desenvolvem programas de voluntariado policial, nos quais os voluntários têm uma possibilidade para seguir uma carreira como polícia a tempo inteiro (Strudwick et al., 2019).

Através da questão “Julga que a frequência de um programa de voluntariado seria uma vantagem em termos de currículo?” pretende-se aferir mais uma possível vantagem para os voluntários em aderirem ao programa, tendo todos os participantes respondido que sim.

4.14 Vantagens- Comunidade

Através da questão “Em que situações a presença de voluntários poderia contribuir para o aumento do sentimento de segurança?” pretende-se avaliar em que situações a presença de voluntários se tornaria vantajosa no aumento do sentimento de segurança. No primeiro grupo de estudantes vários participantes responderam em todas as situações, sendo que alguns destacaram o período noturno *“Sim, principalmente de noite, em zonas mais desertas”* (ES1). Sendo o período noturno considerado um momento potencialmente mais perigoso, quer a presença de forças policiais como de voluntários, poderá aumentar, de forma idêntica, o sentimento de segurança (Doyle et al., 2016). No segundo grupo verificou-se uma tendência negativa a esta questão, sendo que alguns participantes consideraram que não faria diferença a presença de voluntários. Outros consideraram que sim, mais uma vez destacando o período noturno, bem como a presença junto da população envelhecida ou a presença no centro de uma cidade *“Talvez no centro de uma cidade e durante a noite”* (ES6); *“o voluntário teria de estar perto da população, neste caso da população envelhecida ou então no centro de uma cidade onde tudo está a acontecer”* (ES10).

4.15 Barreiras-Comunidade

Através da questão “Confiaria num voluntário para solucionar um problema de segurança com o qual se visse confrontado?” pretende-se averiguar se a falta de confiança da comunidade nos voluntários se poderia constituir como uma barreira à implementação de um programa de voluntariado policial em Portugal. Os participantes do Grupo 1 Estudantes responderam afirmativamente a esta questão, considerando que os voluntários teriam forma de rapidamente contactar um profissional caso fosse necessário *“Qualquer coisa pudesse extravasar a ação deles simplesmente chamavam os profissionais e não havia problema nenhum nisso”* (ES1). No Grupo 2 Estudantes as opiniões foram divididas, tendo um participante argumentado que os voluntários não tinham a mesma capacidade nem a mesma autoridade dos profissionais e como tal não confiaria nos voluntários para a resolução de problemas de segurança *“o voluntário não tem a formação profissional do polícia a tempo inteiro logo não podia fazer esse trabalho, ele não tem essa formação logo não me ia sentir seguro a transmitir porque não tem conhecimento da lei como tem uma autoridade, poderia não ser válido uma ordem que ele desse”* (ES8). Outro participante desenvolveu o seu raciocínio no sentido oposto, considerando que confiaria num voluntário partindo do pressuposto que este teria um meio privilegiado de contactar com um profissional *“Se alguém assaltasse a minha casa e a primeira pessoa que eu encontrasse lá fora fosse um voluntário provavelmente seria a ponte entre mim e os profissionais, portanto eu diria que sim”* (ES9).

4.16 Vantagens-Organização

Através da questão “Quais os conhecimentos e competências que os voluntários deveriam possuir que seriam mais úteis à instituição?” pretende-se aferir quais as vantagens que os voluntários poderiam trazer às forças de segurança com base nos seus conhecimentos e competências na perspetiva dos profissionais. As respostas dos participantes foram variadas incluindo conhecimentos em Psicologia, Informática, Primeiros Socorros, Defesa Pessoal, Direito, Educação e Mecânica. Alguns participantes referiram que seriam úteis os conhecimentos em todas as áreas. Parece ser uma clara vantagem para a organização, os vastos conhecimentos que os voluntários possuem pois enriquecem a resposta dada à sociedade (Dobrin, 2017).

4.17 Barreiras- Organização

Através da questão “Sentiria confiança em trabalhar lado a lado com um voluntário?” pretendeu-se aferir em que medida a falta de confiança dos profissionais nos voluntários poderia constituir uma barreira à implementação de um programa de voluntariado policial. Nesta questão os participantes, tendo do grupo de executantes como de supervisores colocaram algumas reservas nesta questão. O nível de confiança dependeria da tarefa a executar, *“Depende da missão. Se for uma missão fácil e o voluntário estiver preparado e com vontade de ajudar é mais fácil de resolver”* (EX4), da duração da ação voluntária, sendo o fator tempo

5. Conclusões

Considerando os resultados obtidos neste trabalho de investigação conclui-se que um programa de voluntariado nas forças de segurança em Portugal seria aceite pela população e pelos profissionais, sendo o voluntariado percecionado genericamente como algo benéfico para a comunidade. Embora possa causar alguma relutância quando direcionado para uma área sensível como é a da segurança das pessoas, o voluntariado parece ser bem aceite, desde que o espectro de atuação dos voluntários esteja devidamente delimitado e que estes reúnam determinadas características que lhes permitam trabalhar lado a lado com as forças de segurança. Assim, a aceitação estará sempre condicionada à forma como os voluntários são selecionados e às tarefas que lhes são confiadas. De seguida apresentam-se as principais características para este potencial programa de voluntariado nas forças de segurança.

O programa de voluntariado deverá reunir determinadas características. Em primeiro lugar o recrutamento dos voluntários deverá ser aberto a toda a população, não sendo direcionado para nenhuma faixa demográfica em particular. Assim não deverá ser estabelecida qualquer prioridade no recrutamento, sendo expectável que determinado perfil de voluntário se irá candidatar para desempenhar uma determinada função que considere adequada para si e em consonância com os seus objetivos, não sendo de excluir a possibilidade de criar tarefas adaptadas às capacidades físicas e intelectuais dos possíveis voluntários, tornado assim o programa de voluntariado mais inclusivo e não desperdiçando todo o potencial auxílio. De um modo geral, as tarefas a atribuir aos voluntários deverão recair na realização de ações de sensibilização, na execução de tarefas administrativas simples, na execução de tarefas de manutenção de instalações e equipamentos e na execução de policiamento direcionado para a proximidade junto das populações, sendo excluídas atividades que envolvem informação sigilosa, tais como investigação criminal, ou que impliquem uma alta probabilidade de utilização da força, como a intervenção ou a resolução de ocorrências. A ação dos voluntários deverá ser dirigida para locais específicos, sejam eles os centros das zonas urbanas, as zonas turísticas ou as florestas e também para determinados eventos, sejam eles de cariz cultural ou desportivo. As ações de sensibilização nas quais os voluntários participem, deverão ser dirigidas a um público alvo que se consiga identificar com os voluntários que participam na ação, de modo a que a mensagem seja assimilada com mais facilidade. Os poderes legais dos voluntários deverão ser os mesmos dos restantes cidadãos, uma vez que estes afiguram-se suficientes para o cumprimento das suas tarefas. Os voluntários deverão ser maiores de idade para poderem aderir plenamente ao programa. A possibilidade de recrutar participantes menores não deverá ser excluída, desde que o programa específico para as idades mais precoces vise dar a conhecer a atividade policial, numa perspetiva educativa. Não deverá ser estabelecido qualquer limite à idade dos voluntários, estando o recrutamento condicionado à condição física e intelectual do voluntário no momento da candidatura. O horário a estabelecer para o programa de voluntariado deverá ser altamente flexível e adequado à disponibilidade dos voluntários, sendo que o período de tempo dedicado ao voluntariado não deverá ser demasiado curto, sob pena de comprometer os objetivos estabelecidos para cada tarefa. Os voluntários no exercício das suas funções deverão estar na posse de uma identificação visível que permita aos cidadãos identificar a sua condição, sendo que quando mais distinta a imagem dos voluntários for da dos

profissionais, menor será a percepção de autoridade por parte da comunidade. Deverá ainda ser ministrada formação aos voluntários sobre a forma como a força de segurança está organizada e como os seus elementos se relacionam para que este fique enquadrado no seu papel. Deverá ainda existir formação específica orientada para as tarefas a desempenhar. Matérias demasiado complexas ou formação com um nível de exigência demasiado elevado poderão afastar alguns possíveis voluntários.

As vantagens de um programa de voluntariado nas forças de segurança são várias. Para os voluntários o enriquecimento curricular afigura-se como a vantagem predominante. O conhecimento in loco do trabalho das forças de segurança e a experiência acumulada serão uma mais valia na candidatura a possíveis empregos que estejam relacionados com a área da segurança e da justiça. Poderá ainda funcionar como um atestado de carácter do voluntário, revelando que este é um cidadão que tem gosto pela disciplina e pela ordem, o que será uma vantagem na perspetiva de um possível empregador. Comum a outros programas de voluntariado, a oportunidade de ajudar o próximo representa também uma vantagem para os voluntários. Para a comunidade, e de acordo com os participantes nos nossos focus group, um programa de voluntariado nas forças de segurança apresenta-se como uma vantagem na medida em que este poderia contribuir para o aumento do sentimento de segurança das populações, sendo que os voluntários se constituíam como um elemento de apoio imediato no decorrer das suas ações de patrulhamento, desde que lhes fossem atribuídos meios de comunicação privilegiados com os profissionais. Os voluntários poderão ainda transmitir com maior facilidade a mensagem e os conselhos das polícias nas ações de sensibilização, chegando ao público alvo com mais eficácia e quiçá transformando o seu comportamento. Para as forças de segurança, um programa de voluntariado também se constituiria como uma vantagem na medida em que os conhecimentos e skills dos voluntários, seriam colocados ao serviço dos profissionais e da segurança, sendo que praticamente todas as áreas do conhecimento seriam úteis. No patrulhamento o apoio dos voluntários seria vantajoso, uma vez que cada voluntário se constituiria como mais um elemento que poderia coadjuvar as polícias, na resolução dos problemas que fossem surgindo.

Algumas barreiras surgiriam com a implementação de um programa de voluntariado nas forças de segurança. A confiança entre profissionais e voluntários não surgiria no imediato, sendo o fator tempo primordial para a consolidação desse sentimento, no entanto tal poderia ser mitigado através de uma seleção rigorosa dos voluntários e da afetação dos voluntários a um local específico de modo a interagirem sempre com os mesmos profissionais. A atribuição de um perfil informático limitado aos voluntários seria também essencial, bem como a interdição de espaços físicos e a criação de corredores de circulação. Existe ainda a possibilidade de alguns cidadãos poderem não encarar os voluntários com o respeito expectável, ou até com falta de cortesia, pelo que será de todo desejável que quando em ações que impliquem contacto com a população, os voluntários se façam acompanhar permanentemente por profissionais, pelo menos nas fases iniciais do programa de voluntariado.

Bibliografia

- Acocella, I. (2012). The focus groups in social research: Advantages and disadvantages. *Quality & Quantity*, 46(4), 1125–1136. <https://doi.org/10.1007/s11135-011-9600-4>
- Agee, J. (2009). Developing qualitative research questions: A reflective process. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 22(4), 431–447. <https://doi.org/10.1080/09518390902736512>
- Bayley, D. H., & Shearing, C. D. (1996). The Future of Policing. *Law & Society Review*, 30(3), 585. <https://doi.org/10.2307/3054129>
- Brudney, J. L., & Kellough, J. E. (2000). Volunteers in State Government: Involvement, Management, and Benefits. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(1), 111–130. <https://doi.org/10.1177/0899764000291007>
- Callender, M., Pepper, M., Cahalin, K., & Britton, I. (2019). Exploring the police support volunteer experience: Findings from a national survey. *Policing and Society*, 29(4), 392–406. <https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1432613>
- Cavalier, C. M. L., & Bauer, W. M. (2006). *Attitudinal Changes in Adolescent Volunteers*. 39.
- CES. (2013). *Voluntariado em Portugal Contextos Atores e Práticas*. Fundação Eugénio de Almeida.
- Chambel, E., & Amaro, R. (2012). *Volunteering Infrastructure in Europe- Portugal*. European Volunteer Centre.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(3), 364–383. <https://doi.org/10.1177/0899764096253006>

- Cuthill, M., & Warburton, J. (2005). A Conceptual Framework for Volunteer Management in Local Government. *Urban Policy and Research*, 23(1), 109–122.
<https://doi.org/10.1080/0811114042000335269>
- Decreto-Lei 39/2017, 39/2017, Diário da República 1706 (2017). <https://dre.pt/home/-/dre/106824980/details/maximized?serie=I>
- Decreto-Lei n.º 389/99, 389/99, Ministério do Trabalho e da Solidariedade, Diário da República n.º 229/1999, Série I-A de 1999-09-30 6694 (1999).
- Decreto-Lei n.º 48/2017, 48/2017, Diário da República n.º 98/2017, Série I de 2017-05-22 2479.
- Dobrin, A. (2017). Volunteer police: History, benefits, costs and current descriptions. *Security Journal*, 30(3), 717–733. <https://doi.org/10.1057/sj.2015.18>
- Dobrin, A., & Wolf, R. (2016). What is known and not known about volunteer policing in the United States. *International Journal of Police Science & Management*, 18(3), 220–227. <https://doi.org/10.1177/1461355716660732>
- Dobrin, A., Wolf, R., Pepper, I. K., & Fallik, S. W. (2019). Volunteer Police: What Predicts Confidence in Training? *Criminal Justice Policy Review*, 30(7), 1010–1022.
<https://doi.org/10.1177/0887403417749875>
- Dolnicar, S., & Randle, M. (2007). What Motivates Which Volunteers? Psychographic Heterogeneity Among Volunteers in Australia. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 18(2), 135–155.
<https://doi.org/10.1007/s11266-007-9037-5>
- Dover, G. J. (2010). Public Sector Volunteering: Committed Staff, Multiple Logics, and Contradictory Strategies. *Review of Public Personnel Administration*, 30(2), 235–256.
<https://doi.org/10.1177/0734371X09360180>

- Doyle, M., Frogner, L., Andershed, H., & Andershed, A.-K. (2016). Feelings of Safety In The Presence Of the Police, Security Guards, and Police Volunteers. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 22(1), 19–40.
<https://doi.org/10.1007/s10610-015-9282-x>
- Ferreira, M., Proença, T., & Proença, J. (2008). As motivações no trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 43–53.
- Fredericksen, P. J., & Levin, D. (2014). *Accountability and the Use of Volunteer Officers in Public Safety Organizations*. 27. <https://doi.org/10.1080/15309576.2004.11051812>
- GHK. (2010). *Volunteering in the European Union*. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA).
- GNR. (2020, Outubro 9). GNR [GNR certifica Voluntários Cinotécnicos Cívicos de Busca e Salvamento]. *Guarda Nacional Republicana*.
<https://www.gnr.pt/noticias.aspx?linha=15205>
- Gravelle, J., & Rogers, C. (2010). The Economy of Policing—The Impact of the Volunteer. *Policing*, 4(1), 56–63. <https://doi.org/10.1093/police/pap016>
- Hackl, F., Halla, M., & Pruckner, G. J. (2007). Volunteering and Income ? The Fallacy of the Good Samaritan? *Kyklos*, 60(1), 77–104. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2007.00360.x>
- Hansen Löfstrand, C., & Uhnöo, S. (2020). Blurred boundaries and legal uncertainty in police–volunteer partnerships. *Policing and Society*, 30(8), 950–965.
<https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1628754>
- Houle, B. J., Sagarin, B. J., & Kaplan, M. F. (2005). A Functional Approach to Volunteerism: Do Volunteer Motives Predict Task Preference? *Basic and Applied Social Psychology*, 27(4), 337–344. https://doi.org/10.1207/s15324834basp2704_6

- Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon: Navigating Theories of Volunteering: A Hybrid Map for a Complex Phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(4), 410–434. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2010.00439.x>
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2003). *Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective*. 21.
- ICNL, & ECNL. (2009). *Volunteerism: The Big Picture*. UN Volunteers.
- Johnson, S. S. (2017). The Art of Health Promotion ideas for improving health outcomes. *American Journal of Health Promotion*, 31(2), 163–164. <https://doi.org/10.1177/0890117117691705>
- Junqueira, G. (2015). *Instrumento de Cidadania Ativa, à Luz do Direito Português e Brasileiro*. 66, 8.
- Kang, S. C. (2020). Volunteer Use as a Service Delivery Alternative: The Case of Law Enforcement Agencies. *Administration & Society*, 009539972094985. <https://doi.org/10.1177/0095399720949856>
- Korstjens, I., & Moser, A. (2017). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 2: Context, research questions and designs. *European Journal of General Practice*, 23(1), 274–279. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375090>
- Leahy, D., Pepper, I., & Light, P. (2020). Recruiting police support volunteers for their professional knowledge and skills: A pilot study. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 0032258X2091467. <https://doi.org/10.1177/0032258X20914676>
- Lei n.º 71/98, Assembleia da República, Diário da República n.º 254/1998, Série I-A de 1998-11-03 5694 (1998). <https://dre.pt/pesquisa/-/search/223016/details/maximized>

- Liu, E. S. C., Ching, C. W. L., & Wu, J. (2017). Who is a volunteer? A cultural and temporal exploration of volunteerism. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 27(6), 530–545. <https://doi.org/10.1080/10911359.2017.1295715>
- Marques, M. J. (2016). *As motivações para o voluntariado. Estudo exploratório numa amostra de estudantes do ensino superior politécnico*. Insituto Politécnico de Coimbra.
- Millie, A. (2016). Volunteering within the Police Experiences of Special Constables and Police Support Volunteers. *Department of Law and Criminology Edge Hill University*, 27.
- Millie, A., & Wells, H. (2019). Introduction: Contemporary policing and non-warranted volunteering. *Policing and Society*, 29(4), 371–375.
<https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1584624>
- Mukwashi, A. K., Lough, B., Bannister, T., Borromeo, K., Carroll, M., Chrobok, V., & Minani, M. (2018). *2018 State of the World's Volunteerism Report (swvr) team*.
- NYPD. (2021, Janeiro 23). Auxiliary Police Officer [New York Police Department]. *New York Police Department*. <https://www1.nyc.gov/site/nypd/careers/human-resources-info/auxiliary-police.page>
- OCSO. (2021, Janeiro 23). Orange County Sheriff's Office [Orange County Sheriff's Office]. *Orange County Sheriff's Office*. <https://www.ocso.com/en-us/Careers/Employment-Information/Volunteer-Services>
- Omoto, A. M., & Packard, C. D. (2016). The power of connections: Psychological sense of community as a predictor of volunteerism. *The Journal of Social Psychology*, 156(3), 272–290. <https://doi.org/10.1080/00224545.2015.1105777>
- O.Nyumba, T., Wilson, K., Derrick, C. J., & Mukherjee, N. (2018). The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation.

Methods in Ecology and Evolution, 9(1), 20–32. <https://doi.org/10.1111/2041-210X.12860>

Paine, A. E., Hill, M., & Rochester, C. (2010). *A rose by any other name ... ' Revisiting the question: What exactly is volunteering. Institute for Volunteering Research. Working paper series: Paper one (IVR).*

Pepper, I. (2014). Do Part-Time Volunteer Police Officers Aspire to Be Regular Police Officers? *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 87(2), 105–113. <https://doi.org/10.1350/pojo.2014.87.2.667>

Police Support Volunteers—Voluntary Policing Roles. (2020, Abril 28). Citizens in Policing. <https://www.citizensinpolicing.net/roles/police-support-volunteers/>

Rego, R., Zózimo, J., & Correia, M. J. (2016). Voluntariado em Portugal: Do trabalho invisível à validação de competências. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 2017(83). <https://doi.org/10.7458/SPP2017836498>

Ren, L., “Solomon” Zhao, J., Lovrich, N. P., & Gaffney, M. J. (2006). Participation community crime prevention: Who volunteers for police work? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(3), 464–481. <https://doi.org/10.1108/13639510610684700>

Sampaio, S. M. M. (2012). *A gestão de voluntários, no contexto particular das organizações sem fins lucrativos, em Portugal*. Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão.

Smith, David H., Sardinha, B., Moldavanova, A., Dong, H.-K. D., Kassam, M., Lee, Y., & Sillah, A. (2016). Conducive Motivations and Psychological Influences on Volunteering. Em David Horton Smith, D. H. Smith, D. H. Smith, D. H. Smith, D. H. Smith, R. A. Stebbins, J. Grotz, & J. Grotz, *The Palgrave Handbook of Volunteering*,

- Civic Participation, and Nonprofit Associations* (pp. 702–751). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1007/978-1-137-26317-9_31
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications: Social Issues and Policy Review. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1–36. <https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2008.00009.x>
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. (2017). Online Focus Groups. *Journal of Advertising*, 46(1), 48–60. <https://doi.org/10.1080/00913367.2016.1252288>
- Strudwick, K., Jameson, J., & Rowe, J. (2019). Developing Volunteers in Policing: Assessing the Potential Volunteer Police Community Police Officer. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 13(4), 397–410. <https://doi.org/10.1093/polic/pax056>
- Stukas, A., Hoyer, Russell, Nicholson, Matthew, M. Brown, Kevin, & Aisbett, Laura. (2014). Motivations to Volunteer and Their Associations With Volunteers' Well-Being. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 21. <https://doi.org/DOI:10.1177/0899764014561122>
- Uhnöo, S., & Hansen Löfstrand, C. (2018). Voluntary policing in Sweden: Media reports of contemporary forms of police–citizen partnerships. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 19(1), 41–60. <https://doi.org/10.1080/14043858.2018.1439635>
- van Steden, R., & Mehlbaum, S. M. (2019). Police volunteers in the Netherlands: A study on policy and practice. *Policing and Society*, 29(4), 420–433. <https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1523165>
- Volunteers in Police Service. (2009). *Volunteer Programs Enhancing Public Safety by Leveraging Resources*. IACP VIPS.

- W. Phillips, S., & Terrell-Orr, A. (2013). Attitudes of police supervisors: Do volunteers fit into policing? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(4), 683–701. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2012-0102>
- Winlow, H., Simm, D., Marvell, A., & Schaaf, R. (2013). Using Focus Group Research to Support Teaching and Learning. *Journal of Geography in Higher Education*, 37(2), 292–303. <https://doi.org/10.1080/03098265.2012.696595>
- Wolf, R., & Bryer, T. (2020). Applying an outcomes-based categorisation to non-warranted/non-sworn volunteers in United States policing. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 93(1), 42–64. <https://doi.org/10.1177/0032258X19837309>
- Zhao, J. S., Gibson, C., Lovrich, N., & Gaffney, M. (2002). Participation in Community Crime Prevention: Are Volunteers More or Less Fearful of Crime Than Other Citizens? *Journal of Crime and Justice*, 25(1), 41–61. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2002.9721144>