U.PORTO
FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DO PORTO

AS PERCEÇÕES DOS JOVENS RELATIVAMENTE AOS AGENTES DE SEGURANÇA PRIVADA: EXPERIÊNCIAS DE CONTACTO, LEGITIMIDADE, CONFORMIDADE, COOPERAÇÃO E EMPODERAMENTO

Samuel Ricardo Neves Moreira

2021

Tese apresentada na Faculdade de Direito da Universidade do Porto,
para a obtenção do grau de Doutor em Criminologia, elaborada sob a orientação da
Professora Doutora Carla Sofia Cardoso

Este trabalho foi financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), através da Bolsa de Doutoramento com a referência SFRH/BD/130590/2017, no período de 1 de novembro de 2017 a 31 de agosto de 2021.

Financiamento da Bolsa no âmbito do POCH – Programa Operacional Capital Humano, comparticipado pelo Fundo Social Europeu (FSE) e por fundos nacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES).

DEDICATÓRIA

Dedico esta tese aos meus Pais, aos meus Avós (*in memoriam*), aos meus amigos mais próximos e ao Miguel. Os melhores momentos foram vividos convosco. Nos momentos mais difíceis, foi em vocês que me amparei. Dedico-vos, com gratidão, este trabalho.

RESUMO[1]

A presente tese teve como objetivo fundamental estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada, através de uma metodologia mista. Concretamente, procurou-se analisar e compreender: (i) os contactos entre os jovens e estes agentes; (ii) a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida dos jovens relativamente a estes agentes; (iii) a conformidade e o apoio dos jovens a estes agentes e; (iv) as perceções dos jovens face a estes agentes de um modo mais detalhado e aprofundado. Para alcançar os três primeiros objetivos, foram realizados três subestudos quantitativos, através da aplicação de um questionário a 631 jovens. Para prosseguir o quarto objetivo, foi realizado um subestudo qualitativo através condução de seis *focus groups*. Os resultados do *primeiro subestudo* sugerem que jovens mais envolvidos em atividades antissociais, que visualizam estes agentes mais frequentemente e do sexo masculino, apresentam uma maior probabilidade de serem alvo de contactos compulsivos por estes agentes. No caso dos contactos de auxílio, verificou-se que quanto maior for a frequência de visualização destes agentes, o risco percebido de vitimação e a urbanidade da zona de residência, maior é a probabilidade de estes contactos ocorrerem. Os resultados do *segundo subestudo* demonstram que a legalidade da atuação e o papel destes agentes como importante para a segurança da sociedade são preditores positivos da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens relativamente a estes agentes. A justiça procedimental e a eficácia são preditores positivos da satisfação com o trabalho e da confiança dos jovens em relação a estes agentes. O alinhamento moral é um preditor positivo da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens relativamente a estes agentes. A confiança social mostra-se um preditor positivo, o medo do crime um preditor negativo, da satisfação com o trabalho destes agentes por parte dos jovens. A responsabilização e o trabalho predizem positivamente, o sexo negativamente, a confiança dos jovens nestes agentes. O risco percebido de deteção mostra-se um preditor positivo da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes. No *terceiro subestudo*, os resultados sugerem que os jovens estão mais dispostos a obedecer e que a sua conformidade tem uma base mais normativa quando os pedidos destes agentes estão sustentados em posições morais mais partilhadas. A confiança, o risco percebido de deteção, a perceção do risco de vitimação e o papel destes agentes como importante para a segurança da sociedade predizem positivamente a cooperação dos jovens com estes agentes. A confiança, a eficácia e a obrigação sentida de obedecer são preditores positivos do empoderamento destes agentes por parte dos jovens. No *quarto subestudo*, conclui-se que os jovens percebem e julgam de forma diferenciada os agentes que atuam no contexto diversão noturna.

[1] **Palavras-chave:** agentes de segurança privada; jovens; experiências de contacto; legitimidade percebida; conformidade; apoio.

ABSTRACT[2]

This thesis has the main objective of studying the perceptions, attitudes, and judgements of youngsters in relation to private security guards, through a mixed methodology. Specifically, we seek to analyse and understand (i) the contacts between youngsters and such guards; (ii) the satisfaction with the work and the perceived legitimacy by youth of the guards; (iii) compliance and support of the youth to the guards; and (iv) the perceptions of youngsters in relation to the guards, in a deeper and more detailed way. To reach the first three objectives, we undertook three quantitative sub-studies, through the administration of a questionnaire to 631 youth. To pursue the fourth, we performed a qualitative sub-study conducting six focus groups. The results of the *first sub-study* suggest the youth more involved in antisocial activities, male, who view the guards more frequently, show a greater probability of having compulsive contacts with the guards. In the case of assistance contacts, the results have shown that the more frequently the guards are viewed, and the higher the perceived risk of victimization and the urbanity of the residential area, the higher the probability of these contacts taking place. The results of the *second sub-study* demonstrate that the legality of acting and the role of these guards as important for the security of society are positive predictors of satisfaction with the work and trust of the youth towards these guards. Procedural justice and effectiveness are positive predictors of the satisfaction with the work and of the trust of youth in relation to these guards. Moral alignment is a positive predictor of trust and of the felt obligation to obey these guards by the youth. Social trust is shown as a positive predictor, fear of crime as a negative predictor, of the satisfaction with the work of these guards by youth. Accountability predicts positively, and sex negatively, the trust of youth in these guards. Perceived risk of detection is a positive predictor of the felt obligation to obey the guards by the youth. In the *third sub-study*, results suggest that youth is more disposed to obey and that their compliance has a more normative basis when the requests of the guards are based on more shared moral positions. Trust, perceived risk of detection, perceived risk of victimization and the role of these guards as important for the security of society positively predict youngsters' cooperation with the guards. Trust, effectiveness and felt obligation to obey are positive predictors of the guards' empowerment by the youth. In the *fourth sub-study*, we conclude that youngsters perceive and judge in a distinct way the guards working in the context of night-time leisure.

---

[2] **Keywords**: private security guards; youth; contact experiences; perceived legitimacy; compliance; support.

AGRADECIMENTOS

Esta tese é fruto da colaboração e do apoio de várias pessoas e instituições às quais, seguidamente, expresso o meu sentido agradecimento.

Em primeiro lugar, à minha Orientadora, Professora Doutora Carla Sofia Cardoso, que acompanha o meu trabalho desde 2011 quando ingressei no Mestrado em Criminologia e que sempre acreditou em mim. Agradeço a partilha de conhecimento e experiência, a visão crítica e a exigência, assim como o apoio e o incentivo. Sobretudo, agradeço a forma como tem contribuído para a minha evolução pessoal, académica e profissional.

À Mestre Josefina Castro, pelas preciosas sugestões e contributos. Agradeço especialmente o apoio prestado no âmbito do estudo qualitativo. A partilha do seu vasto saber neste domínio foi imprescindível para levar esta tese a bom porto. Quero ainda expressar-lhe a minha gratidão, que estendo ao Professor Cândido da Agra, pelas oportunidades que me proporcionaram e pela confiança que em mim depositaram. Foram também essenciais para aqui chegar.

Estendo o meu agradecimento aos docentes da Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, particularmente ao Professor Doutor Jorge Quintas, à Professora Doutora Rita Faria, ao Professor Doutor Pedro Sousa e ao Professor Doutor Pedro Almeida, pelos conhecimentos transmitidos, pelos esclarecimentos de dúvidas e sugestões, bem como pelas oportunidades concedidas.

Agradeço de uma forma muito especial à Inês, à Mariana, à Margarida, à Gilda e ao Nuno. Obrigado por colorirem esta jornada, muitas vezes solitária, com momentos de convívio alegre e saudável, de apoio, de encorajamento e de partilha de conhecimentos e experiências. Acima de tudo, obrigado pela vossa amizade e pela vossa cumplicidade nas alegrias, nas tristezas e nas ansiedades. Dirijo também uma palavra de atencioso agradecimento ao Ricardo Marques e à Filipa Silva pelo apoio na recolha de dados.

Expresso a minha gratidão à Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) por ter viabilizado a concretização desta tese através da bolsa de doutoramento atribuída. Endereço também uma palavra de apreço à Escola de Criminologia e à Faculdade de

Direito da Universidade do Porto pelas condições que me proporcionaram para o desenvolvimento desta investigação.

Manifesto o meu inestimável agradecimento às escolas e aos professores que colaboraram neste estudo. Obrigado pela vossa solidariedade e hospitalidade. Agradeço também de uma forma particular aos jovens que participaram neste estudo. A vossa colaboração foi crucial, sem ela a realização desta tese não teria sido possível. Muito obrigado.

Reservo a parte final dos agradecimentos para o meu "núcleo duro". Agradeço aos meus Pais os princípios e os valores que me transmitiram. Esta é, sem dúvida, a melhor herança que um filho pode receber. Um agradecimento muito especial ao Miguel Reis, ao Vítor Silva, ao Edgar Felgueiras, ao Miguel Silva, à Amélia Castro e ao Zé Paulo Mesquita pelo vosso apoio, carinho e preocupação, por terem compreendido as minhas ausências e por terem suportado as minhas impaciências e ansiedades. Acima de tudo, um profundo obrigado por acreditarem em mim, por estarem sempre ao meu lado e por serem as minhas âncoras. É uma bênção ter-vos na minha vida. Muito obrigado por tudo.

"Não importa o que fizeram de mim,
o que importa é o que eu faço com o que fizeram de mim."
(Jean-Paul Sartre, 1945, *L'existentialisme est un humanisme*)

ÍNDICE GERAL

RESUMO iii
ABSTRACT iv
AGRADECIMENTOS v
ÍNDICE GERAL vii
ÍNDICE DE TABELAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xv
INTRODUÇÃO 1

CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO 6

1. Contexto contemporâneo da segurança e do policiamento 7

2. A segurança privada 12
   2.1. Conceptualização 12
   2.2. Caraterização geral do setor 14
   2.3. O crescimento e a dimensão do setor 22
      2.3.1. Motivos e explicações 23
      2.3.2. Implicações e desafios 29
   2.4. O contexto português 34
      2.4.1. Evolução e caraterização do setor 34
      2.4.2. Fiscalização 37

3. Controlo social, policiamento e segurança privada 41
   3.1. Desenvolvimentos no controlo social 41
   3.2. Controlo social e policiamento 45
   3.3. Os agentes de segurança privada enquanto agentes de policiamento 46
   3.4. Os agentes de segurança privada e os jovens 51

4. Perceções relativamente aos agentes de segurança privada 54
   4.1. Contactos com os agentes de policiamento 61
   4.2. Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida das entidades de policiamento 75
   4.3. Conformidade e apoio às entidades de policiamento 99

CAPÍTULO II: ESTUDO EMPÍRICO 111

1. Sumário 112

2. Enquadramento metodológico 112

SUBESTUDOS QUANTITATIVOS: METODOLOGIA 118

1. Sumário 119

2. Objetivos e hipóteses 119

3. Metodologia 123

3.1. Constituição da amostra e processo de recolha de dados 123

3.2. Caracterização da amostra 125

3.3. Recolha de dados: instrumento e operacionalização das variáveis 126

3.4. Variáveis dependentes e independentes 137

3.5. Procedimentos de análise estatística 138

3.5.1. Procedimentos de análise estatística descritiva 139

3.5.2. Procedimentos de análise estatística inferencial 139

SUBESTUDOS QUANTITATIVOS: RESULTADOS 141

Sumário 142

Caracterização da amostra segundo as variáveis em análise 142

SUBESTUDO 1: Contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada 151

1. Sumário 151

2. Contactos compulsivos 157

2.1. Correlatos dos contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada 157

2.2. Preditores dos contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada 159

3. Contactos de auxílio 161

3.1. Correlatos dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada 161

3.2. Preditores dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada 163

SUBESTUDO 2: Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada 166

1. Sumário 166

2. Correlatos da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada 172

3. Correlações entre as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada.. 177

4. Preditores da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada 181

4.1. Preditores da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada..... 182

4.1.1. Amostra global 182

4.1.2. Subamostra com contactos compulsivos 183

4.1.3. Subamostra com contactos de auxílio 184

4.2. Preditores da confiança nos agentes de segurança privada 186

4.2.1. Amostra global 186

4.2.2. Subamostra com contactos compulsivos 187

4.2.3. Subamostra com contactos de auxílio 188

4.3. Preditores da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada 190

4.3.1. Amostra global 190

4.3.2. Subamostra com contactos compulsivos 191

4.3.3. Subamostra com contactos de auxílio 192

SUBESTUDO 3: Conformidade e apoio dos jovens aos agentes de segurança privada..... 194

1. Sumário 194

2. Conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada..... 200

2.1. Correlatos da conformidade aos agentes de segurança privada 201

2.2. Preditores da conformidade aos agentes de segurança privada..... 206

2.3. Comparações de médias de motivos instrumentais e de motivos normativos para a decisão de obedecer aos agentes de segurança privada..... 208

3. Apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens aos agentes de segurança privada..... 210

3.1. Correlatos do apoio aos agentes de segurança privada 210

3.2. Preditores do apoio aos agentes de segurança privada..... 214

3.2.1. Preditores da cooperação com os agentes de segurança privada..... 214

3.2.2. Preditores do empoderamento dos agentes de segurança privada 215

SUBESTUDO QUALITATIVO: METODOLOGIA 217

SUBESTUDO 4: Exploração em maior detalhe e profundidade das perceções dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada 218

1. Sumário 218

2. Objetivos de investigação 218

3. Metodologia 219

3.1. Constituição da amostra e processo de recolha de dados 219

3.2. Caraterização da amostra 221
3.3. Recolha de dados: procedimentos e instrumento 222
3.4. Análise de dados: procedimentos 225

SUBESTUDO QUALITATIVO: RESULTADOS 228

SUBESTUDO 4: Exploração em maior detalhe e profundidade das perceções dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada 229

1. Sumário 229

2. O contexto "faz" o segurança 229
2.1. A discoteca: o contexto diferente que faz o segurança diferente 231
2.2. As atividades dos seguranças consoante o contexto 233

3. Ambivalência proteção/ameaça 237
3.1. As vertentes de proteção 238
3.2. A proteção sentida: (in)segurança 239
3.3. O (des)equilíbrio das vertentes de proteção 241
3.4. A ameaça 242

4. Eficácia vs. justiça procedimental e justiça distributiva 245
4.1. (In)justiça procedimental: o tratamento e a tomada de decisão contam 248
4.2. (In)justiça distributiva: separando o trigo do joio para o consumo 252
4.3. Os jovens: um alvo (fácil) da injustiça procedimental e distributiva 259
4.4. Os diferentes e incertos comandos da ação 261
4.5. A boa seleção 263

5. Estatuto dos seguranças 268

6. Conformidade aos seguranças 274
6.1. Cenário 1: o motivo é válido, mas a revista devia ser a todos 275
6.2. Cenário 2: é para um bem comum 280
6.3. Cenário 3: não havia nada a fazer, se fizer, há uso da força 286

CAPÍTULO III: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 293

Implicações do estudo para a prática 340

Limitações e pistas para investigação futura 343

BIBLIOGRAFIA 347

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Caraterização sociodemográfica da amostra 126

Tabela 2. Caraterização da amostra segundo as variáveis dependentes dos subestudos 143

Tabela 3. Caraterização da amostra segundo as variáveis sociodemográficas 145

Tabela 4. Caraterização da amostra segundo as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva 145

Tabela 5. Caraterização da amostra segundo as variáveis de estilos de vida 146

Tabela 6. Caraterização da amostra segundo as variáveis relativas aos agentes de segurança privada 148

Tabela 7. Associações entre variáveis sociodemográficas, variável de insegurança objetiva, variável relativa aos agentes de segurança privada e os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada 158

Tabela 8. Correlações entre variável sociodemográfica, variáveis de estilos de vida e os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada 158

Tabela 9. Modelo explicativo dos contactos compulsivos com os agentes de segurança privada 159

Tabela 10. Associações entre variáveis sociodemográficas, variável de insegurança objetiva, variável relativa aos agentes de segurança privada e os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada 162

Tabela 11. Correlações entre variável sociodemográfica, variáveis de insegurança subjetiva, variáveis de estilos de vida e os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada 163

Tabela 12. Modelo explicativo dos contactos de auxílio com os agentes de segurança privada 164

Tabela 13. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada 172

Tabela 14. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada..... 173

Tabela 15. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada 174

Tabela 16. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada..... 176

Tabela 17. Correlações entre as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada..... 179

Tabela 18. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – amostra global..... 182

Tabela 19. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – subamostra com contactos compulsivos..... 183

Tabela 20. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – subamostra com contactos de auxílio..... 185

Tabela 21. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada – amostra global 187

Tabela 22. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada - subamostra com contactos compulsivos..... 188

Tabela 23. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada - subamostra com contactos de auxílio..... 189

Tabela 24. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada - amostra global..... 191

Tabela 25. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada – subamostra com contactos compulsivos 192

Tabela 26. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada – subamostra com contactos de auxílio 193

Tabela 27. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários 201

Tabela 28. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários 202

Tabela 29. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários 203

Tabela 30. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e a conformidade a estes agentes nos três cenários 205

Tabela 31. Modelos explicativos da conformidade aos agentes de segurança privada 207

Tabela 32. Comparações de médias de motivos instrumentais e de motivos normativos para obedecer entre os cenários e dentro de cada cenário 209

Tabela 33. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada 210

Tabela 34. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada 211

Tabela 35. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada 212

Tabela 36. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e o apoio (cooperação e empoderamento) a estes agentes 213

Tabela 37. Modelo explicativo da cooperação com os agentes de segurança privada 215

Tabela 38. Modelo explicativo do empoderamento dos agentes de segurança privada 216

Tabela 39. Caraterização geral dos *focus groups* 222

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolução do número de agentes de segurança privada Portugal entre 2013 e 2020 .. 35

Figura 2: Distribuição geográfica de residências por cartões profissionais com vínculo laboral 36

Figura 3: Diagrama do estudo empírico realizado 117

Figura 4: Diagrama das variáveis incluídas para a análise dos contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada 155

Figura 5: Diagrama das variáveis incluídas para a análise da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada 171

Figura 6: Diagrama das variáveis incluídas para a análise da conformidade e do apoio dos jovens aos agentes de segurança privada 198

Introdução

O atual contexto de policiamento plural estendeu o controlo social principalmente para o setor da segurança privada, devido ao seu forte crescimento em todo o mundo (Bayley & Shearing, 1996, 2001; Jonhston, 1999; Kempa, Carrier, Wood, & Shearing, 1999; Van Steden & Sarre, 2007). Portugal está em linha com esta tendência, constatando-se um incremento acentuado do setor durante as últimas décadas. De acordo com De Waard (1999), em 1996 existiam em Portugal 15 000 agentes de segurança privada (p. 155). Dados mais recentes do Relatório Anual de Segurança Privada de 2019 (Conselho De Segurança Privada [CSP], 2020) indicam que, em 2019, esse número ascendia a 39 179 agentes. Ou seja, em menos de 25 anos, o número de agentes de segurança privada quase triplicou em Portugal.

A comunidade científica enfatiza que estes desenvolvimentos recentes criaram, em grande escala, agências e agentes de segurança privada como domínios de autoridade e poder na sociedade civil, que se traduzem, também, em mudanças na natureza do controlo social. Com base nos direitos das entidades que os contratam, atuam como "governos privados", com capacidade para impor uma ordem social e aplicar normas, não raras vezes, para além das normas legais, impactando significativamente a vida dos cidadãos (Crawford, 2006; Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1983). Simultaneamente, a comunidade científica assinala que a investigação se tem focado fundamentalmente nas agências do sistema de justiça criminal e que tem negligenciado estas importantes mutações (Loader, 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Como sublinham Van Steden e Sarre (2007), "é notável o facto de o conhecimento sobre a extensão, o poder, a regulação e o impacto social da segurança privada permanecer tão escasso, apesar do seu crescimento constante"[3] (p. 223).

Os agentes de segurança privada são o lado mais visível do setor (Van Steden & Sarre, 2007). Com o acentuado crescimento da segurança privada, estes agentes tornaram-se controladores e reguladores sociais numa multitude de contextos, especialmente em espaços frequentados assiduamente pelos jovens nos grandes centros urbanos. Efetivamente, estes agentes efetuam o controlo social em importantes espaços de socialização juvenil como, por exemplo, centros comerciais, bares, discotecas, transportes públicos, estádios desportivos, parques de lazer. Para além disso, existe evidência de que

[3] Tradução livre, no original: *It is remarkable, then, that the body of knowledge on the extent, powers, regulation, and social impact of private security, although steadily evolving, remains relatively small.*

os jovens são um grupo particularmente propenso para ser alvo de controlo e de ações regulatórias pelos agentes de controlo social (Saarikkomäki, 2016; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Pese embora este quadro, a investigação científica sobre as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens em relação aos agentes de segurança privada é muito parca.

O presente estudo procurou contribuir para dar resposta a este défice na investigação. O estudo desenvolvido visou estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada nas duas grandes áreas urbanas de Portugal – Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto – através de uma metodologia mista. Foram quatro os subestudos realizados – três de natureza quantitativa (através da aplicação de questionários) e um de índole qualitativa (com recurso à condução de *focus group*s).

Os objetivos gerais do estudo foram analisar e compreender: (i) os contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada; (ii) a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada; (iii) a conformidade e o apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens aos agentes de segurança privada; (iv) as perceções dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada de um modo mais detalhado e aprofundado. Os subestudos realizados procuram responder, respetivamente, a cada um destes objetivos gerais.

A presente tese estrutura-se em três capítulos principais, os quais se subdividem em vários subcapítulos.

No *primeiro capítulo*, é apresentado o estado da arte sobre o objeto de estudo da presente investigação. Uma primeira parte é dedicada à análise das principais transformações no âmbito da segurança e do policiamento, durante as últimas décadas, e à caraterização do contexto atual nesse âmbito. Uma segunda parte enfoca-se, mais concretamente, na segurança privada. Começaremos por discutir o conceito de segurança privada e efetuar uma caraterização geral deste setor. Posteriormente, será abordado o crescimento da segurança privada, apresentando dados que o evidenciam. De seguida, serão desenvolvidos os principais motivos e explicações que a comunidade científica tem apontado para explicar esse fenómeno, assim como as principais implicações e desafios discutidos na literatura relativamente a esse advento. Numa terceira parte, são abordados desenvolvimentos ao nível do controlo social, são também relacionados e delimitados os

conceitos de controlo social e policiamento e, de seguida, é efetuada uma caraterização dos agentes de segurança privada enquanto agentes de controlo social. Uma quarta parte é destinada à análise dos referenciais teóricos e das variáveis que são identificados na literatura científica como relevantes para explicar: (i) os contactos com os agentes de policiamento; (ii) a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer relativamente aos agentes/agências de policiamento; (iii) a conformidade e o apoio aos agentes/agências policiamento.

O *segundo capítulo* tem como objetivo apresentar o estudo empírico realizado. Num primeiro momento, é efetuado um enquadramento metodológico geral do estudo, designadamente a metodologia mista que o mesmo adotou. De seguida, o capítulo divide-se em quatro subcapítulos.

O primeiro subcapítulo é dedicado à descrição da metodologia adotada nos subestudos quantitativos. Numa primeira fase, descrevem-se os objetivos e as hipóteses colocadas em cada um desses subestudos. Uma segunda fase é dedicada à explanação da metodologia desses subestudos, designadamente os procedimentos para a constituição da amostra e a sua caraterização sociodemográfica, o instrumento de recolha de dados e os respetivos procedimentos, as variáveis dependentes e independentes consideradas de acordo com os objetivos específicos de cada subestudo e os procedimentos relativos à análise estatística. Note-se que a metodologia é comum aos três subestudos quantitativos.

No segundo subcapítulo, são apresentados os resultados dos subestudos quantitativos. A apresentação dos resultados desdobra-se em duas partes principais. Numa primeira parte, efetua-se a caraterização da amostra segundo as variáveis em análise nos três subestudos, sendo, portanto, uma secção comum aos três subestudos. Numa segunda parte, serão apresentados os resultados específicos de cada subestudo, designadamente os correlatos e os preditores das variáveis dependentes de cada subestudo.

O terceiro subcapítulo destina-se à descrição da metodologia adotada no subestudo qualitativo. A mesma subdivide-se em dois momentos principais. Num primeiro momento, apresentam-se os objetivos do subestudo. Um segundo momento destina-se à explanação da metodologia, nomeadamente a amostra constituída e a sua caraterização, e a forma como os dados foram recolhidos e analisados.

No quarto subcapítulo, apresentam-se os resultados do subestudo qualitativo. A apresentação dos mesmos organiza-se pelos eixos temáticos principais.

No *terceiro capítulo*, é efetuada uma discussão integrada dos resultados dos quatro subestudos e será ressaltada a relevância da utilização de multi-metodologias para o estudo das perceções, atitudes e julgamentos relativamente aos agentes de segurança privada. Este capítulo inclui ainda uma reflexão sobre as limitações desta investigação e a apresentação de pistas que poderão orientar investigações futuras.

CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Contexto contemporâneo da segurança e do policiamento[4]

Debates recentes da comunidade científica assinalam importantes transformações no âmbito da segurança e do policiamento à escala global durante as últimas décadas. A primeira parte deste capítulo tem como finalidade analisar essas transformações e caraterizar o panorama atual do campo da segurança e do policiamento.

A maioria dos países democráticos desenvolvidos vive atualmente numa era marcada pela emergência de um paradigma designado de "governança da segurança". Este quadro teórico molda a forma como a segurança e o policiamento são pensados, geridos e providos na atualidade. Paralelamente, a literatura sobre a governança da segurança permite captar as principais mutações e desenvolvimentos contemporâneos no âmbito da segurança e do policiamento (Johnston & Shearing, 2003; Loader, 2000). A governança da segurança engloba a "constelação de instituições, formais ou informais, governamentais ou privadas, comerciais ou voluntárias, que contribuem para o controlo social e para a resolução de conflitos, e que procuram promover a paz diante de ameaças (percebidas ou antecipadas) decorrentes da vida coletiva"[5] (Dupont, Grabosky, & Shearing, 2003, p. 332).

Uma das principais mudanças destacadas é a erosão do monopólio do Estado sobre a segurança e o policiamento e o desenvolvimento de uma coprodução da segurança e de um policiamento plural, nos quais participam principalmente atores públicos, privados e comunitários (Bayley & Shearing, 1996, 2001; Johnston, 1999; Johnston & Shearing, 2003; Loader, 2000; Stenning, 2000; White & Gill, 2013; Zedner, 2009). Nesta atual envolvente, o Estado e a polícia não são, assim, os únicos provisores da segurança e agências/agentes de controlo social, sendo tais funções desempenhadas por uma variedade de atores estatais e não-estatais, (Johnston & Shearing, 2003; Loader, 2000; White & Gill, 2013). Embora o campo da segurança e do policiamento sempre tenha tido alguma diversidade, esta intensificou-se e complexificou-se exponencialmente nas últimas décadas, em termos de atores e de inter-relações entre eles (Jones, 2012).

---

[4] Esta secção é baseada numa publicação do doutorando (Moreira & Cardoso, 2018).

[5] Tradução livre, no original: *the constellation of institutions, whether formal or informal, governmental or private, commercial or voluntary, that provide for social control and conflict resolution, and that attempt to promote peace in the face of threats (either realized or anticipated) that arise from collective life.*

De acordo com Loader (2000), para além das agências dos governos nacionais e locais (e.g., forças policiais nacionais e locais), esta rede de provisores estendeu-se para formas de segurança e policiamento: (i) "acima do governo" – participação de atores supranacionais, como a Europol ou a Interpol; (ii) "através do governo" – policiamento privado assegurado pelo governo, através, por exemplo, da compra de produtos e serviços na segurança privada por instituições governamentais; (iii) "para além do governo" – provisão referente ao setor da segurança privada, vendendo os seus produtos e serviços a múltiplas entidades; (iv) "abaixo do governo" – atividades desenvolvidas pelos cidadãos, de forma voluntária, que assumem responsabilidade na segurança e no policiamento através, por exemplo, da compra de produtos e serviços de segurança, da participação em parcerias locais para a prevenção do crime ou do envolvimento em programas de policiamento comunitário e *neighbourhood watch schemes* (pp. 326-328). Perante esta realidade, Zedner argumenta que (2009) "talvez o facto-chave da política de segurança contemporânea é que o monopólio da segurança do Estado está a ser disperso entre atores não-governamentais, privados e comunitários"[6] (p. 50).

Neste contexto de pluralidade, o papel do Estado no campo da segurança e do policiamento é um dos elementos que tem gerado maior debate e divergência entre os académicos. Contudo, as diferentes perspetivas têm como denominador comum o facto de desafiarem as conceções centradas apenas no Estado, relativamente à forma como o poder de governar é exercido, salientando a importância de atores não-estatais, que se tornam, simultaneamente, governados e governantes (Jones, 2012). Não obstante, é relativamente consensual que o Estado e as suas instituições continuam a desempenhar um papel central na atual governança da segurança, em grande medida devido aos seus maiores recursos financeiros, políticos, legais e simbólicos, comparativamente aos outros atores (Dupont, 2006; Jones, 2012). As relações entre o Estado e os diferentes atores envolvidos caraterizam-se, de certo modo, por uma interdependência assimétrica (Jones, 2012).

Na atual envolvente, diversificada e fragmentada, o Estado, para além da provisão direta de segurança e policiamento, opera também para dirigir, regular e supervisionar os diferentes atores envolvidos e para encorajar e gerir parcerias e trabalho em rede entre

[6] Tradução livre, no original: *perhaps the key fact of contemporary security politics is that the state's (…) monopoly of security is being dispersed among non-governmental, private, and community-based actors.*

estes (Johnston & Shearing, 2003; Jones, 2012; Loader, 2000). Como observa Crawford (2006), "o Estado está sempre no plano de fundo, permitindo, licenciando, regulando, facilitando, ou tentando conter, as outras formas de segurança"[7] (p. 112).

Assim, perante um cenário em que participa uma pletora de atores, de níveis e naturezas diversas, e em que os governos atuam para dirigir esta rede de atores, que também de tornam governantes, assinala-se a mudança "de polícia para policiamento" (Bayley & Shearing, 2001; Loader, 2000) e "de governo para governança" (Rhodes, 1996), pois considera-se que são termos que captam melhor a realidade atual. Estas mutações têm sido também associadas com reformas neoliberais mais amplas (Jones, 2012).

Neste âmbito, a literatura sobre a governança da segurança faz notar, também, várias preocupações relativamente a estes desenvolvimentos, chamando à atenção para possíveis desafios e inadequações. Argumenta-se que a atual pluralização e diversificação de atores produz um campo complexo de agências, agentes e redes, podendo este facilmente ultrapassar a capacidade do Estado para dirigir, regulamentar e supervisionar eficazmente esta panóplia de atores. Para além disso, a cooperação, as parcerias e o trabalho em rede, que sustentam este modelo, são desafiadores e podem dar origem a um sistema fragmentado e ineficaz (Johnston & Shearing, 2003; Loader, 2000).

Apesar de, não raras vezes, ser utilizado o conceito "privatização" da segurança e do policiamento para descrever parte deste fenómeno, vários académicos enfatizam que este não parece ser o mais adequado para captar a essência do que temos vindo a assistir (e.g., Bayley & Shearing 2001; Dupont, 2006; Zedner, 2006, 2009), pois restringe as atuais reconfigurações da segurança e do policiamento a uma análise dicotómica e simplista (Dupont, 2006). Duas ordens de razões são avançadas para tal. Primeira, o que se tem vindo a observar não é a simples passagem total das funções e responsabilidades do setor público para o privado, pois as instituições do Estado não foram integralmente substituídas pelos atores privados. Por exemplo, em vários países, inclusivamente, o número de agentes e o orçamento atribuído à polícia pública tem vindo também a aumentar. Efetivamente, presencia-se em diversos países uma expansão quer ao nível do setor da segurança pública, quer ao nível do setor da segurança privada (Dupont, 2006;

[7] Tradução livre, no original: *the state is always 'in the background', allowing, licensing, regulating, facilitating or trying to contain, additional forms of security*

Jones, 2012; Jones & Newburn 2002; Zedner, 2003, 2006, 2009). Segunda, porque nas novas configurações da governança da segurança torna-se conceptualmente muito problemática a dicotomia público/privado, visto que quer os provisores da segurança, quer os que procuram estes serviços, são de natureza mista, tornando-se de difícil separação (Bayley & Shearing, 2001).

Assim, vários autores relevam a melhor adequação dos conceitos "pluralização" (e.g., Dupont, 2006, Loader, 2000) e "multilateralização" (e.g., Bayley & Shearing, 2001) para descrever as recentes mutações nos domínios da segurança e do policiamento e apreender a complexidade estrutural e processual das redes de governança da segurança, designadamente os seus constituintes (*nodes*[8]), simultaneamente percebidos como governados e governantes, e as relações entre eles (Burris, Drahos, & Shearing, 2005). Os resultados coletivos são perseguidos dentro de uma rede com vários nós (*nodes*), ou seja, atores, de naturezas diferentes, designadamente instituições do Estado, atores comerciais e atores comunitários (Jones, 2012).

Outro aspeto-chave da atual governança da segurança é, conforme já se aludiu, o esbatimento das fronteiras entre o público e o privado. O público e o privado estão a ser combinados de novas formas, tanto ao nível dos provisores como dos beneficiários, formas essas essas que não são puras em termos públicos ou privados (Bayley & Shearing, 2001). Delimitar o que é público e o que é privado tornou-se atualmente problemático ou, mesmo, quase impossível (Johnston, 1999; Ocqueteau, 1997; Stenning, 2000; Zedner, 2009). O policiamento atual apresenta uma natureza essencialmente híbrida (Ocqueteau, 1997) ou cinzenta (Hoogenboom, 1991). Na literatura são identificados diversos fatores que têm vindo a contribuir para essa dissipação das fronteiras entre o público e o privado, que seguidamente se expõem.

Tradicionalmente, diferenciava-se a segurança privada da polícia tendo por referência os domínios geográficos onde trabalhavam. Os locais públicos seriam da responsabilidade da polícia, sendo o policiamento realizado nesses locais no interesse público, enquanto o papel da segurança privada estaria limitado à proteção da propriedade privada, no interesse dos seus proprietários. Embora no passado isto possa ter sido

[8] No quadro da governança da segurança "um *node* é um ator institucional, cuja estrutura, estatuto legal, recursos, mentalidade e tecnologias são altamente variáveis" (Dupont, 2006, p. 86). Tradução livre, no original: *a node is an institutional actor whose structure, legal status, resources, mentality and technologies are highly variable.*

verdade, na atualidade dificilmente podemos estabelecer esta generalização ((Robert, 2002; Stenning, 2000). Sobretudo durante as últimas décadas do século XX, assistiu-se a uma mudança no caráter de determinados espaços, especialmente nas zonas urbanas, que impossibilita assumir que a propriedade privada é, necessariamente, um local privado. Determinados espaços, como centros comerciais, estádios desportivos, parques de lazer ou diversão, apesar de serem geralmente propriedades que pertencem a privados, são de acesso ao público em geral e utilizados de forma massiva pelos cidadãos (*mass private property*). No entanto, o policiamento nesses locais é, na generalidade dos casos, desenvolvido pela segurança privada e não pela polícia, pondo assim em causa essa tradicional distinção entre polícia e segurança privada (Bayley & Shearing, 1996; Rigakos, 2002; Stenning, 2000).

Em vários países, como no caso de Portugal, a própria polícia pública gera receitas ao vender os seus serviços (Bayley & Shearing, 1996; Crawford, 2006; Robert, 2002). A polícia cobra por fornecer segurança, por exemplo, em eventos desportivos ou musicais (Jones & Newburn, 2002). Também os agentes da polícia, não raras vezes, trabalham para entidades privadas – fenómeno conhecido nos EUA como *moonlighting* – efetuando o policiamento, por exemplo, em supermercados ou hipermercados (Bayley & Shearing, 2001; Jones & Newburn, 2002; Ocqueteau, 1997; Robert, 2002; Van Dijk, 2008). Com efeito, estes atores do Estado estão cada vez mais a comportar-se como os seus homólogos da segurança privada, seguindo as lógicas e as regras do mercado, ao vender os seus serviços e perícia (Zedner, 2009).

Para além disso, os próprios governos (nacionais e locais) tornaram-se grandes consumidores dos produtos e serviços da segurança privada, bem como encorajadores de parcerias entre o setor público e o privado. As empresas de segurança privada são frequentemente contratadas para fornecer segurança e policiamento em organismos e instituições dos governos centrais e locais, como, por exemplo, em hospitais, transportes públicos, escolas, universidades, bibliotecas e museus (Bayley & Shearing, 2001; Crawford, 2006; Ocqueteau, 1997; Robert, 2002).

Todo este contexto esbateu as fronteiras entre o público e o privado. Em muitas situações, torna-se difícil e complexo identificar se estamos perante uma provisão pública ou privada de segurança (Johnston, 1999; Stenning, 2000; Zedner, 2009). Quando, por exemplo, instituições públicas contratam empresas de segurança privada para edifícios

ou espaços públicos, ou, quando a polícia pública vende os seus serviços a entidades privadas, não é claro se esta provisão de segurança e é pública ou privada (Zedner, 2009).

A segurança privada assume um papel de grande destaque no atual campo da segurança e do policiamento devido ao acentuado crescimento na generalidade dos países democráticos desenvolvidos (Bayley & Shearing, 2001; Johnston, 1999; Van Dijk, 2008; Van Steden & Sarre, 2007). Todavia, a investigação sobre a segurança a privada apenas despontou há cerca de 40 anos com as duas influentes publicações de Shearing e Stenning (1981, 1983) no início da década de 80. Adicionalmente, vários académicos e investigadores enfatizam que este fenómeno tem sido escassa e insuficientemente estudado (e.g., Loader 2000; Van Steden & Sarre, 2007) e, em Portugal, o conhecimento científico sobre a segurança privada é particularmente parco (Moreira, 2013, 2015). Com vista a contribuir para atenuação deste défice, é este ator, da atual rede diversa e ampla da segurança e do policiamento, o foco da presente tese.

2. A segurança privada[9]

2.1. Conceptualização

A dissipação das fronteiras entre o público e o privado, a diversidade de formas que a segurança privada atualmente adota e a variedade de serviços e materiais que oferecem, tornam difícil a sua definição e delimitação (Bayley & Shearing, 2001; Recasens, 2007; Van Steden & Sarre, 2007). O que constitui uma empresa de segurança privada e quem são agentes de segurança privada são conceitos sujeitos a definições que não são consensuais (De Waard, 1999; Van Dijk, 2008; Zedner, 2009). Ou seja, são usadas diferentes definições em resultado da inclusão, ou exclusão, de determinados segmentos da segurança privada (Van Steden & Sarre, 2007).

Apesar das dificuldades, vários autores têm procurado definir "segurança privada". Shapland (1999) utiliza os termos: (i) "polícia pública", para se referir aos agentes da polícia diretamente empregados por governos nacionais ou locais e regulados apenas por eles, enquanto (ii) "segurança corporativa" é usado para agentes diretamente

[9] Esta secção é baseada na dissertação de mestrado do doutorando (Moreira, 2013) e em duas publicações do doutorando (Moreira & Cardoso, 2018; Guedes, Moreira, Teixeira, & Cardoso, 2018).

empregados por corporações e, (iii) "segurança privada", para agentes empregados por empresas fornecedoras de serviços de segurança através de contrato com outros (indivíduos, empresas ou governos). É efetuada, deste modo, uma distinção entre a modalidade de organização de serviços de segurança, para proveito próprio, no interior das corporações (particularmente comum em corporações de grande dimensão) e a modalidade de prestação de serviços de segurança a terceiros.

No seu trabalho, De Waard (1999), por sua vez, incorpora ambas as modalidades na definição de segurança privada. O autor define-a como consistindo em quatro setores:

> "(i) Empresas de segurança privada são organismos que desempenham atividades a título profissional para terceiros. O seu objetivo inclui a preservação da segurança, das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem, utilizando principalmente mão-de-obra para esse fim;
>
> (ii) Serviços privados de segurança interna (*private in-house security services*) são organizações que desempenham funções para a sua própria empresa. O seu objetivo é, ou inclui, a preservação da segurança, das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem, utilizando principalmente mão-de-obra para esse fim. Esta é também conhecida como *in-house security*;
>
> (iii) Estações privadas de monitorização de centrais de alarme são empresas que desempenham funções para terceiros a título profissional, sendo a sua intenção preservar a segurança das pessoas e propriedade ou a manutenção da lei e ordem. Estas fazem isso através do uso de detetores que transmitem informações através de linhas de telecomunicações para uma ou mais centrais onde essas informações são gravadas e avaliadas;
>
> (iv) Empresas privadas de transporte de alta segurança são organismos que transportam quantidades limitadas de dinheiro e outros valores para terceiros a título profissional"[10] (pp. 144-145).

[10] Tradução livre, no original: *(1) Private security firms are undertakings that perform activities on a professional basis for third parties. Their objective includes the preservation of the security of persons and property or the maintenance of public law and order, using mainly manpower for that purpose. This is also known as 'contract-security'. (2) Private in-house security services are organisations that perform functions for their own firm. Their objective is, or includes, the preservation of the security of*

Em Portugal, a Lei n.º 34/2013[11], de 16 de maio, no n.º 3 do artigo 1.º, na sua redação em vigor à data desta tese, também define segurança privada de um modo mais lato, incorporando ambas as modalidades (autoproteção e prestação de serviços a terceiros) na definição, ao referir o que se considera atividade de segurança privada: (i) a prestação de serviços a terceiros por entidades privadas com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes; (ii) a organização, por quaisquer entidades e em proveito próprio, de serviços de autoproteção, com vista à proteção de pessoas e bens, bem como à prevenção da prática de crimes.

Na presente tese adota-se esta definição mais ampla de segurança privada, que inclui as modalidades de autoproteção e de prestação de serviços a terceiros, dados que os jovens podem visualizar e contactar com agentes de segurança privada de ambas as modalidades no seu quotidiano.

2.2. Caraterização geral do setor

O setor da segurança privada não é um grupo homogéneo e claramente definido, mas, antes, é constituído por trabalhadores independentes, por pequenas empresas e por grandes empresas, relacionadas com a provisão de serviços e materiais de segurança (Van Steden & Sarre, 2007). A dimensão dos atores da segurança privada varia, assim, de serviços oferecidos por pessoas, individualmente, até grandes empresas transnacionais que empregam milhares de pessoas (Zedner, 2006, 2009).

A clientela da segurança privada é muito diversificada. Entre esta inclui-se: (i) o setor comercial – e.g., centros comerciais, lojas, hipermercados; (ii) o setor industrial – e.g., fábricas, armazéns; (iii) o setor público e público-privado – e.g., ministérios, municípios, hospitais, museus; (iv) o setor do ensino – e.g., universidades, colégios, escolas; (v) o setor financeiro – e.g., bancos, companhias de seguros; (vi) o setor das comunicações e transportes – e.g., comboios, metropolitanos, aeroportos, portos; (vii) o setor residencial e administrativo – e.g., edifícios de habitação, condomínios fechados,

persons and property or the maintenance of public law and order, using mainly manpower for that purpose. This is also known as 'in-house security'. (3) Private central alarm monitoring stations are enterprises that perform functions for third persons on a professional basis, their intention being to preserve the safety of persons and property or to maintain public law and order. They do this by using detectors that transmit their findings by telecommunication links to one or more central points where the findings are recorded and evaluated. (4) Private high security transport firms are undertakings that transport limited quantities of cash and other valuables for third persons on a professional basis.

[11] Estabelece o regime do exercício da atividade de segurança privada em Portugal.

edifícios de escritórios; (viii) o setor da hotelaria – e.g., hotéis, bares, discotecas; e (ix) o setor militar – e.g., desenvolvimento de missões em cenários de guerra (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994; Zedner, 2009).

Desta forma, de acordo com os clientes-alvo, a atividade da segurança privada torna-se muito abrangente e diversificada. Este setor oferece uma vasta gama de produtos, tecnologias e serviços, que vai desde equipamentos de vigilância até avançado armamento militar e pessoal de combate, que pouco têm em comum (De Waard, 1999; Zedner, 2006, 2009). Os serviços oferecidos por estas empresas vão desde os mais convencionais (e.g., controlo de acessos, transporte de valores) até os mais especializados (e.g., segurança aérea, segurança informática, serviços de informações) (Johnston, 2006). De tal forma que, como notam Bayley e Shearing (1996), no final do Século XX, não foi só o monopólio da segurança do Estado que foi erodido, o mesmo aconteceu com o monopólio da polícia na perícia e especialização dentro da sua esfera de atividade. Esta natureza ampla e dispersa da segurança privada não deve surpreender, pois este é um setor empreendedor, que brota onde necessidades e oportunidades são identificadas no mercado (Zedner, 2009). A gama de produtos e serviços oferecidos pela segurança privada pode ser decomposta em categorias principais, nomeadamente: (i) vigilância e controlo de acessos – e.g., rondas efetuadas por agentes de segurança privada, sistemas de alarmes, sistemas de videovigilância; (ii) investigação – e.g., investigação de furtos, fraudes e abusos de confiança no interior das organizações, detetives privados; (iii) consultoria – e.g., análises de segurança, estudos de risco, auditorias, conceção de programas personalizados para a prevenção do crime; (iv) gestão e intervenção em crise e; (v) transporte de valores (Cusson, 1994).

O acentuado crescimento da segurança privada durante as últimas décadas foi acompanhado por uma crescente contratação de agentes de segurança privada, aumentado a probabilidade de os cidadãos contatarem com estes, no seu dia-a-dia, em múltiplos contextos sociais, sobretudo nos grandes centros urbanos (Bayley & Shearing, 2001; Shapland, 1999; Van Steden & Nalla, 2010). Como referem Van Steden e Sarre (2007), os agentes da segurança privada são o lado mais visível do setor da segurança privada. A missão atribuída a estes agentes é ampla, inclui não somente proteger os locais contra formas diversas de delinquência, mas, também, contra negligências e incidentes que poderão provocar incêndios, acidentes, falhas técnicas, inundações, fuga de matérias perigosas, incivilidades ou perturbações (Cusson, 1994; Ruddell, Thomas, & Patten,

2011; Wakefield, 2005). Não obstante, a prevenção do crime é apontada como uma atividade central destes agentes, o que a investigação empírica tem corroborado. Numa pesquisa etnográfica realizada em Inglaterra por Wakefield (2005), baseada nos estudos de caso de três instalações comerciais abertas ao público – um centro cultural, um centro comercial e um complexo de lazer – e a utilização de pessoal de segurança privada nestes diferentes contextos, a autora notou que uma das principais funções dos agentes de segurança privada era, efetivamente, a prevenção do crime. Para o exercício de tal função, estes agentes realizavam rondas pelos centros, monitorizavam através de sistemas de CCTV[12], acompanhavam funcionários que transportavam dinheiro, mantinham-se atentos a ameaças de terrorismo por estarem alertas em relação a embalagens ou sacos abandonados, asseguravam que as portas e as janelas dos centros estavam apropriadamente fechadas e controlavam o acesso de pessoas e veículos a determinadas áreas.

A prevenção do crime é apontada não só como uma das principais funções dos agentes de segurança privada, mas, igualmente, do setor em geral (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1994; Wakefield, 2005). O objetivo primário da segurança privada é prevenir o crime, procurando predominantemente a dissuasão. Preocupa-se mais com os resultados preventivos do que com a aplicação da lei, que está fora do seu domínio de atividade (Bayley & Shearing, 2001; Shearing & Stenning, 1983).

É no âmbito da prevenção situacional do crime que a segurança privada assume um papel de relevo (Cusson, 1994; Shearing & Stenning, 1985). A emergência da prevenção situacional situa-se na década de 70, sobretudo com os trabalhos de Ronald V. Clarke (Wortley & Mazerolle, 2008). Este modelo de prevenção criminal envolve mudanças no ambiente físico dos locais para reduzir as oportunidades para o cometimento de crimes específicos. A partir de uma análise das circunstâncias das situações que possibilitam crimes específicos, introduzem-se mudanças ambientais para reduzir as oportunidades criminais. Essas mudanças são projetadas para influenciar as avaliações dos potenciais ofensores em relação aos custos e aos benefícios associados ao cometimento de crimes específicos, de forma reduzir a probabilidade de ocorrência desses crimes (Clarke, 1997). No fundo, a prevenção situacional tem como objetivo criar circunstâncias desfavoráveis para o cometimento de crimes (Clarke, 2008). De acordo

[12] *Closed-circuit television* (CCTV).

com a análise de Garland (1996, 2001), nas últimas décadas, sobretudo a partir da década de 70, verificaram-se importantes desenvolvimentos no âmbito da prevenção do crime, designadamente a proeminência da prevenção situacional nos discursos, reformas e intervenções face à prevenção social. Estas mudanças são sobretudo associadas às limitações do Estado no controlo do crime e à emergência do neoliberalismo (Garland (1996; O'Malley, 1992).

De acordo com Clarke (1997), a prevenção situacional do crime "compreende medidas para reduzir oportunidades que: (i) são dirigidas a formas muito específicas de crime; (ii) envolvem a gestão, o *design* ou a manipulação do ambiente imediato de uma forma tão sistemática e permanente quanto possível; (iii) tornem o cometimento do crime mais difícil e arriscado, ou menos recompensador e desculpável, e que tal seja percebido por um vasto leque de ofensores"[13] (p. 4).

As técnicas de prevenção situacional podem ser classificadas em cinco categorias, as quais refletem os mecanismos através dos quais se espera que previnam o crime (Sidebottom & Wortley, 2016; Wortley & Mazerolle, 2008). Concretamente, as técnicas agrupam-se nas categorias que visam: (i) aumentar os esforços ou as dificuldades para o cometimento do crime (e.g., cartões eletrónicos de acesso, portas de segurança, materiais de proteção reforçados); (ii) aumentar os riscos de deteção do crime (e.g., sistemas CCTV, alarmes, agentes de segurança privada); (iii) reduzir as recompensas ou os benefícios do crime (e.g., inutilização do dinheiro através de tinta nas caixas multibanco, substituição do dinheiro, como meio de pagamento, por cartões, autorrádios com uma parte frontal destacável); (iv) reduzir as provocações para o crime (e.g., separação de claques rivais nos estádios de futebol, reduzir o número de pessoas em bares/discotecas) e; (v) remover as desculpas para o crime (e.g., sinalização a informar condutas proibidas, interdição de álcool em eventos) (Clarke, 1997; Clarke, 2008; Crawford, 1998; Molina, 2007). Estas categorias e respetivas técnicas, não raras vezes, são combinadas e sobrepõem-se num mesmo local (Clarke, 2008). A prevenção situacional do crime envia, desse modo, uma mensagem essencial aos potenciais ofensores: o cometimento do crime será difícil, arriscado, pouco rentável e pouco desculpável (Clarke, 1997; Cusson, 2007).

---

[13] Tradução livre, no original: *comprises opportunity-reducing measures that (1) are directed at highly specific forms of crime, (2) involve the management, design or manipulation of the immediate environment in as systematic and permanent way as possible, (3) make crime more difficult and risky, or less rewarding and excusable as judged by a wide range of offenders.*

Os serviços e produtos oferecidos pelas empresas de segurança privada abarcam todos estes tipos de estratégias e técnicas (e.g., realização de rondas pelos agentes de segurança privada, vigilância através de sistemas CCTV, instalação de alarmes, instalação de cofres, portas de segurança ou materiais reforçados, implementação de mecanismos de controlo de acessos através, por exemplo, de códigos, cartões ou dados biométricos) (Clarke, 1997; Clarke, 2008; Crawford, 1998; Cusson, 1994). Como observa Cusson (1994), uma das principais contribuições da segurança privada, nesta lógica preventiva, realiza-se pela redução do número de alvos interessantes e vulneráveis para os potenciais ofensores. Faltando estes alvos, a tendência será para estes se desencorajarem da prática do crime naqueles locais.

A prevenção situacional do crime alicerça-se em pilares teóricos que suportam os seus pressupostos. A teoria das atividades de rotina e a teoria da escolha racional são comummente consideradas os dois principais pilares teóricos deste modelo de prevenção do crime (Andresen, 2010; Sidebottom & Wortley, 2016; Wortley & Mazerolle, 2008).

A teoria das atividades de rotina, formulada por Lawrence Cohen e Marcus Felson (1979), tem como foco as circunstâncias em que os ofensores cometem os atos criminais, não as suas caraterísticas individuais. A ideia central desta teoria é que o crime não depende simplesmente do ofensor, requer a confluência no espaço e no tempo de outros dois elementos (Sidebottom & Wortley, 2016). De acordo com Cohen e Felson (1979), para a ocorrência do crime é necessária a convergência, no espaço e no tempo, de três elementos: (i) um ofensor motivado; (ii) um alvo adequado (pessoa ou objeto, material ou simbolicamente desejável para o ofensor) e; (iii) a ausência de guardiães eficazes contra o crime (p. 588). Assim, bastará faltar apenas um destes elementos para que o crime não se consume.

Através desta teoria, os autores procuraram explicar o paradoxo sociológico que se verificou nos EUA após a Segunda Guerra Mundial: houve um aumento substancial das taxas de crime predatório ao mesmo tempo que as condições de vida melhoraram (Cohen & Felson, 1979). As teorias criminológicas tradicionais associavam o crime à pobreza, prevalecendo na época a noção de que a pobreza era um fator-chave na explicação do crime. Nesse sentido, esperava-se que a redução da pobreza se iria repercutir numa queda das taxas de crime. Contudo, o que se verificou na época foi exatamente o oposto. As taxas de crime aumentaram apesar de uma melhoria generalizada

das condições de vida. As teorias criminológicas tradicionais não explicavam adequadamente este fenómeno (Sidebottom & Wortley, 2016).

Cohen e Felson (1979) argumentaram que as mudanças nas atividades de rotina quotidianas, que acompanharam a melhoria das condições de vida no pós-guerra, explicavam o aumento do crime predatório. Os autores definem atividades de rotina como "quaisquer atividades recorrentes e prevalentes para a satisfação de necessidades básicas da população e individuais, quaisquer que sejam suas origens biológicas ou culturais"[14] (Cohen & Felson, 1979, p. 593). Por outras palavras, são aquelas atividades realizadas quotidianamente pelos cidadãos como, por exemplo, trabalho, compras, lazer, interação social (Cohen & Felson, 1979).

Após a Segunda Guerra Mundial ocorreram mudanças significativas nos padrões dessas atividades. O aumento substancial dos rendimentos das pessoas levou a um incremento de atividades fora de casa, uma vez que proporcionou uma maior disponibilidade económica para, por exemplo, fazer compras, efetuar refeições fora de casa e passar férias longe da habitação. Concomitantemente, ocorreram importantes mudanças socioculturais na sociedade. Por exemplo, verificou-se um aumento do número de mulheres a ingressar no mercado de trabalho e de jovens a estudar. Tal incrementou, também, as atividades de rotina longe de casa. Para além disso, houve alterações relevantes nos bens de consumo, com o desenvolvimento de uma série de produtos e equipamentos valiosos e de fácil portabilidade, como eletrodomésticos, equipamentos eletrónicos e veículos. Em suma, ocorreu uma série de mudanças que aumentou as atividades de rotina fora do ambiente protetor da habitação, em que deixaram de existir círculos sociais próximos que funcionariam como guardiães, e passou a haver uma maior circulação e exposição de bens valiosos e apetecíveis (Andresen, 2010; Cohen & Felson, 1979; Felson, 2008)

Deste modo, a teoria das atividades de rotina relaciona o crime com as grandes mudanças na organização da sociedade e com um vasto leque de atividades legais (Felson, 2008). Cohen e Felson (1979) sugerem que as mudanças nas atividades de rotina diárias das pessoas aumentaram a probabilidade de convergirem, no espaço e no tempo, ofensores motivados, alvos adequados e a ausência de guardiães eficazes, criando-se,

[14] Tradução livre, no original: *any recurrent and prevalent activities which provide for basic population and individual needs, whatever their biological or cultural origins.*

dessa forma, mais oportunidades criminais, o que explicaria o aumento substancial do crime predatório.

Esta teoria teve importantes implicações para a prevenção do crime, ao sugerir que: (i) o crime se concentra onde há uma sobreposição das rotinas das vítimas e dos ofensores; (ii) essas rotinas podem ser legítimas, não relacionadas com o crime; (iii) as flutuações na confluência de ofensores, alvos e guardiães, em função das rotinas quotidianas, podem explicar variações nas taxas de crime; (iv) impedir a convergência desses três elementos, no espaço e no tempo, pode prevenir o crime (Sidebottom & Wortley, 2016). Deste modo se, por exemplo, em determinada situação houver facilidade de acesso aos alvos (pessoas ou objetos), a intervenção para a prevenção requer estratégias para tornar os alvos mais difíceis (Wortley & Mazerolle, 2008).

A teoria da escolha racional, por sua vez, foi desenvolvida por Ronald Clarke e Derek Cornish (1985), e procura explicar o processo de tomada de decisão dos ofensores para o cometimento do crime. Os autores definem a tomada de decisão dos ofensores como "os processos de pensamento consciente que dão propósito e justificam a conduta e os mecanismos cognitivos subjacentes pelos quais a informação sobre o mundo é selecionada, atendida e processada"[15] (Clarke & Cornish, 1985, p. 147). Um dos conceitos essenciais desta perspetiva é a racionalidade do ser humano (Cornish & Clarke, 2008). A racionalidade de uma decisão ou de uma escolha é referente a se as mesmas foram efetuadas de acordo com a razão, isto é, se são o resultado de um pensamento ponderado (Andresen, 2010).

Esta teoria propõe que o ser humano comporta-se, de uma maneira ou de outra, dependendo da associação de expectativas que faz, em termos de custos e de benefícios, relativamente à sua conduta. A racionalidade da opção para o delito rege-se pelos mesmos padrões de qualquer outra decisão humana: os seus custos e os seus benefícios. Assim, esta abordagem contempla ofensor como alguém que procura obter benefícios e evitar custos (Clarke, 1997; Felson & Clarke, 1998). Os crimes são considerados atos deliberados, cometidos com a intenção de obter benefícios para quem os pratica e, esses benefícios, podem ser diversificados (e.g., dinheiro, bens materiais, vingança, gratificação sexual, admiração, excitação) (Cornish & Clarke, 2008).

---

[15] Tradução livre, no original: *the conscious thought processes that give purpose to and justify conduct, and the underlying cognitive mechanisms by which information about the world is selected, attended to, and processed.*

Pressupor a racionalidade dos ofensores não é, contudo, o mesmo que pressupor a racionalidade perfeita destes, pois os custos e benefícios são difíceis de estimar, há a pressão do tempo e há diferenças em termos de inteligência, competência e experiência entre os ofensores. Deste modo, as decisões e as escolhas podem não produzir resultados desejados. Os ofensores cometem erros, agem precipitadamente, não consideram todas as vertentes de um problema, ignoram ou minimizam riscos, entre outros (Cornish & Clarke, 2008). A racionalidade é referente à razoabilidade do ponto de vista do ofensor (Andresen, 2010). Mesmo que a escolha feita não seja a ideal, ela faz sentido para o ofensor e representa os seus melhores esforços, ou seja, é a melhor escolha segundo a sua avaliação (Clarke & Cornish, 1985).

O pressuposto-chave da teoria é que a decisão de cometer um crime é precedida de um cálculo de risco-esforço-recompensa. No processo de tomada de decisão são processados e avaliados os riscos, os esforços e as recompensas associadas a um determinado comportamento criminal num contexto específico (Clarke & Cornish, 1985; Sidebottom & Wortley, 2016). Considera-se que haverá uma maior probabilidade de o crime ocorrer se na avaliação efetuada pelo potencial ofensor as recompensas percebidas superarem os riscos e os esforços percebidos (Sidebottom & Wortley, 2016). Os potenciais ofensores, enquanto seres racionais e decisores ativos, usam as pistas ambientais da situação para decidir cometer, ou não, um crime específico (Cornish & Clarke, 2008). O processo de tomada de decisão é, desta forma, informado e influenciado pelo ambiente imediato do local (Sidebottom & Wortley, 2016). Será em função dessas interpretações que o cálculo de custos e de benefícios será efetuado e a decisão tomada (Andresen, 2010; Clarke & Cornish, 1985).

Esta teoria provê, assim, um quadro concetual para a prevenção do crime. Especificamente, preconiza que o crime pode ser prevenido através da criação de contextos ambientais que tornem um crime específico uma opção pouco atraente do ponto de vista do potencial ofensor tomador de decisões (Clarke & Cornish, 1985: Wortley & Mazerolle, 2008). Deste modo, a prevenção do crime deve ser orientada para alterar o processo de tomada de decisão do potencial ofensor, no sentido de este não cometer o crime, através medidas que aumentem (ou que pareçam ao ofensor aumentar) os riscos e esforços envolvidos no cometimento do crime e que reduzam (ou que pareçam ao ofensor reduzir) as recompensas associadas ao cometimento do crime (Clarke, 1997; Clarke & Cornish, 1985; Felson & Clarke, 1998).

2.3. O crescimento e a dimensão do setor

A segurança privada tem crescido de uma forma acentuada e consistente, desde meados do século passado, na generalidade dos países democráticos desenvolvidos (Bayley & Shearing 1996, 2001; Johnston, 1999; Jones & Newburn 2002; Van Dijk, 2008; Van Steden & Sarre, 2007). Porém, não podemos afirmar que a segurança privada constitui uma inovação ou algo inerente à modernidade. Nas sociedades pré-hodiernas, a garantia da segurança interna assentava sobretudo no recurso à autodefesa. A segurança interna era essencialmente uma tarefa privada e ao aparelho estatal cabia combater as ameaças e os perigos exteriores à sociedade (Reiner, 2010; Robert, 2002; Rodrigues, 2011). Na verdade, o poder público e a polícia ter a principal responsabilidade pela segurança interna, das pessoas e dos bens, é algo relativamente recente, que surgiu com o Estado Moderno, o qual reclamou para si o monopólio da violência legítima (Reiner, 2010; Robert, 2002). Com efeito, o que os últimos anos trouxeram de verdadeiramente novo, foi o exponencial crescimento e generalização da segurança privada com um caráter organizado e assente numa lógica de obtenção de lucro (Johnston, 1999; Recasens, 2007).

Após a Segunda Guerra Mundial, presenciou-se um forte crescimento da segurança privada na Europa, Estados Unidos da América [EUA] e um pouco por todo o mundo (Bayley & Shearing, 2001; Button 2002; Jonhston, 1999; South, 1988; Stenning, 2000). De acordo com Van Dijk (2008), principalmente a partir dos anos 80, houve um "boom" no crescimento da segurança privada em muitos países (p. 217). A conceção do Estado como o detentor do monopólio da segurança tem vindo a ser desafiada principalmente pelo crescente mercado de produtos e serviços de segurança (Zedner, 2009). Em algumas sociedades, o setor da segurança privada atingiu proporções tão elevadas, que se coloca mesmo a questão se os Estados são os provisores primários da segurança (Bayley & Shearing, 2001; Jonhston, 1999).

É, no entanto, problemático medir o crescimento e saber a dimensão exata do setor da segurança privada. Estas dificuldades são inerentes ao facto não haver definições internacionais de segurança privada e à dificuldade na delimitação deste setor, dado existir um considerável desacordo sobre que materiais e serviços constituem o domínio da segurança privada (De Waard, 1999; Van Dijk, 2008; Zedner, 2009). Torna-se pouco claro onde acaba o setor da segurança privada e onde começam outros setores, devido à gama tão ampla e diversificada de produtos e serviços oferecida, o que coloca problemas

ao nível da sua classificação e quantificação. Para além disso, não raras vezes, indivíduos e organizações que trabalham no setor da segurança privada não estão registadas, exercendo a atividade ilicitamente (Van Dijk, 2008; Van Steden & Sarre, 2007).

Apesar destas dificuldades, os números disponíveis evidenciam um forte crescimento e uma grande dimensão deste setor. Em todo o mundo, há mais pessoas a trabalhar como agentes de segurança privada (348 indivíduos por 100 000 habitantes) do que como agentes da polícia (318 indivíduos por 100 000 habitantes) (Van Dijk, 2008, p. 215). De acordo com Van Steden e Sarre (2007), o número de agentes da segurança privada na União Europeia terá crescido de 600 000, em 1999, para mais de 1 milhão atualmente (p. 222). Dados e estatísticas disponíveis sugerem que o número de agentes de segurança privada ultrapassa o número de agentes da polícia pública, num rácio de 2:1 na Índia (Kempa, Carrier, Wood, & Shearing, 1999), de 3:1 nos EUA (Bayley & Shearing, 1996; Johnston, 1999), de 2:1 no Reino Unido (Bayley & Shearing, 1996) e de 5-7:1 na África do Sul (Irish, 1999 cit. in Johnston, 2006).

De acordo com o relatório *Private Security Services in Europe – CoESS Facts & Figures 2011*, da *Confederation of European Security Services* (CoESS), em que foram considerados os 27 Estados-Membros da União Europeia e outros sete países europeus (Bósnia e Herzegovina, Croácia, Macedónia, Noruega, Sérvia, Suíça e Turquia), o número de agentes da segurança privada é cerca de 2 170 589. As empresas de segurança privada ascendem a cerca de 52 300 e a faturação anual gerada é de cerca de 35 mil milhões de euros. Segundo o estudo realizado por De Waard (1999), o número de agentes de segurança privada, no ano de 1996, era de cerca de 160 000 no Reino Unido, 70 000 em França e 53 000 em Espanha (p. 155). Contudo, de acordo com o relatório da CoESS de 2011, o número de agentes de segurança privada nestes países já ascendia a 364 586, 147 800 e 188 018, respetivamente.

2.3.1. Motivos e explicações

A generalidade dos académicos argumenta que o crescimento exponencial da segurança privada não emergiu num vácuo e que este reflete, sim, amplas e profundas mudanças sociais, culturais, económicas e políticas (e.g., Johnston, 1999; Loader, 1999; Stenning, 2000; Zedner, 2009). Ao longo dos últimos anos, a literatura científica tem tentado dar um sentido a este desenvolvimento. Assim, várias perspetivas analíticas e

fatores explicativos são avançados por diferentes autores que, mais do que uma forma antagónica, podem ser vistos como complementares, para explicar o fenómeno da proliferação da segurança privada. Seguidamente analisam-se várias dessas e perspetivas e fatores.

As mudanças ao nível da ideologia política são um aspeto referido de forma recorrente na literatura para explicar a expansão do setor da segurança privada. Depois da Segunda Guerra Mundial, com a ascensão do que se tornou conhecido como o Estado-providência ou Estado social, a segurança (e o bem-estar em geral) foi consagrada como um direito de todos cidadãos, que eram convidados a confiar na proteção do Estado (Crawford, 1998; Zedner, 2009). A provisão da segurança era financiada através de um sistema complexo de impostos e garantida através políticas redistributivas, de forma a assegurar uma rede de segurança universal que se estendia mesmo aos cidadãos mais vulneráveis (e.g., pobres, idosos, desempregados) (Crawford, 1998; Zedner, 2009). Só que este desígnio se revelou demasiado abrangente, complexo e dispendioso para ser prosseguido apenas pelo Estado. O poder público revelou-se incapaz de suprir todas as necessidades individuais e coletivas de segurança. A segurança privada ter-se-á apresentado, então, como uma solução para o vazio sentido pelos particulares, que terão recorrido ao setor privado para adotar medidas de autoproteção, motivando a prosperidade do setor (Rodrigues, 2011). Como nota Robert (2002), a segurança privada consiste em disponibilizar aos cidadãos meios de segurança que as instituições públicas não podem, ou não querem, fornecer-lhes (p. 205).

Ainda na mesma linha de análise, argumenta-se que a emergência do Estado neoliberal, no final do século XX, terá dado ainda um maior impulso ao setor da segurança privada. O neoliberalismo desafiou os princípios fundamentais da economia do bem-estar, sustentando que o Estado-providência cria uma cultura de dependência, inibe a tomada de riscos (algo que considera essencial para o desenvolvimento económico) e é dispendioso e ineficiente na provisão de bens e serviços (Johnston, 2006; Zedner, 2009). Nesse sentido, o neoliberalismo permite e promove as transações do mercado e encoraja os indivíduos a assumir uma maior responsabilidade no seu bem-estar, pois acredita que estas são formas mais eficientes e menos dispendiosas para o Estado (De Waard, 1999; Shearing, 2006; Zedner, 2009). Os governos neoliberais levaram a cabo reformas como a privatização e a subcontratação, tendo a provisão de vários serviços passado da esfera pública para a esfera privada ou tendo-se dividido entre estas, encontrando-se inúmeros

exemplos destes desenvolvimentos em vários setores da sociedade como na educação, na saúde, nos transportes, no abastecimento de água e eletricidade, entre outros (Abrahamsen & Williams, 2007; Jones, 2012; Rodrigues, 2011; Wood & Shearing, 2007).

Os governos neoliberais terão se empenhado também em reestruturar o que acreditavam ser um monopólio da segurança ineficiente, dispendioso e isento do rigor do mercado (Loader, 1999). Estes desenvolvimentos encorajaram, consideravelmente, a expansão da iniciativa privada mesmo em funções consideradas centrais do Estado, como a provisão da segurança e do policiamento (Crawford, 1998; Stenning, 2000; Zedner, 2009). Os governos tornaram-se, eles próprios, um dos principais clientes da segurança privada, através da compra de materiais e serviços para diferentes instituições públicas (Bayley & Shearing, 2001). Em várias situações, os agentes públicos são considerados demasiado dispendiosos, colocando-se a segurança privada como uma alternativa menos onerosa a estes (Robert, 2002, p. 216). Os discursos políticos passaram também a enfatizar as noções de "responsabilização" e "corresponsabilização", encorajando (e em alguns casos obrigando) os indivíduos, as organizações e as comunidades a assumir uma maior responsabilidade na sua proteção e segurança através, por exemplo, da compra de alarmes ou sistemas de CCTV, da contratação de agentes de segurança privada, contribuindo, assim, para expansão do setor da segurança privada (Garland, 1996; Loader & Walker, 2006; Stenning, 2000).

O afastamento da criminalidade menos grave por parte da polícia e dos tribunais é outro elemento que se identifica como subjacente à propagação do setor da segurança privada. A reportação de crimes e desordens aumentou significativamente nos países ocidentais durante os últimos anos. O aumento da criminalidade registada pela polícia teve como efeito um aumento acentuado dos processos judiciais. Esta procura dos serviços da polícia e dos tribunais terá ultrapassado a sua capacidade para responder a tais solicitações (Garland, 1996; Jones & Newburn, 2002). Os clientes da segurança privada teriam interesse económico em recorrer à polícia pública e aos tribunais, pois estes não lhes acarretariam qualquer custo. Porém, estes recursos estão pouco disponíveis. A polícia e os tribunais foram-se afastando progressivamente da delinquência menos grave. O sistema de justiça criminal tem mobilizado os seus recursos sobretudo para a criminalidade grave e violenta, o que também ajudará a explicar a maior procura do setor da segurança privada (Cusson, 1994).

Outros autores situam as suas análises explicativas na forma como as corporações se transformaram, a partir do final do século XX, com vista a garantir a prosperidade das suas atividades. Nas sociedades contemporâneas, a generalidade das empresas e organizações preocupa-se em estender a segurança à produção, distribuição e consumo, o que terá motivado uma maior procura de equipamento e serviços especializados de segurança, que são vendidos em quantidades cada vez maiores pelo setor da segurança privada (Spitzer & Scull, 1977; Zedner, 2009). As empresas e organizações, sobretudo as de grande porte, que constituem um dos principais clientes da segurança privada, investem nos seus produtos e serviços pelas mesmas razões que fazem outros investimentos – incrementar os lucros e assegurar um ambiente que lhes permita ter um crescimento constante (Spitzer & Scull, 1977). Os produtos e serviços de segurança não são apenas procurados como meios de proteção contra a ameaça, mas, também, para melhorar o bem-estar individual e social dos clientes. Procura-se maximizar o sentimento de segurança, conforto e bem-estar gozado pelos clientes, em locais como centros de negócios, parques de lazer ou centros comerciais, de modo a que estes locais sejam atrativos para os mesmos, por forma a garantir, assim, o seu sucesso comercial e financeiro (Bannister, Fyfe, & Kearns, 1998; Smith, 2004; Zedner, 2009).

De acordo com Loader (1999), o crescimento do setor privado da segurança pode também ser explicado pela "cultura de consumo" em que vivemos atualmente. As crenças, valores e práticas associadas ao consumo desempenham um papel preponderante na estruturação da vida económica, social e cultural contemporânea. Os produtos e serviços consumidos funcionam como meios de expressar a identidade e o lugar de alguém nas hierarquias sociais vigentes (Loader, 1999). Ajudam a marcar as linhas de distinção entre "nós" e "eles", isto é, estão intimamente relacionados com os esforços para criar e expressar hierarquias de classes (Bourdieu, 1984 cit. in Loader, 1999). O consumo da segurança pode ser interpretado como uma forma de as pessoas, simbolicamente, se distinguirem dos indivíduos que permanecem dependentes, para a sua segurança, de um serviço público aparentemente indiferente e com poucos recursos. Aqui, o consumo de segurança será muito semelhante ao consumo de saúde ou de educação privada (Loader, 1999). Por exemplo, os condomínios fechados, que são sobretudo frequentes em áreas que se pautam pela baixa criminalidade, não são tanto uma resposta direta ao crime, mas, muitas vezes, o assinalar de uma certa qualidade de vida e exclusividade dos indivíduos que aí residem (Zedner, 2009).

Os *mass private property* (Shearing & Stenning, 1981, 1983) são também identificados como um fator crucial para explicar o aumento da segurança privada. O crescimento do mercado da segurança estará associado à proliferação, durante as últimas décadas, destes espaços privados, mas abertos ao público, e frequentados por um elevado número de pessoas. Por exemplo, grandes espaços de lazer, comerciais e industriais (e.g., parques de diversão, estádios desportivos, centros comerciais, hipermercados, complexos industriais) (Robert, 2002; Shearing & Stenning, 1981, 1983; South, 1988; Stenning, 2000). Na literatura utilizam-se igualmente as expressões espaços "*quasi public*" ou espaços "semipúblicos" para englobar locais com a mesma natureza, mas de menor dimensão, que também se propagaram acentuadamente (e.g., supermercados, lojas, bares) (Button, 2003; Kempa et al., 1999). Subjacente ao desenvolvimento destes termos está o facto de estes espaços desafiarem e esbaterem as tradicionais distinções entre espaço público e privado (Button, 2003; Shearing & Stenning, 1981; Wakefield, 2003), pois são propriedades privadas e, desse modo, policiadas como privadas, mas são abertas ao público e utilizadas pelo público em geral (Shearing & Stenning, 1981; Shearing & Stenning, 1985).

A responsabilidade pela segurança e pelo policiamento desses locais é, na grande maioria dos casos, atribuída à segurança privada e não à polícia (Jones & Newburn, 1998; Shearing & Stenning, 1983). Genericamente, a polícia está ao serviço do interesse público e não ao serviço de certos interesses em particular, bem como não possui recursos inesgotáveis que permitam uma segurança personalizada (Rodrigues, 2011). A segurança privada tem apresentado uma resposta às exigências e necessidades de segurança e policiamento nos locais semipúblicos, cuja propagação terá constituído uma verdadeira alavanca para o setor da segurança privada (Jones & Newburn, 1998; Shearing & Stenning, 1983). No entanto, como atenta Cusson (1994), esta explicação é insuficiente, dada a presença da segurança privada em organismos públicos, que não são propriedade privada, e em empresas e fábricas, que não são abertas ao público.

Outros académicos mapeiam o incremento da segurança privada nas mudanças dos padrões de controlo social. O declínio do controlo social informal é identificado como criador de um vazio prontamente preenchido pela indústria da segurança privada (Jones & Newburn, 1999, 2002; Robert, 2002). Segundo Jones e Newburn (2002), no Reino Unido, depois da Segunda Guerra Mundial, houve uma evidente diminuição de pessoas empregadas em profissões que exerciam uma vigilância natural. Desse modo, verificou-

se um declínio do controlo social informal devido à redução destes profissionais como, por exemplo, guardas em parques automóveis, rececionistas, fiscais de bilhetes em transportes públicos, guardas ferroviários, entre outros. Tal deveu-se, sobretudo, ao desenvolvimento de tecnologias que dispensam mão-de-obra, tais como máquinas para a compra bilhetes de transporte, barreiras automáticas e sistemas de CCTV, e a reformas neoliberais associadas. A segurança privada, para além de vender grande parte dessas tecnologias, passou também a realizar várias atividades, que eram desempenhadas por esses profissionais, através dos seus agentes. Nesse sentido, os autores sugerem a ocorrência de uma formalização do controlo social, dado que o policiamento é uma função primária e deliberada destes agentes, contrariamente ao que acontecia com os anteriores profissionais (Jones & Newburn, 1999, 2002).

Cusson (1994), numa outra perspetiva, também corrobora a importância do declínio do controlo social informal para crescimento da segurança privada. De acordo com o autor, o crescimento do setor privado da segurança resulta também do aumento do tempo que as pessoas passam, no seu quotidiano, afastados da sua família e do seu círculo de vizinhos e amigos nos grandes centros urbanos. A necessidade de profissionais de segurança e policiamento não era sentida na generalidade das lojas e pequenas empresas familiares de outrora, onde as pessoas se conheciam e tudo se sabia, e onde as sanções informais eram temidas e eficazes. Contudo, a partir do momento em que as relações familiares e comunitárias deram lugar a uma socialização mais impessoal e anónima nos grandes centros urbanos, surgiu a necessidade de um controlo social organizado, pois a impessoalidade e o anonimato fragilizam o controlo social informal (Cusson, 1994).

Outro dos possíveis fatores subjacentes à expansão da segurança privada é o sentimento de insegurança das populações. Os inquéritos de vitimação têm evidenciado um aumento do medo crime e da perceção do risco de vitimação, que pode explicar uma maior procura de medidas de proteção nos produtos e serviços do setor privado da segurança (Crawford, 1998; Johnston, 1999). Este aumento do sentimento de insegurança, aliado à falta de capacidade do Estado para dar resposta a todas as necessidades, terá levado os indivíduos a procurar outras soluções, tais como a segurança privada (Loader, 1997; Rodrigues, 2011). O apelo mais óbvio do mercado da segurança é que ele parece oferecer aos seus consumidores uma aparência de controlo sobre um futuro imprevisível e perturbador, trazendo alguma paz de espírito. A compra de serviços e produtos de segurança permite aos indivíduos construir uma "bolha de proteção" à volta

deles próprios, da sua casa, do seu negócio ou da sua comunidade (Loader, 1999). Como refere Loader (1999), o consumo de segurança permite que as pessoas, mentalmente, experienciem a ideia de que o criminoso foi frustrado, repelido ou derrotado e daí derivem satisfação emocional. Neste sentido, o consumo da segurança pode ter tanto a ver com a ansiedade como com o prazer. Mesmo quando estes produtos e serviços falham em proteger, "reparar" pode representar, em si mesmo, um forte estímulo para ação no mercado da segurança. As pessoas podem optar por voltar ao mercado, numa tentativa de se protegerem com produtos e serviços novos, mais avançados e mais fiáveis (Loader, 1999).

As companhias de seguros também parecem assumir um papel importante no crescimento da segurança privada. As seguradoras, não raras vezes, exercem pressão sobre os seus clientes para que tomem medidas concretas para a prevenção do crime, sobretudo após episódios sucessivos de vitimação, através da compra de produtos e serviços de segurança. Assim, estas companhias frequentemente incitam os seus clientes a implementarem, por exemplo, sistemas de videovigilância, sistemas de alarmes ou outras tecnologias de segurança, sob pena de aumentarem os prémios dos seguros dos seus clientes ou mesmo de não os segurarem (Cusson, 1994; Rodrigues, 2011; Zedner, 2006).

2.3.2. Implicações e desafios

A forte expansão da segurança privada na generalidade dos países democráticos desenvolvidos, durante as últimas décadas, tem levado este setor a assumir um papel de relevo no atual campo da segurança e do policiamento. A comunidade científica tem refletido de uma forma profusa e aturada sobre este fenómeno, designadamente sobre as implicações e desafios gerados por este desenvolvimento.

Uma das implicações mais notadas na literatura é a desigualdade na distribuição social da segurança, pois estas agências protegem seletivamente aqueles que têm capacidade para pagar os seus produtos e serviços (Bayley & Shearing, 2001; Johnston, 1999; Johnston & Shearing, 2003; Loader, 2000; Zedner, 2009). No atual contexto de mercantilização da segurança, esta é concebida como uma outra mercadoria qualquer, distribuindo-se pelas forças do mercado e não de acordo com as necessidades (Garland, 1996; Loader & Walker 2006, 2007; Zedner, 2009). Como consequência, deixa alguns

indivíduos, organizações ou comunidades "encasuladas" em "bolhas de segurança" e, outras, fora de proteção, em condições precárias (Zedner, 2009). Nesse sentido observam Van Steden e Sarre (2007), enfatizando que a segurança privada atua de uma forma excludente, apenas protegendo aqueles que lhe podem pagar em detrimento do bem comum e dos interesses da sociedade em geral. O mercado transformará a segurança naquilo que os economistas denominam como "bem de um clube", acessível apenas aos membros desse "clube" (Crawford, 2006; Zedner 2009). No entanto, aqueles que têm uma maior necessidade de proteção são, não raras vezes, aqueles que têm uma menor capacidade para pagar (Zedner, 2009). Os grupos que mais sofrem com a criminalidade tendem a ser os mais pobres e os menos poderosos da sociedade, e estes, frequentemente, não possuem os recursos necessários para comprar segurança (Garland, 1996). Criam-se, assim, grandes disparidades na distribuição social da segurança, ameaçando a segurança enquanto bem público, (Johnston, 1999; Loader & Walker 2006, 2007; South, 1988; Zedner, 2009).

Repercussões ao nível do controlo social são também amplamente dissecadas pela comunidade científica, designadamente pelos académicos da governança da segurança. O atual contexto de policiamento plural representa uma mudança no controlo social para além do Estado, principalmente para instituições de segurança privada devido ao acentuado crescimento do setor, tornando-se estas domínios de "governo" e de "justiça" privados disseminados pela sociedade civil. Sustenta-se que as agências de segurança privada e os seus agentes constituem esferas de poder e autoridade, e que sua capacidade para determinar uma ordem social e para impor normas, para além das normas legais, os seus poderes para incluir ou excluir indivíduos, as suas decisões sobre como e sobre quem exercer vigilância, entre outros, impactam significativamente a vida dos cidadãos (Bayley & Shearing, 2001; Crawford, 2006; Johnston & Shearing, 2003; Kempa et al., 1999; Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1983). Estes aspetos serão desenvolvidos mais à frente no capítulo.

A própria natureza da atividade da segurança privada é identificada como geradora de importantes repercussões. Assemelha-se esta atividade ao *Big Brother* e ao Panótico, para ilustrar a ameaça aos direitos e às liberdades individuais dos cidadãos que a mesma pode representar. Os sistemas de vigilância humanos e tecnológicos, amplamente usados por este setor, têm-se infiltrado e generalizado nas sociedades atuais, podendo conduzir a uma vigilância omnipresente em que a privacidade e a intimidade

dos cidadãos estarão constantemente ameaçadas (Cusson, 1994; Shearing & Stenning, 1985; Smith 2004; Stenning, 2000; Wakefield, 2005; Wilson, Rose, & Colvin, 2010). Wakefield (2005) advoga que a segurança privada constitui o "grupo de observadores mais infiltrado na sociedade"[16] (p. 529). A autora, através do estudo empírico que realizou, constatou que as estratégias utilizadas pelos agentes de segurança privada acarretam elevados níveis de monitorização social, designadamente através da vigilância contínua por meio dos sistemas CCTV e rondas, coordenadas através de comunicações via rádio. Sugere-se que tal vigilância é ameaçadora do direito à privacidade dos cidadãos que frequentam os espaços onde estes agentes se encontram, pois, muitas vezes, sem terem consciência, estes são sujeitos a uma observação de perto através da função *zoom* dos sistemas CCTV ou a um acompanhamento cuidadoso de todos os seus movimentos através dos diferentes métodos de vigilância (Wakefield, 2003, 2005).

Outra questão que se levanta é se a segurança privada produz, efetivamente, o efeito desejado de fazer as pessoas sentirem-se mais seguras (Zedner, 2009). Estas empresas são contratadas para reduzir os riscos e para aumentar a segurança das pessoas ou organizações, porém, o setor da segurança privada tira vantagem da insegurança objetiva e subjetiva, pois, são estas que a legitimam. Nesse sentido, os cidadãos são frequentemente alertados por estas empresas sobre os perigos que correm, podendo aumentar ainda mais o seu medo face ao crime (Crawford, 1998; Van Steden & Sarre, 2007). O medo, afinal de contas, impele à tomada de medidas para prevenir o crime, algo que os interesses comerciais estão dispostos a aproveitar (Crawford, 1998; Van Steden & Sarre, 2007). A segurança privada é uma indústria cuja prosperidade assenta na persistência da insegurança. Assim, esta frequentemente promove a consciência das ameaças e dos perigos que sustentam uma procura permanente dos seus produtos e serviços. Como denota Zedner (2009), as empresas de segurança privada procuram fomentar a ideia de que a vitória está sempre no futuro.

Além disso, apesar do consumo de produtos e serviços de segurança permitir que as pessoas sintam que controlam um futuro imprevisível e perturbador, e daí derivem satisfação emocional, a realidade pode falhar em corresponder às expectativas. Um dos problemas da segurança privada é o seu potencial para desiludir, agudizando-se ainda mais a inquietação dos cidadãos. Os consumidores podem, evidentemente, derivar

[16] Tradução livre, no original: *the most pervasive body of watchers in society*

satisfação por sentirem terem tornado eles próprios, a sua casa, o seu negócio ou a sua comunidade mais segura. No entanto, quando estes produtos e serviços falham na proteção das pessoas e/ou bens, o medo e a ansiedade subsequentes serão provavelmente maiores do que se nenhum consumo de segurança tivesse ocorrido (Loader, 1999). Como sublinha Loader (1999), um assalto sem um alarme instalado em casa tem um significado e um impacto diferente de um assalto com um alarme instalado em casa.

De acordo com Loader (1999), outra repercussão originada pela proliferação da segurança privada consiste no "escape das exigências de democracia" que este setor oferece. A segurança privada contribui para uma progressiva "privatização" e "individualização" da questão do crime. Permite que indivíduos, organizações e comunidades persigam as suas exigências particulares de segurança. Oferece-lhes a possibilidade de usarem o seu poder de compra para obterem segurança privada, em vez de, por exemplo, serem cidadãos ativos que usam a sua voz para garantir a segurança pública. É provável que os cidadãos, tendo-se voltado para o mercado e acreditando que os bens e serviços que este disponibiliza são importantes para a sua proteção, deixem de reivindicar questões politicamente relevantes como a segurança pública. A segurança privada permite, neste sentido, uma evasão dos deveres de participação democrática que atendiam para participar numa luta pela garantia e partilha da segurança e da polícia pública (Loader, 1999).

A literatura faz também notar diversas implicações positivas relativamente ao advento da segurança privada na generalidade dos países democráticos desenvolvidos. Como atenta Johnston (1999), é importante olharmos a segurança privada para além das críticas e dos motivos de preocupação, não a considerando apenas como um problema.

As pessoas atualmente passam mais tempo, nas suas vidas diárias, em locais onde a prevenção e o controlo do crime são realizados por estas entidades não-governamentais (Bayley & Shearing, 2001). A segurança privada orienta-se pelo interesse do seu cliente ou empregador. Mas, a verdadeira questão a saber, é se este setor não serve o bem comum ao servir os interesses particulares. Cusson (1994) realça o facto de os indivíduos poderem beneficiar dos serviços da segurança privada cada vez que frequentam os supermercados, os centros comerciais, os transportes públicos, os hospitais as escolas, entre outros. Em todos esses lugares, os cidadãos gozam de uma proteção que devem, em parte, à segurança privada, pois esta também atua para proteger as pessoas e os bens que se encontrem nos

locais à sua responsabilidade. Rodrigues (2011) também reitera esta ideia ao referir que a atividade desenvolvida pela segurança privada contribui para o bem comum, ao nível, por exemplo, da prevenção e controlo do crime, de tal forma que, segundo o autor, "estamos perante uma tarefa privada de interesse público" (p. 59).

Em geral, as empresas e as organizações preferem mudar a situação na qual os problemas ocorrem e prevenir as perdas, em vez de terem de as recuperar posteriormente, tendo de recorrer, para tal, a um moroso processo judicial para sancionar o infrator. A segurança privada, através do pessoal e do equipamento que tem à sua disposição, permite esta abordagem preventiva, em contraste com o tradicional estilo reativo da polícia (Wakefield, 2005). A segurança privada oferece ainda uma proteção mais flexível e discreta do que o sistema de justiça criminal. Os dirigentes das empresas e das organizações usualmente preferem gerir discretamente os problemas relacionados com os seus funcionários através da reprimenda, suspensão, reembolso ou demissão, ao invés de verem esses problemas relacionados com as suas empresas e com os seus funcionários espalhados na "praça pública" (Cusson, 1994).

Para além disso, a segurança privada oferece sistemas de segurança personalizados. Os problemas de segurança colocam-se de diferentes formas e com configurações distintas nos diversos contextos. O setor da segurança privada concebe sistemas de proteção adaptados às necessidades dos clientes, às particularidades do contexto e ao funcionamento da organização cliente. Ao prevenir as perdas das organizações, contribuirá para a solidez financeira destas e, consequentemente, para garantir os empregos dos seus funcionários. Num mercado onde as margens de lucro são normalmente baixas e onde a concorrência é feroz, uma segurança insuficiente poderia acarretar perdas capazes de levar uma empresa à falência (Cusson, 1994).

Outra das implicações positivas realçadas na literatura diz respeito aos benefícios, em termos de erário público, que a segurança privada pode representar. Sem a presença da segurança privada, o Estado teria de despender inúmeros recursos com as forças policiais e com os tribunais no combate aos furtos, aos roubos, às fraudes, aos atos de vandalismo, entre outros, em determinados espaços privados ou semipúblicos (Cusson, 1994). As atividades da segurança privada na prevenção deste tipo de criminalidade permitem, deste modo, uma poupança de recursos públicos, assim como possibilitam uma maior eficiência da polícia e dos tribunais, libertando-os destes crimes menores,

permitindo, assim, que estes se focalizem em crimes de maior gravidade (Ruddell et al., 2011; Wakefield, 2005).

Concluída esta análise panorâmica sobre a segurança privada, a presente tese irá seguidamente versar, mais concretamente, sobre o setor no contexto português.

2.4. O contexto português[17]

2.4.1. Evolução e caraterização do setor

A segurança privada, enquanto atividade empresarial, é relativamente recente em Portugal. A criação da primeira empresa de segurança privada ocorreu em 1965. A trajetória ascendente começou a verificar-se, sobretudo, a partir dos anos 70 do século XX e, rapidamente, este setor assumiu um papel de relevo. Mesmo num país com um baixo índice de criminalidade, como é o caso de Portugal, a segurança privada tem-se afirmado e expandido (Rodrigues, 2011).

Efetivamente, Portugal não constituiu uma exceção à tendência de crescimento da segurança privada observada à escala mundial, que se expôs anteriormente, observando-se também um incremento acentuado do setor durante as últimas décadas. De acordo com De Waard (1999), em 1996 existiam em Portugal 15 000 agentes de segurança privada (p. 155). Dados mais recentes do Relatório Anual de Segurança Privada (RASP) de 2020 (CSP, 2021) (Figura 1) indicam que, em 2013, existiam 36 113 agentes e, em 2019, esse número ascendia a 39 179. Ou seja, em menos de 25 anos, o número de agentes de segurança privada quase triplicou em Portugal. No entanto, em 2020 este número diminuiu para 37 624 (Figura 1), algo que não será alheio ao contexto da pandemia COVID-19 instalado no país a partir do início desse ano. Este contexto traduziu-se no encerramento ou abrandamento de diversas atividades (e.g., aviação, turismo, comercial) (CSP, 2021). Importa referir que existiam 60 233 profissionais habilitados ao exercício da segurança privada (com cartão profissional válido), mas apenas 37 624 (62.5%) estavam ativos, isto é, tinham um vínculo laboral. Assim, atentando na taxa de empregabilidade, denota-se uma substancial ausência ou dificuldade de inserção profissional destes indivíduos. Acresce que, ao longo do ano de 2020, verificaram-se 39

[17] Esta secção é baseada na dissertação de mestrado do doutorando (Moreira, 2013).

286 movimentações de vínculos laborais, o que revela que estes agentes apresentam pouca estabilidade ao nível do vínculo laboral (CSP, 2021).

A maioria dos agentes de segurança privada ativos possuía entre 26 e 50 anos, era de nacionalidade portuguesa (97.8%) e do sexo masculino (88.0%). As especialidades que concentravam o maior número de profissionais de segurança privada era a de Vigilante, seguida da de Segurança-Porteiro e da de Assistentes de Recinto Desportivo. Por sua vez, a especialidade de Operador de Central de Alarmes era a que possuía uma menor afetação de profissionais (CSP, 2021). Ao disponibilizar dados sobre a distribuição geográfica do número de cartões profissionais com vínculo laboral, tendo por base a residência comunicada por parte dos agentes de segurança privada, o RASP de 2020 sugere uma elevada presença destes agentes nas duas áreas metropolitanas do país (áreas metropolitanas de Lisboa e Porto). Com efeito, como é possível observar na Figura 2, a Área Metropolitana de Lisboa reunia 18 831 cartões profissionais e a Área Metropolitana do Porto 11 706, perfazendo um total de 30 537. Note-se que um agente de segurança privada pode possuir vários cartões profissionais, relativos a diferentes especialidades, e ter vínculo profissional com mais do que uma entidade (CSP, 2021).

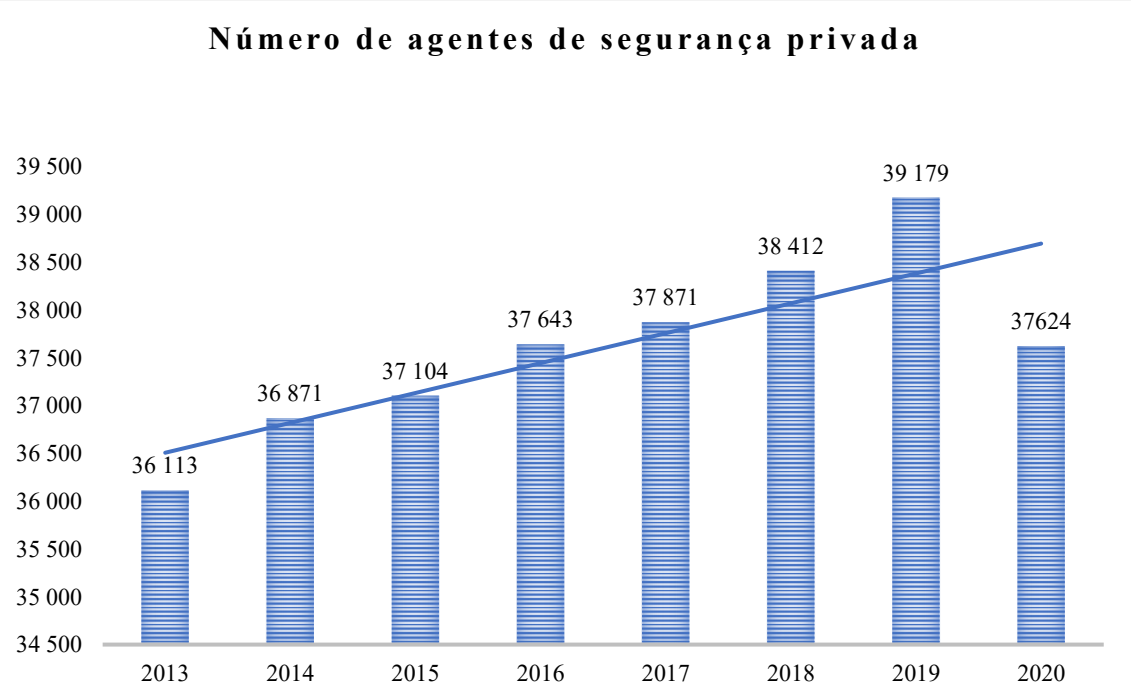

Figura 1: Evolução do número de agentes de segurança privada Portugal entre 2013 e 2020

Fonte: RASP de 2020

No que se refere às entidades ou empresas que desenvolviam atividade no âmbito da segurança privada em 2020, havia: (i) 83 empresas habilitadas a prestar serviços de segurança (detentoras de 127 alvarás); (ii) 31 entidades com licença de autoproteção (titulares de 38 licenças); (iii) 37 entidades autorizadas a ministrar formação de segurança privada (com 471 espaços de formação em todo o território nacional); (iv) 7 entidades consultoras e; (v) 1853 entidades instaladoras de sistemas de segurança devidamente acreditadas; (vi) 7 entidades consultoras autorizadas (CSP, 2021).

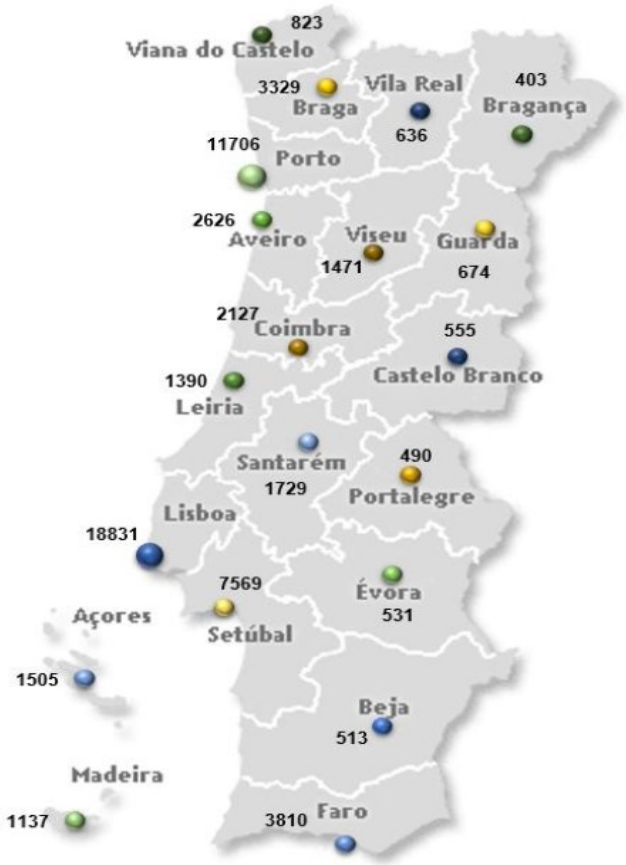

Figura 2: Distribuição geográfica de residências por cartões profissionais com vínculo laboral
Figura retirada do RASP de 2020

Embora o número de agentes de segurança privada ainda não ultrapasse o número de agentes da polícia em Portugal, como acontece em vários países, estes números têm-se vindo a aproximar durante os últimos anos. Considerando as duas principais forças de segurança em Portugal (Polícia de Segurança Pública (PSP) e Guarda Nacional Republicana (GNR)), de acordo com dados disponíveis, em 2020 o pessoal ao serviço desses corpos policiais era de 42 800 (Figura 3). Portanto, números já bastante próximos (42 800 vs. 39 179 em 2019). A observação da Figura 2 permite-nos ainda perceber que,

contrariamente ao que se verifica em relação aos agentes de segurança privada, há uma tendência de diminuição do efetivo destas forças de segurança ao longo dos últimos anos.

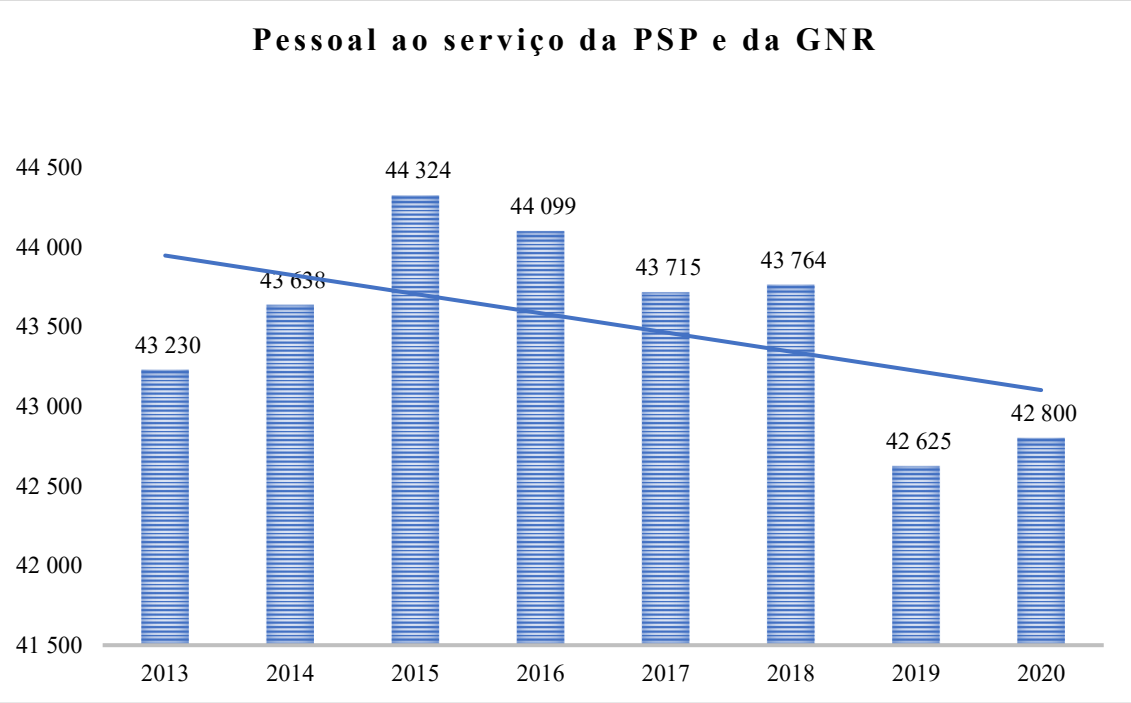

Figura 3. Evolução do pessoal ao serviço da PSP e da GNR entre 2013 e 2020

Fonte: PORDATA[18]

2.4.2. Fiscalização

A competência para fiscalização do exercício da atividade de segurança privada em Portugal está legalmente distribuída por várias instituições - Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI), PSP, GNR, Polícia Judiciária (PJ) e Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) – em função das suas áreas de responsabilidade territorial ou no âmbito das suas competências específicas (CSP, 2021).

A PSP e a GNR são as entidades que realizam a maioria das ações de fiscalização da atividade de segurança privada.

No caso da PSP, a mesma desenvolveu, em 2020, 4092 ações de fiscalização. Estas ações incidiram, sobretudo, em estabelecimentos de restauração e bebidas com espaço para dança ou onde habitualmente se dance (1774) e em locais onde a prestação

[18] Dados disponíveis em: https://www.pordata.pt/Portugal/Pessoal+ao+servi%C3%A7o+nas+pol%C3%ADcias+e+outros+organismos+de+apoio+%C3%A0+investiga%C3%A7%C3%A3o-276

de serviços de segurança privada é realizada (1011), visando, essencialmente, a verificação da existência e funcionamento das medidas de segurança obrigatórias[19] (CSP, 2021). As ações de fiscalização realizadas resultaram na identificação de 1538 infrações: 1508 de natureza contraordenacional e 30 de índole criminal. Das infrações criminais verificadas, a PSP efetuou nove detenções. As infrações mais frequentes do pessoal de vigilância (agentes de segurança privada) foram o uso de insígnias ou uniforme não autorizados (26) e não ter o cartão aposto de forma visível (89). Quanto às infrações praticadas por entidades de segurança privada, as mais frequentes foram a comunicação fora do prazo legal das admissões e cessações de vigilantes (116) e relacionadas com o Livro de reclamações (114).

Quanto à GNR, realizou 3546 fiscalizações no ano de 2020. Estas visaram, principalmente, locais onde a prestação de serviços de segurança privada é realizada (2 679) e estabelecimentos de restauração e bebidas com espaço para dança ou onde habitualmente se dance (768), resultando na fiscalização de 709 agentes de segurança privada. A GNR detetou, ainda, dois ilícitos criminais, efetuando uma detenção, designadamente: exercício de funções sem cartão profissional e exercício de atividade de segurança privada com prática de competências exclusivas da autoridade judiciária ou autoridade policial.

Uma análise de tendência das ações de fiscalização realizadas pela PSP e pela GNR durante os últimos anos (entre 2013 e 2020) (Figura 4 e Figura 5), permite-nos constatar que, no caso da PSP (Figura 4), o número de ações de fiscalização tem-se mantido constante, oscilando entre a casa das 6 000 e das 7 000, com uma ligeira tendência decrescente. Quanto à GNR (Figura 5), denota-se uma maior irregularidade no número de ações de fiscalização desenvolvidas com, por exemplo, 328 em 2013 e 7 371 em 2018, mas com uma tendência crescente.

[19] Decreto-Lei n.º 135/2014, de 8 de setembro, alterado pela Lei n.º 35/2019, de 24 de maio.

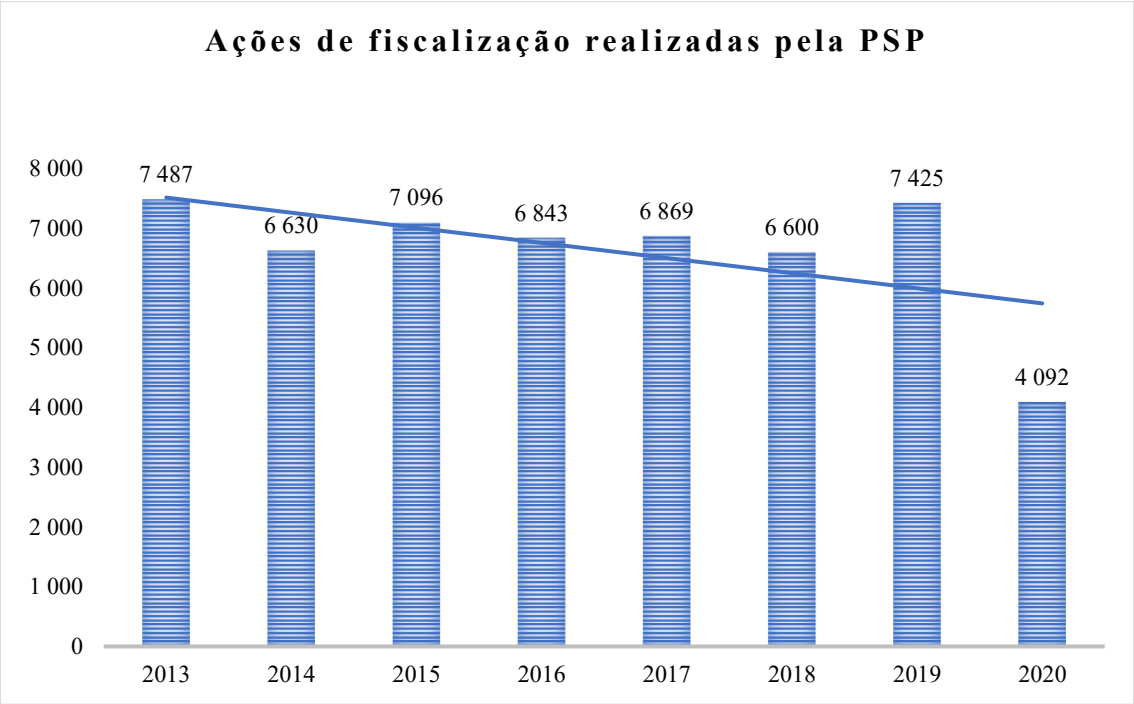

Figura 4. Evolução do número de ações de fiscalização realizadas pela PSP

Fonte: RASP's de 2016 e 2020

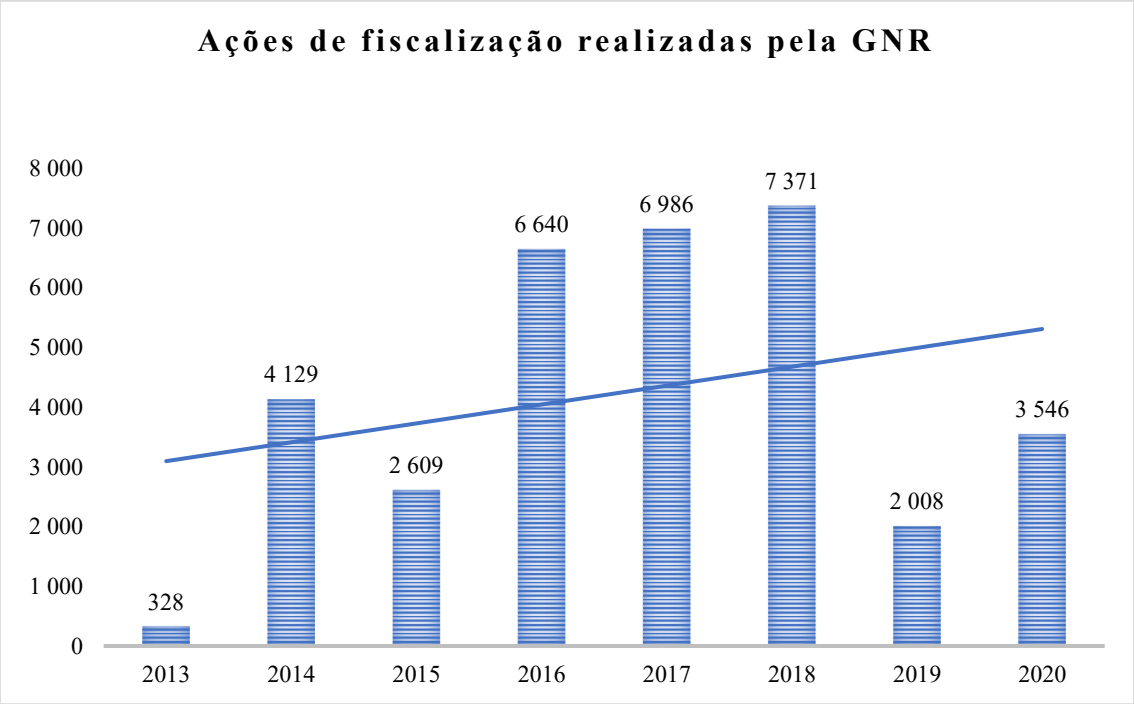

Figura 5. Evolução do número de ações de fiscalização realizadas pela GNR

Fonte: RASP's de 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020

Pese embora as ações de fiscalização levadas a cabo, relatórios institucionais e governamentais tem dado conta de vários problemas criminais no seio do setor da segurança privada, aludindo-se vários tipos de crime, alguns deles de natureza grave. Um desses ecos é dado pelo Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) de 2015, onde se refere a presença criminalidade organizada e violenta no interior do setor, o recurso sistemático à violência no contexto de diversão noturna e o comércio ilícito de armas:

> "A atividade de segurança privada continuou a revelar-se terreno fértil e atrativo para a implantação de grupos violentos e organizados que instrumentalizam a prestação de serviços para a perpetração e promoção de diversos ilícitos criminais na procura de avultados proventos económicos. A prática de ilícitos criminais com recurso sistemático à violência, no contexto da diversão noturna, por empresas legalmente constituídas, tem um impacto muito negativo neste setor de atividade e relevância no âmbito da segurança interna." (p. 82)

> "O comércio ilícito de armas mantém-se como uma atividade criminosa de oportunidade, desenvolvida por grupos que se dedicam primariamente a outros ilícitos criminais, nomeadamente à segurança privada ilegal." (p. 83

De um modo similar, o Anexo do RASP de 2015 (CSP, 2016) faz menção à prática de vários tipos de crimes graves, como tráficos e extorsão, dentro do setor da segurança privada:

> "A incidência de fenómenos criminais relacionados com a segurança privada não se limita ao crime de 'Exercício ilícito de segurança privada'. Tem sido também detetada e investigada a prática de outros crimes associados tais como extorsão, tráfico de estupefacientes e de armas, auxílio à imigração ilegal e criminalidade económico-financeira, incluindo fraude fiscal e branqueamento de capitais." (p. 8)

3. Controlo social, policiamento e segurança privada

3.1. Desenvolvimentos no controlo social

Como nota Innes (2003), o conceito de controlo social é bastante útil para compreender a vida social. Com efeito, analisar os aspetos centrais de como o controlo social é concebido e realizado na atualidade permite obter uma melhor compreensão das sociedades modernas (Innes, 2003).

A definição de controlo social de Cohen (1985) tornou-se a conceptualização dominante na literatura criminológica. Segundo o autor, o controlo social refere-se "às formas organizadas pelas quais a sociedade responde a comportamento e pessoas que considera desviantes, problemáticas, preocupantes, ameaçadoras, perturbadoras ou indesejáveis"[20] (Cohen, 1985, p. 1). Por outras palavras, consiste no repertório de respostas sociais organizadas, estatais e não-estatais, à desviância (e.g., crime, estilos de vida alternativos, doença mental). O controlo social envolve, assim, a definição de um comportamento e/ou pessoa como desviante e a resposta, através de mecanismos intencionais, aos mesmos para a sua regulação (Hudson, 1997). Esta resposta pode manifestar-se de diferentes formas, por exemplo, através da punição, da dissuasão, da prevenção, do tratamento ou da segregação (Cohen, 1985). Existe uma grande proximidade entre controlo social e ordem social. Uma ordem social tem subjacente ideias, crenças e padrões de comportamento, consistindo, portanto, numa determinada organização. O exercício do controlo social geralmente visa proteger uma ordem social. Assim, o controlo social refere-se ao processo pelo qual são feitas tentativas para gerir aqueles que se desviam ou entram em conflito com a ordem social (Innes, 2003).

A definição de controlo social de Cohen (1985), embora restringindo o foco a respostas organizadas ao comportamento desviante, abrange não só as estratégias de controlo social implementadas pelo Estado e suas instituições como, também, por outras agências e agentes como, por exemplo, funcionários de empresas privadas (Hudson, 1997; Innes, 2003). Efetivamente, tem existido um crescente reconhecimento do papel desempenhado por agências e agentes não-estatais no controlo social. Vários académicos enfatizam que as reações do Estado e das suas instituições constituem, apenas, uma

[20] Tradução livre, no original: *the organized ways in which society responds to behaviour and people it regards as deviant, problematic, worrying, threatening, troublesome or undesirable.*

vertente do controlo social na atualidade (e.g., Black, 1976; Cohen, 1985; Garland, 1996, 2001).

Na literatura denota-se que o controlo social tem vindo a sofrer importantes mutações durante as últimas décadas, designadamente em termos de **atores, práticas e lógicas** (e.g., Cohen, 1985; Garland, 1996, 2001; Innes, 2003).

Uma das reconfigurações sinalizadas envolve a pluralização, diversificação e sobreposição de controlos. São utilizadas metáforas como "alargamento da rede" e "aprofundamento da rede" de controlo social para descrever estes desenvolvimentos (Cohen, 1985; ver também Garland, 1996). Innes (2003) utiliza o termo "camadas" para se referir a este fenómeno visto que, mais do que substituir, estas novas formas de controlo social suplementaram as já existentes (p. 10). Efetivamente, as formas tradicionais de controlo social continuaram a existir, mas foram sobrepostas por novas agências, agentes e tecnologias. Estes desenvolvimentos tiveram como consequência a expansão e a intensificação do controlo da vida social dos cidadãos. Multiplicaram-se os locais e as formas de controlo social, incorporando-se o mesmo nas rotinas quotidianas das pessoas e penetrando mais fundo na vida social (Cohen, 1985; Garland, 1996; Hudson, 1997; Innes, 2003; Jones & Newburn, 2002). Estes novos modos de controlo social incluem, por exemplo, as empresas e os agentes de segurança privada de segurança privada, em múltiplos contextos, como centros comerciais, lojas, parques de diversão, transportes públicos. Aliás, devido ao forte crescimento da segurança privada durante as últimas décadas, a mesma contribuiu, em grande medida, para o "alargamento" e "aprofundamento" da rede de controlo social (Garland, 1996; Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1981, 1983, 1985). Estes desenvolvimentos foram particularmente evidentes nos ambientes urbanos e, consequentemente, tornaram as cidades mais extensa e intensivamente controladas (Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003).

Outro dos aspetos identificados como mais notáveis foi, sobretudo a partir da década de 80, a introdução de modos de controlo social de base tecnológica, como câmaras de vigilância, para auxiliar o controlo de diferentes formas de comportamento desviante (Hudson, 1997; Innes, 2003). De acordo com Innes (2003), a emergência de formas preditivas de controlo social constitui, igualmente, um dos desenvolvimentos mais relevantes. Estas formas preditivas envolvem o cálculo da probabilidade de um ato ocorrer no futuro e a intervenção para mitigar essa probabilidade (p. 7). Por fim, as

estratégias e técnicas de prevenção situacional constituem, de igual modo, uma significativa dimensão do controlo social na atualidade, reduzindo as oportunidades para a desviância (Innes, 2003).

Grande parte destes novos modos de controlo social operam com base em distinções como, por exemplo, membro/não-membro, residente/não-residente, e, não tanto, em distinções como criminoso/não-criminoso (Hudson,1997; Shearing & Stenning, 1983). O principal objetivo destas novas estratégias de controlo social é a identificação do diferente, do perigoso ou do indesejável, no sentido de o excluir, por exemplo, do clube, do condomínio, do centro comercial ou da discoteca (Hudson, 1997). Simon (1988) utiliza a expressão "regime atuarial" para captar algumas destas novas estratégias de controlo social. Segundo o autor, dado que mudar o indivíduo é difícil e dispendioso, tal foi abandonado em favor de estratégias que restringem as possibilidades de movimento e ação das pessoas. Por exemplo, através da exclusão dos indivíduos de locais e de oportunidades para obter bens e serviços, bem como através da sua exclusão de várias atividades.

As mutações no âmbito do controlo social ao longo do tempo não se observaram apenas na forma como este é realizado, mas, também, ao nível da conceção do mesmo. Uma das mudanças mais marcantes nesse âmbito ocorreu com a teoria do *labelling*[21] (Becker, 1963; Lemert, 1951, 1967).

Até à década de 60, a Criminologia tinha como pressuposto que a falta de controlo social levava à delinquência. Porém, como o surgimento da teoria do *labelling* esta lógica foi invertida, sugerindo-se que a ideia oposta, isto é, que "o controlo social leva ao desvio, é igualmente plausível e é a premissa potencialmente mais rica para estudar o desvio na sociedade moderna"[22] (Lemert, 1967, p. v). Portanto, há uma inversão de pensamento relativamente ao controlo social, sugerindo-se que o mesmo poderia conduzir ao desvio (Lemert, 1967). Os trabalhos de Lemert (1951, 1967) e de Becker (1963) desviaram a atenção criminológica do ato desviante original para os processos pelos quais as respostas das instituições de controlo social podem tornar mais provável que o desvio seja repetido, isto é, que um desviante primário ou pontual se possa tornar um delinquente de carreira.

[21] Esta teoria também é designada de teoria da reação social, teoria da etiquetagem, interacionismo.

[22] Tradução livre, no original: *social control leads to deviance, is equally tenable and the potentially richer premise for studying deviance in modern society.*

Estes autores concentraram a atenção nos processos de etiquetagem social, na restrição de oportunidades não desviantes e nas consequências da etiquetagem na auto-perceção do indivíduo e na formação da identidade desviante, que tornam mais provável aquele entre progressivamente na delinquência e lá permaneça. Lemert (1951, 1967), através das distinções entre "desvio primário" e "desvio secundário", ilustra como o controlo social pode gerar mais delinquência. O desvio primário corresponde ao primeiro ato desviante cometido pelo indivíduo. O desvio secundário, refere-se aos atos desviantes cometidos subsequentemente pelo indivíduo como consequência dos problemas que a reação social ao primeiro desvio gerou. Com efeito, alguém que adquira um registo criminal e uma reputação de delinquente, torna-se cada vez menos capaz de obter um emprego lícito, de ter amigos não delinquentes e de se autopercecionar como não delinquente. Assim, as instituições de controlo social passaram a ser perspetivadas como potenciais produtoras da desviância, pela etiquetagem e estigmatização que provocavam nos indivíduos (Becker, 1963).

Esta abordagem sugeriu também que as instituições de controlo social podem ser seletivas. Um dos autores mais relevantes dessa perspetiva é Lemert (1951), que alvitrou que a visibilidade social de uma ação delinquente não depende apenas da natureza do ato desviante, mas, também, das caraterísticas pessoais do indivíduo (pp. 51-53). Com efeito, o desequilíbrio das estruturas de poder na sociedade influencia a atuação das instituições de controlo social e, consequentemente, as reações sociais (e.g., a ação policial) tendem a focar-se nos nas pessoas com menos poder na sociedade, designadamente indivíduos de classes sociais mais baixas, marginais e pertencentes grupos minoritários (Lemert, 1951; ver também Lemert, 1967 e Becker, 1963). Neste âmbito, Becker (1963) faz uma importante distinção entre o "desviante secreto" e o "desviante etiquetado". O primeiro, é alguém que comete um ato ilegal, mas não é descoberto, apreendido e processado através do sistema de justiça criminal. Desse modo, não irá sofrer as consequências de um registo e de uma reputação criminal. O segundo, é alguém que é publicamente etiquetado como delinquente, mesmo se inocente, e será um criminoso aos olhos do mundo e tratado como tal.

3.2. Controlo social e policiamento

O policiamento é uma vertente do conceito mais amplo de controlo social, ou seja, é uma parte específica do mesmo[23]. O policiamento é concebido como o exercício de uma forma específica de controlo social que "envolve o conjunto de atividades que visam preservar a segurança de uma ordem social particular, ou ordem social em geral"[24] (Reiner, 2010, p. 5). Portanto, o policiamento visa garantir a ordem social, mas não abrange todas as atividades desenvolvidas para esse fim. A especificidade do policiamento prende-se com a utilização de sistemas de vigilância combinados com a ameaça de sanção para a desviância (Reiner, 2010).

No sentido de compreender o policiamento, torna-se imperativo, em primeiro lugar, distingui-lo e relacioná-lo relativamente à polícia. O termo "polícia" refere-se a uma organização específica. A polícia é um corpo especializado de indivíduos dotado da autoridade legal do Estado para usar a força legítima, ou a ameaça dela, no sentido de fazer cumprir a lei, garantir a segurança e a ordem social (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Innes, 2003; Reiner, 2010). O termo "policiamento", por sua vez, envolve um conjunto de processos com funções sociais específicas (Reiner, 2010). Como nota Innes (2003), um lapso relativamente comum consiste em associar o policiamento exclusivamente à polícia. Porém, nem todo o policiamento é realizado pela polícia. Na verdade, o policiamento é efetuado por um leque diversificado de agências, agentes e tecnologias (Innes, 2003). O policiamento refere-se a uma gama diversificada de atividades de controlo e regulação. O mesmo pode ser desenvolvido pela polícia, ou por outras instituições do Estado, assim como por agências e agentes de segurança privada e pelos cidadãos voluntariamente (e.g., através da participação no policiamento comunitário ou em *neighbourhood watch schemes*), por tecnologia (e.g., sistemas de CCTV) e por funcionários do setor público e privado como algo adjunto à sua profissão principal (e.g., porteiros, motoristas de transportes públicos) (Innes, 2003; Reiner, 2010).

Pese embora a multiplicidade de atores envolvidos no policiamento, apenas um desses atores, a polícia, detém o monopólio do uso da violência legítima no território de um país (Innes, 2003; Reiner, 2010). Com efeito, o Estado concedeu à polícia a autoridade

---

[23] Efetuada esta ressalva, na presente tese utilizam-se indistintamente os termos "controlo social" e "policiamento", tal como acontece na generalidade da literatura.

[24] Tradução livre, no original: *Policing implies the set of activities aimed at preserving the security of a particular social order, or social order in general.*

legal para aplicar a lei e o monopólio do uso da violência legítima (Gau, 2013; Weber, 1968). Há, no entanto, exceções. Existe a possibilidade de, em situações específicas, o cidadão comum usar a força legitimamente (e.g., em casos de legítima defesa), sendo esse um direito de todos os cidadãos (Reiner, 2010). Como atenta Reiner (2010), devido à natureza da sua atividade profissional, existe uma maior probabilidade de os agentes de segurança privada recorrerem ao uso da força legítima, mas, nesses casos, os poderes para tal derivam dos poderes do cidadão comum. Não obstante, nem todo o policiamento implica o uso da força. Aliás, o "bom" policiamento tem sido concebido como a capacidade de resolver os problemas sem o recurso à força (Bayley & Bittner, 1984).

3.3. Os agentes de segurança privada enquanto agentes de policiamento

Os agentes de segurança privada tornaram-se um dos agentes de controlo social mais visíveis nas sociedades contemporâneas, estando presentes em múltiplos contextos sociais, especialmente nos grandes centros urbanos (Van Steden & Sarre, 2007; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Shapland, 1999). Estes agentes operam em locais privados, semipúblicos e públicos. No entanto, com a proliferação dos espaços semipúblicos ou *quasi public*, durantes as últimas décadas, estes agentes atuam amplamente nestes locais híbridos (Kempa et al., 1999; Shearing & Stenning, 1981, 1983). Vários académicos e investigadores enfatizam que o controlo e a regulação social são mais intensos nos espaços semipúblicos do que nos espaços públicos (e.g., Kempa et al., 1999; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield 2003).

Denota-se alguma ambivalência nos debates sobre o papel dos agentes de segurança privada. Por um lado, enfatiza-se que estes agentes servem interesses privados (das entidades que os contratam) e não o interesse público (Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1983; Zedner, 2009). Por exemplo, para alguns autores uma das principais características distintivas da segurança privada face à polícia pública é que a primeira serve interesses privados e a segunda serve interesses públicos (e.g., Shearing & Stenning, 1981). Por outro lado, alguns autores salientam que estes agentes servem o bem comum ao servir interesses privados, dada sua atividade ao nível da prevenção do crime e uma vez que os cidadãos beneficiam de proteção cada vez que frequentam os locais onde estes agentes trabalham (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1998).

É relativamente frequente os agentes da segurança privada serem retratados como tendo poucos ou nenhuns poderes (Van Steden & Nalla, 2010). No entanto, como salienta Stenning (2000), estes agentes gozam de autoridade e poder que, muitas vezes, são negligenciados. Embora mais restritos do que os da polícia, tem sido realçado que estes agentes têm acesso a consideráveis autoridade e poder legais para fazer seu trabalho de policiamento, que derivam, principalmente, dos direitos das entidades que os contratam e dos poderes do cidadão comum (Button 2003, 2007; Morey, 1999; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000).

Com base nos direitos legais das entidades que os contratam (de quem são agentes e para quem esses direitos são expandidos), estes agentes implementam uma ordem social e impõem normas, prescritas por essas entidades, que vão muitas vezes para além das normas legais, tendo o poder de excluir desses locais indivíduos que não cumpram essas exigências (Button 2003, 2007; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003). Não obstante, a exclusão de cidadãos de espaços semipúblicos, sobretudo quando tem meramente subjacente estereótipos e interesses comerciais, tem sido alvo de discussão e crítica na literatura, dado que se trata de espaços abertos ao público em geral e não, simplesmente, propriedades privadas (Von Hirsch & Shearing, 2000; Mopas & Stenning, 2001). Como assinalam Saarikkomäki e Lampela (2021) estes espaços são policiados como privados, mas usados como públicos (p. 1). Em determinadas circunstâncias, estes agentes também requerem que as pessoas e os seus pertences sejam revistados como condição para entrar ou sair dos espaços (Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000).

A autoridade e o poder destes agentes derivam não apenas dos direitos legais das entidades que os contratam, mas, também, dos poderes gerais do cidadão comum. Em determinadas circunstâncias (e.g., detetar alguém em flagrante delito), podem deter um indivíduo e chamar a polícia (Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000) e, em certas situações, podem recorrer ao uso da força legítima (e.g., em legítima defesa) (Reiner, 2010).

Portanto, as sanções comummente aplicadas por estes agentes incluem a exclusão das pessoas dos espaços, a detenção de pessoas e a chamada da polícia, e o uso da força legítima em autodefesa (Reiner, 2010; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000). Não

obstante, a exclusão dos espaços é referida como sendo a principal sanção aplicada por estes agentes (Bayley & Shearing, 2001; Robert, 2002).

Para além de considerações instrumentais, como as sanções que podem aplicar, os agentes de segurança privada também têm disponíveis considerações normativas ou poderes simbólicos – a perceção do público sobre sua legitimidade - para o controlo social e para garantir a deferência do público e o cumprimento das suas demandas (Mopas & Stenning, 2001). Contudo, a legitimidade dos agentes de segurança privada, enquanto agentes de controlo social, enfrenta diversos desafios.

As aptidões profissionais, a integridade, a regulação e a supervisão dos agentes de segurança privada são foco de debate na literatura e geram bastante apreensão por parte de vários autores. Pese embora aspetos como formação, recrutamento, regulação e supervisão destes agentes variem significativamente de país para país, sugere-se que os mesmos são inferiores em comparação com a polícia (Ruddell et al., 2011; Van Steden & Sarre, 2007; Singh, 2005; Zedner, 2009).

Estes agentes são frequentemente descritos como tendo baixos níveis educação, formação, treino e profissionalismo (Button, 2002, 2007; Livingstone & Hart, 2003; Loader, 1999; Nalla & Heraux, 2003; Singh, 2005; Van Steden & Sarre, 2007; Zedner, 2006, 2009). As empresas de segurança privada muitas vezes não conseguem atrair os melhores candidatos com salários aliciantes, nem podem despender muitos recursos na sua formação e supervisão (Cusson, 1994; Johnston, 1999). De acordo com Zedner (2009), a segurança privada é caracterizada pela constante rotatividade de pessoal e por margens de lucro baixas, pois a competição baseia-se sobretudo no preço e não na qualidade. Os horários de trabalho destes agentes não são apetecíveis, pois implicam trabalhar à noite, e as suas tarefas não raras vezes são encaradas como fastidiosas e monótonas. Este contexto leva a que haja uma mudança constante de agentes nestas empresas, dificuldades de recrutamento e pouco rigor na seleção (Cusson, 1994; Johnston, 1999). Sugere-se que estas circunstâncias aumentam o risco de se contratar indivíduos com um carácter duvidoso, ou até mesmo delinquentes, que tem por objetivo infiltrar-se em determinados locais para cometer delitos, obtendo cobertura nos contratos legítimos. Violência, tráficos, extorsão e outras atividades ilegais são identificadas como frequentes no setor privado da segurança (Button 2002; Singh, 2005; Zedner, 2006). Os relatórios anuais de segurança privada em Portugal têm também dado eco desta realidade

no nosso país (CSP, 2016, 2017). Para além disso, argumenta-se que estes agentes estão sujeitos a uma regulação e a uma supervisão mais débil do que os agentes da polícia (Singh, 2005; Zedner, 2009).

Ademais, os agentes de segurança privada são frequentemente representados na cultura popular e nos *media* como incompetentes, mal remunerados e sem formação adequada, utilizando-se também comummente termos depreciativos como *"wanna-be-cops"*, *"rent-a-cop"* e *"watchmen"* para fazer referência a estes agentes (Button, 2007; Livingstone & Hart, 2003; Nalla & Heraux, 2003; Van Steden & Nalla, 2010).

Uma das principais preocupações que a literatura faz ressonância relativamente aos agentes de segurança privada prende-se com o facto de estes agentes estabelecerem sistemas de "governo" e de "justiça" privados, em que determinados grupos sociais são constantemente prejudicados (Cusson 1994; Kempa et al., 1999; Loader, 2000; Morey, 1999). Vários autores e estudos sugerem que as normas que aplicam e as decisões que tomam, frequentemente, baseiam-se em interesses comerciais, estereótipos e preconceitos. Restringem, assim, o acesso ou a permanência em importantes espaços de socialização de pessoas que desafiam esses interesses ou preconceções, mas que poderiam não representar qualquer ameaça à segurança desses locais (Crawford, 2006; Johnston & Shearing, 2003; Kempa et al., 1999; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000; Wakefield, 2003, 2005).

Estes agentes são os representantes dos titulares das propriedades, que são quem os contratam, e têm por responsabilidade assegurar a conformidade do público à ordem e às normas prescritas pelos titulares destes locais (Bayley & Shearing, 2001; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000). Tendo por base os direitos dos titulares da propriedade, estes agentes frequentemente estabelecem uma ordem e aplicam normas, para além das normas socias e legais, excluindo dos espaços aqueles indivíduos que não obedeçam a esses *standards*. Não raras vezes, excluem indivíduos dos espaços com base em critérios que não têm uma base legal. Por exemplo, alguém que se recuse a cumprir com as exigências de ordem do titular da propriedade (e.g., não ter um determinado vestuário numa discoteca, não estar sentado ou não andar de *skate* num determinado local), pode ser impedido de entrar ou coagido a sair daquele espaço (Bayley & Shearing, 2001; Button, 2003; Cusson, 1994; Stenning, 2000; Van Steden & Nalla, 2010; Von Hirsch & Shearing 2000; Wakefield, 2005). Como notam Shearing e Stenning (1985), no âmbito

da atuação dos agentes de segurança privada não existe apenas uma conceção de ordem. Existem, sim, diversas conceções de ordem refletindo, cada uma delas, os diferentes contextos e os seus objetivos. Portanto, não é defendida a ordem unitária de um Estado, mas, sim, múltiplas e diferentes ordens definidas por cada uma das entidades que os contratam.

Refere-se que os indivíduos comummente excluídos são aqueles que são percebidos como indesejáveis ou desordeiros. Mais concretamente, pessoas que são vistas como não sendo "boas" para a imagem dos estabelecimentos e para o consumo nesses espaços, e pessoas que indiciam comportamentos antissociais ou delinquentes pela sua aparência ou modo de agir (Bayley & Shearing, 2001; Crawford, 2006; Kempa et al., 1999; Von Hirsch & Shearing 2000; Wakefield, 2003, 2005). Portanto, não raras vezes, estes agentes regulam as entradas, limitam a participação e excluem tendo por base a presunção de indesejabilidade ou de mau comportamento. Tomam medidas premonitórias, baseando-se em sinais ou características que indiciam indesejabilidade, desordem ou delinquência (e.g., vestuário, aparência, forma de agir, etnicidade, local de residência, idade (jovens), sexo masculino) (Bayley & Shearing, 2001; Button 2003; Löfstrand, 2015; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003, 2005).

A acentuada extensão do policiamento de atores públicos para atores privados, durante as últimas décadas, representou importantes desenvolvimentos e mudanças na natureza e no caráter do controlo social (Shearing & Stenning, 1981, 1983). Ao contrário da polícia, estes agentes não estão investidos com os poderes do Estado, designadamente com o poder do uso legítimo da força (Innes, 2003; Reiner, 2010). Para além disso, enquanto a polícia e as restantes agências do sistema de justiça criminal têm como foco principal a violação da lei, que protege valores ou posições morais que a sociedade elegeu como fundamentais, os agentes de segurança privada atuam não só para prevenir e controlar o crime, mas, também, para defender os interesses das entidades que os contrataram. Nesse sentido, estes agentes frequentemente julgam e sancionam os cidadãos meramente pela ameaça que representam aos interesses dessas entidades e não com base em violações das normas legais ou, até mesmo, das normas sociais (Shearing & Stenning, 1981, 1983, 1985).

Assim, face ao exposto, vários desafios e ameaças se colocam à satisfação com o trabalho, à confiança e à legitimidade percebida do público relativamente a estes agentes.

3.4. Os agentes de segurança privada e os jovens

Como referido anteriormente, com o crescimento acentuado da segurança privada, os agentes de segurança privada tornaram-se agentes de policiamento em múltiplos contextos da vida quotidiana dos cidadãos. A literatura faz notar que as instituições e os agentes de segurança privada tornaram-se domínios de "governo" e de "justiça" privados disseminados pela sociedade civil. Com efeito, enfatiza-se que os mesmos constituem esferas de poder e autoridade, e que sua capacidade para determinar uma ordem social e para impor normas, para além das normas legais, os seus poderes para incluir ou excluir indivíduos, as suas decisões sobre como e sobre quem exercer vigilância, entre outros, impactam significativamente a vida dos cidadãos (Crawford, 2006; Johnston & Shearing, 2003; Kempa et al., 1999; Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1983). No entanto, investigadores e académicos destacam que a investigação se tem concentrado principalmente nas agências e nos agentes do sistema de justiça criminal, negligenciando estas importantes mudanças no policiamento (Loader, 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). De facto, a literatura sobre as mutações no policiamento incide, em larga medida, em debates teóricos sobre essas mudanças, sendo escassa a investigação empírica sobre esses desenvolvimentos, especialmente sobre as experiências e perspetivas dos "recetores" do policiamento privado (Crawford & Hutchinson, 2016; Loader, 2000; Van Steden & Sarre, 2007).

A presença destes agentes generalizou-se, sobretudo nos grandes centros urbanos e, especialmente, em contextos onde grande parte da vida social dos jovens ocorre, como, por exemplo, centros comerciais, lojas, transporte públicos, bares/discotecas, eventos musicais e desportivos, parques de diversão. Consequentemente, estes agentes efetuam o policiamento em importantes espaços de socialização juvenil (Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; White, 1994). A título ilustrativo, através da condução de entrevistas com 32 jovens (entre os 12 e os 16 anos) num centro comercial do Reino Unido, Matthews, Taylor, Percy-Smith e Limb (2000) constataram que 90% dos participantes frequentava o centro comercial, pelo menos, uma vez por semana e que 18% frequentava esse espaço todos os dias. Os investigadores verificaram ainda que as visitas diárias aumentavam com a idade e que os jovens permaneciam, em média, 4 horas no

centro comercial. Indagados sobre o que gostavam no centro comercial, a maioria dos jovens (76%) relatou que era o facto de ser um local para encontrar e reunir com os amigos. Adicionalmente, a investigação tem evidenciado que as atividades dos jovens nos espaços semipúblicos são intensamente controladas e reguladas pelos agentes de segurança privada (Matthews et al., 2000; Morey, 1999; Wilson et al., 2010) e que estes espaços são socialmente seletivos, controlando e excluindo particularmente determinados grupos de indivíduos com base, por exemplo, na idade, sexo, estatuto socioeconómico, etnia (Kempa et al., 1999; Löfstrand 2013; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003). Todavia, como assinala Morey (1999), a investigação sobre o impacto do policiamento privado nos jovens é parca (p. 51).

Vários estudos sugerem que os jovens, em geral, são um grupo propenso para ser alvo de controlo e de ações regulatórias pelos agentes de policiamento, designadamente pelos agentes de segurança privada (Morey, 1999; Saarikkomäki, 2016; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Wilson et al., 2010). As explicações avançadas para tal centram-se, essencialmente, em estereótipos em relação aos jovens e em interesses comerciais. Mais concretamente, os jovens, em geral, são frequentemente percebidos um grupo de risco para desordem e delinquência, como um grupo pouco apelativo para o consumo, frequentando muitas vezes os espaços para outras atividades que não o consumo (e.g., meramente para socializarem com amigos, vaguear pelos locais) e como um grupo que ameaça a agradabilidade do ambiente dos espaços e que perturba e intimida os clientes apetecíveis (Fine et al. 2003; Gabbidon, 2003; Matthews et al. 2000; Morey, 1999; Wilson et al. 2010). Entre os jovens em geral, aqueles cuja aparência indicia desordem ou baixo estatuto socioeconómico são, usualmente, os principais alvos destas intervenções pelos agentes de segurança privada (Kempa et al. 1999; Von Hirsch & Shearing 2000; Wakefield, 2003, 2005; White, 1994). Como observa Morey (1999), os jovens que são considerados uma ameaça à ordem existente e os jovens que utilizam os espaços semipúblicos para outras atividades (e.g., apenas socialização), que não o consumo, são frequentemente os principais alvos de controlo e regulação e os comumente excluídos desses espaços. Na mesma senda, White (1994) denota que, por norma, os jovens que estão a efetuar compras de produtos e serviços nesses espaços e os jovens com um aspeto de potenciais consumidores, ao exibirem sinais de riqueza e de estatuto social mais elevado, poucas vezes são vistos como problemáticos por estes agentes.

Neste âmbito, veja-se, por exemplo, os resultados do estudo de Morey (1999) na Austrália, em que foram conduzidas entrevistas com gestores de centros comerciais. Verificou-se que principais preocupações dos participantes eram em relação aos jovens que deambulam ou vagueavam e as perceções que os clientes tinham desses jovens. Consideravam que as perceções das pessoas mais velhas e das mães mais novas sobre os jovens, especialmente quando estavam em grupo, eram muito negativas. Adicionalmente, referiram que roupas largas e chapéus faziam com que os jovens parecessem intimidadores, assustando os idosos e as famílias. De um modo geral, os gestores dividiam os jovens em dois grupos: os que "não causavam dano" e os "vadios/causadores de problemas". Consideravam que este último grupo era o que devia ser monitorizado e, se necessário, mantido fora dos centros comerciais de forma a manter o ambiente familiar nesses espaços.

Na literatura enfatiza-se que a investigação científica tem negligenciado as dinâmicas de controlo social e a compreensão das experiências vividas pelas pessoas, em particular pelos jovens, nestes domínios privados da segurança privada (Loader, 2000; Saarikkomäki, 2015, 2017). De facto, pouco se sabe sobre as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a estes agentes. Neste quadro, torna-se de particular importância estudar as experiências de contacto dos jovens com estes agentes, bem como a satisfação com o trabalho, a confiança, a legitimidade percebida, a aceitação e o apoio dos jovens a estes agentes, que efetuam o policiamento num vasto leque de contextos da sua vida social quotidiana. O policiamento pode ter importantes repercussões nas pessoas. Como atenta Loader (2006), as atuações das agências e dos agentes de policiamento "comunicam significados autoritários aos indivíduos e grupos sobre quem eles são, sobre se suas vozes são ouvidas e reivindicações reconhecidas, e sobre onde e de que formas eles pertencem"[25] (p. 204). Para além disso, comparativamente aos adultos, os jovens frequentemente são mais vulneráveis quando ocorrem interações com os agentes de policiamento, tendo menos poder e menos meios à sua disposição (Saarikkomäki, 2016; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016).

Na próxima secção será apresentada uma revisão da literatura sobre os principais resultados presentes nos estudos acerca das perceções, atitudes e julgamentos por parte

[25] Tradução livre, no original: *communicates authoritative meanings to individuals and groups about who they are, about whether their voices are heard and claims recognized, and about where and in what ways they belong.*

dos cidadãos em geral, e dos jovens em particular, relativamente aos agentes de segurança privada.

4. Perceções relativamente aos agentes de segurança privada

Apesar do forte crescimento da segurança privada nas últimas décadas, pouco é conhecido acerca das experiências de contacto, perceções, atitudes e julgamentos do público em geral, sobretudo dos jovens, em relação aos agentes de segurança privada (Nalla & Hereaux, 2003). A presença massiva destes agentes nas sociedades atuais é algo relativamente recente e esta realidade tem sido pouco estudada (Van Steden & Nalla, 2010). Assim, dada a escassez de investigação neste âmbito, será efetuada uma revisão dos resultados dos estudos quer relativamente a jovens, quer relativamente a adultos.

Apesar de parcos, já foram realizados alguns estudos em diferentes países. Todavia, esses estudos foram essencialmente de natureza exploratória, descritiva e com base em diferenças de médias e/ou proporções (Gurinskaya & Nalla, 2020). Os estudos de índole explicativa são ainda mais escassos, havendo apenas um punhado de estudos dessa natureza (e.g., Gurinskaya & Nalla, 2020; Moreira, Cardoso, & Nalla, 2015; Moreira & Cardoso, 2020) e os resultados dos mesmos serão apresentados mais à frente na presente tese.

O primeiro estudo sobre as perceções dos cidadãos relativamente aos agentes de segurança privada foi realizado por Shearing, Stenning e Addario, em 1985, no Canadá. Com base na aplicação de questionários a 209 cidadãos, os investigadores concluíram que os inquiridos não detinham referências culturais ou estereótipos em relação aos agentes de segurança privada (e.g., subqualificados, *wanna-be cops*). Mais concretamente, verificaram que os cidadãos canadianos avaliavam os agentes de segurança privada com base no seu comportamento e em vez de ter como referência uma imagem profissional estabelecida.

Na esteira deste trabalho, Nalla e Heraux (2003) realizaram um estudo nos EUA, através da administração de 631 questionários a estudantes universitários, para averiguar as suas perceções e atitudes em relação aos agentes de segurança privada. Os achados sugeriam que os estudantes, no geral, tinham perceções e atitudes positivas em relação a estes agentes. Com efeito, os resultados demonstraram que cerca de metade dos

respondentes confiavam nos agentes de segurança privada, pese embora a maioria deles não acreditasse que estes agentes eram muito bem-educados, treinados ou profissionais. Para além disso, os achados indicaram que, apesar de aproximadamente dois terços dos inquiridos sentirem que estes agentes eram úteis, apenas cerca de 40% pensava que o trabalho destes agentes era stressante, perigoso ou semelhante a trabalho social. Adicionalmente, constatou-se que as diferenças de perceção eram baseadas sobretudo nas características sociodemográficas, particularmente no sexo, e em contactos prévios com estes agentes. Indivíduos do sexo feminino tinham perceções mais positivas relativamente a estes agentes e indivíduos que tiveram experiências de contacto anteriores com estes agentes tinham perceções menos positivas, não sendo distinguido, porém, o tipo de contacto.

Ainda no início do século XXI, foram conduzidos dois estudos na Ásia, um em Singapura (Nalla & Lim, 2003) e outro na Coreia do Sul (Nalla & Hwang, 2004).

Na investigação conduzida em Singapura (Nalla & Lim, 2003) foram aplicados questionários a uma amostra de 260 estudantes. Os resultados revelaram que cerca de 70% dos inquiridos consideravam que estes agentes tornavam a sociedade melhor e que trabalhavam em conjunto com a polícia. Adicionalmente, mais de 60% dos respondentes pensavam que os agentes de segurança privada desempenhavam uma atividade profissional de valor, não só para as organizações, mas, também, para os clientes dessas organizações, pois ajudavam a protegê-los, e que estes agentes eram, em geral, úteis. Genericamente, os achados demonstraram que os estudantes em Singapura tinham uma perceção positiva dos agentes de segurança privada. Ademais, constatou-se que os jovens que tiveram uma interação positiva com um agente de segurança privada eram aqueles que apresentavam perceções mais positivas desses agentes.

No que concerne ao estudo realizado na Coreia do Sul (Nalla & Hwang, 2004), em que foram igualmente administrados questionários a estudantes, os achados revelaram que estes tinham uma imagem positiva dos agentes de segurança privada. Mais concretamente, os respondentes consideravam predominantemente que estes agentes não eram suficientemente bem remunerados para o trabalho que faziam e que eram educados. Para além disso, grande parte encarava o trabalho destes os agentes como difícil e perigoso, embora a maioria concordasse pouco que estes agentes despendessem o seu tempo na detenção de ofensores.

Num outro estudo conduzido na Eslovénia (Nalla, Mesko, Sotlar, & Johnson, 2006), onde se aplicaram questionários a jovens estudantes universitários, os resultados sugeriram que as perceções em relação aos agentes de segurança privada não eram positivas. Os jovens sentiam que estes agentes podiam ser úteis para os seus empregadores, mas não para os clientes ou para os cidadãos. Além disso, a maioria dos inquiridos não via estes agentes como profissionais e educados.

Mais recentemente, dois estudos analisaram as perceções dos cidadãos em geral relativamente aos agentes de segurança privada na Europa, um nos Países Baixos (Van Steden & Nalla, 2010) e outro em Portugal (Moreira, 2013).

Os resultados do estudo conduzido nos Países Baixos (Van Steden & Nalla, 2010), onde foram administrados questionários, sugeriram que cerca de metade dos respondentes considerava que os agentes de segurança privada geralmente eram úteis e que atuavam de forma educada face aos pedidos de auxílio. Para além disso, no geral, os cidadãos demonstraram estar moderadamente satisfeitos com estes agentes. Porém, apenas 20% sentiam que podiam confiar nestes agentes para proteger a sua vida e propriedade e 30% expressaram falta de confiança na capacidade de estes agentes lidarem com situações complexas, uma vez que percebiam carência na sua formação e treino. Os resultados sugeriram que, pese embora, de um modo geral, as perceções dos cidadãos não fossem muito positivas, os participantes mais novos e com mais educação e rendimento tinham perceções mais positivas em relação a estes agentes. Por outro lado, aqueles indivíduos que tiveram experiências de contacto com estes agentes percebiam de um modo menos positivo o seu trabalho e expressaram menos satisfação com os mesmos.

Num estudo exploratório realizado em Portugal por Moreira (2013), em que foram aplicados questionários a 163 cidadãos no distrito do Porto, verificou-se que os respondentes expressaram satisfação e perceções predominantemente positivas ou neutras em relação aos agentes de segurança privada. Apenas 24% dos inquiridos sentiam que não podiam confiar nestes agentes e apenas 9% não estavam satisfeitos com os mesmos. Para além disso, observou-se que os indivíduos mais velhos e do sexo feminino tinham níveis mais elevados de satisfação e perceções mais positivas destes agentes. Constatou-se, ainda, que os inquiridos que contactaram diretamente com estes agentes demonstravam estar mais satisfeitos com os mesmos do que aqueles que não contactaram.

Nalla, Gurinskaya e Rafailova (2017), também num estudo exploratório e descritivo realizado na Rússia, em que foram aplicados questionários a 364 estudantes universitários, verificaram que apenas 29% acreditavam que estes agentes tinham um bom desempenho ao trabalhar com as pessoas para resolver problemas. Este estudo demonstrou também que os jovens que tiveram uma experiência de contacto positiva com estes agentes estavam mais satisfeitos como os mesmos, um achado consistente com os resultados do estudo de Nalla e Lim (2003).

Portanto, os resultados têm sido mistos, observando-se diferenças entre países nas perceções dos cidadãos relativamente aos agentes de segurança privada. Denota-se alguma predominância de perceções positivas em relação a estes agentes nos países asiáticos. Em Portugal, o único estudo realizado sugere que essas perceções são, de um modo geral, também positivas. Percebe-se, também, que há alguma consistência entre os estudos para os indivíduos do sexo feminino e para os sujeitos que estabeleceram contactos positivos perceberam estes agentes de modo mais positivo e estarem mais satisfeitos com os mesmos.

Como mencionado, estes estudos sobre as perceções, atitudes e julgamentos dos cidadãos relativamente aos agentes de segurança privada são de natureza essencialmente descritiva. Assim, a grande maioria destes estudos não têm explorado os fatores que predizem ou explicam a satisfação e a confiança nestes agentes. Estes estudos têm ainda desconsiderado a obrigação sentida de obedecer dos cidadãos a estes agentes, que é identificada na literatura como uma dimensão-chave da legitimidade percebida das autoridades, designadamente da polícia (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Jackson, 2014). Para além disso, esta investigação tem negligenciado variáveis relevantes no estudo dos agentes de policiamento, designadamente a conformidade do público aos mesmos e a disposição dos cidadãos cooperar e empoderar esses agentes. É também de notar que a variável experiências de contacto com os agentes de segurança privada é incluída nestes estudos como variável independente, no sentido de perceber se influencia a satisfação, a confiança e a perceção de várias outras dimensões relativas a estes agentes. Portanto, estes estudos não têm procurado explorar os fatores que podem explicar os contactos entre os cidadãos e estes agentes.

Outro défice que pode ser identificado neste corpo de investigação é o facto de não ter por base referenciais teóricos consolidados. Não se tem procurado testar teorias

relativamente aos agentes de segurança privada que são amplamente testadas em relação a outras agências/agentes de controlo social, sobretudo em relação à polícia, nomeadamente a teoria da justiça procedimental e a teoria do desempenho.

Por fim, é ainda de realçar que esta linha de investigação estuda as perceções, atitudes e julgamentos dos cidadãos em relação aos agentes de segurança privada de uma forma geral. Porém, estes agentes não constituem uma realidade monolítica ou unívoca, atuando em múltiplos e diferentes contextos quotidianos. Por exemplo, comerciais (e.g., centros comerciais, lojas), eventos de massas (e.g., concertos musicais, eventos desportivos), espaços de diversão noturna (e.g., bares e discotecas). A investigação realizada não tem em consideração estas nuances e especificidades. Estudos qualitativos que permitam captar diferenças ao nível das perceções, atitudes e julgamentos relativamente aos agentes de diferentes contextos de atuação são praticamente inexistentes.

Contudo, a literatura sugere que os agentes de segurança privada são percebidos de forma diferenciada em função dos contextos de atuação (Shearing et al., 1985) e chama à atenção para a importância de os estudos terem isso em consideração (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015). Neste âmbito, note-se que Castro e Agra (2007), num estudo empírico realizado no Porto sobre a violência entre jovens nos espaços de diversão noturna, observaram que a imagem que os jovens tinham destes agentes era marcada pelo medo e desconfiança. Eram percebidos como personagens que representavam o poder, sobretudo o poder físico, dentro deste tipo de estabelecimentos. A imagem típica que os jovens tinham destes agentes compreendia força, agressividade e irracionalidade. Estas perceções eram um dos principais motivos para o sentimento de insegurança nos jovens.

As idiossincrasias do contexto de diversão noturna e dos agentes de segurança privada que aí operam têm sido assinaladas por diversos autores e estudos empíricos. Graham, Rocque, Yetman, Ross e Guistra (1980), através de observação sistemática em vários bares na cidade de Vancouver no Canadá, constataram que a agressão era altamente previsível nestes locais devido a fatores situacionais, identificando o ambiente de consumo de álcool como altamente associado à agressão. No entanto, os resultados revelaram também que funcionários de bares hostis e agressivos, incluindo os agentes de segurança privada, eram um preditor significativo de agressões relacionadas com o álcool. Homel, Tomsen e Thommeny (1992), por sua vez, conduziram observações não

sistemáticas em 23 locais na cidade de Sydney, Austrália. Por um lado, os resultados revelaram que os principais fatores presentes em episódios de violência, em bares conhecidos por serem de elevado risco para a violência, eram grupos de indivíduos do sexo masculino desconhecidos, altos níveis de tédio e elevada embriaguez. Por outro lado, os achados demonstraram que outro importante preditor da violência era a presença de agentes de segurança privada agressivos e com pouca razoabilidade. Os investigadores testemunharam episódios em que estes agentes iniciaram e encorajaram lutas com os clientes dos bares. Inclusivamente, em algumas situações seguiram os clientes até ao exterior dos bares para continuar a luta. Os agentes de segurança privada dos bares foram descritos pelos investigadores como tendo pouco treino e como sendo pouco controlados. Ademais, Homel et al. (1992) sugeriram que, devido à grande rotatividade destes agentes e ao facto de serem relativamente jovens, as reduzidas experiência e maturidade profissional poderiam ser também fatores que contribuíam para a indiferença face a agressões nos bares ou para o envolvimento nas mesmas. Assim, os investigadores concluíram que a violência era perpetuada por má gestão, vigilância policial frouxa, bem como legislação e controlos burocráticos inadequados. Atente-se, ainda, no estudo de Graham, Bernards, Osgood e Wells (2006), em que foram realizadas 1334 observações em bares e discotecas na cidade de Toronto, Canadá. Os resultados demonstraram que diversas variáveis ambientais físicas e sociais (e.g., sobrelotação, nível do barulho, atividade/contacto sexual, embriaguez dos clientes) estavam associadas à agressão. Não obstante, observou-se igualmente que variáveis como a presença de agentes de segurança privada e a falta de limites profissionais destes agentes eram preditores da agressão. Para além destes, outros estudos têm igualmente encontrado evidências do papel e relevância dos agentes de segurança privada para ocorrência de agressões e violência nos espaços de diversão noturna (e.g., Hobbs, Hadfield, Lister, & Winlow, 2002; Monaghan, 2003; Winlow, Hobbs, Lister, & Hadfield, 2001).

Graham e Wells (2001), através da investigação conduzida, conferiram uma descrição rica dos conflitos e lutas que, não raras, ocorrem entre os cidadãos e os agentes de segurança privada no contexto de diversão noturna. Os investigadores constataram que vários conflitos resultaram da violação de regras do bar pelos clientes e de uma postura de oposição dos agentes de segurança privada (e.g., clientes partir uma garrafa contra o chão, clientes forçar a passagem nas filas de entrada dos bares). Outros conflitos entre os agentes de segurança privada e os clientes envolviam a aplicação agressiva de regras e a

aplicação de regras que induziam à agressão (e.g., lutas que surgiam quando um segurança agressivo e/ou alcoolizado impedia a entrada de um cliente no bar, ameaças ou insultos por parte de um cliente que ficou impaciente durante a espera para a revista do vestuário, os seguranças permitirem que determinadas pessoas passassem à frente das outras nas filas de espera).

De facto, como se explanou anteriormente, são vários os estudos que identificam os agentes de segurança privada como elementos potenciadores de violência e/ou como agressores no contexto de diversão noturna. Não entanto, algumas pesquisas têm revelado que a realidade pode não ser unívoca, evidenciando que estes agentes, não raras vezes, são eles próprios as vítimas, bem como são uma resposta à violência nesses locais, como se verá de seguida.

Van Brunschot (2003) analisou as narrativas de agressão com base em relatórios de um corpo policial canadiano, com vista a explorar as relações vítima-agressor, e observou que os agentes de segurança privada estavam envolvidos como ofensores ou vítimas em várias agressões ocorridas em bares. Com base na análise, o investigador desenvolveu uma descrição do processo interacional típico entre os seguranças e os clientes: o cliente do bar era percebido pelo segurança como estando a violar as regras do estabelecimento (e.g., assediando ou incomodando outros clientes, a ter um comportamento impetuoso, demasiadamente embriagado). O segurança aborda o cliente e pede-lhe para abandonar o bar. O cliente irá perguntar o motivo para tal, recusar-se a sair ou iniciar uma confrontação física com o segurança. Neste momento, o segurança pode se tornar uma vítima ou um ofensor: pode ser ferido pela primeira agressão do cliente ou pode aumentar o uso da sua força física, tornando-se o agressor (Van Brunschot, 2003, p. 133). Outro estudo realizado na Finlândia por Paasonen e Aaltonen (2020), em que foi aplicado um inquérito a agentes de segurança privada (N = 539), evidenciou altas taxas de vitimação entre estes agentes, com mais de metade dos respondentes a reportarem ter experienciado, pelo menos, um incidente de violência física nos últimos 12 meses. Revelou, ainda, que eram os agentes de segurança privada que trabalhavam em contexto de diversão noturna, em hospitais e centros de cuidados de saúde que apresentavam um maior risco de vitimação. Por sua vez, Quigley, Leonard e Collins (2003), através da condução de entrevistas com clientes frequentes de bares (N = 327) em Nova Iorque, verificaram que os indivíduos que frequentavam bares violentos tendiam a ser jovens, a ter problemas de dependência de álcool e a expressar a sua raiva

de uma forma expansiva. Os autores concluíram que os preditores mais fortes da violência nos bares eram as próprias características dos bares. Uma das características dos bares violentos era a presença de agentes de segurança privada. Porém, curiosamente, em vez de serem apontados como uma causa da violência, os investigares sugeriram que alguns bares contratam estes agentes como uma resposta à violência.

Posto isto, a presente revisão bibliográfica irá seguidamente debruçar-se sobre referenciais teóricos e variáveis que são identificadas na literatura científica como relevantes para explicar: (i) os contactos com os agentes de policiamento; (ii) a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer relativamente aos agentes/agências de policiamento; (iii) a conformidade e o apoio aos agentes/agências policiamento.

Dada a escassez, ou inexistência, de referenciais teóricos e estudos empíricos sobre os agentes de segurança privada nestes domínios, apresentar-se-á, em várias situações, teorias e resultados de estudos sobre a polícia, em virtude de uma maior similaridade de funções e atividades entre esta e os agentes de segurança privada (Nalla & Newman, 1990). Pelos mesmos motivos, serão também apresentados resultados de estudos relativos a adultos. Nesse sentido, nas próximas secções utilizar-se-á predominantemente o termo "policiamento" para abarcar quer os agentes de segurança privada, quer a polícia.

4.1. Contactos com os agentes de policiamento

Na literatura são identificados dois tipos de contactos fundamentais com os agentes de policiamento: contactos compulsivos e contactos de auxílio (e.g., Clancy, Hough, & Kershaw, 2001; Skogan, 2006; Van Damme, 2017). De um modo sintético, as pessoas podem ter contacto esses agentes porque são abordadas por eles ou porque os procuram para obter auxílio ou ajuda na resolução de problemas (Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002).

Os contactos compulsivos, também designados de involuntários ou de iniciados pelos agentes de policiamento, caraterizam-se por ter um cariz adverso e confrontativo, pois envolvem ações de controlo e regulação social (Clancy et al., 2001; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Skogan, 2006). Como denotam Saarikkomäki e Kivivuori (2016), o conhecimento sobre os contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança

privada é muito escasso. Efetivamente, a investigação realizada concentra-se nos contactos compulsivos dos jovens com a polícia. Não obstante, os poucos estudos realizados têm revelado que os jovens são um grupo particularmente alvo destes contactos por parte dos agentes de segurança privada.

Com base numa investigação em que foram inquiridos 5 826 jovens (entre os 15 e os 16 anos) na Finlândia, Saarikkomäki e Kivivuori (2016) verificaram que 29% dos participantes experienciaram contactos compulsivos (receber ordem para mudar de sítio (*to move on*), ser revistado ou ser apreendido) por parte dos agentes de segurança privada no último ano. No caso dos jovens que foram apreendidos por estes agentes, os mesmos eram, na maioria das situações, suspeitos de terem cometido furtos em lojas, de serem um incómodo ou de estarem a consumir álcool. Adicionalmente, os investigadores verificaram que a prevalência dos contactos compulsivos dos jovens com os agentes de segurança privada (29%) era semelhante à prevalência dos contactos compulsivos dos mesmos com a polícia (30%) no último ano.

Na mesma senda, Matthews et al. (2000), utilizando metodologias mistas (questionário e entrevista) no Reino Unido, constataram, através do questionário administrado a 400 jovens (entre os 9 e os 16 anos) em cinco centros comerciais, que foi requerido a 46% dos respondentes para mudarem de sítio e que, na maioria dos casos (89%), foram os agentes de segurança privada a efetuar essa ação de regulação nos *shoppings*. Acresce que, 70% dos jovens sentiam que estava sob vigilância constante e o motivo mais indicado pelos jovens para tal era pensarem que eles iam furtar algo (30%). Similarmente, Morey (1999) realizou um estudo na Austrália, em que foi aplicado um questionário, e verificou que, na amostra constituída por 155 jovens, 81% (n = 126) reportou experiências de contacto com agentes de segurança privada e que, entre esses, 72% (n = 91) classificou a experiência como negativa. O investigador concluiu, ainda, que há um sobrepoliciamento dos jovens por estes agentes, especialmente nos centros comerciais. Os jovens que estavam em grupo eram sujeitos e níveis mais elevados de vigilância e assédio do que os jovens que estavam individualmente nesses espaços, sendo que, os grupos constituídos por três ou mais jovens, eram os que apresentavam maior probabilidade de serem abordados por estes agentes. Quando abordados, tipicamente era requerido aos jovens para abandonar o local, era feita a ameaça de a polícia ser chamada ao local, eram abusados verbalmente ou eram advertidos. A principal justificação que estes agentes davam aos jovens para as suas ações era a necessidade de manter um

ambiente agradável dentro do centro comercial. Adicionalmente, 20% dos jovens (n = 26) reportou ter sido revistado e 25.4% (n = 32) reportou ter sido agredido pelos agentes de segurança privada.

Por seu turno, Wilson et al. (2010) levaram a cabo uma investigação na Austrália, combinando os métodos qualitativo (*focus groups*) e quantitativo (inquérito), com uma amostra de 39 jovens, com idades entre os 16 e os 24 anos. Os resultados mostraram que as interações entre os jovens e os agentes de segurança privada eram frequentemente negativas. Para além disso, evidenciaram que ser requerido aos jovens para mudarem de sítio por estes agentes era uma experiência comum, especialmente para os jovens marginalizados. Em consequência disso, os jovens evitavam muitas vezes espaços públicos e semipúblicos, pois temiam o conflito com estes agentes. Na mesma linha, Fine et al. (2003) realizaram um estudo em Nova Iorque sobre as experiências e atitudes dos jovens (entre os 16 e os 21 anos) relativamente a adultos em posição de autoridade (e.g., polícia, agentes de segurança privada, professores). Para tal, os investigadores empregaram metodologias mistas, aplicando inquéritos (N = 911) e conduzindo entrevistas telefónicas com uma subamostra de jovens que experienciou interações adversas graves com a polícia, com os agentes de segurança privada, entre outros (N = 36). Os resultados do estudo revelaram que a maioria dos jovens considerou que o impacto cumulativo das interações adversas com a polícia, com os agentes de segurança privada, entre outros, fazia com que sentissem que não eram bem-vindos ou que eram indesejados nos espaços púbicos. Os jovens expressaram desapontamento com o facto de essas autoridades frequentemente os perceberem como suspeitos e não confiáveis, reportando uma considerável alienação e desvinculação da sociedade, por exemplo: a maioria dos jovens (52%) sentia que não era bem-vinda na cidade de Nova Iorque e 47% indicou que se preocupava muito ou sempre em ser apreendido.

Na literatura são identificadas duas teses principais para explicar as interações compulsivas dos cidadãos com os agentes de policiamento – a tese da seleção diferencial e a tese do envolvimento diferencial (Piquero 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). Estas teses surgem ligadas às ideias da teoria do *labelling* (Becker, 1963; Lemert, 1951, 1967). A tese da seleção diferencial relaciona-se principalmente com o desvio primário e a tese do envolvimento diferencial relaciona-se fundamentalmente com desvio secundário (Lemert, 1951, 1967; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016).

A tese da seleção diferencial sugere que existe uma seletividade com base nas características sociodemográficas das pessoas, com, por exemplo, os indivíduos pertencentes a classes socias mais baixas, a minorias étnicas e do sexo masculino, a serem sujeitos a um maior controlo e regulação pelos agentes de policiamento (Piquero 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). A seleção destes grupos sociais pelos agentes de segurança privada tem sido mormente associada a estereótipos de desordeiro e delinquente e a interesses comerciais (Kempa et al., 1999; Saarikkomäki & Alvesalo-Kuusi, 2020; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003). A tese do envolvimento diferencial, por sua vez, propõe que os sujeitos mais envolvidos em atividades delinquentes são os mais visados em termos de controlo e regulação (Piquero 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Claro que, como nota Piquero (2008), as duas teses podem operar conjuntamente.

Em 2016, Saarikkomäki e Kivivuori analisaram os contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada na Finlândia, utilizando dados de um inquérito (N = 5826). Foram incluídos três tipos de contactos compulsivos (receber ordem para mudar de sítio, revista de carteira ou roupa e ser apreendido) e os autores procuraram testar as teses do envolvimento diferencial e da seleção diferencial. Em primeiro lugar, os investigadores verificaram que os jovens mais envolvidos na delinquência eram alvo de mais contactos compulsivos. Todavia, controlando para esses comportamentos delinquentes (isto é, para a hipótese do envolvimento diferencial), constataram que a probabilidade de os jovens serem alvo destes contactos variava de acordo com um conjunto de caraterísticas sociodemográficas. Concretamente, o facto de os jovens pertencerem a famílias monoparentais, não aspirarem carreiras académicas e viverem em cidades, aumentava a probabilidade de serem alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada. Porém, não se encontraram diferenças ao nível do sexo. Desse modo, os achados do estudo deram suporte quer à tese do envolvimento diferencial, quer à tese da seleção diferencial.

Com base nos dados do mesmo instrumento e da mesma amostra (N = 5826), os autores (Saarikkomäki & Kivivuori, 2013) procuraram também estudar os fatores que aumentavam a probabilidade de contactos compulsivos dos jovens com a polícia, testando, igualmente, as hipóteses do envolvimento diferencial e da seleção diferencial. Verificaram, primeiramente, que a variedade da participação na delinquência estava fortemente associada aos jovens serem contactados compulsivamente pela polícia. Não

obstante, os resultados do estudo vão também ao encontro da hipótese da seleção diferencial, já que os jovens do sexo masculino, de famílias monoparentais, que viviam numa cidade e com baixas aspirações académicas, apresentavam uma maior probabilidade de serem alvo de contactos compulsivos pela polícia quando a delinquência era tida em consideração. Os resultados deste estudo sugeriram, de igual modo, que as duas teses podem operar concomitantemente. Ademais, excetuando o sexo, observou-se que o enviesamento social dos agentes de segurança privada era similar ao enviesamento social da polícia.

A par Saarikkomäki e Kivivuori (2013), vários estudos têm encontrado evidências quer da tese do envolvimento diferencial (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; Pedersen, 2000; McAra & McVie, 2005; Tapia, 2010), quer da tese da seleção diferencial, como se verá de seguida, nos contactos compulsivos dos jovens com a polícia.

No que concerne ao sexo, embora alguns estudos não tenham encontrado uma relação entre o sexo e os contactos compulsivos (e.g., Pedersen, 2000), várias pesquisas demonstraram, de um modo relativamente consistente, que os jovens do sexo masculino são mais propensos para serem alvo de contactos compulsivos pela polícia do que os jovens do sexo feminino (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; Fine et al., 2003; McAra & McVie, 2007).

Investigadores, como McAra e McVie (2007, 2012) e Enzmann (2012), constataram que os jovens de classes sociais mais baixas são alvo de maior controlo pela polícia. Por exemplo, McAra e McVie (2005) observaram que os jovens de estatuto socioeconómico mais baixo que frequentavam espaços públicos eram mais propensos para serem alvo de contactos compulsivos pela polícia do que os jovens de estatuto socioeconómico mais alto que frequentavam espaços equivalentes.

Um volume significativo de investigação sugere a existência de contactos compulsivos desproporcionais da polícia em relação a minorias étnicas, imigrantes e indivíduos marginalizados (e.g., Ariza, 2014; Bradford, 2016; Holmberg & Kyvsgaard, 2003; Lundman & Kaufman, 2003; Tapia, 2010). Refira-se, a título ilustrativo, o estudo de Fine et al. (2003), em que se verificou que os rapazes a experienciavam significativamente mais interações adversas com a polícia do que as raparigas. Todavia, entre os rapazes, eram os jovens afroamericanos e latinos os que apresentavam as taxas mais elevadas de interações adversas com a polícia. De um modo similar, Ariza (2014)

verificou que as chances de ser parado e revistado pela polícia eram quase cinco vezes maiores para jovens negros em comparação com os jovens caucasianos.

Também se tem encontrado evidência de que os jovens pertencentes a famílias monoparentais têm maior probabilidade de serem contactados compulsivamente pela polícia (e.g., Enzmann, 2012). Contudo, McAra e Mcvie (2005), por exemplo, não encontraram essa associação. Quando se procura explicar o facto de os jovens com esta estrutura familiar terem mais contactos compulsivos com a polícia, aponta-se que, por via de débil supervisão parental, estes podem ter determinadas atividades de rotina que os façam passar mais tempo em locais públicos ou fora de casa à noite aumentando, assim, a probabilidade do controlo policial (Saarikkomäki & Kivivuori, 2013).

Relativamente ao facto de os jovens residentes em ambientes mais urbanos terem mais contactos compulsivos com a polícia, uma das explicações avançadas prende-se com a possibilidade de os recursos policiais estarem divididos de forma diferencial entre áreas rurais e urbanas, predominando nas áreas urbanas (Saarikkomäki & Kivivuori, 2013).

A investigação sobre os contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada, por sua vez, é escassa. Como assinalam Saarikkomäki e Kivivuori (2016), embora o enviesamento social no policiamento efetuado pelos agentes de segurança privada seja amplamente sugerido nos debates teóricos, tal carece de suporte empírico (p. 828). Não obstante, os resultados dos poucos estudos existentes sugerem, tal como no caso da polícia, uma confirmação quer da tese do envolvimento diferencial, quer da tese da seleção diferencial. Para além do estudo de Saarikkomäki e Kivivuori (2016), referido anteriormente, outros estudos tem vindo a corroborar ambas as teses.

Na investigação etnográfica conduzida por Wakefield (2003, 2005) em Inglaterra, baseada nos estudos de caso de três instalações comerciais abertas ao público (um centro cultural, um centro comercial e um complexo de lazer) e a utilização de pessoal de segurança privada nesses diferentes contextos, verificou-se que as pessoas que eram selecionadas para serem alvo de controlo podiam ser divididas em três categorias: (i) aquelas que se comportavam de uma forma antissocial; (ii) aquelas que, pela sua aparência ou modo de agir, encaixavam em perfis de risco para cometerem crimes e; (iii) ofensores conhecidos, que eram vistos como estando sempre à procura de oportunidades criminais. Relativamente à segunda categoria, a investigadora sugeriu que várias das pistas utilizadas por estes agentes para traçar os perfis de risco relacionavam-se com a

aparência dos indivíduos, por exemplo, roupas largas, sujas ou degradadas. Como já referido, as explicações avançadas na literatura para esta seleção com base na aparência e no vestuário relacionam-se, sobretudo, com interesses comerciais e estereótipos destes agentes. Mais concretamente, de serem vistos como indicadores de baixo estatuto socioeconómico e, desse modo, estes indivíduos são considerados ameaçadores do ambiente de exclusividade e sofisticação pretendido e também consumidores pouco "interessantes", bem como indicadores de maior propensão para crime e desordem (Kempa et al. 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Smith 2004; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003).

No Reino Unido, Matthews et al. (2000) verificaram que a maioria dos jovens a quem foi requerido pelos agentes de segurança privada para mudarem de sítio era do sexo masculino (57%), sendo essa ação de regulação menos frequente em relação sexo feminino (39%). Na mesma linha, Wilson et al. (2010) constataram que ações de controlo e regulação por estes agentes, como pedir para mudar de sítio, eram frequentes, sendo que vários jovens reportaram que sentiam que estes agentes os tinham como um alvo por causa da sua idade e aparência (e.g., parecerem sem-abrigo). Os resultados do estudo realizado por Morey (1999), por sua vez, demonstraram que viver na rua ou num refúgio aumentava significativamente a chance de os jovens terem contactos negativos com os agentes de segurança privada. Acresce que, os jovens do sexo masculino experienciavam mais agressões por parte destes agentes do que os jovens do sexo feminino. No mesmo sentido, viver na rua ou num refúgio aumentava significativamente a também chance de os jovens serem agredidos por estes agentes. Veja-se, também, os resultados do estudo de Fine et al. (2003) em que, através das entrevistas conduzidas com jovens que tiveram interações adversas graves com diferentes autoridades (e.g., polícia, agentes de segurança privada), verificaram que estes tipicamente atribuíam essas interações à sua cor de pele e ao seu vestuário. A título ilustrativo, cerca de 40% dos entrevistados consideravam que essas autoridades equiparavam os jovens que vestiam, por exemplo, calças de ganga largas e roupas rasgadas, a rufias ou a indivíduos com tendências criminais. Como notam Saarikkomäki e Kivivuori (2013), o baixo estatuto socioeconómico não é algo que os agentes de segurança privada (e a polícia) conseguem ver diretamente. Assim, como já mencionado, uma das principais hipóteses avançadas para explicar a seleção desproporcional destes indivíduos incide sobre estilos, atividades, aparência e vestuário característicos deste grupo. Esses elementos funcionam como pistas de baixo estatuto

socioeconómico e como aspetos que os fazem enquadrar os indivíduos em perfis de risco para estes agentes (Kempa et al., 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003).

Ainda na mesma esteira, Saarikkomäki e Alvesalo-Kuusi (2020) conduziram entrevistas com 30 jovens pertencentes a minorias étnicas na Finlândia para explorar as suas experiências de contacto com os agentes de segurança privada. Os resultados do estudo demonstraram que eram comuns, entre esses jovens, as perceções de suspeição e discriminação, bem como de lhes ser requerido para mudarem de sítio e de serem excluídos dos espaços da cidade. Por exemplo, vários desses jovens sentiam que eram constantemente vistos como suspeitos quando frequentavam lojas, ao serem seguidos nesses locais, impactando negativamente a sua vida quotidiana. Os investigadores argumentaram que os espaços da cidade se estão a tornar pouco convidativos e acolhedores para estes jovens, limitando, assim, as oportunidades de os mesmos usufruírem desses espaços. Na base desta conclusão está o facto de, não raras vezes, lhes ser requerido para mudarem de sítio, de as suas atividades serem controladas, de serem suspeitos, seguidos e revistados e de serem sujeitos a um tratamento injusto e discriminatório. Este enviesamento étnico do policiamento privado é sugerido por outros estudos (e.g., Gabbidon, 2003; Löfstrand, 2015; O'Dougherty, 2006).

O enviesamento social no policiamento privado tem sido também encontrado em estudos conduzidos em contextos específicos, como o de diversão noturna. Efetivamente, esta linha de investigação focada no contexto de diversão noturna, utilizando predominantemente o método etnográfico, tem evidenciado que os indivíduos pertencentes a minorias étnicas, a classes sociais mais baixas e do sexo masculino são frequentemente excluídos dos espaços de diversão noturna. Veja-se a pesquisa etnográfica realizada por Søgaard (2017) na Dinamarca, na qual se explorou as racionalidades subjacentes que informavam a exclusão de jovens do género masculino pertencentes a minorias étnicas pelos agentes de segurança privada. O investigador verificou que a governança étnica era um processo multidimensional, em que estes agentes eram guiados, por exemplo, por lógicas de redução de perdas combinadas com pensamentos preconceituosos. Assim, o investigador sugeriu que estas práticas contribuem para a (re)produção de divisões étnicas e desigualdades sociais. De um modo idêntico, Böse (2005), numa pesquisa etnográfica realizada na cidade de Manchester, em Inglaterra, constatou que subjacente à exclusão dos espaços de diversão noturna

encontravam-se frequentemente parâmetros sociais como classe social, "raça" e etnicidade. Assim, a participação na diversão noturna era comummente obstruída pelas noções de "diferença" nas formas de racismo e estereótipos.

Hadfield (2008) também conduziu em estudo etnográfico em Londres, Inglaterra, e observou que em determinados contextos de diversão noturna os entendimentos de "segurança" operam como conceitos abrangentes, sendo os mesmos usados para justificar a exclusão de pessoas com base em critérios altamente subjetivos e discricionários. A seleção dos consumidores envolvia a avaliação preditiva, não só do comportamento antissocial e delinquente, mas, também, da potencial contribuição para a imagem do estabelecimento ou da "marca". Neste processo, os indivíduos pertencentes à elite dos "grandes despendedores" eram os privilegiados no acesso. Assim, tais práticas iam para além de preocupações defensivas, no sentido de evitar perdas, envolvendo também uma racionalidade corporativa de preocupação com a maximização do lucro. Hadfield (2008) enfatiza que, uma vez que os espaços de diversão noturna são importantes locais de socialização, identidade e pertença para os jovens em geral, independentemente do seu *background* socioeconómico e/ou da sua etnicidade, estas práticas de exclusão podem ter um forte impacto nos jovens. Acresce que, apesar de estas práticas fomentarem desigualdades estruturais entre diferentes grupos sociais, as mesmas tendiam a permanecer largamente obscuras e sem responsabilização.

O enviesamento social também tem sido encontrado em relação operadores de sistemas de CCTV. Vários estudos (e.g., Lomell, 2004; McCahill, 2002; Norris & Armstrong, 1997, 1999; Smith, 2004) evidenciam que determinados grupos são desproporcionalmente alvo de vigilância, sobretudo os categorizados como indesejáveis e problemáticos pela sua aparência (e.g., jovens, indivíduos com um determinado vestuário). Tal culmina, não raras vezes, com a sua exclusão dos espaços através da articulação com a ação dos agentes de segurança privada presentes nos locais. Embora, na generalidade dos casos, estes indivíduos não estivessem a cometer crimes ou a comportar-se de um modo antissocial, os mesmos eram categorizados como indesejáveis para o consumo e como potencias desordeiros ou ofensores. Portanto, tratava-se essencialmente de uma "suspeição" socialmente construída, baseada na aparência dos indivíduos e não no seu comportamento. Por exemplo, os achados do estudo de Norris e Armstrong (1999), em que foram conduzidas observações em salas de controlo de sistemas de CCTV durante dois anos, demonstraram que a seleção dos alvos era

socialmente diferenciada pela idade, cor de pele e sexo. Especificamente, os jovens do sexo masculino, sobretudo os negros e os estereotipadamente associados a classes mais baixas e a subculturas, eram, em larga medida, desproporcionalmente alvo de controlo. Os autores concluíram que o poder dos operadores de sistemas CCTV é altamente discricionário, dado que dispõem de uma grande margem para determinar quem vai ser vigiado, por quanto tempo vai ser vigiado e se, subsequentemente, vão ser tomadas medidas. Ademais, Norris e Armstrong (1999) consideram que, em virtude da diferenciação social encontrada não ser baseada em comportamentos objetivos e critérios individualizados, mas, sim, numa categorização como fazendo parte de um determinado grupo social, estas práticas eram claramente discriminatórias.

Os desenvolvimentos no âmbito do policiamento plural têm sido alvo de debates na literatura, suscitando várias preocupações e críticas.

O alargamento e aprofundamento da rede de controlo social gerados, em grande medida, pelo forte crescimento da segurança privada, levam a que, sobretudo os jovens, sejam sujeitos a um policiamento mais extenso e intenso (Garland, 1996, 2001; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Assim, aumenta a probabilidade de os mesmos serem apanhados por esta rede e de sofrerem as consequências nefastas da etiquetagem e estigmatização de delinquente, designadamente o desenvolvimento de carreiras delinquentes (Enzmann, 2012; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). Vários estudos (e.g., McAra & McVie, 2005; Pedersen, 2000; Tapia 2010) têm constatado que os contactos compulsivos com a polícia no passado estão fortemente associados a contactos compulsivos subsequentes com a polícia. Por exemplo, Ariza (2014) verificou que o facto de um jovem ter contacto compulsivo prévio e ter amigos com contacto compulsivo prévio com a polícia eram fortes preditores de contactos compulsivos posteriores dos jovens com a polícia.

Efetivamente, os debates em torno da seletividade social da polícia realçam as implicações que tal poderá ter nas sanções subsequentes e nas estatísticas oficiais da criminalidade, dado que as mesmas são amplamente baseadas nas práticas policias. Com efeito, a polícia constitui a principal porta de entrada no sistema de justiça criminal. Assim, se houver um enviesamento social no controlo policial, tal poderá se refletir nas fases posteriores do sistema de justiça criminal e nas estatísticas oficiais da criminalidade (McAra & McVie, 2005, 2007, 2012; Pedersen, 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013).

De facto, em vários países, observa-se que, por exemplo, os jovens, os indivíduos de classes sociais mais baixas, do sexo masculino, negros e pertencentes a minorias étnicas, estão sobrerepresentados nas estatísticas oficiais da criminalidade (Norris & Armstrong, 1999). Contudo, os inquéritos de delinquência autorreportada têm evidenciado que o crime está mais igualitariamente distribuído entre a população do que o representado nas estatísticas oficiais (e.g., Bowling, Graham, & Ross, 1994; Coleman & Moynihan, 1996). Estes debates assinalam também que a seletividade social dos agentes de segurança privada potencialmente amplifica os padrões que tem vindo a ser identificados em relação à polícia. Como se viu anteriormente, os estudos relativos aos agentes de segurança privada têm encontrado, com alguma consistência, tendências semelhantes na seletividade social, com os jovens do sexo masculino, socialmente desfavorecidos e pertencentes a minorias étnicas, a apresentarem uma maior probabilidade para serem alvo de controlo e experiências adversas por parte destes agentes. Quando detetam infrações, estes agentes comummente chamam a polícia aos locais para reportar esses casos, desencadeando reações do sistema de justiça criminal (Norris & Armstrong, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016).

Para além disso, estes debates destacam consequências nocivas do controlo e das experiências de contacto adversas com os agentes de policiamento nos jovens. Estes são concebidos e tratados como uma ameaça e é-lhes comunicado que não são de confiança, que são indesejados e que não "pertencem". Portanto, transmite-se uma mensagem negativa a estes indivíduos sobre si e sobre a sua posição na sociedade. Dado que os grupos mais visados são usualmente os mais vulneráveis, estigmatizados e excluídos socialmente (e.g., indivíduos de classes sociais mais baixas, minorias étnicas), estas práticas podem exacerbar a sua vulnerabilidade, estigmatização e exclusão social (Norris & Armstrong, 1997, 1999; Wakefield, 2003; Wilson et al. 2010; Zedner, 2009), pois são comummente excluídos espacial e socialmente através destas práticas (Wilson et al. 2010). Acresce que, o princípio central do policiamento por consentimento, isto é, o policiamento ser visto como legítimo por aqueles que o experienciam, é erodido (Norris & Armstrong, 1999). Se os jovens experienciarem uma extensão de policiamento injusto e discriminatório por parte dos agentes de segurança privada, a legitimidade percebida destes agentes e da própria lei poderá sofrer um impacto negativo (Fagan & Tyler, 2005; Norris & Armstrong, 1999).

A investigação tem-se focado predominantemente nos contactos compulsivos entre os cidadãos e os agentes de policiamento, negligenciando, em certa medida, os contactos de auxílio. Na generalidade dos estudos, os contactos de auxílio (também denominados de voluntários e de iniciados pelos cidadãos) são incluídos nas análises como variável independente, no sentido de perceber a sua influência nas perceções, atitudes e julgamentos em relação às agências/agentes de policiamento (e.g., Jackson et al., 2012; Skogan, 2006; Van Damme, 2017). Estudos sobre os fatores que explicam o estabelecimento de contactos pelos cidadãos com os agentes de policiamento para obter auxílio são muito parcos e, especificamente em relação aos agentes de segurança privada, no melhor do nosso conhecimento, são inexistentes.

Na literatura encontram-se poucas referências e estudos sobre os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada e, os estudos existentes, não têm um enfoque explicativo desses contactos. Não obstante, existe alguma evidência de que os contactos de auxílio são uma vertente relevante das interações do público quer com a polícia, quer com os agentes de segurança privada. Por exemplo, Tyler e Huo (2002), no estudo que conduziram nas cidades de Oakland e Los Angeles (N = 1 656), verificaram que o tipo de contacto mais frequente dos cidadãos com a polícia consistia em as pessoas ligarem para a polícia para obterem ajuda. Os estudos sobre os agentes de segurança privada sugerem igualmente que os contactos de auxílio são uma parte importante das interações destes agentes com os cidadãos. Kim, Button e Lee (2018) conduziram uma investigação em dois centros comerciais (um no Reino Unido e outro na Coreia do Sul), com base em 200 entrevistas a clientes dos centros comerciais, 200 horas de observação e 39 entrevistas a agentes de segurança privada e a outras partes envolvidas, e sugeriram que estes agentes, para além das orientações tradicionais, têm também uma orientação para servir os cidadãos que frequentavam esses espaços. Especificamente, conjuntamente com os papéis ou as orientações tradicionais (e.g., confrontação, uso de ferramentas legais, como deter pessoas, evitamento do perigo), estes agentes também despendiam muito tempo a indicar direções aos clientes, a ajudar os clientes a encontrar objetos perdidos, a ajudar pessoas idosas a usar as escadas rolantes, etc. De um modo consistente, Saarikkomäki e Lampela (2021), através de uma análise qualitativa de relatórios diários (N = 1139) de agentes de segurança privada sobre os encontros com jovens, em seis centros comerciais na Finlândia, observaram que os contactos destes agentes com os jovens envolviam, simultaneamente, controlo, cuidado e cooperação. Pese embora controlassem as suas

atividades, estes agentes também conversavam com os jovens, ajudavam-nos (e.g., indicavam direções, ajudavam a encontrar objetos perdidos, resolviam conflitos entre os jovens), preocupavam-se com os problemas e o bem-estar dos mesmos e encaminhavam-nos para outros profissionais (e.g., assistentes sociais, polícia). No entanto, de um modo antagónico, os achados do estudo de Wilson et al. (2010) revelaram que alguns jovens sentiam que os agentes de segurança privada não só os visavam para efetuar revistas e requerer que mudassem de sítio, mas, também, que os negligenciavam quando estes solicitavam auxílio em situações de necessidade.

Os contactos de auxílio com os agentes de policiamento, de forma contrastante com os contactos compulsivos, caraterizam-se pela voluntariedade, tendo por móbil a prestação de ajuda ou apoio aos cidadãos (Clancy et al., 2001; Skogan, 2006; Van Damme, 2017). Nesse sentido, vários fatores podem influenciar o estabelecimento deste tipo contactos, designadamente o sentimento de insegurança, a vitimação e os estilos de vida das pessoas.

A literatura científica tem conceptualizado e operacionalizado o sentimento de insegurança como sendo constituído por três dimensões essenciais: uma emocional (o medo do crime), uma cognitiva (a perceção do risco de vitimação) e uma comportamental (os comportamentos que os indivíduos adotam por razões de segurança) (e.g., Ferraro & LaGrange, 1987; Gabriel & Greve, 2003; Hale, 1996). Ademais, um dos resultados mais consistentes nos estudos empíricos é que a variável sexo é um forte preditor do sentimento de insegurança, com os indivíduos do sexo feminino a reportarem níveis mais elevados de sentimento de insegurança do que os sujeitos do sexo masculino (ver Guedes, Cardoso, & Agra, 2012 e Hale, 1996).

Uma das questões mais debatidas entre a comunidade científica é o conjunto de consequências que o medo do crime e a perceção do risco de vitimação pode ter nos indivíduos (Hale, 1996; Jackson & Gray, 2010; Rader, 2004; Warr, 2000). Entre essas consequências, destaca-se a influência que o medo do crime e a perceção do risco de vitimação exercem nos comportamentos de segurança das pessoas, designadamente comportamentos de evitamento, de autodefesa e/ou de proteção (Ferraro, 1995; May, 1999; Rountree & Land, 1996). No estudo realizado por Reid, Roberts e Hilliard (1998), verificou-se que a perceção do risco de vitimação estava associada a comportamentos de proteção, como instalar grades nas janelas. No mesmo sentido, Rountree e Land (1996)

constataram que a perceção do risco de vitimação estava positivamente associada a comportamentos de proteção. Também o estudo conduzido por Yuan e McNeeley (2016) demonstrou que o medo emocional, mas não a perceção do risco de vitimação, tinha uma relação positiva com a adoção de comportamentos de proteção, designadamente implementar fechaduras de segurança nas portas e instalar alarmes nas habitações.

Os estilos de vida dos indivíduos são também referenciados na literatura como um fator de relevo para a explicação dos contactos dos cidadãos com os agentes de policiamento (e.g., Ariza, 2014; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). A teoria dos estilos de vida, proposta por Hindelang, Gottfredson e Garofalo (1978), sustenta que estilos de vida arriscados expõem as pessoas a situações em que a probabilidade de vitimação é mais elevada. Por exemplo, indivíduos envolvidos em atividades antissociais e delinquentes, ou em abuso de substâncias, tendem a experienciar mais vitimação e vitimação mais violenta em comparação com indivíduos que não estão envolvidos nessas atividades (e.g., Forde & Kennedy, 1997). A relação entre os estilos de vida arriscados e a vitimação é explicada pelo facto de os comportamentos de risco diminuírem a probabilidade de existir um guardião eficaz, de aumentarem a adequabilidade do alvo e de exporem as pessoas a outros ofensores motivados. A teoria dos estilos de vida (Hindelang, Gottfredson & Garofalo, 1978) está, assim, intimamente relacionada com a teoria das atividades de rotina (Cohen & Felson, 1979). Efetivamente, a sobreposição ofensor-vítima em grande parte dos jovens é um resultado consistente em vários estudos (Jennings, Piquero, & Reingle, 2012; Lauritsen, Sampson, & Laub, 1991; Mulford et al., 2018). Nesse sentido, estilos de vida arriscados tanto podem explicar contactos de auxílio como contactos compulsivos com os agentes de policiamento.

Adicionalmente, na literatura sugere-se que estilos de vida que exponham mais os jovens aos agentes de policiamento podem igualmente ser um importante fator explicativo dos contactos com esses agentes (e.g., Ariza, 2014; McAra & McVie, 2005; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). Por exemplo, Saarikkomäki e Kivivuori (2013) colocam a hipótese de os contactos adversos ou compulsivos com a polícia derivarem de os jovens passarem mais tempo no espaço público e de saírem mais no período noturno. Esses estilos de vida podem fazer com que os jovens se tornem mais visíveis e "disponíveis" para a polícia e, assim, serem alvo de maior controlo e regulação. De um modo idêntico, McAra e McVie, em 2005, observaram que os estilos de vida dos jovens que tiveram contactos compulsivos com a polícia levavam a que estivessem mais

"disponíveis" para a polícia. Com efeito, os resultados do estudo realizado sugeriram que, faltar regularmente às aulas e frequentar espaços públicos na maioria dos dias, aumentavam em mais de duas vezes as chances de ter contacto policial compulsivo no ano anterior. Adicionalmente, aqueles que tiveram um contacto compulsivo com a polícia de natureza mais séria eram aqueles com menor supervisão parental. No mesmo sentido, Saarikkomäki e Kivivuori (2016) sugerem que, o facto de os jovens residentes em cidades apresentarem maior probabilidade de serem contactados compulsivamente pelos agentes de segurança privada, pode ser explicado pela maior presença destes agentes nas áreas mais urbanas. Assim, estilos de vida que exponham mais os jovens aos agentes de policiamento podem explicar quer contactos compulsivos, quer contactos de auxílio, pois tornam estes agentes também mais "disponíveis" para os jovens em caso de necessidade. Pese embora o exposto, os estudos empíricos realizados têm desconsiderado a exposição aos agentes de segurança privada na explicação dos contactos com estes agentes.

4.2. Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida das entidades de policiamento

Na atualidade, sobretudo nos grandes centros urbanos, os agentes de segurança privada assumem funções de policiamento num vasto leque de espaços de socialização juvenil. Contudo, pouco se sabe sobre a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida (confiança e obrigação sentida de obedecer) dos jovens relativamente a estes agentes (Saarikkomäki, 2016, 2018). Os agentes de segurança privada efetuam o controlo e a regulação social nestes espaços, atuando como juízes da moralidade. Podem definir quem é normativo e quem é desviante e que comportamentos são aceitáveis e inaceitáveis (Shearing & Stenning, 1981, 1983). De facto, a investigação sobre a segurança privada tem negligenciado a perceção do público em relação à sua legitimidade (Thumala, Goold, & Loader, 2011). Já em relação à legitimidade percebida da polícia e das instituições do sistema de justiça criminal, existe uma profusão de estudos (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Contudo, como atentam Thumala et al. (2011), a segurança privada não se limita ao fornecimento de produtos e serviços aos seus clientes. É um setor que, sobretudo através dos seus agentes, exerce poder, controla e regula a conduta das pessoas numa multiplicidade de locais. Nesse sentido, como enfatizam os autores, o conceito de legitimidade aplica-se de um modo bastante adequado a este setor (p. 284). Ademais, como denotam Bradford, Jackson e Milani (2021), nas sociedades democráticas é

socialmente desejável que as pessoas sejam governadas por entidades cujos valores alinhem com os delas e em que as pessoas acreditem que essas entidades têm o direito de governar e de ser obedecidas (ver também Kochel, Parks, & Mastrofski, 2013).

Antes de mais, importa clarificar os conceitos em análise. Como observa Cao (2015), a satisfação e a confiança são conceitos aparentemente próximos e similares e, não raras vezes, são empregues na literatura como sinónimos ou indiferenciadamente. Porém, estes conceitos distinguem-se em termos semânticos.

A satisfação envolve um estado mental de gratificação e realização e é derivado, em grande medida, da experiência. Por exemplo, quando alguém diz que está satisfeito com o trabalho da polícia, essa afirmação carateriza um estado mental da pessoa, refletindo gratificação por algo que percebeu ter recebido da outra parte (Cao, 2015).

A confiança tem implícita uma crença em relação ao que vai acontecer no futuro e consiste numa avaliação mais global e mais orientada para o exterior. Implica uma expectativa de certeza de algo e um sentimento de segurança. Envolve a crença de que a outra parte (e.g., pessoa ou instituição) está ciente das necessidades da pessoa e está disposta a correr alguns riscos em relação ao seu próprio bem-estar para proteger o bem-estar e interesses dessa pessoa (Cao, 2015). Na literatura encontram-se diferentes conceções e operacionalizações da confiança. Por exemplo, Kääriäinen (2007) considera que a confiança tem por base experiências de interação pessoais e que, portanto, a confiança está intimamente relacionada com a avaliação das mesmas. Na literatura esta conceção utiliza comummente o termo *interpersonal trust* (Jackson & Bradford, 2010). Porém, outros académicos e investigadores concebem a confiança como algo que vai para além de interações ou contactos. Nestes casos, a confiança está associada à forma como o sistema, como um todo, é avaliado, ao nível, por exemplo, do controlo do crime. Na literatura esta conceção de confiança é predominantemente denominada de *institutional trust* (Jackson & Bradford, 2010). Não obstante, na presente tese optou-se por seguir a linha concetual de Jackson et al. (2011), que concebe a confiança como sendo a combinação de crenças de que a autoridade tem intenções corretas em relação aos cidadãos e de que é competente no desempenho da sua atividade profissional. Na literatura este entendimento de confiança é usualmente designado de *confidence*. Esta opção radicou no facto de considerarmos que ambas as vertentes são relevantes para existir uma expectativa de certeza e um sentimento de segurança relativamente a uma

autoridade (Cao, 2015) e, também, que as experiências de interação pessoais se consubstanciam em crenças em relação a essa mesma autoridade.

A legitimidade, por sua vez, é definida como "a propriedade de uma autoridade ou instituição que leva as pessoas a sentirem que essa autoridade ou instituição tem o direito de ser considerada e obedecida"[26] (Sunshine & Tyler, 2003, p. 514). A mesma é tipicamente concebida e operacionalizada através das dimensões: (i) confiança na autoridade e; (ii) obrigação sentida de obedecer à autoridade (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo 2002; ver também Tankebe, 2009 e Tyler & Jackson, 2014 sobre a tipicidade desta forma de conceção e operacionalização). Portanto, quando as pessoas veem uma autoridade como legítima, confiam nela e sentem que lhe devem obedecer. Inerente à legitimidade percebida está "uma aceitação, por parte das pessoas, da necessidade de alinhar seu comportamento com os ditames de uma autoridade externa"[27] (Tyler, 1990, p. 25). Em essência, quando os cidadãos percebem uma entidade como legítima, isso significa que a autoridade dessa entidade é aceite pelos mesmos (Van Damme, 2017). Em alguns estudos, estas duas dimensões da legitimidade (confiança e obrigação sentida de obedecer) são medidas separadamente (e.g., Tankebe, 2009) e, em outros estudos, são mensuradas de uma forma agregada através de uma medida compósita (e.g., Sunshine & Tyler, 2003). Alguns investigadores, por seu turno, mensuram a legitimidade apenas através da obrigação sentida de obedecer (e.g., Reisig & Lloyd, 2009; Reisig & Mesko, 2009).

Portanto, a crença de que a autoridade tem o direito de exercer o poder e de ser obedecida é também operacionalizada através da confiança. Infere-se que a concessão desse direito está presente quando as pessoas acreditam que se pode confiar nos agentes de policiamento para proteger as suas necessidades (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Sunshine & Tyler 2003). Porém, autores como Hawdon (2008), referem que os conceitos "confiança" e "obrigação sentida de obedecer" podem ser vistos como distintos, pois este último relaciona-se com o reconhecimento do direito de a autoridade exercer o poder e ser obedecida. É um conceito que incide sobre as relações entre os detentores de poder e os subordinados (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Assim, como notam Bradford,

---

[26] Tradução livre, no original: *a property of an authority or institution that leads people to feel that the authority or institution is entitled to be deferred to and obeyed.*

[27] Tradução livre, no original: *an acceptance by people of the need to bring their behavior into line with the dictates of an external authority.*

Jackson e Milani (2021), alguém pode dizer "eu confio neste agente, mas eu não acredito que (…) tem o direito moral de me dizer o que fazer"[28] (p. 646).

O interesse da investigação relativamente ao conceito de legitimidade cresceu exponencialmente ao longo das últimas três décadas, sobretudo na última década. Subjacente a este interesse está, em larga medida, o reconhecimento de que a legitimidade é um aspeto central no policiamento, designadamente sob a perspetiva dos cidadãos que são sujeitos ao poder das agências/agentes de policiamento (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Tankebe, 2009). Por um lado, porque pode motivar e moldar o comportamento das pessoas em relação à lei e a essas agências/agentes (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Por outro lado, porque tem inerente um potencial para compreender o comportamento dos cidadãos em relação à lei e a essas agências/agentes (Tankebe, 2009). Como notam Bradford, Jackson e Milani (2021), uma vez que a legitimidade empírica de uma autoridade é primariamente experiencial e percetual, a mesma pode ser captada questionando os cidadãos sobre as suas perceções, atitudes e julgamentos em relação a essa autoridade (e.g., polícia, tribunais). Contudo, a conceção e a operacionalização da legitimidade estão longe de serem consensuais. Na verdade, a legitimidade é um conceito intensamente debatido e contestado na literatura. Apesar de o modo mais comum de conceber e operacionalizar a legitimidade ser através das dimensões "confiança" e "obrigação sentida de obedecer", encontram-se diferentes perspetivas e abordagens na literatura e entre os vários estudos empíricos. Por conseguinte, como enfatizam Bradford, Jackson e Milani (2021), continua a existir a necessidade de uma maior estandardização na concetualização e operacionalização da legitimidade (p. 647).

Por exemplo, vários autores identificam como partes constituintes da legitimidade o alinhamento moral e a obrigação sentida de obedecer (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Uns operacionalizam estas duas dimensões separadamente (e.g., Mehozay & Factor, 2017; Van Damme, 2017), outros utilizam uma escala que agrega as duas dimensões, considerando que, apesar de serem conceitos distintos, os mesmos estão relacionados. Por exemplo, Bradford, Hohl, Jackson e MacQueen (2015), no estudo que conduziram na Escócia, conceberam e operacionalizaram a legitimidade através de uma escala que agregou as dimensões "alinhamento moral" e "obrigação sentida de obedecer".

[28] Tradução livre, no original: *I trust this officer, but I don't believe the police have the moral right to tell me what to do.*

Embora menos comummente, outros investigadores, como Akinlabi (2017), utilizam uma escala compósita para medir a legitimidade em que, para além do alinhamento moral e da obrigação sentida de obedecer, se agrega também a confiança. Beetham (1991, pp. 15-16), por sua vez, considera que os três elementos fundamentais da legitimidade são a legalidade, os valores partilhados (alinhamento moral) e o consentimento. De acordo com o autor:

> "Pode-se dizer que o poder é legítimo na medida em que: (i) se conforma às regras estabelecidas, (ii) as regras podem ser justificadas por referência a crenças compartilhadas por dominantes e subordinados, e (iii) há evidência de consentimento pelo subordinado em relação à particular relação de poder."[29]

Portanto, para além do consentimento (que corresponde à obrigação sentida de obedecer) e do alinhamento moral, o autor integra também a legalidade no conceito de legitimidade. Seguindo a esteira de Beetham (1991), outros investigadores (e.g., Jackson et al., 2011; Hough, Jackson, & Bradford, 2013; Tankebe, 2013) incorporaram a legalidade na definição de legitimidade, consistindo, esta última, na crença de que autoridade (e.g., polícia) atua dentro dos limites da lei. No entanto, como assinala Harkin (2015), os conceitos de legalidade e alinhamento moral estão intimamente relacionados, pois, se uma autoridade, como a polícia, violar a lei, irá divergir dos valores partilhados pela generalidade da sociedade (p. 601). Nesse sentido, concordamos com a linha de pensamento de Van Damme (2017), em que o autor sustenta que, para ser considerada uma dimensão da legitimidade, a legalidade tem de ter por base uma lei democraticamente estabelecida.

O primeiro componente supramencionado (o alinhamento moral) diz respeito a normas e valores partilhados entre a autoridade e os cidadãos. O conceito e as medidas de alinhamento moral assentam em julgamentos sobre a atuação da autoridade com referência a valores e normas comumente aceites e partilhadas numa sociedade (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015; Bradford & Jackson, 2018; Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Tyler & Jackson, 2014). Assim sendo, o que está em causa é um sentido de que as agências/agentes de policiamento atuam de forma alinhada com um quadro ético e normativo estabelecido e partilhado pela sociedade em geral (Jackson & Gau, 2015).

---

[29] Tradução livre, no original: *Power can be said to be legitimate to the extent that: (i) it conforms to established rules, (ii) the rules can be justified by reference to beliefs shared by both dominant and subordinate, and, (iii) there is evidence of consent by the subordinate to the particular power relation.*

Existe evidência de que os julgamentos em relação à retidão moral de uma autoridade são efetuados, em grande medida, com base nos procedimentos dessa autoridade ao lidar com o público. Mais concretamente, haverá um maior alinhamento moral do público com essa autoridade se esta se pautar por procedimentos justos nas interações com os cidadãos. Por exemplo, no caso da polícia, se os agentes tomarem decisões de uma forma neutra ou imparcial, se tratarem as pessoas com dignidade e respeito, se permitirem que as pessoas expressem os seus pontos de vista e opiniões antes de tomarem as decisões. Não obstante, outros valores e normas podem igualmente ser importantes, designadamente a eficácia dessa autoridade. Por exemplo, se a polícia for avaliada como pouco eficaz, provavelmente não irá corresponder às expectativas normativas sobre como a polícia se deve comportar (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Assim, a legitimidade percebida da polícia pode compreender quer aspetos normativos, quer aspetos instrumentais (Hinds & Murphy, 2007).

Como anteriormente aflorado, um aspeto a ter em consideração é que, segundo esta perspetiva, o alinhamento moral está intimamente relacionado com a pertença a um grupo social e com a identidade desse grupo. O quadro axiológico dos indivíduos é largamente moldado pelo contexto em que nasceram e foram socializados, sendo que as autoridades, como a polícia, são parte integrante desse contexto (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). A moralidade do poder é um aspeto central para persuadir o público de que essa autoridade (e.g., polícia) partilha da pertença ao grupo conjuntamente com os demais cidadãos (Bradford, Jackson, & Milani, 2021).

O segundo componente da legitimidade considerado nesta linha (e na anterior) é a obrigação sentida de obedecer, que consiste num sentido internalizado de obedecer à autoridade. Por exemplo, quando alguém reconhece legitimidade na polícia, essa pessoa sente obrigação de obedecer às instruções dos agentes da polícia e às normas por eles aplicadas (Tyler & Jackson, 2013). No fundo, é concedida à polícia o direito de ditar o comportamento adequado (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). As pessoas podem sentir que devem aceitar as decisões e obedecer às diretivas de uma autoridade por diversas razões, designadamente porque sentem que não têm poder para as contrariar ou porque receiam as consequências de não as acatar (Bottoms & Tankebe 2012; Tankebe, 2009, 2013). Todavia, Bradford, Jackson e Milani (2021), advogam que, para ser considerado parte da legitimidade, este sentimento tem de repousar numa aceitação voluntária das instruções e normas dessa autoridade. Portanto, a obrigação sentida de obedecer,

enquanto constituinte da legitimidade, é entendida como um consentimento livre e moral. Quando este sentimento de dever de obedecer é baseado na falta de poder ou no medo, os autores argumentam que o mesmo não representa um sentido de obrigação normativo e, desse modo, tal não pode ser considerado legitimidade.

Portanto, ambas as linhas concetuais consideram que o primeiro componente da legitimidade (confiança ou alinhamento moral) se relaciona com o segundo componente (obrigação sentida de obedecer), em que o primeiro componente cria a base para o segundo componente (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Sunshine & Tyler, 2003). Como observa Tankebe (2009), estas abordagens são consistentes com os argumentos de Beetham (1991) e de Weber (1968) sobre o consentimento ser, em última instância, o elemento crucial para o reconhecimento de legitimidade.

Para além destas concetualizações e operacionalizações predominantes, outros investigadores (e.g., Karakus, 2017) utilizam escalas que combinam a confiança e a satisfação para medir a legitimidade.

Seguindo o encalço de Sunshine e Tyler (2003), na presente tese optou-se por conceber e operacionalizar a legitimidade através da fórmula tipicamente utilizada nos estudos relativos à polícia, isto é, através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer. Como atenta Tankebe (2009), "o instrumento mais utilizado na atual literatura sobre a polícia (…), é, provavelmente, o de Sunshine e Tyler (2003)"[30] (p. 1273). Porém, contrariamente a Sunshine e Tyler (2003), as duas dimensões (confiança e obrigação sentida de obedecer) foram consideradas e medidas separadamente, por dois motivos principais. Por um lado, porque, conforme elucidado anteriormente, os dois conceitos distinguem-se em termos semânticos. Por outro lado, no sentido de granjear uma análise mais detalhada da legitimidade, designadamente perceber se há diferenças ao nível dos preditores em cada uma das dimensões. De facto, como notam Reisig, Tankebe e Mesko (2012), com a agregação de escalas aumenta-se o risco de mascarar efeitos diferenciais (p. 147). Em razão de a satisfação com o trabalho ser identificada na literatura como uma importante dimensão na análise das perceções do público relativamente às agências/agentes de policiamento, e também considerada por alguns autores como uma

[30] Tradução livre, no original: *the most favored instrument in the current police literature (…) is probably that of Sunshine and Tyler (2003).*

dimensão da legitimidade (e.g., Karakus, 2017), a mesma é igualmente incluída e tratada de um modo isolado.

Quanto ao alinhamento moral e à legalidade, os mesmos são contemplados na presente tese como potenciais preditores das variáveis anteriormente referidas (confiança, obrigação sentida de obedecer e satisfação com o trabalho). Importa referir que, apesar de o alinhamento moral não ser aqui concebido como uma dimensão da legitimidade, concorda-se com a linha de pensamento de Bradford, Jackson e Milani (2021) e de Tankebe (2009), isto é, que para a obrigação sentida de obedecer ser considerada legitimidade a mesma tem de ter por base uma aceitação voluntária ou um consentimento livre. Tem de estar envolvido um sentido de obrigação de obedecer normativo e ético (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015; Bradford & Jackson, 2018; Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Tyler & Jackson, 2014). Portanto, tal como Bradford, Jackson e Milani (2021), somos do entendimento que, quando o sentimento de obrigação de obedecer é baseado na falta de poder ou no medo, o mesmo não representa legitimidade. Nesse sentido também argumenta Tankebe (2009), tendo como referência a polícia. Num contexto sociopolítico em que o abuso e a tortura podem ser as consequências de não obedecer às diretivas da polícia, o sentimento de obrigação de obedecer vai, muito provavelmente, derivar do medo, da falta de poder e da resignação. Assim, nessas circunstâncias, a obrigação sentida de obedecer está fora do âmbito de um genuíno consentimento normativo. Por conseguinte, é falacioso assumir que a obrigação sentida de obedecer à polícia emana necessariamente da legitimidade (Tankebe, 2009).

Efetivamente, na literatura argumenta-se que o sentimento de obrigação de obedecer a uma autoridade poderá não estar, simplesmente, ligado a recompensas e/ou coerção por parte dessa autoridade, mas, também, a propriedades da autoridade que levam as pessoas a sentirem que esta tem o direito de ser obedecida (Beetham, 1991). Desde a obra clássica de Weber (1968), académicos e investigadores têm reconhecido que a legitimidade não é algo meramente instrumental, mas que reflete uma orientação de valor social relativamente à autoridade, isto é, um sentimento de responsabilidade normativo, moral ou ético de considerar e obedecer à autoridade. A legitimidade é essencialmente avaliada através da medição do grau com que as pessoas sentem que devem obedecer às decisões e diretivas das autoridades, mesmo quando tal não vai ao encontro dos seus interesses (Fagan & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002). Inerente à legitimidade percebida de uma autoridade está a crença, por parte do público, de que

aqueles que governam têm o direito de o fazer e, por isso, sentem o dever moral de lhes obedecer (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). É considerada uma qualidade essencial de diferentes tipos de autoridade. Quando as pessoas veem uma autoridade como legítima, sugere-se que as mesmas irão voluntariamente obedecer aos seus preceitos e apoiá-la (Tyler, 1990). Por outras palavras, as pessoas deferem e obedecem às diretivas das autoridades legítimas porque aceitam e respeitam a sua autoridade, não meramente por causa das sanções antecipadas da desobediência e/ou das recompensas associadas à obediência (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003).

A literatura identifica duas teorias principais para a explicação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida do público relativamente às agências/agentes de policiamento: a teoria do desempenho e a teoria da justiça procedimental. De um modo sintético, a teoria do desempenho argumenta-se que a legitimidade percebida de uma autoridade é sobretudo baseada no desempenho dessa autoridade. A teoria da justiça procedimental, por sua vez, sustenta que o principal catalisador da legitimidade percebida de uma autoridade é a justiça procedimental da mesma ao lidar com o público (Sunshine & Tyler, 2003). Esta teoria é também designada de modelo de regulação baseado no processo (Tyler & Huo, 2002) e de modelo de policiamento baseado na justiça procedimental (Sunshine & Tyler, 2003). Como nota Tankebe (2009), o renascimento do interesse criminológico pela legitimidade deveu-se, em grande medida, ao surgimento da teoria da justiça procedimental (p. 1267).

A teoria do desempenho, também denominada de perspetiva instrumental, sugere que a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida das entidades de policiamento relacionam-se com julgamentos relativos à sua performance na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente. Ou seja, os níveis satisfação e de legitimidade serão mais elevados se o público estimar que essa entidade: (i) cria um risco elevado de deteção e sanção para aqueles que transgridem as normas e; (ii) é eficaz na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente (Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003). Portanto, o risco percebido diz respeito às estimativas das pessoas acerca da probabilidade de serem detetadas e sancionadas, por parte da autoridade, quando transgridem as normas. Por seu turno, a eficácia relaciona-se com as avaliações feitas pelas pessoas em relação à eficácia da autoridade na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente (Sunshine & Tyler, 2003). É, desse modo, uma abordagem que se foca essencialmente nos resultados (Hough et al., 2010; Sunshine &

Tyler, 2003). A teoria do desempenho sugere, assim, que a uma entidade de policiamento, como a polícia, desenvolve e mantém a sua legitimidade aos olhos do público através da sua performance no controlo do crime e da desordem (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003).

De um modo contrastante, a teoria da justiça procedimental foca-se nos processos e sustenta que a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida das autoridades de policiamento têm como base principal os julgamentos dos cidadãos acerca da justeza dos procedimentos dessa autoridade ao lidar com o público. Mais detalhadamente, considera que as avaliações dos processos de tratamento e de tomada de decisão nas interações com os cidadãos são os aspetos centrais na determinação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida do público em relação a essas entidades de policiamento (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990). Vários estudos revelam que as dimensões-chave para as pessoas considerarem os procedimentos justos nas interações são a: (i) *participação* - dar "voz" às pessoas, permitir que estas participem, explicando a situação e comunicando os seus pontos de vista antes de tomar a decisão; (ii) *dignidade e respeito* - tratar as pessoas com cortesia, educação, respeito e reconhecer seus direitos; (iii) *neutralidade* - imparcialidade, tomar decisões tendo por base indicadores objetivos e não pontos de vista pessoais ou preconceitos; tratar todas as pessoas de igual modo e; (iv) *motivos confiáveis* – tomar as decisões preocupando-se com o bem-estar das pessoas e considerando as suas necessidades e preocupações (ver Tyler, 2004 e Tyler & Lind, 1992). Ora, as duas primeiras dimensões são referentes ao tratamento e as duas últimas dimensões dizem respeito à tomada de decisão (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 2003, 2004; Tyler & Lind, 1992).

A teoria da justiça procedimental sustenta ainda que a perceção da justiça procedimental é mais influente do que a perceção do desempenho no controlo do crime na determinação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida das agências/agentes de policiamento (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), sendo tal corroborado por vários estudos empíricos (e.g., Gau, 2014; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002; Tyler & Jackson, 2014; Van Craen & Skogan, 2015). De facto, pese embora se tenha constatado em vários estudos que os julgamentos instrumentais (desempenho) são importantes preditores da legitimidade (e.g., Hinds & Murphy, 2007; Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler 1990; Tyler & Huo, 2002), tem-se igualmente verificado, de um modo relativamente

consistente, que a justiça procedimental é mais influente na predição da legitimidade do que os julgamentos instrumentais (e.g., Huq, Tyler, & Schulhofer, 2011; Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Reisig, Bratton, & Gertz, 2007; Reisig & Lloyd, 2009; Tyler & Fagan, 2008; Tyler & Huo, 2002; Tyler, Schulhofer, & Huq, 2010). No entanto, em alguns países, como o Gana (Tankebe, 2009) e a África do Sul (Bradford et al., 2014), a performance da polícia parece assumir um papel de maior relevo face à justiça procedimental na determinação da legitimidade percebida da polícia. A explicação avançada para tal relaciona-se com as elevadas taxas de crime nestes países, tornando particularmente necessária e valorizada a proteção conferida pela polícia aos cidadãos.

Um importante estudo neste âmbito foi o de Sunshine e Tyler (2003). O mesmo envolveu a aplicação de inquéritos a residentes da cidade de Nova Iorque e compreendeu duas *waves*, a primeira (N = 483) antes dos ataques terroristas do 11 de setembro e a segunda (N = 1422) depois desses ataques. Um dos principais objetivos para os investigadores terem conduzido uma segunda *wave* do estudo após os ataques terroristas do 11 de setembro foi perceber se a importância atribuída à justiça procedimental era menor quando as preocupações com a segurança nacional eram maiores. Os resultados demonstraram que, em ambas as *waves*, a justiça procedimental foi o preditor mais forte da legitimidade percebida da polícia. Com efeito, os julgamentos sobre a legitimidade da polícia eram baseados predominantemente na sua justiça procedimental e, em menor medida, no seu desempenho e na sua justiça distributiva. De um modo idêntico, Jonathan-Zamir e Weisburd (2013), realizaram um estudo quasi-experimental em Israel, com base em dados de um inquérito, para analisar a importância relativa da performance da polícia e da justiça procedimental como antecedentes da legitimidade percebida da polícia em locais em que havia ameaças sérias à segurança, comparando com locais em que essas ameaças não estavam presentes. Os resultados demonstraram que as avaliações da performance da polícia aumentavam em importância para os indivíduos sob ameaças sérias à segurança, porém, as avaliações da justiça procedimental não diminuíam em importância. Na verdade, a justiça procedimental mostrou-se o antecedente primário da legitimidade percebida da polícia em ambas as condições (presença vs. ausência de ameaças sérias à segurança). Assim, os autores concluíram que a justiça procedimental era, consistentemente, o determinante primário da legitimidade percebida da polícia, mesmo quando as pessoas enfrentavam situações de ameaças graves à segurança.

Na mesma esteira, Hinds e Murphy (2007), no estudo que conduziram na Austrália, verificaram que a justiça procedimental era mais influente do que a performance na determinação da legitimidade percebida da polícia, mas apenas de um modo marginal. Nesse sentido, os investigadores realçaram que o efeito da justiça procedimental na legitimidade não foi tão forte como o que se tem sido observado nos estudos realizados nos EUA. Outros estudos realizados na Austrália (Mazerolle, Antrobus, Bennett, & Tyler, 2013; Murphy & Cherney, 2012) também identificaram a justiça procedimental como o principal determinante da legitimidade percebida da polícia. Na Eslovénia, Reisig, Tankebe e Mesko (2012) aplicaram um inquérito a uma amostra (N = 683) de jovens adultos (entre os 18 e os 23 anos) e verificaram que a justiça procedimental estava fortemente correlacionada com a legitimidade percebida da polícia. Os investigadores concluíram, assim, que o modelo de regulação baseado no processo era apropriado para o contexto esloveno.

Como notam Sunshine e Tyler (2003), estes achados são bastante relevantes no âmbito do policiamento, pois a polícia tem mais controlo sobre como trata e toma decisões ao lidar com os cidadãos do que sobre as taxas do crime. Com efeito, as taxas de crime devem-se a múltiplos fatores que, muitas vezes, escapam ao controlo da polícia. A justiça procedimental, por seu turno, depende apenas do comportamento da polícia ao lidar com o público. Assim, ao adotar procedimentos justos nas interações com os cidadãos a polícia pode promover a sua legitimidade aos olhos do público (pp. 535-536) (ver também Dowler & Sparks, 2008).

Esta perspetiva tem na sua base nos trabalhos pioneiros de Thibaut e Walker (1975) e, mais recentemente, de Tyler (1990). O termo "justiça procedimental" foi cunhado por Thibaut e Walker (1975). Estes autores estudaram a tomada de decisão em contexto judicial e destacaram dois elementos da tomada de decisão que afetam a satisfação das pessoas. O primeiro elemento, são os processos ou procedimentos utilizados pela autoridade para tomar a decisão. O segundo elemento, são os resultados da tomada de decisão (e.g., determinação de culpa ou inocência). Os autores desenvolveram o termo "justiça procedimental" para captarem as perceções das pessoas sobre o processo que a tomada de decisão envolveu. Thibaut e Walker (1975) concluíram, então, que a satisfação com os procedimentos e tratamento utilizados durante o processo de tomada de decisão não dependiam apenas do resultado da tomada de decisão. Desde a investigação de Thibaut e Walker (1975) até à atualidade, houve uma profusão de estudos

sobre autoridades de naturezas diversas (e.g., legais, políticas, organizacionais, escolares) a sugerir que a justiça procedimental influencia positivamente as perceções e atitudes em relação às autoridades, designadamente a sua legitimidade percebida (e.g., Fagan & Tyler, 2005; Murphy, 2005; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Lind, 1992).

A investigação na área do policiamento tem encontrado, de um modo relativamente consistente que, se os cidadãos avaliarem os processos de interação da autoridade de policiamento como justos, isto é, um tratamento justo e uma tomada de decisão justa, as perceções, atitudes e julgamentos dos cidadãos em relação a essa autoridade tendem a ser positivos. Com efeito, existe um vasto corpo de investigação a evidenciar que, quando a polícia interage com os cidadãos de um modo procedimentalmente justo, tal promove a satisfação com o trabalho, a confiança, o alinhamento moral e o sentimento de obrigação de obedecer à polícia, isto é, a legitimidade percebida da polícia num sentido mais amplo (e.g., Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015; Engel, 2005; Tyler, 1990; Tyler & Fagan, 2008; Tyler & Jackson, 2014). Vejam-se, de seguida, alguns estudos exemplificativos de um modo mais detalhado. Donner, Maskaly, Fridell e Jennings (2015) efetuaram uma revisão sistemática de estudos (28 estudos) sobre a justiça procedimental da polícia e concluíram que as perceções de justiça procedimental por parte dos cidadãos durante as interações com a polícia afetavam positivamente as suas perceções da legitimidade da polícia, a satisfação com os serviços da polícia, a satisfação com as interações e a confiança na polícia. Tyler e Huo (2002) verificaram no seu estudo que as avaliações dos cidadãos em relação à justiça procedimental dos agentes da polícia e dos juízes prediziam a satisfação com essas autoridades legais. Reisig, Bratton e Gertz (2007), através da aplicação de um questionário por telefone (N = 432) nos EUA, também observaram que as avaliações da justiça procedimental da polícia influenciavam positivamente a legitimidade percebida dessa instituição. Por sua vez, Murphy, Mazerolle e Bennett (2014) conduziram um estudo experimental na Austrália e constataram que a justiça procedimental da polícia durante curtas paragens no trânsito aumentava a confiança dos cidadãos na polícia.

Numa abordagem algo diferente, Hinds e Murphy (2007) conduziram um estudo na Austrália, através da aplicação de um inquérito (N = 2 611), para analisar os efeitos da justiça procedimental e da legitimidade percebida da polícia na satisfação dos cidadãos com os serviços a polícia. Os resultados demonstraram que os indivíduos que percebiam a polícia como mais procedimentalmente justa eram mais propensos a perceber a polícia

como legítima e, por sua vez, a estarem mais satisfeitos com os serviços da polícia. Assim, os autores concluíram que uma maior satisfação com os serviços da polícia está ligada à justiça procedimental da polícia nas interações com o público e que esta relação era mediada, principalmente, pela legitimidade percebida da polícia.

Como notam Tankebe (2009), Karakus (2017) e Van Craen e Skogan (2015), grande parte da evidência sobre a importância de julgamentos normativos, como a justiça procedimental e a legitimidade, tem por base estudos realizados em países anglo-saxónicos, sobretudo nos EUA. Portanto, não está totalmente estabelecido que a teoria da justiça procedimental seja generalizável para outros países, social e culturalmente diferentes (Hinds & Murphy, 2007; Tankebe, 2009). Não obstante, investigação conduzida em outras partes do mundo tem encontrado resultados consistentes. Veja-se, a título ilustrativo, o estudo conduzido por Reisig e Lloyd (2009) na Jamaica, através da aplicação de um questionário a uma amostra de 289 adolescentes, que revelou a existência de uma correlação positiva entre a justiça procedimental e a legitimidade percebida da polícia. Assim, os investigadores concluíram que a teoria da justiça procedimental era generalizável para o contexto jamaicano. De um modo similar, estudos realizados na Europa (e.g., Van Craen & Skogan, 2015; Van Damme, Pauwels, & Svensson, 2015) demonstraram que a justiça procedimental era mais influente do que do que a eficácia na determinação da confiança e da legitimidade percebida da polícia.

A teoria da justiça procedimental enquadra-se no quadro teórico mais largo dos modelos normativos. Esta teoria tem vindo a merecer uma crescente atenção, por parte dos académicos e investigadores, como forma quer de melhorar as relações das agências/agentes de policiamento com os cidadãos, quer como forma incrementar a legitimidade percebida das mesmas, quer, ainda, como forma de promover a conformidade do público às normas sociais e legais (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002). Com efeito, a justiça procedimental fomenta a atribuição de legitimidade a essas agências/agentes criando nas pessoas um conjunto de obrigações internas para a conformidade voluntária às suas diretivas e às normas. A justeza dos procedimentos comunica às pessoas que as normas são legítimas e morais e fortalece quer os vínculos a essas normas, quer o sentimento de pertença a um grupo de pessoas semelhantes (Fagan & Tyler, 2003).

De facto, as experiências de policiamento influenciam também a formação da identidade social e o sentimento de pertença ao grupo social ou à sociedade. Sobretudo a forma como as entidades de policiamento atuam ao lidar com público, designadamente ao nível da (in)justiça procedimental, dá um importante *feedback* em relação à identidade social dos indivíduos e influencia a sua autodefinição (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Num estudo realizado na Escócia (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015) sobre o policiamento do tráfego automóvel, os investigadores verificaram que a identidade social mediava a relação entre a justiça procedimental e a conformidade. Os achados sugeriram que experiências de contacto procedimentalmente justas com a polícia incrementava a identificação dos indivíduos com o grupo social que a polícia representava e que essa identificação, por sua vez, motivava a aderência às regras de trânsito. Assim, os resultados do estudo sugeriram que a justiça procedimental também tinha um papel relevante na promoção da coesão social.

As experiências de policiamento procedimentalmente justo tendem a fortalecer os laços do indivíduo com o grupo social, pois promovem um sentido de valorização e de inclusão do indivíduo no seio desse grupo, reforçando as normas de comportamento do grupo (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Por exemplo, procedimentos justos por parte da polícia transmitem um sentido de reconhecimento, validação e afirmação de alguém na sociedade. Este sentido tende a ativar expectativas de comportamento conforme as normas partilhadas da sociedade nos indivíduos, designadamente de comportamento em conformidade à lei, dado que ser um "cidadão" envolve o dever de cumprir a lei (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Murphy & Cherney, 2012). No fundo, a ideia é que um maior sentido de identificação com o grupo social e de inclusão no mesmo tende a motivar as pessoas a atuar de uma forma que lhes permita manter relações sociais positivas e laços sociais com esse grupo (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015). Adicionalmente, a adoção de procedimentos justos pelas entidades de policiamento ao lidar com o público contribui para a conformidade às normas legais ao fomentar a aceitação das suas bases morais. Os valores que expressam aos cidadãos ao exercer a sua autoridade contribuem para persuadir as pessoas sobre a moralidade das normas que estão a ser aplicadas nesse encontro, pois promovem o sentido de que os objetivos que estão na base dessa ação regulatória são válidos e morais (Bradford, Jackson, & Milani, 2021).

Em sentido inverso, se a autoridade de policiamento se pautar por procedimentos injustos ao interagir com os cidadãos, tal irá impactar negativamente a satisfação com o

trabalho e a legitimidade percebida do público em relação a essa autoridade (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002). No mesmo sentido, a injustiça procedimental tende a gerar um desalinhamento moral entre as entidades de policiamento e os cidadãos, promovendo comportamento que transgride as normas (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Por exemplo, as pessoas que sentem que não partilham as normas e os valores da polícia são menos propensas a acreditar que se devem comportar de formas que apoiam essa autoridade e estão menos motivadas para obedecer às normas do grupo mais amplo que a polícia representa (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Ademais, procedimentos injustos ao lidar com o público tendem a gerar nas pessoas ansiedade e incerteza em relação ao seu estatuto e ao seu valor social, bem como em relação ao seu sentimento de pertença ao grupo social, enfraquecendo a influência das normas da sociedade no comportamento das pessoas (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). A menor conformidade às normas legais é também gerada pelo facto de injustiça procedimental enfraquecer a confiança na lei e a rejeição das suas bases morais, gerando cinismo legal nos indivíduos (Fagan & Tyler, 2003; Mazerolle, Antrobus, Bennett, & Tyler, 2013).

A teoria da justiça procedimental é congruente com a teoria do desafio (Sherman, 1993). Esta última propõe que, se não houver um tratamento justo e um reconhecimento da dignidade e dos direitos das pessoas, por parte das instituições do sistema de justiça criminal (e.g., polícia, tribunais), as pessoas tendem a sentir raiva e revolta, desafiando e resistindo a essas mesmas instituições. Com efeito, procedimentos injustos por parte dessas agências, como tratar as pessoas de um modo desrespeitoso, pode levar a que as pessoas não sintam vergonha pelos atos ilícitos que cometeram e gerar um orgulho desafiador nas mesmas, sendo que tal pode, inclusivamente, promover a sua reincidência no crime (Sherman, 1993). Portanto, de um modo similar à teoria da justiça procedimental, a teoria do desafio sugere que a adoção de procedimentos justos pelas autoridades gera aceitação e deferência por parte das pessoas.

A teoria da justiça procedimental tem sido testada relativamente a um vasto leque de autoridades, por exemplo, organizacionais, escolares, policiais e judiciais (Fagan & Tyler, 2005; Sunshine & Tyler, 2003; Thibaut & Walker, 1975; Tyler, 1990, 2003, 2007; Tyler & Huo, 2002), mas escassamente testada em relação aos agentes de segurança privada. De facto, a evidência acerca da generalização e aplicabilidade desta teoria aos agentes de segurança privada é praticamente inexistente. Não obstante, apesar de muito

parca, os resultados da investigação conduzida sobre estes agentes dão algum suporte a esta teoria.

Ora, no melhor do nosso conhecimento, o único estudo que até à data testou explicitamente a teoria da justiça procedimental em relação aos agentes de segurança privada foi o conduzido por Gurinskaya e Nalla (2020) na Rússia. Contudo, apenas a satisfação com o trabalho destes agentes foi incluída como variável dependente no estudo. Através da administração de um questionário a uma amostra de 364 estudantes universitários, os investigadores verificaram que as perceções de eficácia e de justiça procedimental em relação aos agentes de segurança privada eram os preditores mais fortes da satisfação com o trabalho destes agentes, sendo a eficácia o preditor mais forte, seguido da justiça procedimental. Embora não testando diretamente a teoria da justiça procedimental, os resultados de dois estudos anteriores (Moreira et al., 2015 e Nalla, Maxwell, & Mamayek, 2017) apontaram no mesmo sentido. Num estudo exploratório realizado em Portugal, através da aplicação de um questionário a 163 cidadãos da cidade do Porto, Moreira et al. (2015) constataram que que o profissionalismo (medido através de itens como "os agentes de segurança privada são bem-educados") foi preditor mais forte da confiança nestes agentes e que o civismo (tratar as pessoas com civismo), por sua vez, foi o preditor mais forte da satisfação com os mesmos. Importa ainda referir que o profissionalismo também se mostrou um preditor, mas menos forte, da satisfação com estes agentes. Nalla, Maxwell e Mamayek (2017), por sua vez, analisaram a confiança dos cidadãos nos agentes de segurança privada em seis países (EUA, India, Singapura, Coreia do Sul, Países Baixos e Eslovénia), constatando que, em todos os países, o civismo e o profissionalismo prediziam positivamente a confiança dos cidadãos nestes agentes. Assim, embora não tendo testado explicitamente a teoria da justiça procedimental, estes achados são consistentes com a mesma.

Porém, estudos que analisam simultaneamente as perceções, atitudes e julgamentos em relação aos agentes de segurança privada e à polícia têm evidenciado que as mesmas são mais positivas em relação à polícia. Por exemplo, Saarikkomäki (2018) conduziu nove *focus groups* com 31 jovens, na Finlândia, e os resultados sugeriram que os jovens confiavam mais na polícia do que nos agentes de segurança privada. Os jovens percebiam a polícia como mais educada, respeitosa, profissional e legítima do que estes agentes. Os jovens sentiam que os agentes de segurança privada, não raras vezes, atuavam de um modo injusto e excediam os seus direitos legais. Uma das principais razões

apontadas pelos jovens para tal prendia-se com o facto considerarem que os agentes de segurança privada apenas se limitavam excluir as pessoas dos locais onde atuavam. Não obstante, reconheciam alguma legitimidade nos agentes de segurança privada. A par, Brands e Van Doorn (2020), através da aplicação de um questionário a uma amostra de 894 jovens nos Países Baixos, procuraram comparar a confiança dos jovens entre três elementos de policiamento no contexto de diversão noturna: polícia, agentes de segurança privada e sistemas CCTV. Os resultados revelaram que, de um modo geral, os respondentes tinham uma confiança considerável nos diferentes elementos de policiamento considerados. Porém, confiavam mais nos agentes de policiamento humanos (polícia e agentes de segurança privada) do que nos agentes de policiamento tecnológicos (sistemas de CCTV). Ademais, os investigadores verificaram que os jovens tendiam a confiar mais na polícia do que nos agentes de segurança privada que trabalhavam em contexto de diversão noturna.

Como notam Bradford, Jackson e Milani (2021), entre a multitude de estudos existentes, a justiça procedimental tende a predizer a legitimidade, independentemente de como esta é operacionalizada (p. 647). Porém, tem-se verificado que vários outros fatores predizem igualmente a legitimidade para além da justiça procedimental (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Tankebe, 2009).

A investigação sobre o impacto das experiências de contacto dos cidadãos com os agentes de segurança privada é escassa (Moreira, Cardoso, & Nalla, 2015). Em contrapartida, sobretudo a partir dos anos 70, desenvolve-se um extenso corpo de investigação sobre a influência das experiências de contacto dos cidadãos com a polícia nas perceções, atitudes e julgamentos do público em relação à mesma, designadamente na satisfação com o seu trabalho e na perceção da sua legitimidade (e.g., Bordua & Tifft, 1971; Bradford, Jackson, & Stanko, 2009; Myhill & Bradford, 2012; Engel, 2005; Skogan, 2006). Efetivamente, diversos estudos sugerem que essas **experiências de contacto** moldam as perceções, atitudes e julgamentos em relação aos agentes e às agências de policiamento (e.g., Fagan & Tyler, 2003; Myhill & Bradford, 2012; Skogan, 2006; Tyler 1990; Tyler & Huo, 2002). A comunidade científica tem vindo a enfatizar que a adolescência é particularmente relevante nesse âmbito, visto que é um período propenso para a ocorrência de contactos (Fagan & Tyler, 2005; Matthews et al., 2000; Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Wilson et al., 2010). À medida que as crianças avançam para a adolescência e, depois, para idade adulta, são sobretudo as

experiências, diretas e indiretas, com a polícia que moldam, por exemplo, as suas perceções acerca da legitimidade da polícia (Tyler & Darley, 2000).

Existe evidência de que os contactos compulsivos tendem a ser avaliados menos positivamente do que os contactos de auxílio (e.g., Skogan, 2006), bem como de que as experiências positivas têm um efeito positivo (e.g., Bradford, Huq, Jackson, & Roberts, 2014; Van Damme, 2017) e de que as experiências negativas têm um efeito negativo (e.g., Kääriäinen, 2007; Skogan, 2005; Wells, 2007) nas perceções, atitudes e julgamentos em relação aos agentes/agências de policiamento. A título ilustrativo, Ren et al. (2005) verificaram no seu estudo que os contactos voluntários com a polícia aumentavam a confiança na polícia. Por sua vez, o estudo realizado no Reino Unido por Bradford, Jackson e Stanko (2009), com base em dados de um inquérito, demonstrou que contactos insatisfatórios com a polícia estavam associados a perceções menos favoráveis sobre a eficácia e a justiça procedimental da polícia. No mesmo sentido, Bradford et al. (2014) e Van Damme (2017) observaram que contactos insatisfatórios estavam associados níveis mais baixos de confiança na polícia e que contactos satisfatórios estavam associados a níveis mais altos de confiança na polícia. A tendência anteriormente exposta parece também ser observada em relação aos agentes de segurança privada. Por exemplo, Van Steden e Nalla (2010) constataram que os indivíduos a quem os agentes de segurança privada tinham feito um reparo acerca da conduta eram os que apresentavam uma menor satisfação com estes agentes. Por sua vez, os estudos de Nalla, Gurinskaya e Rafailova (2017) e de Nalla e Lim (2003) demonstraram que os jovens que tiveram experiências de contacto positivas com agentes de segurança privada eram aqueles que apresentavam perceções mais positivas desses agentes.

Ademais, estudos como os de Bradford (2016) e de Skogan (2006) revelaram que os efeitos negativos das experiências negativas são mais fortes do que os efeitos positivos das experiências positivas nas perceções, atitudes e julgamentos em relação aos agentes/agências de policiamento. Por exemplo, Skogan (2006), no estudo que realizou sobre a polícia na cidade de Chicago através de dados de um inquérito, observou uma assimetria no efeito dos contactos, notando um efeito bastante mais forte das experiências de contacto negativas comparativamente às experiências de contacto positivas. Mais concretamente, o investigador constatou que o impacto de uma má experiência era 4-14 vezes maior do que o impacto de uma experiência positiva na confiança na polícia.

No entanto, Tyler, Fagan e Geller (2014), no estudo que realizaram na cidade de Nova Iorque, através da inquirição por telefone de 1 261 jovens do sexo masculino, conferiram uma análise mais detalhada dos contactos com a polícia. Os investigadores constataram uma associação entre o número de paragens pela polícia (*police stops*) que os jovens assistiram ou experienciaram e uma menor legitimidade percebida da polícia. No entanto, verificaram que esta associação não era primariamente uma consequência do número de paragens ou do grau de intrusão da polícia durante esses contactos. Com efeito, o impacto desses contactos involuntários com a polícia era, sim, mediado pelas avaliações da justeza dos procedimentos da polícia e pelos julgamentos sobre se a polícia estava a atuar legalmente. Portanto, eram as perceções de injustiça procedimental e ilegalidade da polícia nesses encontros que influenciavam negativamente a legitimidade percebida da mesma.

De um modo relativamente consistente, a investigação tem revelado que **os** grupos sociais mais visados pelos agentes de policiamento para intervenções de controlo e regulação (contactos compulsivos), como indivíduos do sexo masculino, imigrantes e de estatuto socioeconómico mais baixo, tendem a ter perceções, atitudes e julgamentos mais negativos em relação a esses agentes. A título exemplificativo, existe evidência de que os indivíduos afro-americanos e hispânicos têm perceções e atitudes mais negativas em relação à polícia do que os indivíduos caucasianos (e.g., Bordua & Tifft, 1971; Brown & Benedict, 2002; Ren et al., 2005; Sunshine & Tyler, 2003; Weitzer & Tuch, 1999), bem como de que os indivíduos pertencentes a minorias têm níveis mais baixos de confiança na polícia (e.g., Van Craen, 2013; ver também Brown & Benedict, 2002). Paralelamente, a investigação tem documentado que os sujeitos de classes sociais mais baixas têm perceções e atitudes mais negativas em relação à polícia do que os sujeitos de classes sociais mais altas (e.g., Brown & Benedict, 2002; Ren et al., 2005; Weitzer 1999; Weitzer & Tuch, 1999). Por exemplo, os resultados dos estudos de Sampson e Bartusch (1998) e de Reisig e Parks (2000) mostraram que em áreas residenciais onde havia uma concentração de desvantagens (e.g., pobreza, desemprego) os níveis de satisfação com a polícia eram mais baixos. Ademais, existe evidência de que os indivíduos do sexo masculino têm perceções e atitudes mais negativas em relação à polícia do que os indivíduos do sexo feminino (e.g., Fine et al., 2003). Num sentido idêntico, estudos sobre os agentes de segurança privada têm revelado que os indivíduos do sexo feminino têm perceções e atitudes mais positivas e níveis mais elevados de satisfação com estes agentes. (e.g., Moreira, 2013; Nalla & Heraux, 2003) e que os sujeitos com mais educação e

rendimento têm igualmente perceções mais positivas em relação aos mesmos (Van Steden & Nalla, 2010).

Não obstante, alguns estudos têm encontrado resultados divergentes. Veja-se, por exemplo, os estudos de Hinds e Murphy (2007), onde se verificou que os indivíduos com níveis mais baixos de educação percebiam a polícia como mais legítima, e de Sunshine e Tyler (2003), em que observou que os sujeitos com um rendimento mais elevado reportavam níveis mais baixos de legitimidade percebida da polícia.

A teoria da justiça procedimental integra-se no quadro mais amplo dos modelos normativos, tal como o alinhamento moral, consistindo, este último, na partilha de valores entre os cidadãos e a entidade de policiamento. Como argumentam Hough et al. (2010), para a polícia ser considerada legítima pelos cidadãos, a mesma deverá demonstrar uma autoridade moral, caraterizada por um sentido comum do certo e do errado com os cidadãos, isto é, por um alinhamento moral. Portanto, na base da atribuição de legitimidade a uma autoridade está, também, a expressão e o reconhecimento de valores partilhados (Hough et al., 2010; Jackson & Sunshine, 2007). As autoridades transmitem que representam os valores partilhados pela sociedade, em geral, pela forma como exercem a sua autoridade (Hough et al., 2010; Jackson & Sunshine, 2007; Tyler, 2004). Assim, o sentido moral de dever de obedecer às regras e ordens de uma determinada autoridade é, em grande medida, moldado pelas experiências de policiamento, diretas e indiretas (Bradford, Jackson, & Milani, 2021). Um policiamento procedimentalmente justo vai ao encontro das expectativas das pessoas sobre como as agências/agentes de policiamento devem atuar. Por exemplo, quando as mesmas tratam as pessoas com dignidade e respeito, transmitem aos cidadãos que a sua autoridade é apropriada e moralmente exercida o que, por sua vez, motiva a deferência voluntária dos cidadãos (Bradford, Jackson & Milani, 2021; Jackson et al., 2012; Tyler, 1990). Em suma, na literatura denota-se que o sentido comum do certo e do errado (alinhamento moral) é mormente comunicado aos cidadãos nas interações, designadamente pela justiça procedimental demonstrada, e que este é também um importante elemento na promoção da legitimidade percebida de uma autoridade. A título ilustrativo, no estudo realizado na Bélgica por Van Damme (2017), com base em dados de um inquérito (N = 762), verificou-se que a justiça procedimental era um forte preditor do alinhamento moral com a polícia (mais forte do que a eficácia) e que, por sua vez, o alinhamento moral era um forte preditor da obrigação sentida de obedecer à polícia. A par, Sun, Wu, Liu e Van

Craen (2019) e Sun, Wu, Van Craen e Hsu (2018) observaram nos seus estudos que o alinhamento moral promovia a confiança.

Para além disso, a literatura identifica vários outros fatores que podem influenciar a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida das entidades de policiamento, que, seguidamente, se explanam.

Diversos estudos têm encontrado que a insegurança objetiva e subjetiva impactam negativamente a satisfação com a polícia e a legitimidade percebida da mesma (e.g., Berthelot, McNeal, & Baldwin, 2018; Singer et al., 2019). Por exemplo, os resultados do estudo de Dowler e Sparks (2008) revelaram que as taxas de crime contra a propriedade na comunidade e o medo do crime estavam negativamente relacionados com a satisfação com a polícia. No mesmo sentido, o estudo de Kääriäinen (2007) encontrou evidências de que a vitimação criminal e o medo do crime diminuem a confiança na polícia. De um modo idêntico, Ren et al. (2005) verificaram na sua pesquisa que a vitimação prévia, operacionalizada através de uma pergunta sobre se o indivíduo tinha sido vítima de um crime nos últimos 12 meses, reduzia a confiança na polícia. A par, a investigação realizada por Brands e Van Doorn (2020) sugeriu que os indivíduos que não tinham sido vitimados previamente eram mais propensos a confiar na polícia e em outros agentes de controlo social.

O capital social consiste nas ligações ou conexões entre os indivíduos (Putnam, 2001, p.19), que resultam em níveis mais elevados de interação social e de redução do grau de incerteza em relação aos outros o que, por sua vez, vai gerar maior confiança social (Putnam, 1993; 2001). A confiança social, uma medida de capital social, diz respeito à confiança nos outros em geral (Putnam, 2001). Os indivíduos com uma baixa confiança social tendem a ter a noção de que é necessário cuidado quando se lida com outras pessoas, de que os outros tentam aproveitar-se de si sempre que podem e de que os outros apenas se preocupam consigo próprios (European Social Survey [ESS], 2010). Portanto, são indivíduos são mais propensos a perceber a ordem social mais ampla com suspeição e a adotar menos a perspetiva da cultura dominante de que essa ordem social, e as instituições que a compõem, são legítimas. Por conseguinte, são menos propensos a perceber os agentes/agências de policiamento como legítimas (Hawdon, 2008). Diversos estudos sobre a polícia (e.g., MacDonald & Stokes, 2006; Sun, Hu, & Wu, 2012; Van Craen, 2013) têm revelado que níveis mais baixos de capital social e confiança social

estão associados a perceções e atitudes mais negativas em relação à polícia, designadamente desconfiança da polícia. Perante estas observações, assume-se que os jovens que reportem um menor grau de confiança social estejam menos satisfeitos, confiem menos e percebam uma menor legitimidade nos agentes de segurança privada do que aqueles jovens que reportem um maior grau de confiança social.

O cinismo legal carateriza-se por uma desvinculação às normas legais e sociais e às suas bases morais, e por uma prossecução de objetivos pessoais. Tem subjacente o sentido de que as normas não são consideradas vinculativas na vida das pessoas. Os indivíduos com níveis elevados de cinismo legal ratificam formas agir fora das normas legais e sociais, pois as pessoas sentem que atuar de formas que são fora dessas normas da comunidade é razoável (Fagan & Tyler, 2003; Nivette, Eisner, Malti, & Ribeaud, 2015; Sampson & Bartusch, 1998). A exposição recorrente a exercícios de controlo social procedimentalmente justos promove perceções positivas acerca das normas. Em contraste, procedimentos injustos enfraquecem a confiança nas normas e geram rejeição das suas bases morais (Fagan & Tyler, 2003). As avaliações de tratamento injusto e desrespeitoso não são simplesmente julgamentos ou cognições "frias", antes, levam com elas uma componente emocional e afetiva que influencia as perceções sobre a legitimidade da lei e cinismo em relação a ela e às suas bases morais, gerando o desafio das normas (Fagan & Tyler, 2003, p. 223). Fagan e Tyler, em 2005, realizaram um estudo em Nova Iorque onde pretenderam analisar o processo de socialização legal entre crianças e adolescentes (10-16 anos), isto é, a forma como se construíam as noções de legitimidade da lei e das autoridades legais, cumprimento da lei e cooperação com os atores legais. Os autores verificaram que a legitimidade da lei e das autoridades legais moldava o cumprimento da lei. Para além disso, verificaram que a justiça procedimental de diferentes atores (e.g., polícia, agentes de segurança privada, *staff* da escola) era um fator significativo para a promoção da legitimidade.

A justiça distributiva, tal como a eficácia e o risco percebido de deteção, enquadra-se no na perspetiva instrumental num sentido mais amplo. Portanto, de acordo com abordagem instrumental, a legitimidade percebida de uma autoridade de policiamento está ligada a três dimensões: eficácia, risco percebido de deteção e justiça distributiva (Sunshine & Tyler, 2003). A justiça distributiva diz respeito à distribuição igualitária dos recursos e serviços entre as pessoas e comunidades pelas autoridades de policiamento, designadamente pela polícia (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003). Ora,

diversos estudos têm encontrado também um efeito preditor da justiça distributiva na legitimidade percebida da polícia. Por exemplo, os resultados do estudo de Hinds e Murphy (2007, na Austrália, demonstraram que a justiça distributiva predizia a legitimidade percebida da polícia. Pese embora a justiça procedimental fosse um preditor mais forte do que as duas variáveis instrumentais (performance e justiça distributiva), estas últimas também revelaram ter poder preditor na legitimidade percebida da polícia. De um modo idêntico, Sunshine e Tyler (2003) também verificaram no seu estudo que a justiça distributiva predizia a legitimidade percebida da polícia.

A legalidade da atuação e a responsabilização dos agentes de policiamento são igualmente identificadas como relevantes neste âmbito. Bottoms e Tankebe (2012) argumentam que as ilegalidades minam seriamente a legitimidade da polícia aos olhos dos cidadãos (p. 138). Um dos motivos mais óbvios para isso acontecer é que, se a polícia violar a legalidade, irá se desviar do quadro axiológico partilhado pela maioria da sociedade (Harkin, 2015). Em contrapartida, se a polícia respeitar os limites da sua autoridade legal, isso irá promover a sua legitimidade aos olhos do público. Portanto, na base da legitimidade percebida de uma autoridade pode estar também a avaliação de que essa autoridade respeita os limites do seu poder e autoridade (Huq, Jackson, & Trinkner, 2017). Como notam Meares, Tyler e Gardener (2015) os cidadãos tendem a não ter um conhecimento completo da lei, no entanto, fazem julgamentos acerca das ações das autoridades da legalidade das mesmas. Huq et al. (2017) realizaram um estudo no Reino Unido (Inglaterra e País de Gales), com base em dados de um inquérito, e verificaram que a perceção de que a polícia respeita os limites da sua autoridade predizia positivamente a legitimidade percebida da polícia, designadamente a obrigação sentida de obedecer. Ivkovic (2008), por sua vez, com base na análise dos dados do *International Crime Victimization Survey* e do *World Values Survey*, estudou os determinantes do apoio do público à polícia em 28 países, encontrando evidência de que a polícia pedir um suborno diminuía a confiança do público na polícia. Existe igualmente evidência de que perceções sobre os agentes de segurança privada atuarem fora dos limites da lei (e.g., abusarem dos poderes e cometerem crimes no exercício das suas funções) e não serem responsabilizados quando isso acontece, impactam negativamente as atitudes do público em relação a esses agentes, designadamente a satisfação com o seu trabalho e a legitimidade que lhes é atribuída (Moreira et al., 2015). Por exemplo, no estudo realizado em Portugal por Moreira et al. (2015), através da aplicação de um questionário a uma

amostra de 163 cidadãos, verificou-se que a responsabilização se mostrou um preditor positivo da confiança e da satisfação dos cidadãos em relação aos agentes de segurança privada. O mesmo estudo revelou, ainda, que uma imagem positiva do trabalho ou da profissão dos agentes de segurança privada predizia positivamente a confiança nestes agentes.

4.3. Conformidade e apoio às entidades de policiamento

A pouca investigação sobre os agentes de segurança privada tem se centrado fundamentalmente nas perceções, atitudes e julgamentos do público relativamente a dimensões como a imagem da profissão, profissionalismo, civismo, responsabilização, satisfação e confiança (e.g., Moreira, Cardoso, & Nalla, 2015; Nalla & Heraux, 2003; Van Steden & Nalla, 2010), desconsiderando a conformidade e o apoio (cooperação e empoderamento) do público, particularmente dos jovens, a estes agentes. De facto, são muito escassos os estudos que exploram a conformidade e o apoio dos cidadãos aos agentes de segurança privada e, no melhor do nosso conhecimento, até à data nenhum analisou especificamente a conformidade e o apoio dos jovens a estes agentes.

A acentuada extensão do policiamento de atores públicos para atores privados, durante as últimas décadas, representou importantes desenvolvimentos e mutações na natureza do controlo social (Shearing & Stenning, 1981, 1983). Os agentes de segurança privada têm acesso a um considerável poder e autoridade legal para realizar o trabalho de policiamento, que derivam, essencialmente, dos direitos legais dos proprietários dos espaços para quem eles trabalham e dos poderes do cidadão comum (Button 2003, 2007; Morey, 1999; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000). Todavia, os poderes e a autoridade dos agentes de segurança privada são mais restritos que os da polícia. Ao contrário da polícia, estes agentes não estão investidos com os poderes do Estado, designadamente com o poder do uso legítimo da violência (Innes, 2003; Reiner, 2010). Para além disso, enquanto a polícia e as restantes agências do sistema de justiça criminal têm como foco principal a violação da lei, que protege valores ou posições morais que a sociedade elegeu como fundamentais, os agentes de segurança privada atuam não só para prevenir e controlar o crime, mas, também, para defender os interesses dos seus clientes, isto é, os interesses de quem os contratou. Por conseguinte, estes agentes frequentemente julgam e sancionam os cidadãos meramente pela ameaça que representam aos interesses dos seus clientes, e não com base em violações de normas legais ou, até mesmo, de

normas sociais (Shearing & Stenning, 1981, 1983, 1985). Assim, neste quadro, torna-se importante estudar a aceitação e o apoio do público em relação a estes agentes de controlo social – os agentes de segurança privada – especialmente dos jovens, dada a elevada prevalência dos mesmos nos contextos de socialização juvenil (Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; White, 1994)

Na literatura encontram-se dois modelos teóricos principais para explicar e compreender a conformidade e o apoio dos cidadãos às agências/agentes de policiamento de policiamento: o modelo instrumental e o modelo normativo.

O modelo instrumental repousa essencialmente na abordagem da dissuasão. O ser humano é concebido como um calculador racional e económico, que decide violar ou cumprir as regras com base em cálculos de interesse próprio (Hough, Jackson, Bradford, Myhill, & Quinton, 2010; Tyler, 1990). Este modelo foca-se nos resultados, sugerindo que as pessoas moldam seu comportamento ao considerar as recompensas e as sanções associadas ao seguimento e ao não seguimento dos éditos das autoridades (Tyler, 1990). Relativamente às autoridades de policiamento, baseia-se em avaliações sobre a sua: (i) capacidade de detetar e sancionar infratores; (ii) eficácia no controlo do crime e da desordem (Sunshine & Tyler, 2003). Mais detalhadamente, esta abordagem sustenta que o público obedecerá às demandas e regras das autoridades de policiamento e apoiará as mesmas quando estas: (i) criam um risco elevado de deteção e sanção para aqueles que não acatam os seus ditames e normas; (ii) são eficazes no controlo do crime e da desordem, dado que tal molda não só o sentido de risco de as pessoas serem detetadas e sancionadas, mas, também, o sentido de que as pessoas beneficiam desses resultados (Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003). Portanto, em essência, os cidadãos obedecem e apoiam essas autoridades de policiamento porque temem suas sanções e porque pensam beneficiar dos seus resultados. Esta abordagem preconiza, assim, estratégias de policiamento orientadas para a coerção e dissuasão (Tyler, Schulhofer, & Huq, 2010).

Durante largas décadas, o modelo instrumental foi a abordagem dominante das autoridades legais com vista a assegurar a conformidade e o apoio dos cidadãos (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015; Tankebe, 2009). De facto, uma forma de motivar os cidadãos a obedecer às decisões ou a cooperar com a polícia é através do risco de sanção caso as pessoas não o façam. No entanto, a abordagem instrumental apresenta

várias limitações e desvantagens, tornando-a pouco adequada enquanto abordagem geral para o policiamento (Hinds & Murphy, 2007). No caso da polícia, a mesma não possui recursos humanos e materiais que a tornem capaz de monitorizar o comportamento de todos os cidadãos o tempo todo (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002). Assim, torna-se importante que a conformidade e o apoio dos cidadãos tenham uma base voluntária (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002). Para a além disso, esta abordagem não é a mais apropriada para desenvolver relações positivas entre a polícia e os cidadãos. Na verdade, não raras vezes, gera relações tensas entre ambas as partes (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003).

Nesse quadro, a influente obra de Tyler (1990) *Why People obey the Law*, na década de 90, marcou a emergência de um novo modelo de conformidade e apoio – o modelo normativo – que tem vindo a concentrar a atenção da comunidade científica. De um modo geral, este modelo argumenta que as autoridades podem promover a autorregulação do público através da sua legitimidade. Por exemplo, este modelo sugere que se a polícia incrementar a sua legitimidade aos olhos do público, muito do comportamento dos cidadãos no quotidiano será conforme a lei, libertando a polícia de vários problemas. Acresce que, os esforços da polícia lidar com os problemas remanescentes serão auxiliados pela cooperação do publico (Sunshine & Tyler, 2003).

O modelo normativo da conformidade, de forma contrastante com o modelo instrumental, sugere que as pessoas cumprem com as diretrizes e regras das autoridades e apoiam-nas, não por causa de meras estimativas de sanções e recompensas, mas porque sentem que o devem fazer (Tyler, 1990). A motivação não é baseada em fatores externos, mas em sentimentos internos de obrigação e responsabilidade para com as autoridades (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990). Este tipo de conformidade e apoio está ligado à legitimidade percebida da autoridade (comummente concebida e operacionalizada através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer) (Sunshine & Tyler, 2003). Tyler (1990) sustenta que, quando o comportamento deriva de valores internos sobre o que se deve fazer, as sanções e as recompensas ou, por outras palavras, as avaliações de autointeresse, não são os determinantes decisivos do comportamento. Esta abordagem sugere que a justiça procedimental das autoridades legais ao lidar com o público é o fator-chave na promoção da legitimidade percebida dessas autoridades a qual, por sua vez, motiva a conformidade das pessoas às normas legais, bem como a conformidade e o apoio a essas autoridades (Mazerolle, Antrobus, Bennett, & Tyler, 2013; Reisig & Lloyd, 2009;

Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002). Em contrapartida, se essa autoridade for procedimentalmente injusta ao lidar com as pessoas, tal impacta negativamente a sua legitimidade aos olhos do público e, como consequência, gera alienação, desafio e não cooperação por parte dos cidadãos (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003).

De facto, um dos principais interesses da comunidade académica e científica tem sido as consequências da legitimidade, designadamente ao nível do comportamento que motiva nas pessoas. Um resultado relativamente consistente em vários estudos sobre a polícia é que a legitimidade é um preditor positivo robusto da disposição de obedecer, cooperar e empoderar as autoridades legais, designadamente a polícia, e da conformidade à lei (e.g., Hough et al., 2010; Jackson et al., 2012; Jackson, Bradford, Stanko, & Hohl, 2012; Murphy & Cherney, 2012; Reisig, Bratton, & Gertz, 2007; Sunshine & Tyler 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002; Tyler & Jackson, 2014; Wolfe, Nix, Kaminski, & Rojek, 2016). Em essência, de um modo geral, a investigação prévia tem encontrado que a justiça procedimental é o determinante-chave da legitimidade percebida das agências/agentes de policiamento pelo público. Acresce que, tem-se observado que a legitimidade percebida dessas agências/agentes de policiamento, por sua vez, é o determinante primário da conformidade e do apoio (cooperação e empoderamento) do público às mesmas.

Tyler (1990) foi pioneiro nesta linha de investigação e a sua obra "*Why People Obey the Law*" é incontornável em qualquer revisão da literatura sobre o tema. Na primeira *wave* do seu estudo, foram conduzidas entrevistas telefónicas (N = 1 575), na cidade de Chicago, com indivíduos que tiveram experiências diretas com a polícia ou com os tribunais. Os resultados demonstraram uma relação entre a legitimidade e a conformidade. Mais concretamente, as pessoas que percebiam as autoridades legais como mais legítimas apresentavam uma maior propensão para obedecer às normas legais no seu quotidiano. Na segunda *wave* do estudo, com uma subamostra de 804 sujeitos, também se observou que a legitimidade percebida mostrou ser um preditor da conformidade à lei (Tyler, 1990). Outro influente estudo neste âmbito foi o Sunshine e Tyler (2003), no qual os investigadores constataram que a legitimidade percebida da polícia era o preditor mais forte da conformidade à lei e do apoio (cooperação e empoderamento) à polícia antes de depois dos ataques. Estes resultados ampliaram a investigação prévia de Tyler (1990), ao demonstrar que, para além da conformidade, a cooperação e o empoderamento eram também influenciados positivamente pela legitimidade percebida da polícia. De um modo

mais amplo, sugeriam que as pessoas não eram primariamente instrumentais nas suas reações à polícia e que os julgamentos éticos e morais eram elementos importantes para a conformidade e para o apoio do público à polícia (Sunshine & Tyler, 2003).

Na mesma senda, Tyler e Huo (2002) verificaram no seu estudo que as pessoas estavam mais dispostas a aceitar as decisões dos agentes da polícia e dos juízes se percebessem essas autoridades como legítimas. Assim, os autores concluíram que a legitimidade percebida das autoridades legais facilita a aceitação das decisões das mesmas. Estudos relativos a outro tipo de autoridades também têm corroborado a importância da legitimidade para a conformidade. A título ilustrativo, num estudo longitudinal com um grupo de contribuintes envolvidos numa longa disputa com a *Australian Taxation Office*, conduzido por Murphy (2005) na Austrália, constatou-se que a perceção da legitimidade da *Australian Taxation Office* pelos contribuintes predisse a sua conformidade fiscal dois anos mais tarde. Os contribuintes que, dois anos mais tarde, questionavam a legitimidade dessa instituição eram significativamente mais propensos a reportar evasão fiscal.

De um modo idêntico, os resultados da pesquisa de Reisig, Bratton e Gertz (2007), demonstraram que as avaliações da justiça procedimental da polícia influenciavam a legitimidade percebida da polícia a qual, por sua vez, influenciava não só a conformidade à lei, mas, também, a cooperação com a polícia. À semelhança, Reisig, Tankebe e Mesko (2012) no estudo que realizaram na Eslovénia, através da aplicação um inquérito a uma amostra (N = 683) de jovens adultos (entre os 18 e os 23 anos), verificaram que a justiça procedimental estava fortemente correlacionada, de um modo positivo, com a legitimidade percebida da polícia e que, esta última, influenciava positivamente a cooperação dos jovens com a polícia. De uma forma similar, outros estudos revelaram que a legitimidade percebida da polícia molda positivamente a disposição de cooperar com a polícia, assim como que a legitimidade percebida da polícia é sobretudo determinada pela justiça procedimental da polícia (e.g., Bradford, 2014; Huq et al., 2011; Murphy, Hinds, & Fleming, 2008; Tyler & Fagan, 2008). Paralelemente, a maioria dos estudos (e.g., Mazerolle, Antrobus, Bennett, & Tyler, 2013; Murphy & Cherney, 2012) identificou a justiça procedimental e a legitimidade percebida da polícia como mais influentes do que os fatores instrumentais na determinação da disposição de colaborar com a polícia.

Embora mais escassos, os estudos sobre o empoderamento da polícia têm, de um modo geral, revelado a mesma tendência. A par de Sunshine e Tyler (2003), Moule, Burruss, Parry e Fox (2019), através da aplicação de um inquérito a uma amostra de 702 indivíduos nos EUA, analisaram a relação entre a legitimidade percebida (medida através de uma escala que agregou a confiança e a obrigação sentida de obedecer) e o empoderamento polícia por parte do público, tendo como enfoque a sua militarização. Os resultados demonstraram que a legitimidade tinha efeitos diretos e indiretos na disposição dos cidadãos empoderar a polícia, isto é, de que a mesma se tornasse mais militarizada. Similarmente, os resultados do estudo realizado por Metcalfe e Hodge (2018) em Israel, através da aplicação de um inquérito a uma amostra de adultos (N = 411), revelaram que legitimidade percebida da polícia (avaliada através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer) predizia positivamente o empoderamento da polícia para lutar contra o terrorismo pelo público. Ambas as dimensões da legitimidade consideradas se mostraram preditores, sendo a confiança o mais forte (Metcalfe & Hodge, 2018). Resultados idênticos foram encontrados por Pryce (2019). Com base na aplicação de inquérito a uma amostra de imigrantes ganeses nos EUA (N = 304), o investigador constatou que a obrigação sentida de obedecer predizia positivamente o empoderamento da polícia sendo, inclusivamente, este o preditor mais forte do modelo.

Não obstante, vários estudos têm encontrado que os fatores instrumentais são igualmente significativos na determinação da conformidade e do apoio às autoridades legais. Pese embora a legitimidade percebida da polícia fosse o preditor mais robusto da conformidade à lei e do apoio (cooperação e empoderamento) à polícia, o estudo conduzido por Sunshine e Tyler (2003) revelou também que o risco percebido de deteção predizia positivamente a conformidade à lei, que a eficácia, na primeira *wave*, e o risco percebido de deteção, na segunda *wave*, prediziam a cooperação com a polícia. Ademais, o risco percebido de deteção, na segunda *wave*, mostrou-se igualmente um preditor positivo do empoderamento da polícia. Por seu turno, Pryce (2019) observou no seu estudo que a eficácia predizia positivamente o empoderamento da polícia. Alguns desses estudos evidenciam, inclusivamente, uma maior relevância dos julgamentos instrumentais. Veja-se, por exemplo, o estudo levado a cabo por Tankebe (2009) no Gana, através da aplicação de questionários (N = 374). Os resultados demonstraram que a cooperação do público com a polícia era largamente moldada por fatores instrumentais, como a perceção da eficácia da polícia no combate ao crime. A justiça procedimental e a

legitimidade percebida da polícia, por sua vez, não demonstraram ter impacto um impacto significativo na cooperação com a polícia. Os resultados mostraram, assim, que os fatores instrumentais eram importantes na determinação da cooperação dos cidadãos com a polícia ganesa. O investigador sugere que a importância da perceção da eficácia da polícia para a cooperação do público é resultado do défice de legitimidade da polícia e da alienação do público em relação à mesma.

Esta perspetiva propõe que, quando as pessoas veem uma autoridade como legítima, elas irão voluntariamente obedecer às suas demandas e preceitos, bem como apoiá-las, porque confiam nela e porque sentem que o devem fazer. Por sua vez, quando uma autoridade não é vista como legitima, os seus ditames irão ser sujeitos a desafio e as pessoas estarão menos dispostas a cooperar com ela e a conferir-lhe mais poderes (Sunshine & Tyler, 2003). Este modelo foca-se nos processos, sugerindo que a justeza dos procedimentos da autoridade ao lidar com o público – tratamento justo e tomada de decisão justa – é o aspeto-chave para o público atribuir legitimidade a essa autoridade (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990). Por conseguinte, "a probabilidade de desafio, hostilidade e resistência é diminuída"[31] em relação a essa autoridade (Tyler, 2003, p. 286). Por exemplo, se o público julgar que a polícia adota procedimentos justos nas interações, esta abordagem sugere que o mesmo irá perceber a polícia como legítima e, por consequência, irá obedecer à polícia e à lei, irá cooperar com a polícia (e.g., reportação de crimes), assim como terá uma posição favorável ao reforço dos seus poderes (Fagan & Tyler, 2003; Sunshine & Tyler, 2003). Em contrapartida, procedimentos injustos irão levar ao desafio, à não cooperação e a uma posição desfavorável ao incremento dos poderes da polícia por parte do público (Sunshine & Tyler, 2003).

Em suma, têm-se como premissas que: (i) as pessoas possuem julgamentos sobre a satisfação, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação às autoridades de controlo social; (ii) esses julgamentos emanam principalmente das interações e experiências sociais com essas autoridades de controlo social; (iii) essas avaliações, por sua vez, moldam o comportamento das pessoas, designadamente a conformidade a essas autoridades e a disposição de as apoiar (Fagan & Tyler, 2003; Sunshine & Tyler, 2003).

De acordo com esta perspetiva, a legitimidade (julgamentos normativos) é mais influente do que os julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) a

[31] Tradução livre, no original: *the likelihood of defiance, hostility, and resistance is diminished.*

moldar a conformidade e o apoio das pessoas às autoridades de policiamento, designadamente à polícia (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), sendo tal confirmado empiricamente por vários estudos (e.g., Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Jackson, 2014).

Para além disso, existe evidência de que a justiça procedimental das autoridades nas interações, por si só, é um elemento importante para a conformidade, satisfação e cooperação do público, observando-se, desse modo, um efeito direto entre as variáveis. Numa investigação conduzida com 1 656 residentes nas cidades de Oakland e Los Angeles que tinham experiências pessoais recentes com autoridades legais (agentes da polícia e juízes), Tyler e Huo (2002) procuraram estudar as bases da disposição do público aceitar as decisões dessas autoridades durante as experiências de contacto com as mesmas. Os investigadores verificaram que as avaliações dos cidadãos em relação à justiça procedimental dessas autoridades prediziam a disposição de aceitar as suas decisões bem como a satisfação com as mesmas (agentes da polícia e juízes). Aliás, independentemente do tipo de contacto (compulsivo ou de auxílio), a justiça procedimental era o elemento mais relevante para a disposição das pessoas aceitarem as decisões tomadas. Com efeito, os resultados demonstraram que dois tipos de fatores influenciavam a deferência dos cidadãos às autoridades legais durante as experiências de contacto com estas. O primeiro estava relacionado com os resultados. As pessoas estavam mais dispostas a aceitar as decisões que proporcionavam os resultados que viam como mais desejáveis/favoráveis ou justos ou ambos. O segundo dizia respeito aos processos, isto é, à justiça procedimental. No entanto, Tyler e Huo (2002) constataram que os julgamentos sobre a justiça procedimental eram mais importantes em influenciar a aceitação da decisão e as avaliações da autoridade legal do que as avaliações sobre a favorabilidade ou justeza das decisões tomadas por essas autoridades, ou seja, dos resultados das mesmas.

A par, os achados do estudo de Reisig e Lloyd (2009), na Jamaica, evidenciaram que os jovens com uma perceção mais positiva da justiça procedimental da polícia reportavam uma maior disposição para ajudar e colaborar com a polícia (e.g., reportar uma atividade suspeita à polícia). Na mesma linha, Paternoster, Brame, Bachman e Sherman (1997) conduziram uma investigação nos EUA com 825 indivíduos do sexo masculino que haviam contactado com a polícia no âmbito de casos de perpetração de violência doméstica. Os resultados do estudo sugeriram que a perceção de que a polícia

havia tratado esses indivíduos de um modo procedimentalmente justo inibia a sua reincidência. Portanto, à luz da teoria da justiça procedimental, as pessoas são mais influenciadas pelos julgamentos acerca da justiça procedimental das autoridades nas interações do que pelos julgamentos sobre os resultados das mesmas (Tyler, 2003).

Não obstante, conformidade voluntária às entidades de policiamento também pode derivar da moralidade pessoal. Com efeito, de acordo com Tyler (1990), para além da legitimidade percebida de uma autoridade, existe um segundo tipo de obrigação internalizada que promove a conformidade voluntária: a moralidade pessoal. A moralidade pessoal difere da legitimidade percebida, pois não é uma obrigação sentida para com uma autoridade externa, mas uma obrigação internalizada para seguir o que a pessoa sente como moralmente correto. Nestas situações, a conformidade é moldada pelo desejo das pessoas se comportarem de uma forma que é consistente com o seu sentido de moralidade pessoal (Tyler, 1990). Em contrapartida, a moralidade pessoal atua como um controlo interno, inibindo o comportamento que é avaliado como imoral (Fagan & Tyler, 2003). De facto, os indivíduos tendem a atuar em concordância com seu sistema de valores internalizado sendo que, por exemplo, o sentido de que o crime é um comportamento errado ou incorreto é, por norma, partilhado pela generalidade dos indivíduos de uma sociedade (Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Fagan & Tyler, 2003).

Efetivamente, existe um vasto corpo de investigação sobre as agências do sistema de justiça criminal que analisa a influência de julgamentos instrumentais e de julgamentos normativos na conformidade a essas agências e que sugere que a legitimidade percebida é um forte preditor da conformidade (e.g., Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Jackson, 2014). Não obstante, um défice que pode ser identificado nesta linha de investigação sobre a polícia é que a generalidade dos estudos analisa a conformidade a esta autoridade e à lei de um modo geral, descurando que a conformidade e o tipo de conformidade (instrumental vs. normativa) podem variar em função da natureza da demanda dos agentes de policiamento.

Existe também evidência de que os grupos sociais que tendencialmente são alvo de ações de controlo e regulação pelos agentes de policiamento estão menos dispostos a obedecer seus aos requerimentos e a cooperar com os mesmos. Vejam-se os resultados do estudo de Reisig e Lloyd (2009), que demonstraram que os jovens de comunidades locais mais pobres estavam menos dispostos a ajudar a polícia a combater o crime.

Sunshine e Tyler (2003), por sua vez, verificaram que os indivíduos do sexo feminino eram mais propensos a obedecerem à lei do que os indivíduos do sexo masculino. Tal como em outros estudos (e.g., Sampson & Bartusch 1998; Stuntz, 1998), Tyler e Huo (2002) constataram que os membros de grupos minoritários estavam menos dispostos a aceitar as decisões das autoridades legais e menos satisfeitos com essas autoridades. No entanto, os investigadores verificaram que os efeitos da etnicidade desapareciam quando a justiça procedimental era incluída na análise, o que sugeriu que os membros dos grupos minoritários eram menos propensos a aceitar as decisões das autoridades legais porque sentiam que eram sujeitos a procedimentos injustos. Com efeito, os investigadores observaram ainda que os indivíduos afro-americanos tendiam a julgar mais negativamente a justiça procedimental da polícia do que outros grupos minoritários. Os resultados do estudo de Sunshine e Tyler (2003) vão ao encontro deste argumento, pois revelaram que, independentemente da etnicidade, as pessoas estavam dispostas a cooperar com a polícia quando a percebiam como legítima. Assim, os autores sugerem que as diferenças encontradas entre diferentes grupos sociais têm a mesma base ou o mesmo modelo psicológico: o policiamento baseado na (in)justiça procedimental (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002).

A legitimidade percebida da lei é também identificada como um elemento importante para a conformidade às autoridades legais. Por exemplo, os resultados do estudo Tyler e Huo (2002) evidenciaram que a disposição de aceitar as decisões de um agente da polícia se relacionava, não só com a legitimidade percebida da polícia, mas, também, com a legitimidade percebida da lei.

A justiça distributiva também tem sido identificada em vários estudos como um fator relevante para a conformidade e o apoio às entidades de policiamento. Estes estudos sugerem que quando as entidades de policiamento efetuam uma distribuição igualitária dos serviços e recursos entre as pessoas e comunidades o público será mais propenso a obedecer e a apoiar essas entidades (Murphy & Cherney, 2012; Sunshine & Tyler, 2003). Por exemplo, Reisig, Bratton e Gertz (2007), no estudo que conduziram nos EUA, observaram que a justiça distributiva era um preditor positivo da cooperação com a polícia. No mesmo sentido, Sunshine e Tyler (2003) verificaram que a justiça distributiva era um preditor da disposição de empoderar a polícia. No entanto, investigadores como Reisig e Lloyd (2009) não encontraram efeitos significativos da justiça distributiva na disposição de cooperar com a polícia. Importa ainda referir que a forma como usualmente

se operacionaliza a justiça distributiva (e.g., se a polícia trata ricos e pobres da mesma maneira ou se trata de forma diferente, se a polícia trata minorias e a maioria da mesma maneira ou se trata de forma diferente) tens suscitado críticas pela sua sobreposição com a subdimensão "neutralidade" da teoria da justiça procedimental. De facto, tratar todos os tipos de pessoas da mesma maneira pode também ser considerado um tratamento neutro ou imparcial (Van Damme, Pauwels, & Svensson, 2015).

Comparativamente à polícia e a outras agências do sistema de justiça criminal, são muito escassos os estudos que exploram a conformidade dos cidadãos aos agentes de segurança privada e, no melhor do nosso conhecimento, até à data nenhum analisou especificamente a conformidade e o apoio dos jovens a esses agentes. De facto, os estudos que analisam a conformidade e o apoio do público aos agentes de segurança privada são muito parcos e os existentes não se focam especificamente nos jovens.

Shearing, Stenning e Addario (1985) foram os primeiros a analisar as reações dos cidadãos a pedidos efetuados pelos agentes de segurança privada. Estes autores realizaram um estudo no Canadá, utilizando uma metodologia mista (questionários e entrevistas), e os resultados sugeriram que a disposição dos indivíduos de acatar os pedidos dos agentes de segurança privada era influenciada pela avaliação do espaço como sendo público ou privado. A posição de desaprovação do pedido tendeu a se basear na definição do local como sendo público, em que que as pessoas consideravam ter o direito de lá estar e se de reunir, sem interferência destes agentes. A posição de aprovação tendeu a se basear na definição do local como sendo privado, justificando as interferências destes agentes com os direitos dos proprietários de proteger o seu espaço.

No entanto, os resultados do estudo de Mopas e Stenning (2001), em que se procedeu à aplicação de questionários a 200 indivíduos no Canadá, não encontraram essa conexão entre as perceções dos locais como públicos ou privados e a disposição de (des)obedecer aos requerimentos dos agentes de segurança privada. Os investigadores utilizaram dois cenários hipotéticos que descreveram pedidos destes agentes para (a) revistar devido a uma elevada taxa de furtos e (b) abandonar o local por motivo de vadiagem (*loitering*), isto é, estar no local de um modo ocioso - em dois locais diferentes, um centro comercial (propriedade privada) e um rinque de patinagem (propriedade pública). Os participantes foram questionados sobre se obedeceriam ou não obedeceriam aos pedidos e foi-lhes também solicitado que classificassem o nível de importância de

motivos instrumentais e de motivos normativos na determinação da sua decisão. Os resultados revelaram que a maioria dos indivíduos não estaria disposta a obedecer, ou que não tinha a certeza do que faria, em ambos os pedidos, independentemente do contexto (público ou privado). No entanto, os achados sugeriam que a natureza do pedido efetuado foi relevante. Interessantemente, uma proporção substancialmente menor de inquiridos indicou que estaria disposta a obedecer no cenário de vadiagem (*loitering*) comparativamente ao cenário da revista, sugerindo, assim, que o pedido do primeiro cenário foi percebido como mais legítimo pelos respondentes. Os resultados sugeriram ainda que as considerações normativas tendem a ser mais importantes do que as considerações instrumentais em determinar a conformidade aos agentes de segurança privada. Estes achados são consistentes com a tese de Tyler (1990) e com os resultados de vários estudos empíricos anteriormente apresentados relativos a diferentes autoridades, legais e não legais, que sugerem que as considerações normativas tendem a ser mais importantes do que as considerações instrumentais em influenciar a vontade do público de obedecer as entidades de policiamento e de as apoiar.

Finda a revisão da literatura sobre o objeto de estudo, seguidamente versar-se-á sobre o estudo empírico realizado no âmbito da presente tese de doutoramento.

CAPÍTULO II:
ESTUDO EMPÍRICO

1. Sumário

Este capítulo apresenta o estudo empírico realizado no âmbito da presente tese de doutoramento. A investigação desenvolvida visou estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada nas duas grandes áreas urbanas de Portugal – Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto. Os objetivos gerais do estudo foram analisar e compreender: (i) os contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada; (ii) a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada; (iii) a conformidade e o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada; (iv) as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada de um modo mais detalhado e aprofundado. Foram quatro os subestudos realizados para granjear estes objetivos – três de natureza quantitativa e um de índole qualitativa.

O capítulo organiza-se em duas partes principais. Na primeira, apresentam-se os subestudos quantitativos e, na segunda, apresenta-se o subestudo qualitativo. Em cada uma, explanar-se-á as suas especificidades metodológicas e apresentar-se-á os resultados de cada um dos subestudos. Uma discussão integrada dos resultados dos quatro subestudos é efetuada no capítulo seguinte.

2. Enquadramento metodológico

A presente investigação utiliza uma metodologia mista[32] para estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada, combinando o método quantitativo, através do uso de um questionário, e o método qualitativo, com recurso a *focus group*. Do questionário derivam os três subestudos quantitativos e do *focus group* resulta o subestudo qualitativo. Tendo como referência a tipologia de investigações multimetodológicas concebida por Maruna (2010), este estudo adota um desenho de investigação quantitativo-qualitativo sequencial, em que

[32] Os desenhos de investigação multimétodo combinam elementos do método quantitativo e elementos do método qualitativo numa única investigação (Johnson & Onwuegbuzie, 2004).

Na presente tese utilizam-se indistintamente os termos "metodologia mista", "método misto", "multimetodologia", "multimétodo", "ecletismo metodológico" e "metodologia híbrida".

se procedeu, numa primeira fase, a uma recolha e análise de dados quantitativa e, numa segunda fase, a uma recolha e análise de dados qualitativa.

A utilização de metodologia mista na investigação envolveu o reconhecimento de que todos os métodos têm as seus forças e as suas fraquezas (Johnson & Turner, 2003). Desse modo, um dos principais motivos para utilizarmos a multimetodologia foi a potencial complementaridade entre a investigação quantitativa e a investigação qualitativa, uma vez que os pontos fortes de uma colmatam, em grande medida, as fraquezas ou limitações da outra (Maruna, 2010).

Efetivamente, são várias as vantagens do ecletismo metodológico face à monometodologia. Os resultados do primeiro método podem ajudar a informar o segundo método, designadamente a sua finalidade e o seu desenho (Hewson, 2006; Johnson & Onwuegbuzie, 2004). O potencial para obter uma compreensão mais rica e completa do fenómeno em investigação é incrementado através da combinação das perspetivas quantitativa e qualitativa (Hewson, 2006; Johnson & Onwuegbuzie, 2004). Para além disso, quando os achados dos diferentes métodos convergem e corroboram-se isso fortalece a validade dos construtos e dos resultados da investigação, assim como provê evidência mais forte para as conclusões (Greene et al., 1989; Hewson, 2006; Johnson & Onwuegbuzie, 2004).

Pese embora as mais-valias anteriormente aduzidas, a metodologia híbrida não constitui a panaceia metodológica, apresentando também desvantagens. É uma abordagem que requer um maior dispêndio de tempo e recursos. É também mais complexa e mais desafiante do que a investigação monometodológica, exigindo o domínio do uso de métodos quantitativos e qualitativos e da sua combinação (Hewson, 2006; Johnson & Onwuegbuzie, 2004). Pode produzir resultados quantitativos e qualitativos difíceis de gerir e integrar (Greene et al., 1989; Maruna, 2010). A apresentação desses resultados, por sua vez, requer uma extensa redação (Maruna, 2010).

Optou-se por realizar primeiramente os subestudos quantitativos, aplicando-se o questionário. Esta decisão sustentou-se no facto de já existir investigação empírica robusta de natureza quantitativa sobre agentes/agências de controlo social formal, especialmente sobre a polícia, com referenciais teóricos análogos aos da presente tese. Com efeito, o recurso aos instrumentos utilizados nesses estudos permitia-nos a adaptação das medidas à segurança privada e, desse modo, a construção do questionário. Partiu-se

de um instrumento com perguntas fechadas e categorias de resposta predeterminadas, no sentido de medir sistematicamente fatores identificados na literatura científica como relevantes na predição: (i) de diferentes tipos de contactos com os agentes de policiamento; (ii) da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer em relação às autoridades de controlo social; (iii) da conformidade aos agentes de controlo social e do apoio a estes agentes (cooperação com estes agentes e vontade de lhes atribuir mais poderes).

Numa segunda fase, realizou-se o subestudo qualitativo, conduzindo-se *focus groups*[33]. Foram primordialmente dois os propósitos[34] para realizarmos este subestudo qualitativo: triangulação e complementaridade. Por um lado, para verificarmos se os resultados dos *focus groups* e os resultados dos questionários convergiam e corroboravam-se, através de uma triangulação metodológica para, desse modo, alcançarmos resultados de investigação com uma validade mais robusta e termos uma base mais sólida para as conclusões finais. Por outro lado, para complementarmos os subestudos quantitativos, no sentido de obter um conhecimento mais rico e aprofundado das perceções, atitudes e julgamentos dos jovens em relação aos agentes de segurança privada. Para além de permitir explorar com mais detalhe e profundidade dimensões relevantes do questionário, esta abordagem qualitativa possibilitava também descobrir e explorar outros aspetos não antecipados no questionário. Com efeito, tal afigurava-se particularmente relevante devido à escassez de estudos empíricos sobre a segurança privada. Efetivamente, a investigação qualitativa permite captar os pontos de vista dos

[33] Os *focus groups* são uma técnica de investigação em que os dados são recolhidos através da reunião de vários participantes para discutirem o tópico de investigação como um grupo (Ritchie, 2003, p. 37). Os dados são gerados pela interação e discussão entre os participantes do grupo, em vez de apenas pela interação entre investigador e participante (Finch & Lewis, 2003). Neste âmbito, o investigador assume mais um papel de facilitador e moderador da discussão do grupo sobre o tópico em questão (Finch & Lewis, 2003; Bagnoli & Clark, 2010). Este método permite extrair um vasto leque de ideias, perspetivas, entendimentos e experiências através do diálogo e do debate entre os participantes, tornando possível o surgimento de vários aspetos não antecipados pelo investigador (Morgan & Hoffman, 2018; Wilkinson, 1998).

[34] São identificados cinco propósitos fundamentais para a utilização da metodologia mista: (i) Triangulação – procurar convergência, corroboração ou correspondência de resultados de diferentes métodos; (ii) Complementaridade – obter elaboração, aprimoramento, ilustração e clarificação dos resultados de um método com os resultados de outro método; (iii) Desenvolvimento – usar os resultados de um método para auxiliar o desenvolvimento ou informar o outro método (e.g., decisões de amostragem, implementação ou medição); (iv) Iniciação – descobrir paradoxos, contradições ou novas perspetivas para reformular questões de investigação ou resultados; (v) Expansão – estender o alcance e a amplitude da investigação através do uso de métodos diferentes para diferentes componentes da investigação (Greene, Caracelli, & Graham, 1989, pp. 258-260). Porém, como salientam Greene e colaboradores (1989), as investigações de método misto são frequentemente orientadas por mais do que um intento.

indivíduos, os seus sentidos e os seus significados, não se cingindo a um conjunto de variáveis e categorias predeterminadas pelo investigador (Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Maruna, 2010). Através deste método procurou-se também reorientar a investigação para vida social dos jovens, explorando-se várias dimensões com base nas suas experiências quotidianas com agentes de segurança privada em diferentes contextos.

Optou-se pelo *focus group* por vários motivos que, seguidamente, se descrevem. O *focus group* permitia cumprir apropriadamente o desiderato da complementaridade, pois é um método particularmente adequado para adicionar riqueza e profundidade a uma investigação (Finch & Lewis, 2003; Wilkinson, 1998). Uma vez que, não raras vezes, os jovens contactam com os agentes de segurança privada em grupo, era também pertinente uma discussão em grupo sobre o tema para obter perspetivas e sentidos coletivos sobre o fenómeno, bem como para revelar os processos coletivos através dos quais os mesmos se desenvolvem e são "negociados". Efetivamente, esta é uma abordagem mais naturalista, em que os participantes influenciam e são influenciados pelos outros, tal como acontece na vida real (Bloor et al., 2001; Wilkinson, 1998). É um método que atenua o poder e o controlo do investigador (Braun & Clarke, 2013; Wilkinson, 1998), permitindo que os participantes assumam maior controlo do processo de investigação, discutindo aspetos que são da sua preocupação e interesse, com base nas suas experiências e numa linguagem e enquadramento que fazem sentido para eles (Finch & Lewis, 2003; Bagnoli & Clark, 2010). Para além disso, permite criar um ambiente de maior descontração e à vontade se estiverem presentes indivíduos conhecidos (Bloor et al., 2001), o que abriria espaço para uma expressão mais livre de perspetivas e experiências por parte dos jovens. Por fim, é uma abordagem eficiente em termos de custos e tempo (Davies, 2008), possibilitando aceder a várias perspetivas num mesmo espaço e tempo, o que a tornava também apropriada visto a presente investigação se desenvolver em duas áreas geográficas substancialmente distantes (áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto).

No que concerne à amostra da presente investigação, esta é constituída por jovens que estavam a frequentar escolas secundárias públicas nos anos letivos 2017/2018 e 2018/2019 nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto. Selecionaram-se os dois grandes centros urbanos de Portugal em virtude da maior prevalência de agentes de segurança privada nessas áreas. A opção pelos jovens, por sua vez, assentou na relevância que este grupo social adquiria para o objeto de estudo, pois estes agentes estão particularmente presentes em locais frequentados pelos jovens (e.g., centros comerciais,

bares, discotecas), assumindo funções de controlo social nestes importantes espaços de socialização juvenil. Paralelamente, existe evidência empírica de que os jovens são um grupo propenso para ser alvo de controlo e de ações reguladoras por partes destes agentes (e.g., Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Assim, em essência, o intuito para eleição destas áreas geográficas e deste grupo social foi procurar aceder a uma população com um maior e mais direto conhecimento dos agentes de segurança privada. A opção pelas escolas, por seu turno, residiu no facto de nos permitirem um acesso privilegiado aos jovens.

A amostra dos subestudos quantitativos, em que foi aplicado um questionário, é composta por 631 jovens de 11 escolas das duas áreas metropolitanas. A amostra do subestudo qualitativo é constituída por seis *focus groups*, realizados em seis escolas das duas áreas metropolitanas, e constitui uma subamostra do estudo quantitativo, tendo integrado os *focus groups* jovens que anteriormente haviam preenchido o questionário.

A Figura 1 apresenta um diagrama do estudo empírico realizado no âmbito da presente tese de doutoramento.

Posto isto, a presente tese irá agora verter mais concretamente sobre os subestudos realizados, apresentando-se primeiramente os subestudos quantitativos. A apresentação dos mesmos desdobra-se em duas etapas essenciais. Numa primeira etapa, será descrita a metodologia adotada e, numa segunda etapa, serão apresentados os resultados.

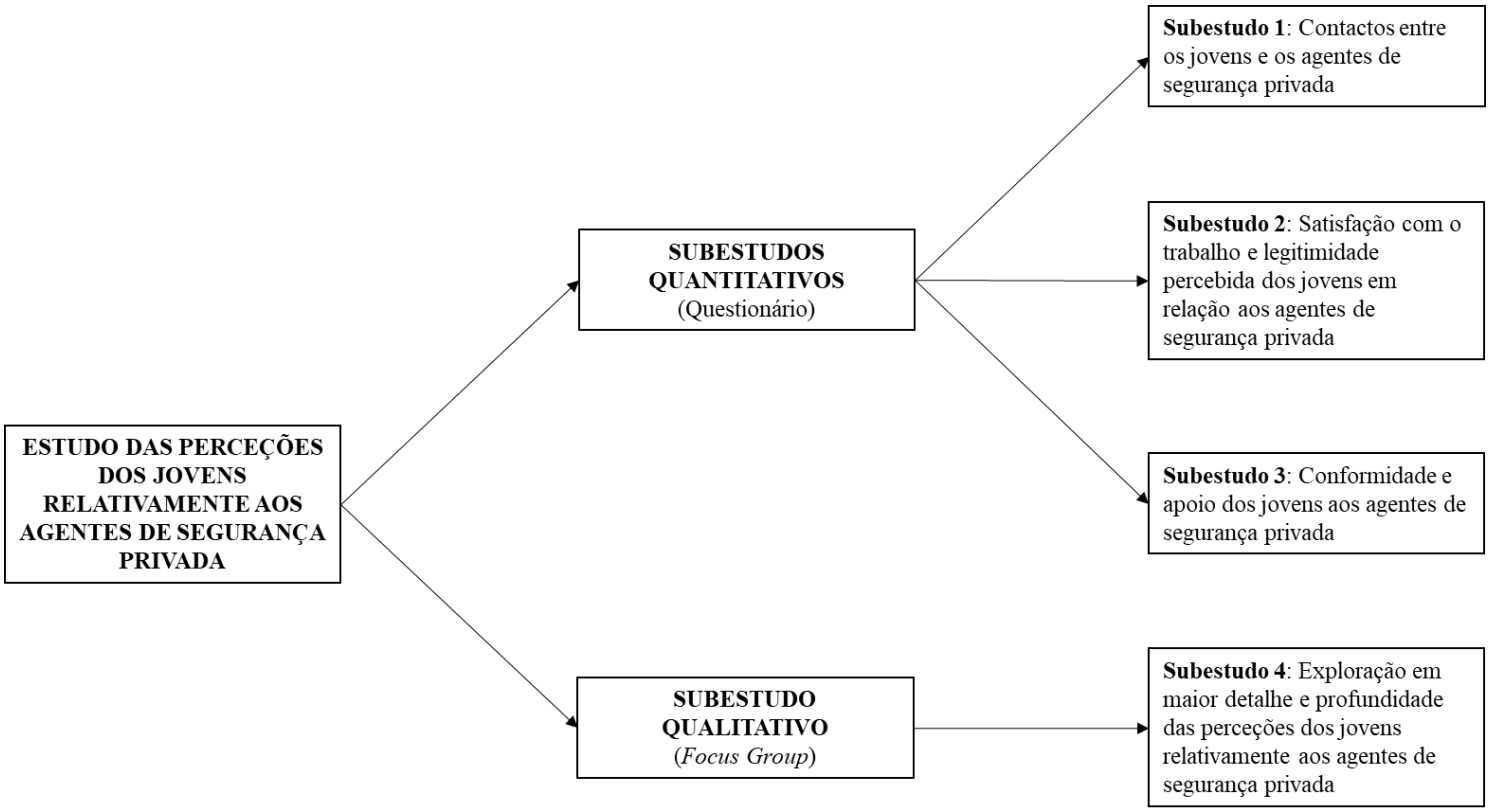

Figura 3: Diagrama do estudo empírico realizado

SUBESTUDOS QUANTITATIVOS: METODOLOGIA

1. Sumário

Como referido anteriormente, iremos primeiramente debruçar-nos sobre a metodologia adotada nos subestudos quantitativos. A descrição da metodologia subdivide-se em dois momentos essenciais. Num primeiro momento, descrevem-se os objetivos e as hipóteses colocadas em cada um desses subestudos. Um segundo momento é dedicado à explanação da metodologia desses subestudos, designadamente os procedimentos para a constituição da amostra e a sua caraterização sociodemográfica, o instrumento de recolha de dados e os respetivos procedimentos, as variáveis dependentes e independentes consideradas de acordo com os objetivos específicos de cada subestudo e os procedimentos relativos à análise estatística. Importa realçar que a metodologia é comum aos três subestudos quantitativos.

2. Objetivos e hipóteses

Subestudo 1

Do primeiro objetivo geral – "analisar e compreender os contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada" – decorreram os seguintes **objetivos específicos**:

a) Examinar a prevalência e a incidência dos contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada, bem como a satisfação dos jovens com os mesmos;

b) Analisar a prevalência dos *contactos compulsivos* e dos *contactos de auxílio* entre os jovens e os agentes de segurança privada e comparar a satisfação dos jovens com estes dois tipos de contactos;

c) Compreender a importância das características sociodemográficas, da insegurança objetiva, dos estilos de vida e da frequência da visualização de agentes de segurança privada na predição dos *contactos compulsivos* entre os jovens e os agentes de segurança privada;

d) Testar as teses da seleção diferencial e do envolvimento diferencial na explicação dos *contactos compulsivos* dos jovens com os agentes de segurança privada;

e) Perceber o papel das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida e da frequência da visualização de agentes de segurança privada na predição dos *contactos de auxílio* entre os jovens e os agentes de segurança privada;

f) Construir modelos compreensivos e explicativos dos *contactos compulsivos* e dos *contactos de auxílio* entre os jovens e os agentes de segurança privada.

Com base na revisão bibliográfica efetuada e nos objetivos propostos, formulam-se as seguintes **hipóteses**:

a) Os jovens reportam níveis mais baixos de satisfação com os *contactos compulsivos* do que com os *contactos de auxílio* com os agentes de segurança privada;

b) Os jovens mais velhos, do sexo masculino, residentes em áreas mais urbanizadas, imigrantes, de estatuto socioeconómico mais baixo, vitimados, com um estilo de vida mais antissocial e de diversão noturna, e que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente, são mais propensos a serem alvo ações de controlo (*contactos compulsivos*) por parte dos agentes de segurança privada;

c) Existe uma maior probabilidade de os jovens mais novos, do sexo feminino, residentes em áreas mais urbanizadas, autóctones, de estatuto socioeconómico mais elevado, com níveis mais elevados de insegurança objetiva e subjetiva, com um estilo de vida mais antissocial e diversão noturna, e que visualizam com mais frequência agentes de segurança privada, estabelecerem *contactos de auxílio* com esses agentes.

Subestudo 2

Com base no segundo objetivo geral – "analisar e compreender a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada" – procurou-se **especificamente**:

a) Explorar a importância das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida, das experiências de contacto com os agentes de segurança privada e das perceções de diferentes dimensões destes agentes e do seu trabalho, na predição da *satisfação com o trabalho*, da *confiança* e da *obrigação sentida de obedecer* dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada;

b) Testar a teoria da justiça procedimental em relação aos agentes de segurança privada, analisando-se a importância relativa das avaliações da justeza dos procedimentos e a importância relativa de julgamentos instrumentais (risco

percebido de deteção e eficácia) na predição da *satisfação com o trabalho*, da *confiança* e da *obrigação sentida de obedecer* dos jovens em relação aos agentes de segurança privada;

c) Desenvolver modelos compreensivos e explicativos da *satisfação com o trabalho*, da *confiança* e da *obrigação sentida de obedecer* dos jovens em relação aos agentes de segurança privada.

Tendo em conta a literatura científica revista e os objetivos delineados, colocam-se as seguintes **hipóteses**:

a) Os jovens mais velhos, do sexo masculino, imigrantes, residentes em áreas mais urbanizadas e de estatuto socioeconómico mais baixo, estão menos *satisfeitos com o trabalho*, *confiam* menos e sentem menor *obrigação de obedecer* aos agentes de segurança privada;

b) Os indivíduos não vitimados, com níveis mais elevados de insegurança subjetiva, com maior confiança social, menor cinismo legal, com um estilo de vida mais normativo e menos envolvido em diversão noturna, reportam uma maior *satisfação com o trabalho*, *confiança* e *obrigação sentida de obedecer* relativamente aos agentes de segurança privada;

c) Os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada predizem negativamente, e os contactos de auxílio predizem positivamente, a *satisfação com o trabalho*, a *confiança* e a *obrigação sentida de obedecer* dos jovens a estes agentes;

d) A satisfação com os contactos compulsivos e a satisfação com os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada, predizem positivamente a *satisfação com o trabalho*, a *confiança* e a *obrigação sentida de obedecer* dos indivíduos a estes agentes;

e) Perceções positivas relativamente ao papel dos agentes de segurança privada na segurança pública, ao seu trabalho, à legalidade da sua atuação, à sua responsabilização, à sua performance no controlo ao comportamento antissocial e delinquente, à sua justiça procedimental, e ao seu alinhamento moral com os jovens, predizem positivamente a *satisfação com o trabalho*, a *confiança* e a *obrigação sentida de obedecer* dos jovens relativamente a estes agentes;

f) Os julgamentos dos jovens acerca da justiça procedimental dos agentes de segurança privada são melhores preditores da *satisfação com o trabalho*, da *confiança* e da *obrigação sentida de obedecer* do que os julgamentos instrumentais sobre o risco percebido de deteção e a eficácia destes agentes.

Subestudo 3

Partindo do terceiro objetivo geral - "analisar e compreender a conformidade e o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada" – os **objetivos específicos** do subestudo foram:

a) Analisar, com base em cenários hipotéticos, a *conformidade* dos jovens a diferentes tipos de pedidos efetuados por agentes de segurança privada, bem como a sua motivação para obedecer;

b) Averiguar o papel das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida e das perceções de diferentes dimensões dos agentes de segurança privada e do seu trabalho, em moldar a *conformidade* e o apoio (*cooperação* e *empoderamento*) dos jovens a estes agentes;

c) À luz da teoria da justiça procedimental, examinar a importância relativa de julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) e a importância relativa de julgamentos normativos (confiança e obrigação sentida de obedecer), na predição da *conformidade* e do apoio (*cooperação* e *empoderamento*) dos jovens aos agentes de segurança privada;

d) Criar modelos compreensivos e explicativos da *conformidade* e do apoio (*cooperação* e *empoderamento*) dos jovens aos agentes de segurança privada.

Tomando em consideração a bibliografia científica revista e os objetivos propostos, formulam-se as seguintes **hipóteses**:

a) Os jovens obedecem mais e a sua conformidade é mais normativa quando os pedidos dos agentes de segurança privada têm por base motivos que refletem posições morais mais partilhadas;

b) Os jovens mais velhos, do sexo masculino, residentes em áreas mais urbanizadas, imigrantes e de estatuto socioeconómico mais baixo, estão menos dispostos a *obedecer* e a apoiar (*cooperar* e *empoderar*) os agentes de segurança privada;

c) Os indivíduos não vitimados, com níveis mais elevados de insegurança subjetiva, com maior confiança social, menor cinismo legal, com um estilo de vida mais normativo e menos envolvido em diversão noturna, expressam uma maior vontade de *obedecer* e apoiar (*cooperar* e *empoderar*) os agentes de segurança privada;

d) Perceções positivas relativamente ao papel dos agentes de segurança privada na segurança pública, à sua performance no controlo ao comportamento antissocial e delinquente, bem como níveis mais elevados de satisfação com o trabalho, de confiança e de obrigação sentida de obedecer, predizem positivamente a *conformidade* e o apoio (*cooperação* e *empoderamento*) a estes agentes;

e) A satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada e a legitimidade percebida destes agentes (confiança e obrigação sentida de obedecer), são preditores mais fortes da *conformidade* e do apoio (*cooperação* e *empoderamento*), do que os julgamentos instrumentais em relação a estes agentes (risco percebido de deteção e eficácia).

3. Metodologia

A metodologia adotada nestes três subestudos segue uma abordagem quantitativa, consistindo num estudo transversal e correlacional, concretizada com a aplicação de questionários a jovens das duas grandes áreas urbanas de Portugal.

3.1. Constituição da amostra e processo de recolha de dados

Amostraram-se 11 escolas no total, seis escolas da Área Metropolitana de Lisboa e cinco escolas da Área Metropolitana do Porto. Numa primeira fase amostraram-se cinco escolas em cada uma das áreas metropolitanas. Contudo, devido a uma baixa taxa de resposta numa das escolas da Área Metropolitana de Lisboa, amostrou-se, posteriormente, mais uma escola nesta Área por forma a obter-se um tamanho amostral equivalente entre as duas áreas metropolitanas.

Para aceder ao universo de escolas recorreu-se ao *site* da Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares[35], efetuando-se a pesquisa pelos critérios pretendidos, ou

[35] http://www.dgeste.mec.pt/index.php/escolas/pesquisa-de-escolas-2/

seja, escolas pertencentes aos concelhos das duas áreas metropolitanas e que ministrassem o ensino secundário. Seguidamente procedeu-se a uma seleção aleatória de um conjunto de escolas do concelho de Lisboa e do concelho do Porto, assim como a uma seleção aleatória de um conjunto de escolas dos restantes concelhos da Área Metropolitana de Lisboa e dos restantes concelhos da Área Metropolitana do Porto, no sentido de se obter uma maior heterogeneidade amostral. Depois de selecionadas as escolas, enviaram-se, via correio postal e *e-mail*, os pedidos de autorização[36] formais para a realização do estudo às respetivas direções. No total, 11 escolas deferiram os pedidos para realização do estudo: (i) duas escolas do concelho de Lisboa e duas escolas do concelho do Porto; (ii) quatro escolas dos restantes concelhos da Área Metropolitana de Lisboa e três escolas dos restantes concelhos da Área Metropolitana do Porto.

Solicitou-se então às direções das escolas que autorizaram o estudo para selecionarem, no mínimo, uma turma de cada ano do ensino secundário (10.º, 11.º e 12.º anos), assim como para designarem os professores responsáveis por acompanhar cada um dos processos para a realização do estudo. Findo este procedimento, entregaram-se os documentos de consentimento informado[37] aos professores que, por sua vez, os entregaram aos jovens. Foram elaborados dois modelos de consentimento informado para participação no estudo, um para os encarregados de educação dos jovens menores de idade e outro para os jovens que já tinham atingido a maioridade. No sentido de agilizar o processo de investigação, em ambos os casos o documento incorporou o consentimento para o preenchimento do questionário e para participação no *focus group*. No caso dos jovens menores de idade, estes levaram os documentos para casa no sentido de os entregarem aos seus encarregados de educação e, posteriormente, devolverem-nos aos professores. Posteriormente foi pedido também consentimento verbal para a participação

[36] Nos pedidos de autorização facultou-se informação concernente ao âmbito e aos objetivos essenciais da investigação, às atividades a serem realizadas e às dimensões incluídas nos instrumentos a serem aplicados para a recolha de dados, de forma que as direções escolares pudessem autorizar de forma informada a realização do estudo. Posteriormente foram realizadas várias reuniões presenciais e chamadas telefónicas para fornecer esclarecimentos adicionais e para acompanhar o processo.

[37] O consentimento informado, elemento ético fundamental no processo de investigação, é uma forma de os indivíduos consentirem a sua participação (ou a de outros, como no caso dos encarregados de educação para a participação de menores) numa investigação de uma forma cabalmente informada. Assim, à luz do que é preconizado na literatura científica, no consentimento informado para a participação neste estudo foram fornecidas informações relativas ao tópico, aos objetivos e às dimensões do estudo, às atividades compreendidas na participação e à forma como os dados seriam recolhidos, analisados e utilizados. Para além disso, enfatizou-se a voluntariedade da participação, bem como o anonimato e a confidencialidade dos participantes e das suas respostas (Davies, 2006; Lewis, 2003; Noaks & Wincup, 2004).

a estes jovens menores de idade. Quanto aos jovens com idade igual ou superior a 18 anos, o consentimento informado foi provido pelos próprios. Posto isto, calendarizaram-se com as escolas as datas para a aplicação dos questionários de acordo com critérios de disponibilidade e conveniência.

A aplicação dos questionários decorreu entre março e maio de 2018. Aplicaram-se, no total, 631 questionários: 293 na Área Metropolitana de Lisboa e 338 na Área Metropolitana do Porto. A taxa de resposta foi de 63%. Os questionários foram administrados sob a forma de autopreenchimento, na sala de aula, tendo demorado o seu preenchimento cerca de 30 minutos. Antes da aplicação do instrumento foi ressaltada a voluntariedade da participação e a possibilidade de desistência a qualquer momento. Por forma a garantir o anonimato e a confidencialidade, optou-se pela forma de autopreenchimento, não foram solicitados dados que permitissem a identificação dos jovens e das respetivas escolas e os respondentes selaram os questionários em envelopes depois de terem terminado o seu preenchimento.

3.2. Caracterização da amostra

A Tabela 1 apresenta as caraterísticas sociodemográficas dos participantes. A amostra é composta por 631 jovens que estavam a frequentar o ensino secundário público, no ano letivo 2017/2018, nas duas grandes áreas urbanas de Portugal. Cerca de 54% dos participantes são da Área Metropolitana do Porto e sensivelmente 46% da Área Metropolitana de Lisboa. A idade dos respondentes varia entre os 15 e os 21 anos, com uma média de 16.80 anos e um desvio-padrão de 1.23. Relativamente à composição da amostra por sexo, 60.4% dos inquiridos são do sexo feminino e 39.6% são do sexo masculino. No que concerne ao estatuto migratório, 75.3% dos sujeitos que compõem a amostra são autóctones e 24.7% são imigrantes de primeira ou de segunda geração. Quanto ao local de residência, predominam na amostra indivíduos residentes numa grande cidade ou arredores de uma grande cidade (76.7%) comparativamente a indivíduos que vivem numa vila, pequena cidade, aldeia ou casa no campo (23.3%). No que diz respeito ao rendimento familiar, 86.8% dos respondentes consideram que este dá para viver ou que permite viver confortavelmente, enquanto 13.2% percecionam que é muito difícil ou que é difícil viver com o seu rendimento familiar.

Tabela 1. Caraterização sociodemográfica da amostra

Variáveis	Descrição	N	%	M	Med.	DP
Área metropolitana	Porto	338	53.6			
	Lisboa	293	46.4			
Idade	Min.: 15 - Máx.: 21	629	99.7	16.80	17	1.23
Sexo	Feminino	380	60.4			
	Masculino	249	39.6			
Estatuto migratório	Autóctone	445	75.3			
	Imigrante de primeira geração	24	4.1			
	Imigrante de segunda geração	122	20.6			
Local de residência	Grande cidade	204	32.6			
	Arredores de uma grande cidade	276	44.1			
	Vila ou pequena cidade	110	17.6			
	Aldeia ou casa no campo	36	5.8			
Rendimento familiar	Muito difícil viver	10	1.6			
	Difícil viver	73	11.6			
	Dá para viver	269	42.7			
	Permite viver confortavelmente	278	44.1			

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo.

3.3. Recolha de dados: instrumento e operacionalização das variáveis

A construção do questionário compreendeu a seleção e a adaptação ao estudo da segurança privada, no contexto português, de um conjunto de variáveis concordantes com os objetivos propostos. Esta atividade consubstanciou-se particularmente desafiante e exigente por dois motivos principais. Em primeiro lugar, devido à escassez de instrumentos na língua portuguesa para medir as variáveis em questão, o que requereu um trabalho de tradução e adaptação à língua portuguesa e ao contexto português de instrumentos internacionais. Em segundo lugar, porque a quase totalidade dos instrumentos internacionais que incluíam as variáveis em estudo eram respeitantes a autoridades de uma natureza diferente, designadamente a autoridades como a polícia e os tribunais. Deste modo, foi necessário adaptar um número substancial de variáveis à segurança privada e às suas funções no contexto português[38]. Para tal, teve-se como base

[38] Um princípio orientador do processo de adaptação das variáveis, designadamente das variáveis *risco percebido de deteção* e *eficácia* dos agentes de segurança privada, foi o que se refere, em termos legais,

essencial instrumentos relativos à polícia em virtude de uma maior similaridade de funções entre esta e os agentes de segurança privada. Selecionaram-se medidas consolidadas pela comunidade científica internacional, tendo já sido utilizadas numa multiplicidade estudos científicos que tiveram por base os referenciais teóricos que subjazem à presente investigação.

Previamente à aplicação do questionário, procedeu-se à realização de um pré-teste. Para esse efeito, aplicou-se o questionário a uma amostra por conveniência de 10 jovens, cinco do sexo feminino e cinco do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 17 e os 20 anos, ou seja, idades análogas às dos jovens do ensino secundário. O pré-teste permitiu avaliar o tempo necessário para o preenchimento do questionário, bem como aferir se as perguntas e os itens eram bem compreendidos pelos jovens, possibilitando, assim, melhorar o processo de tradução e adaptação do instrumento. A construção do questionário foi efetuada através do *software* Cardiff TeleForm v10, em razão de este programa tornar posteriormente mais funcional o processo de exportação de dados para o *software* de análise de dados através do método de leitura ótica dos questionários.

O instrumento utilizado é constituído por um conjunto de variáveis que permite materializar os objetivos destes subestudos e testar as hipóteses formuladas. Seguidamente descrevem-se os diferentes grupos de variáveis incluídos no questionário e a forma como cada variável foi operacionalizada.

Grupo I – Sociodemográficas

Este grupo é constituído por cinco variáveis sociodemográficas: idade, sexo, estatuto migratório, local de residência e rendimento familiar. A *idade* é uma variável contínua e o *sexo* é uma variável dicotómica (0 = feminino, 1 = masculino). No que concerne ao *estatuto migratório*, os participantes foram inquiridos acerca do país onde eles e os seus pais nasceram, codificando-se depois esta variável como *dummy* (0 = autóctones, 1 = imigrantes de primeira e de segunda geração). Para a variável *local de residência*, solicitou-se aos respondentes para assinalarem, dentre quatro categorias de

serem os objetivos gerais da segurança privada em Portugal. Assim, de acordo a Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, que estabelece o regime jurídico do exercício da atividade de segurança privada em Portugal, a segurança privada, nas suas diferentes modalidades, visa a proteção de pessoas e bens, bem como a prevenção da prática de crimes (art. 1.º, n.º 3, al. a) e b).

resposta, aquela que melhor descrevia o sítio onde viviam. Posteriormente codificou-se a variável como *dummy*, dicotomizando-se as respostas em locais de menor urbanidade (0 = vila ou pequena cidade / aldeia ou casa no campo) e em locais de maior urbanidade (1 = grande cidade / arredores de grande cidade). No que diz respeito ao *rendimento familiar*, indagou-se os inquiridos sobre o grau de dificuldade que sentiam relativamente ao mesmo numa escala de 1 (é muito difícil viver com o rendimento atual) a 4 (o rendimento atual permite viver confortavelmente). A variável foi também posteriormente codificada como *dummy*, dicotomizando-se os itens em maior dificuldade (0 = muito difícil / difícil viver com o rendimento atual) e em menor dificuldade (1 = o rendimento atual dá para viver / permite viver confortavelmente). As questões relativas ao local de residência, ao estatuto migratório e ao rendimento familiar foram retiradas do *European Social Survey, Round 5*, (ESS-5) de 2010.

Grupo II – Insegurança

Neste grupo do questionário incluíram-se questões relativas à insegurança objetiva e à insegurança subjetiva. A variável de insegurança objetiva considerada foi a *prevalência atual da vitimação*, questionando os indivíduos se tinham sido vítimas, no último ano, de um conjunto de crimes. Incorporaram-se oito itens que abrangem a vitimação física (e.g., *"Alguém o magoou batendo-lhe, dando-lhe pontapés ou atirando-lhe pedras?"*) e a vitimação psicológica (e.g., *"Alguém fez troça de si, chamou-lhe nomes, ou espalhou boatos desagradáveis sobre si?"*). Esta medida foi baseada num instrumento desenvolvido pelo Observatório da Delinquência Juvenil da Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

No que respeita à insegurança subjetiva, integraram-se duas dimensões do sentimento de insegurança: medo do crime (dimensão emocional) e perceção do risco de vitimação (dimensão cognitiva). A variável *medo do crime* foi medida através de dois itens que questionavam a forma como os sujeitos se sentiam quando caminhavam sozinhos na sua zona de residência durante a noite e quando estavam sozinhos na sua casa durante a noite. A escala de resposta variava entre 1 (muito inseguro) e 4 (muito seguro). A *perceção do risco de vitimação*, por sua vez, foi mensurada através de quatro itens sobre a probabilidade que os indivíduos estimavam de serem vítimas, no próximo ano, de furto e roubo, de serem agredidos e de a sua casa ser assaltada. Os participantes responderam numa escala de 1 a 5, em que o 1 correspondia a nada provável e o 5 a muito

provável. As duas medidas de insegurança subjetiva utilizadas foram obtidas de um instrumento aplicado em estudos anteriores pelo Observatório Local de Segurança da Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto. Posteriormente calcularam-se índices globais para cada uma das variáveis.

Grupo III – Estilos de vida

No âmbito dos estilos de vida, foram contempladas medidas de capital social, cinismo legal, delinquência e atividades com pares. O capital social foi avaliado através da variável *confiança social*, mensurada com três perguntas: (i) *"De uma forma geral, acha que todo o cuidado é pouco quando se lida com as pessoas ou acha que se pode confiar na maioria das pessoas?"*, a escala de resposta variava entre 0 (todo o cuidado é pouco) e 10 (a maioria das pessoas é de confiança); (ii) *"Acha que a maior parte das pessoas tenta aproveitar-se de si sempre que pode, ou pensa que a maior parte das pessoas é honesta?"*, os participantes responderam numa escala entre 0 (a maior parte das pessoas tenta aproveitar-se de mim) e 10 (a maior parte das pessoas é honesta) e; (iii) *"Acha que, na maior parte das vezes, as pessoas estão preocupadas com elas próprias ou acha que as pessoas tentam ajudar os outros?"*, variando a resposta de 0 (as pessoas estão preocupadas com elas próprias) a 10 (as pessoas tentam ajudar os outros). Estas três perguntas foram retiradas do ESS-5 e, com base nas respostas obtidas nos três itens, foi calculado um índice geral de confiança social.

Para aferir se as normas legais eram consideradas vinculativas na vida dos jovens, integrou-se no questionário a medida *cinismo legal*. Esta variável foi mensurada através de três perguntas que procuraram perceber em que medida os participantes concordavam ou discordavam de um conjunto de afirmações relativas às leis existentes em Portugal (e.g., *"A lei representa os valores das pessoas que ocupam posições ou cargos de poder e não os valores de pessoas como eu")*. Esta medida foi retirada e adaptada do trabalho de Tyler e Huo (2002), tendo sido também depois criada uma escala geral da mesma.

A avaliação da delinquência foi efetuada através do parâmetro *variedade da delinquência* autorrevelada. Catorze itens, com diferentes comportamentos delinquentes, operacionalizaram a delinquência autorreportada, questionando-se os respondentes se já tinham praticado esses atos ao longo da sua vida. Os valores dos itens (0 = não, 1 = sim) foram somados para criar uma escala global de variedade da delinquência, com um espectro de 0 a 14, em que valores mais elevados indicam maior variedade da

delinquência. Os comportamentos contemplados incluem delinquência contra a propriedade (e.g., furto, roubo, dano) e contra a integridade física (e.g., agressão sem arma, agressão com arma, participação em lutas de grupo), assim como outra delinquência (e.g., tráfico de droga, condução de veículo motorizado sem carta de condução, porte de arma).

As atividades com pares foram estimadas através de duas variáveis, uma respeitante a atividades de vida noturna e outra referente a atividades contra a ordem pública, em que se indagou os jovens sobre atividades que usualmente praticavam quando saiam com os amigos. As *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* foram mensuradas através de dois itens (e.g., "*Vamos a discotecas, a bares ou festas rave"*), as *atividades com pares contra a ordem pública*, por seu turno, foram medidas através de três itens (e.g., *"Provocamos distúrbios")*. As respostas variaram de nunca (1) a sempre (4), tendo-se calculado índices gerais destes dois tipos de atividades com pares. Estes itens, assim como os itens respeitantes à delinquência autorrevelada, foram obtidos de um instrumento desenvolvido pelo Observatório da Delinquência Juvenil da Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

Grupo IV – Agentes de segurança privada

Este grupo de variáveis diz respeito aos agentes de segurança privada. As duas primeiras questões debruçaram-se sobre a exposição dos jovens a estes agentes e sobre os contactos estabelecidos entre eles e estes agentes. A exposição foi avaliada através da variável *frequência da visualização de agentes de segurança privada*, questionando os participantes acerca da frequência com que costumavam ver estes agentes, em que a escala de resposta era de 1 (nunca) a 5 (todos os dias). Esta medida foi retirada do instrumento utilizado pelo doutorando no âmbito da sua dissertação de Mestrado em Criminologia (Moreira, 2013).

Para aceder às experiências de contacto dos jovens com os agentes de segurança privada, incluíram-se variáveis relativas a dois tipos de contactos - de auxílio e compulsivos - perguntando aos inquiridos se tiveram esses contactos com os agentes de segurança privada nos últimos 12 meses. Os *contactos de auxílio* foram medidos com quatro itens (e.g., *"O agente de segurança privada prestou-me ajuda ou informação"*) e os *contactos compulsivos* com dois itens (e.g., *"O agente de segurança privada chamou-me à atenção devido ao meu comportamento"*). Caso os participantes respondessem

afirmativamente a qualquer uma das situações, solicitava-se que classificassem a sua satisfação com esse contacto, numa escala de 1 (fiquei muito insatisfeito) a 5 (fiquei muito satisfeito). Estas medidas foram retiradas e adaptadas do ESS-5, que avaliava os contactos com a polícia. As variáveis relativas aos dois tipos de contactos foram de seguida codificadas como *dummy*, dicotomizando-se os itens para os contactos de auxílio (0 = não ocorreram contactos de auxílio, 1 = ocorreram um ou mais contactos de auxílio) e para os contactos compulsivos (0 = não ocorreram contactos de compulsivos, 1 = ocorreram um ou mais contactos compulsivos). Para além disso, calcularam-se índices para a satisfação com os contactos de auxílio e para a satisfação com os contactos compulsivos.

Inseriram-se também no questionário dimensões atinentes ao papel dos agentes de segurança privada e ao seu trabalho enquanto profissão. Para explorar a forma como os jovens percebiam o papel destes agentes criaram-se duas variáveis: (i) *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade*; (ii) *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes*. Cada uma destas variáveis foi medida através de um item, pedindo-se aos indivíduos para reportarem o seu nível de concordância, numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), com as seguintes afirmações: (i) *"Os agentes de segurança privada têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral"*; (ii) *"Os agentes de segurança privada apenas defendem os interesses das empresas e entidades que os contratam e não os interesses da sociedade em geral"*. Estes itens foram desenvolvidos tendo como base os trabalhos de Nalla e Lim (2003) e de Nalla, Mesko, Sotlar e Johnson (2006).

No que toca à variável *trabalho* dos agentes de segurança privada, para aferir a perceção que os sujeitos tinham da profissão destes agentes utilizaram-se quatro itens (e.g., *"O trabalho dos agentes de segurança privada é perigoso"*), solicitando-se aos inquiridos para expressarem o seu grau de concordância com esse conjunto de afirmações. A escala de resposta foi de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), calculando-se, à posteriori, um índice global para esta variável. Os itens em questão foram extraídos dos trabalhos de Nalla e Heraux (2003) e de Van Steden e Nalla (2010).

A variável *legalidade da atuação* dos agentes de segurança privada foi avaliada através de quatro itens (e.g., *"Os agentes de segurança privada geralmente atuam de forma legal"*), tal como a variável *responsabilização* dos agentes de segurança privada, que foi medida com o mesmo número de itens (e.g., "*Os agentes de segurança privada*

são responsabilizados e sancionados quando abusam dos seus poderes ou cometem infrações"), em que se questiona em que medida os jovens concordam ou discordam (de 1 - discordo totalmente a 5 - concordo totalmente) dessas afirmações. Estes itens foram desenvolvidos tendo como base trabalhos prévios do doutorando (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015).

Relativamente a considerações instrumentais sobre os agentes de segurança privada, incluíram-se duas dimensões que visaram perceber como os jovens avaliavam a performance destes agentes na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente. A primeira dessas dimensões - *risco percebido de deteção* pelos agentes de segurança privada – foi mensurada com recurso a quatro itens, em que se questionou os participantes acerca da probabilidade que estimavam (de 1 – nada provável a 4 – muito provável) de serem detetados por estes agentes caso cometessem quatro tipos transgressões (e.g., *furtar ou roubar um objeto*) em locais onde eles estivessem a trabalhar. A segunda dimensão – *eficácia* dos agentes de segurança privada – foi avaliada indagando os sujeitos sobre o quão eficazes eram estes agentes em três situações (e.g., *"A proteger as pessoas de distúrbios e agressões físicas em bares ou discotecas"*), utilizando-se uma escala de resposta de 1 (nada eficazes) a 4 (muito eficazes). As questões e os itens das duas variáveis foram extraídos e adaptados do ESS-5 e de Sunshine e Tyler (2003).

Para cada uma das quatro variáveis anteriormente apresentadas (legalidade da atuação, responsabilização, risco percebido de deteção e eficácia dos agentes de segurança privada), foram também calculados posteriormente índices.

Para a avaliar os julgamentos dos jovens acerca da forma como os agentes de segurança privada exercem a sua atividade e autoridade, incorporaram-se medidas de justiça procedimental e alinhamento moral. Onze itens operacionalizaram a variável *justiça procedimental* dos agentes de segurança privada, pedindo-se aos respondentes para exprimirem o seu grau de concordância (de 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente) com as afirmações apresentadas. Os itens recobriram as quatro subdimensões essenciais do construto, designadamente: (i) voz (e.g., *"Permitem que as pessoas expressem os seus pontos de vista e expliquem a sua situação antes de tomarem decisões"*); (ii) imparcialidade (e.g., *"Tomam as decisões baseando-se em factos e não em preconceitos ou opiniões pessoais"*); (iii) dignidade e respeito (e.g., *"Tratam as*

pessoas de forma educada e com cortesia"); (iv) motivos confiáveis (e.g., *"Procuram ajudar de forma sincera as pessoas"*). Estes itens foram retirados e adaptados do ESS-5 e de Sunshine e Tyler (2003), sendo à posteriori criado um índice desta variável.

No tocante ao *alinhamento moral*, este foi mensurado com três itens em que se avaliou o nível de concordância dos participantes com as asserções expostas (e.g., *"Os agentes de segurança privada têm geralmente o mesmo sentido do "certo" e do "errado" que eu tenho"*), numa escala de resposta que também variava de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Adaptaram-se os itens do ESS-5 para medir esta variável, tendo-se também calculado posteriormente uma escala global da mesma.

A *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada foi medida através de uma questão ("*Tendo em consideração tudo o que é suposto os agentes de segurança privada fazer, diria que os agentes de segurança privada têm feito um:"*), cuja escala de resposta variava entre 1 (muito mau trabalho) a 5 (muito bom trabalho), extraída e adaptada do ESS-5.

Como referido no capítulo anterior, a legitimidade é um conceito complexo e multidimensional, existindo diferentes abordagens para o conceber e operacionalizar. Para avaliar a legitimidade dos agentes de segurança privada incluíram-se no questionário duas dimensões tipicamente usadas pela comunidade científica para medir a legitimidade de autoridades: confiança e obrigação sentida de obedecer. Embora em alguns estudos estas dimensões sejam agregadas numa única dimensão (legitimidade), na presente investigação as duas dimensões são analisadas separadamente com o intuito de um estudo mais detalhado da legitimidade destes agentes.

A *confiança* nos agentes de segurança privada foi mensurada através de um conjunto de quatro itens em que se questionava os inquiridos em que medida discordavam ou concordavam (de 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente) com as afirmações apresentadas (e.g., *"Sinto-me seguro quando vejo agentes de segurança privada por perto"*). Estes itens foram obtidos e adaptados dos trabalhos de Nalla e Heraux (2003), de Van Steden e Nalla (2010) e de Sunshine e Tyler (2003).

No que concerne à *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada, esta foi medida com recurso a dois itens em que se avaliava a concordância dos sujeitos, também numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), relativamente às asserções expostas (e.g., *"No geral, os agentes de segurança são uma*

autoridade legítima e as pessoas devem obedecer às suas decisões"). Estes itens foram retirados e adaptados do instrumento de Sunshine e Tyler (2003). Tanto para esta variável como para a variável anteriormente referida (confiança) calcularam-se à posteriori índices gerais.

Finalmente, para aceder à aceitação e ao apoio dos jovens em relação aos agentes de segurança privada integraram-se três variáveis – conformidade, cooperação e empoderamento – que são identificadas na literatura como importantes consequências da legitimidade das autoridades. A variável *conformidade* aos agentes de segurança privada foi medida através da utilização de vinhetas ou cenários hipotéticos[39]. Utilizaram-se três vinhetas[40] que reproduzem contextos da vida quotidiana dos jovens, onde os agentes de segurança privada efetuam diferentes tipos de pedidos aos jovens. Com efeito, um dos principais fundamentos para esta opção metodológica (vinhetas) radicou no facto de esta permitir tornar a situação de tomada de decisão mais próxima das experiências da vida real (Alexander & Becker, 1978; Schoenberg & Ravdal, 2000). Em cada um dos cenários, foi perguntado aos participantes se não obedeceriam (codificada como 0) ou se obedeceriam (codificada como 1) a esses pedidos.

O "Cenário 1: Loja" apresenta uma situação em que o agente de segurança privada aborda o jovem quando este está a sair de uma loja e diz-lhe que, devido a um número elevado de furtos naquela loja, estavam a ser realizadas revistas a clientes selecionados ao acaso para verificar se algum objeto tinha sido furtado. O agente de segurança privada pergunta então ao jovem se pode revistar a mala/saco que leva consigo.

O "Cenário 2: Centro Comercial" descreve uma situação em que o jovem está num centro comercial com um grupo de amigos a falar e a rir alto. O agente de segurança privada dirige-se ao jovem e diz-lhe que ele e os seus amigos, com o barulho que estavam a provocar, estão a incomodar os clientes do centro comercial. O agente de segurança privada pede então ao jovem para parar de falar e rir daquela forma.

---

[39] Vinhetas ou cenários hipotéticos são "breves descrições de uma pessoa ou de uma situação social que contêm referências precisas àquilo que se pensa serem os fatores mais importantes nos processos de tomada de decisão ou de julgamento dos respondentes" (Alexander & Becker, 1978, p. 94). Tradução livre, no original: *short descriptions of a person or a social situation which contain precise references to what are thought to be the most important factors in the decision-making or judgment-making processes of respondents.*

[40] Na presente tese utilizam-se os termos "cenários" e "vinhetas" como sinónimos.

O "Cenário 3: Discoteca" expõe uma situação em que o jovem se dirige a uma discoteca num sábado à noite para se divertir. Quando chega junto da discoteca, o agente de segurança privada que se encontra à entrada diz ao jovem que não pode entrar porque aquela é uma discoteca muito seletiva nos seus clientes. O agente de segurança privada pede então ao jovem para não insistir para entrar.

Assim, os três cenários apresentam pedidos de natureza diferente, dado que são baseados em motivos que variam na representação de posições morais partilhadas de mais para menos: crime, desordem social e interesse comercial. No primeiro cenário, o pedido tem por base o argumento de um elevado número de crimes (furtos) estarem a ser cometidos na loja. No segundo cenário, o pedido é motivado por uma desordem social, isto é, jovens a falar e a rir alto. No terceiro cenário, o pedido está meramente relacionado com um interesse comercial particular, pois este é fundamentado apenas no facto de o jovem não corresponder ao padrão de consumidor pretendido para discoteca.

Em cada um dos cenários, os jovens que responderem que obedeceriam ao pedido foram depois inquiridos acerca dos motivos para tal, pedindo-se que classificassem a importância de seis motivos - três normativos e três instrumentais – para a sua decisão, numa escala de resposta de 1 (nada importante) a 4 (muito importante). Os *motivos instrumentais* foram mensurados com três itens (e.g., *"Obedeço porque havia a possibilidade de ser forçado a obedecer ao pedido ou de ser expulso do espaço caso decidisse recusar"*) e os *motivos normativos* foram também medidos através de três itens (e.g., *"Obedeço porque o agente de segurança privada tem o direito de fazer tal pedido"*). Estes itens foram baseados no trabalho de Mopas e Stenning (2001) e, para cada um dos cenários, foram calculados índices gerais de motivos instrumentais e motivos normativos.

O primeiro cenário é similar ao usado por Mopas e Stenning (2001), o segundo e o terceiro cenários foram desenvolvidos pelo doutorando a partir do trabalho de Mopas e Stenning (2001). A conceção destes dois cenários adicionais teve como principal propósito analisar se a diferente natureza dos pedidos efetuados pelos agentes de segurança privada influencia a conformidade e o tipo de conformidade dos jovens. Efetivamente, a opção pela técnica metodológica das vinhetas alicerçou-se também em grande medida neste intento, dado que a modificação de características em diferentes cenários, de forma congruente com os objetivos de investigação, permitia estimar os

efeitos dessas alterações nas atitudes, julgamentos e reações dos respondentes (Alexander & Becker, 1978; Martin, 2004; Schoenberg & Ravdal, 2000). Como salienta Finch (1987), as vinhetas são um método que "reconhece que os significados são sociais e que a moralidade pode muito bem ser situacionalmente específica"[41] (p. 106).

De acordo com Tyler (1990), para além da legitimidade percebida de uma autoridade, existe um segundo tipo de obrigação internalizada que promove a conformidade voluntária: a moralidade pessoal. A moralidade pessoal difere da legitimidade percebida no sentido de que não é uma obrigação sentida para com uma autoridade externa, mas uma obrigação internalizada para seguir o que a pessoa sente como moralmente correto (Tyler, 1990). À luz disso, espera-se que os jovens obedeçam mais e que a sua conformidade seja mais normativa nos cenários onde os pedidos dos agentes de segurança privada refletem valores e posições morais mais partilhadas.

No que diz respeito à *cooperação* com os agentes de segurança privada, esta foi mensurada através de quatro questões em que se avaliou a predisposição dos jovens para colaborar com estes agentes em várias situações (e.g., *"Ajudar um agente de segurança privada, dando-lhe informações acerca de alguém suspeito de ter cometido um crime?"*). A escala de resposta era de 1 (nada provável) a 4 (muito provável). Estes itens foram retirados e adaptados do instrumento de Sunshine e Tyler (2003).

Por fim, operacionalizou-se o *empoderamento* dos agentes de segurança privada também com recurso a quatro itens em que se aferiu a concordância (de 1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente) dos participantes com as afirmações apresentadas (e.g., *"Os agentes de segurança privada ajudariam mais os cidadãos se tivessem mais poderes"*). Estes itens foram desenvolvidos tendo como base trabalhos prévios do doutorando (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015) e o trabalho de Sunshine e Tyler (2003). Posteriormente foram calculados índices globais para esta variável e para a variável antecedente (cooperação).

Posto isto, seguidamente descrevem-se as variáveis dependentes e independentes dos três subestudos.

[41] Tradução livre, no original: *acknowledges that meanings are social and that morality may well be situationally specific.*

3.4. Variáveis dependentes e independentes

Esta parte quantitativa da investigação compreende três subestudos e, em cada um desses subestudos, algumas variáveis assumem um estatuto diferente (num subestudo independente noutro subestudo dependente). Assim, para uma descrição mais clara das variáveis dependentes e independentes de cada subestudo, estas serão apresentadas por subestudo.

O primeiro subestudo debruça-se sobre os contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada. As variáveis dependentes são os *contactos compulsivos* e os *contactos de auxílio* com estes agentes, procurando-se perceber se um conjunto de variáveis, selecionadas a partir a revisão bibliográfica efetuada, explicam estes dois tipos de contactos. No que diz respeito aos contactos compulsivos, foram consideradas as seguintes variáveis independentes: (i) sociodemográficas (*idade*, *sexo*, *estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*); (ii) insegurança objetiva (*prevalência da vitimação*); (iii) estilos de vida (*variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e *atividades com pares contra a ordem pública*) e; (iv) uma variável relativa aos agentes de segurança privada (*frequência da visualização de agentes de segurança privada*). Relativamente aos contactos de auxílio, as variáveis independentes incluídas foram as mesmas, acrescentando-se apenas as variáveis de insegurança subjetiva (*medo do crime* e *perceção do risco de vitimação*), pois julgamos serem relevantes para o estabelecimento deste tipo de contactos.

O segundo subestudo repousa sobre a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada, visando-se explorar quais são os seus preditores. As variáveis dependentes deste subestudo são a *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada e as duas dimensões de legitimidade consideradas (*confiança* nos agentes de segurança privada e *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada). No que concerne às variáveis independentes, foi considerado o seguinte conjunto de variáveis: (i) sociodemográficas (*idade*, *sexo*, *estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*); (ii) insegurança objetiva (*prevalência da vitimação*); (iii) insegurança subjetiva (*medo do crime* e *perceção do risco de vitimação*); (iv) estilos de vida (*confiança social*, *cinismo legal, variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e *atividades com pares contra a ordem pública*) e; (v) relativas aos agentes de segurança privada (*contactos compulsivos*, *contactos de auxílio*, *satisfação com os contactos compulsivos*, *satisfação*

com os contactos de auxílio, *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade*, *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes*, *trabalho*, *legalidade da atuação*, *responsabilização*, *risco percebido de deteção*, *eficácia*, *justiça procedimental* e *alinhamento moral*).

No terceiro subestudo, o foco é a *conformidade* aos agentes de segurança privada e as duas dimensões de apoio a estes agentes consideradas (*cooperação* com os agentes de segurança privada e *empoderamento* dos agentes de segurança privada), constituindo estas as variáveis dependentes do subestudo. Procurou-se perceber que variáveis explicam a obediência dos jovens aos pedidos dos agentes de segurança privada, bem como o apoio dos jovens a estes agentes, tendo-se como principal enfoque a importância relativa de julgamentos normativos (e.g., legitimidade percebida) e a importância relativa de julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) nessa explicação. As variáveis independentes foram as seguintes: (i) sociodemográficas (*idade*, *sexo*, *estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*); (ii) insegurança objetiva (*prevalência da vitimação*); (iii) insegurança subjetiva (*medo do crime* e *perceção do risco de vitimação*); (iv) estilos de vida (*confiança social*, *cinismo legal, variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e *atividades com pares contra a ordem pública*) e; (v) relativas aos agentes de segurança privada (*papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade*, *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes*, *risco percebido de deteção*, *eficácia, satisfação com o trabalho, confiança e obrigação sentida de obedecer*). Para a variável dependente *conformidade* aos agentes de segurança privada, foram ainda consideradas duas variáveis independentes adicionais concernentes aos motivos para obedecer (*motivos instrumentais* e *motivos normativos*).

3.5. Procedimentos de análise estatística

Esta secção destina-se a descrever os principais procedimentos estatísticos levados a cabo para analisar os dados destes subestudos, designadamente procedimentos de análise estatística descritiva e inferencial. A análise de dados foi efetuada a partir do *software* IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 24. Tendo por base o postulado do Teorema do Limite Central (ver Field, 2009), dado o tamanho da amostra, optou-se por conduzir testes paramétricos. Importa ainda referir que nas análises

estatísticas efetuadas considerou-se um valor de $p \leqslant .05$, bilateral, como estatisticamente significativo.

3.5.1. Procedimentos de análise estatística descritiva

No que concerne aos procedimentos de análise estatística descritiva, para a análise das variáveis quantitativas recorreu-se a medidas de tendência central e a medidas de dispersão. As medidas de tendência central utilizadas foram a média (M) e a mediana (Mdn.). Quanto às medidas de dispersão, recorreu-se ao desvio-padrão (DP) e aos valores mínimo e máximo (Min.-Máx.) amostrais, de forma a perceber a dispersão dos dados relativamente ao valor médio. No que diz respeito às variáveis qualitativas, a sua análise compreendeu o cálculo de frequências.

No sentido de verificar como as variáveis em estudo se relacionavam entre si, designadamente a intensidade e a direção dessas relações, recorreu-se a medidas de associação e coeficientes de correlação. Para analisar a associação entre duas variáveis dicotómicas, utilizou-se o teste χ^2 de independência, atendendo-se ao coeficiente de *Phi* (φ) para verificar a magnitude da associação. Com vista a analisar a relação entre uma variável dicotómica e uma variável quantitativa, recorreu-se ao coeficiente de correlação *Point-biserial* (r_{pb}). Por sua vez, para analisar a relação entre duas variáveis quantitativas, foi utilizado coeficiente de correlação de Pearson (r). Seguindo a classificação de Cohen (1988), considerou-se que: valores entre 0.1 e 0.29 (ou -0.1 e -0.29) indicam uma correlação fraca; valores entre 0.3 e 0.49 (ou -0.3 e -0.49) representam uma correlação moderada e; valores iguais ou superiores a 0.5 (ou -0.5) indicam uma correlação forte.

3.5.2. Procedimentos de análise estatística inferencial

No que toca aos procedimentos de análise estatística inferencial, utilizaram-se modelos de regressão múltipla para construir modelos de previsão das variáveis dependentes, no sentido de compreender que variáveis independentes predizem e explicam as variáveis dependentes. No caso das variáveis dependentes *contactos compulsivos*, *contactos de auxílio* e *conformidade*, dado que se tratava de variáveis nominais dicotómicas, realizaram-se modelos de regressão logística binária. Quanto às variáveis dependentes *satisfação com o trabalho*, *confiança*, *obrigação sentida de*

obedecer, *cooperação* e *empoderamento*, em virtude de serem variáveis quantitativas, conduziram-se modelos de regressão linear múltipla. Foram incluídas nos modelos, como potenciais preditores, as variáveis independentes que mostraram estar significativamente relacionadas com as variáveis dependentes.

Para além das análises estatísticas principais anteriormente referidas, foram conduzidas análises adicionais. Com efeito, foram realizados testes *t* para amostras independentes e para amostras emparelhadas (para a comparação de médias) e testes Qui-quadrado (χ^2) de homogeneidade (para a comparação de proporções). Por exemplo, nos modelos de regressão logística, foram exploradas as diferenças entre grupos amostrais nas variáveis independentes que mostraram ter poder preditivo nas variáveis dependentes, comparando-se médias, através do teste *t* para amostras independentes, e proporções, com recurso ao teste Qui-quadrado (χ^2) de homogeneidade. Além disso, para analisar a importância de motivos instrumentais e de motivos normativos na decisão de obedecer aos pedidos dos agentes de segurança privada nos cenários, compararam-se as médias desses dois tipos de motivos entre os três cenários, com recurso ao teste *one-way analysis of variance* (ANOVA) e ao teste Tukey *honestly significant difference* (HSD) *post hoc*, e compararam-se as médias dentro de cada um dos cenários, através do teste *t* para amostras emparelhadas.

Concluída a descrição da metodologia adotada nos subestudos quantitativos, a presente tese irá de seguida versar sobre os resultados desses subestudos.

SUBESTUDOS QUANTITATIVOS: RESULTADOS

Sumário

A apresentação dos resultados desdobra-se em duas partes principais. Numa primeira parte, efetua-se a caraterização da amostra segundo as variáveis em análise nos três subestudos. Sendo, portanto, uma secção comum aos três subestudos. Numa segunda parte, serão apresentados os resultados específicos de cada subestudo.

Caracterização da amostra segundo as variáveis em análise

Esta secção é dedicada à caraterização da amostra segundo as variáveis em análise nos três subestudos quantitativos. Relativamente à ordenação da exposição, de forma congruente com os objetivos delineados, apresentar-se-ão os resultados por variáveis dependentes e independentes dos subestudos.

Caraterização da amostra segundo as variáveis dependentes dos subestudos

Na Tabela 2 observam-se os resultados descritivos das variáveis dependentes dos três subestudos.

Relativamente ao Subestudo 1, referente aos contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada, verifica-se que, durante o último ano, mais de metade da amostra (58.7%) referiu terem acontecido esses contactos, com uma incidência de 1.23 contactos por jovem. No que concerne à satisfação com os contactos ocorridos, os participantes reportaram uma satisfação com um valor médio de 3.63. Centrando-nos agora especificamente nas variáveis dependentes deste subestudo, no que respeita aos *contactos de auxílio*, 54.5% dos participantes indicou ter estabelecido contactos dessa natureza com os agentes de segurança privada no último ano, enquanto para os *contactos compulsivos* a percentagem de indivíduos que os assinalou foi de apenas 15.4%. A satisfação dos jovens com o primeiro tipo de contactos apresentou uma média de 3.75 (DP = .83). Já relativamente ao segundo tipo de contactos, a média da satisfação foi de 2.99 (DP = .99). Assim, os participantes reportaram maior satisfação com os contactos de auxílio do que com os contactos compulsivos, sendo esta diferença de médias estatisticamente significativa (p = .000)[42].

[42] Teste-*t* de uma amostra (bilateral).

Tabela 2. Caraterização da amostra segundo as variáveis dependentes dos subestudos

Variáveis	N	%	M	Med.	DP	Min.-Máx.
Subestudo 1: Contactos entre os jovens e os ASP						
Contactos compulsivos	623					
Não (0)	527	84.6				
Sim (1)	96	15.4				
Satisfação com os contactos	97		2.99	3.00	.99	1-5
Contactos de auxílio	627					
Não (0)	285	45.5				
Sim (1)	342	54.5				
Satisfação com os contactos	342		3.75	4.00	.83	1-5
Subestudo 2: Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida dos jovens em relação as ASP						
Satisfação com o trabalho	630		3.44	3.00	.67	1-5
Confiança (α = .85)	630		3.46	3.50	.66	1-5
Obrigação sentida de obedecer (α = .70)	630		3.77	4.00	.70	1-5
Subestudo 3: Conformidade e apoio dos jovens aos ASP						
Conformidade no Cenário 1: Loja	630					
Não obedeceria (0)	64	10.2				
Obedeceria (1)	566	89.8				
Conformidade no Cenário 2: Centro comercial	630					
Não obedeceria (0)	80	12.7				
Obedeceria (1)	550	87.3				
Conformidade no Cenário 3: Discoteca	630					
Não obedeceria (0)	252	40.0				
Obedeceria (1)	378	60.0				
Cooperação (α = .80)	631		2.66	2.75	.64	1-4
Empoderamento (α = .84)	630		2.80	3.00	.82	1-5

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo; ASP = Agentes de segurança privada; α = Alfa de Cronbach.

Quanto às variáveis dependentes do Subestudo 2, para a *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada obteve-se uma média de 3.44 (DP = .67). A *confiança* nos agentes de segurança privada apresentou uma consistência interna de .85 e um valor

médio de 3.46 (DP = .66). No que concerne à *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada, constata-se que a variável assume um α de .70 e uma média de 3.77 (DP = .70).

Relativamente às variáveis dependentes do Subestudo 3, pela leitura da Tabela 2 apreende-se que, no que respeita à *conformidade* dos jovens aos agentes de segurança privada, a maioria dos inquiridos indicou que obedeceria aos pedidos destes agentes no "Cenário 1: Loja" (89.9%), no "Cenário 2: Centro comercial" (87.3%) e, numa proporção mais baixa, no "Cenário 3: Discoteca" (60.0%). A *cooperação* com os agentes de segurança privada apresenta uma consistência interna de .80 e uma média de 2.66 (DP = .64). Por fim, para o *empoderamento* dos agentes de segurança privada o α foi de .84 e a média de 2.80 (DP = .82).

Caraterização da amostra segundo as variáveis independentes dos subestudos

Seguidamente apresentam-se os resultados de estatística descritiva relativos às variáveis independentes dos subestudos. Para uma maior clareza de exposição, os mesmos serão estruturados pelos diferentes grupos em que estas variáveis se integram.

Variáveis sociodemográficas

Pese embora já se tenha efetuado a caraterização sociodemográfica da amostra iremos, de forma breve, voltar a caraterizar a amostra segundo o conjunto de variáveis sociodemográficas em análise, no sentido de refletir como algumas destas variáveis foram operacionalizadas para as análises subsequentes (Tabela 3). Relativamente à *idade*, os jovens apresentam idades compreendidas entre os 15 e os 21 anos, em que a média de idade é 16.80 anos (DP = 1.23), sendo a maioria dos jovens do *sexo* feminino (60.4%).

Quanto ao *estatuto migratório*, 75.3% dos sujeitos são autóctones, face a 24.7% que reportam ser imigrantes de primeira ou de segunda geração. Ao nível do *local de residência*, sensivelmente três quartos da amostra (76.7%) vive em áreas mais urbanizadas e apenas cerca de um quarto da amostra (23.3%) reside em áreas menos urbanizadas. Quanto à variável relativa ao *rendimento familiar*, observa-se que a larga maioria dos jovens (86.8%) reporta menor dificuldade em viver com o rendimento familiar atual comparativamente aos jovens que reportam maior dificuldade em viver com o mesmo (13.2%).

Tabela 3. Caraterização da amostra segundo as variáveis sociodemográficas

Variáveis	Descrição	N	%	M	Med.	DP
Idade	Min.: 15 - Máx.: 21	629	99.7	16.80	17	1.23
Sexo	Feminino (0)	380	60.4			
	Masculino (1)	249	39.6			
Estatuto migratório	Autóctone (0)	445	75.3			
	Imigrante de primeira ou segunda geração (1)	146	24.7			
Local de residência	Vila ou pequena cidade/Aldeia ou casa no campo (0)	146	23.3			
	Grande cidade/Arredores de uma grande cidade (1)	480	76.7			
Rendimento familiar	Muito difícil viver/Difícil viver (0)	83	13.2			
	Dá para viver/Permite viver confortavelmente (1)	547	86.8			

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo.

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

A Tabela 4 apresenta a estatística descritiva das variáveis relativas à insegurança. Focando-nos primeiramente na insegurança objetiva, constata-se que a *prevalência da vitimação* é de 55.1%. Por conseguinte, mais de metade dos jovens que compõem a amostra indica que, nos últimos 12 meses, foi vítima de pelo menos um dos oito crimes elencados no questionário.

Tabela 4. Caraterização da amostra segundo as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

Variáveis	N	%	M	Med.	DP	Min.-Máx.
Insegurança objetiva						
Prevalência da vitimação	344	55.1				
Insegurança subjetiva						
Medo do crime (α = .66)	630		1.98	2.00	.66	1-4
Perceção do risco de vitimação (α = .74)	630		2.09	2.00	.61	1-5

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo; α = Alfa de Cronbach.

No que concerne à insegurança subjetiva, a dimensão *medo do crime* apresenta uma consistência interna de .66 e uma média de 1.98 (DP = .66). Constata-se que a maioria dos indivíduos referiu que se sente segura ou muito segura quando caminha sozinha na sua zona de residência durante a noite (64.1%) e quando está sozinha em sua casa durante a noite (89.0%). Para a dimensão *perceção do risco de vitimação*, observa-se que os itens que a constituem obtiveram um α de .74 e um valor médio de 2.09 (DP = .61), em que a maioria dos respondentes afirmou que era nada ou pouco provável ser vítima, durante o próximo ano, dos quatro crimes listados no questionário.

Variáveis de estilos de vida

Na Tabela 5 apresentam-se os resultados das variáveis relativas aos estilos de vida. Para a variável *confiança social* obteve-se uma consistência interna de .70 e uma média de 4.88 (DP = 1.57). O *cinismo legal*, por sua vez, carateriza-se por um α de .70 e um valor médio de 3.09 (DP = .71).

Tabela 5. Caraterização da amostra segundo as variáveis de estilos de vida

Variáveis	**N**	**%**	**M**	**Med.**	**DP**	**Min.-Máx.**
Confiança social (α = .70)	631		4.88	5.00	1.57	0-9
Cinismo legal (α = .70)	630		3.09	3.00	.71	1-5
Variedade da delinquência	624		1.56	1.00	1.82	0-11
Atividades com pares: Vida noturna (α = .72)	628		1.75	1.50	.72	1-4
Atividades com pares: Contra a ordem pública (α = .60)	628		1.08	1.00	.21	1-3

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo; α = Alfa de Cronbach.

No que diz respeito à *variedade da delinquência* ao longo da vida, foi encontrado um valor médio de 1.56 (DP = 1.82). Importa ainda referir que, ao nível da prevalência da delinquência, 51.8% dos jovens relataram ter praticado, no último ano, pelos menos um dos atos delinquentes apresentados (prevalência corrente) e 64.4% indicaram ter cometido, ao longo da vida, pelos menos um dos crimes catalogados (prevalência cumulativa).

Tal como referido anteriormente, existe evidência empírica robusta relativamente à sobreposição vítima-ofensor nos indivíduos. Por outras palavras, para a coocorrência de vitimação e perpetração de crime. Assim, no sentido de explorar este fenómeno na

presente amostra, foram realizadas tabulações cruzadas para perceber como a amostra se distribuía relativamente à prevalência da vitimação e à prevalência da delinquência durante o último ano. Verificou-se que: (i) 33.0% reportou simultaneamente vitimação e delinquência; (ii) 25.9% não foi vítima nem praticou atos delinquentes; (iii) 22.2% foi vitimado, mas não reportou atividade delinquente; (iv) 18.9% não foi vítima, mas indicou ter praticado atos delinquentes. Desse modo, constata-se que proporção mais elevada é relativa a jovens onde existe uma sobreposição entre vítima e ofensor.

Relativamente às atividades com pares, a observação da Tabela 5 revela que, para as *atividades com pares relacionadas com a vida noturna*, a consistência interna foi de .72 e a média de 1.75 (DP = .72). Por seu turno, as *atividades com pares contra a ordem pública* apresentaram um α de .60 e um valor médio de 1.08 (DP = .21).

Variáveis relativas aos agentes de segurança privada

Vejamos agora os resultados de estatística descritiva das variáveis atinentes aos agentes de segurança privada (Tabela 6). No que concerne à *frequência da visualização de agentes de segurança privada*, observa-se que 73.0% dos respondentes nunca, raramente ou por vezes veem estes agentes, enquanto 27.0% dos sujeitos visualizam estes agentes quase todos os dias ou todos os dias. Note-se, porém, que a maioria dos jovens referiu ver agentes de segurança privada por vezes (47.8%).

No que toca às duas variáveis referentes ao papel dos agentes de segurança privada, medidas através de um item cada, verifica-se que para a variável têm um papel *importante para a segurança da sociedade* em geral obteve-se uma média de 3.81 (DP = .75). A variável *apenas defendem os interesses dos clientes*, por sua vez, apresentou um valor médio de 3.19 (DP = .91). Destaca-se o facto de os jovens classificarem de forma mais relevante o papel destes agentes para a segurança da sociedade do que o papel de apenas defenderem os interesses dos seus clientes.

Quanto à dimensão *trabalho* dos agentes de segurança privada, enquanto profissão, a mesma apresentou uma consistência interna de .75 e uma média de 3.67 (DP = .61).

No que respeita à variável *legalidade da atuação* dos agentes de segurança privada, os itens utilizados para a sua medição obtiveram um α de .73 e a média que a variável apresentou foi de 3.22 (DP = .60).

Para a *responsabilização* dos agentes de segurança privada, a consistência interna encontrada foi de .76 e o valor médio assumido foi de 3.13 (DP = .73).

Tabela 6. Caraterização da amostra segundo as variáveis relativas aos agentes de segurança privada

Variáveis	N	%	M	Med.	DP	Min.-Máx.
Frequência da visualização de ASP	630					
Nunca/Raramente/Por vezes (0)	460	73.0				
Quase todos os dias/Todos os dias (1)	170	27.0				
Papel dos ASP: Importante para a segurança da sociedade	630		3.81	4.00	.75	1-5
Papel dos ASP: Apenas defendem os interesses dos clientes	629		3.19	3.00	.91	1-5
Trabalho (α = .75)	630		3.67	3.75	.61	1.25-5
Legalidade da atuação (α = .73)	630		3.22	3.25	.60	1.25-5
Responsabilização (α = .76)	630		3.13	3.25	.73	1-5
Risco percebido de deteção (α = .78)	630		3.02	3.00	.64	1-4
Eficácia (α = .50)	630		2.58	2.67	.51	1-4
Justiça procedimental (α = .92)	630		3.16	3.13	.66	1-5
Alinhamento moral (α = .75)	630		3.11	3.00	.71	1-5
Motivos para obedecer no Cenário 1: Loja						
Motivos instrumentais (α = .87)	557		2.20	2.00	.85	1-4
Motivos normativos (α = .58)	557		3.00	3.00	.53	1-4
Motivos para obedecer no Cenário 2: Centro comercial						
Motivos instrumentais (α = .86)	544		2.37	2.33	.84	1-4
Motivos normativos (α = .64)	544		3.04	3.00	.55	1-4
Motivos para obedecer no Cenário 3: Discoteca						
Motivos instrumentais (α = .78)	372		2.51	2.67	.84	1-4
Motivos normativos (α = .82)	372		2.46	2.67	.85	1-4

Nota: N = número de sujeitos; M = Média; Med. = Mediana; DP = Desvio-padrão; Min.-Máx. = Mínimo e Máximo; ASP = Agentes de segurança privada; α = Alfa de Cronbach.

No que se refere aos julgamentos instrumentais em relação aos agentes de segurança privada, estes são compostos por duas dimensões: risco percebido de deteção e eficácia. A dimensão *risco percebido de deteção* pelos agentes de segurança privada caraterizou-se por uma consistência interna de .78 e por uma média de 3.02 (DP = .64). Por seu turno, a dimensão *eficácia* dos agentes de segurança privada apresentou um α de .50 e um valor médio de 2.58 (DP = .51).

Relativamente à *justiça procedimental* dos agentes de segurança privada, os itens incluídos para a mensurar revelaram uma elevada consistência interna (.92), tendo-se obtido um valor médio de 3.16 (DP = .66).

Quanto ao *alinhamento moral* com os agentes de segurança privada, observa-se que esta dimensão teve uma consistência interna de .75 e um valor médio de 3.11 (DP = .71).

Por fim, vejam-se os resultados relativos aos motivos para obedecer nos três cenários utilizados. Convém recordar que, em cada um dos cenários, aqueles jovens que responderam que obedeceriam ao pedido do agente de segurança privada foram a seguir questionados acerca da importância de motivos instrumentais e normativos para a sua decisão de obedecer. Posteriormente, foram calculados índices gerais de motivos instrumentais e de motivos normativos para cada um dos cenários. Sendo assim, comecemos então por observar a consistência interna dos itens para cada tipo de motivos nos três cenários. Os *motivos instrumentais* obtiveram um α de .87 no primeiro cenário, de .86 no segundo cenário e de .78 no terceiro cenário. Quanto aos *motivos normativos*, verifica-se que estes apresentaram no primeiro cenário um α de .58, no segundo cenário um α de .64 e no terceiro cenário um α de .82.

No que diz respeito às médias e aos desvios-padrões, verifica-se que no primeiro cenário os *motivos instrumentais* apresentaram um valor médio de 2.20 (DP = .85), ao passo que os *motivos normativos* assumiram um valor médio de 3.00 (DP = .53). Observando agora os resultados no segundo cenário, constata-se que relativamente aos *motivos instrumentais* a média é de 2.37 (DP = .84), já no caso dos *motivos normativos* o valor médio é de 3.04 (DP = .55). Por fim, no terceiro cenário os *motivos instrumentais* apresentaram uma média de 2.51 (DP = .84), enquanto os *motivos normativos* assumiram um valor médio de 2.46 (DP = .85). Assim, face ao exposto, percebe-se que os jovens atribuíram uma maior importância aos motivos normativos para obedecer no primeiro e no segundo cenários. De forma contrastante, no terceiro cenário os motivos instrumentais assumiram uma ligeira maior relevância para os jovens obedecerem.

Importa dar nota que, ao analisar os valores de α dos fatores latentes, verificou-se que dois deles apresentaram valores inferiores a 0.6. Concretamente, a *eficácia* dos agentes de segurança privada apresentou um α de 0.5 e os *motivos normativos* para obedecer no primeiro cenário (no "Cenário 1: Loja") apresentaram um α de 0.58.

Contudo, atentando aos valores obtidos e ao facto de se usarem apenas três itens para mensurar ambos os fatores latentes, decidiu-se utilizar os respetivos índices.

Concluída a caraterização da amostra segundo as variáveis em estudo, seguir-se-á a apresentação dos resultados específicos de cada subestudo. A apresentação dos mesmos será estruturada por subestudo, seguindo a ordem de cada um deles.

SUBESTUDO 1: Contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada

1. Sumário

Os agentes de segurança privada atuam em locais frequentados de forma assídua pelos jovens nos grandes centros urbanos como, por exemplo, centros comerciais, bares, discotecas, transportes públicos, estádios desportivos. Estes espaços de socialização produzem, assim, um contexto propício a interações, de diferentes naturezas, entre os jovens e estes agentes (Matthews et al., 2000; Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). Este subestudo visa analisar esses contactos, debruçando-se sobre dois tipos de contactos fundamentais: contactos compulsivos e contactos de auxílio. Mais concretamente, procura-se perceber que fatores influenciam e explicam esses dois tipos de contactos.

Os contactos compulsivos são contactos iniciados pelos agentes de policiamento e caraterizam-se por ter um cariz adverso e confrontativo, pois envolvem ações de controlo e regulação social (Clancy et al., 2001; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Skogan, 2006). Investigação prévia na área do policiamento tem revelado que os jovens são um grupo particularmente alvo destes contactos pelos agentes de segurança privada (e.g., Matthews et al., 2000; Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Wilson et al., 2010).

Na literatura são identificadas duas teses principais para explicar as interações compulsivas com os agentes de policiamento – a tese da seleção diferencial e a tese do envolvimento diferencial. A primeira tese sugere que existe uma seletividade com base nas características sociodemográficas, com, por exemplo, os indivíduos do sexo masculino, pertencentes a classes socias mais baixas e a minorias étnicas, a serem sujeitos a um maior controlo e regulação (Piquero 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016). A seleção destes grupos sociais pelos agentes de segurança privada tem sido sobretudo associada a estereótipos de desordeiro e delinquente e a interesses comerciais (Kempa et al. 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003). A segunda tese, por sua vez, propõe que os sujeitos mais envolvidos em atividades delinquentes são os mais visados em termos de controlo e regulação (Piquero 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). Embora exista evidência de que o comportamento antissocial e delinquente está positivamente associado a contactos

compulsivos com os agentes de policiamento, designadamente com os agentes de segurança privada (e.g., Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Wakefield, 2003, 2005) e com a polícia (e.g., Ariza, 2014; Pedersen, 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013; Tapia, 2010), vários estudos têm encontrado igualmente um enviesamento social destas intervenções. Quando os efeitos do comportamento antissocial e delinquente são controlados, verifica-se que determinados grupos sociais, como indivíduos do sexo masculino, pertencentes a minorias étnicas e a classes sociais mais baixas, são desproporcionalmente alvo deste tipo de contactos pelos agentes de policiamento (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2005, 2007; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016).

Para além do comportamento antissocial e delinquente e das características sociodemográficas supramencionadas, este estudo considera ainda outras variáveis que se assume poderem estar relacionadas com os contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada, designadamente: (i) a idade – visto que com o avançar da idade existe normalmente uma maior autonomia dos jovens e, concomitantemente, uma vida social mais ativa, aumentando, desse modo, a exposição dos jovens a estes agentes e a probabilidade de se estabelecerem esses contactos; (ii) o local de residência – dado que os jovens residentes em áreas mais urbanizadas, como grandes cidades ou arredores de grandes cidades, pela maior prevalência de agentes de segurança privada nessas áreas, estão mais expostos a estes agentes e deverão ser alvos mais frequentes destas intervenções; (iii) a insegurança objetiva – em virtude de a sobreposição ofensor-vítima em grande parte dos jovens ser um resultado consistente em vários estudos (Jennings, Piquero, & Reingle, 2012; Lauritsen, Sampson, & Laub, 1991; Mulford et al., 2018), algo que também verificamos na presente investigação, os jovens vitimados deverão experienciar mais contactos desta natureza; (iv) as atividades com pares relacionadas com a vida noturna – visto que os agentes de segurança privada estão habitualmente presentes nos contextos de diversão noturna, os jovens mais envolvidos em atividades com pares relacionadas com a vida noturna deverão ser alvos mais frequentes destas intervenções e; (v) a frequência da visualização de agentes de segurança privada – os jovens que visualizam estes agentes mais frequentemente estão mais expostos e "disponíveis para os mesmos e, desse modo, espera-se que sejam mais propensos a estes contactos. Com efeito, na literatura sugere-se que os jovens mais visíveis e "disponíveis" para os agentes de

policiamento são alvo de mais contactos compulsivos por parte desses agentes (Ariza, 2014; McAra & McVie, 2005; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013).

Em suma, colocaram-se como hipóteses que os jovens mais velhos, do sexo masculino, imigrantes, residentes em áreas mais urbanizadas, de estatuto socioeconómico mais baixo, vitimados, com um estilo de vida mais antissocial e de diversão noturna, e que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente, são mais propensos a serem alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada.

Como já mencionado, a investigação tem-se focado predominantemente nos contactos compulsivos entre os cidadãos e os agentes de policiamento. Os estudos sobre os contactos de auxílio são muito escassos e, especificamente em relação aos agentes de segurança privada, no melhor do nosso conhecimento, são inexistentes. Assim, este subestudo visa contribuir para o preenchimento dessa lacuna. Os contactos de auxílio com os agentes de controlo social, de forma contrastante com os contactos compulsivos, caraterizam-se pela voluntariedade, tendo por móbil a prestação de ajuda ou apoio aos cidadãos (Clancy et al., 2001; Skogan, 2006).

Os estudos na área do sentimento de insegurança têm revelado que o medo do crime (dimensão emocional) e a perceção do risco de vitimação (dimensão cognitiva) consubstanciam-se, comummente, numa dimensão comportamental. Estes comportamentos manifestam-se, entre outros, em comportamentos de proteção, em que os indivíduos recorrem frequentemente ao setor da segurança privada para a compra de produtos e serviços com o intuito de se protegerem melhor (Reid, Roberts, & Hilliard, 1998; Rountree & Land, 1996; Yuan & McNeeley, 2016). Paralelamente, os estudos têm demonstrado que os indivíduos do sexo feminino são os que expressam níveis mais elevados de sentimento de insegurança (ver Guedes, Cardoso, & Agra, 2012 e Hale, 1996). Assim, para além da insegurança objetiva, é expectável que a insegurança subjetiva também fomente o estabelecimento de contactos de auxílio com os agentes de segurança privada.

Tal como enfatizado anteriormente, a elevada frequência da sobreposição ofensor-vítima nos jovens é corroborada por vários estudos empíricos (e.g., Jennings, Piquero, & Reingle, 2012; Lauritsen, Sampson, & Laub, 1991; Mulford et al., 2018). Pois bem, com base nesta premissa, espera-se que os jovens com um estilo de vida mais antissocial e delinquente contactem mais os agentes de segurança privada para obterem auxílio, visto

serem também jovens frequentemente vitimados. Na mesma linha, os jovens mais envolvidos em atividades com pares relacionadas com a vida noturna deverão igualmente encetar mais contactos desta natureza, quer pela presença comum de agentes de segurança privada nos contextos de diversão noturna, quer por esses contextos serem propensos à ocorrência de conflitos e problemas. Para além disso, aqueles grupos socias que têm sido identificados como desproporcionalmente visados pelos agentes de policiamento meramente pelas suas características sociodemográficas como, por exemplo, indivíduos do sexo masculino, imigrantes e de estatuto socioeconómico mais baixo (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2005, 2007, 2012; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016), devido ao cariz usualmente negativo dessas experiências, deverão recorrer menos a estes agentes para obterem auxílio. Adicionalmente, assume-se que os jovens que vivem em áreas mais urbanizadas e que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente, pela maior visibilidade e "disponibilidade" destes agentes, recorrem mais frequentemente a eles para obterem auxílio. Os jovens mais novos, por sua vez, devido a uma maior vulnerabilidade, deverão também estabelecer mais contactos de auxílio com os agentes de segurança privada.

De forma sintética, colocaram-se como hipóteses a existência de uma maior probabilidade de os jovens mais novos, do sexo feminino, residentes em áreas mais urbanizadas, autóctones, de estatuto socioeconómico mais elevado, com níveis mais elevados de insegurança objetiva e subjetiva, com um estilo de vida mais antissocial e de diversão noturna e que visualizam mais frequentemente agentes de segurança privada, estabelecerem contactos de auxílio com estes agentes.

Na Figura 2 encontram-se esquematizadas as variáveis incluídas para a análise dos contactos compulsivos e dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada.

SUBESTUDO 1:

CONTACTOS ENTRE OS JOVENS E OS AGENTES DE SEGURANÇA PRIVADA

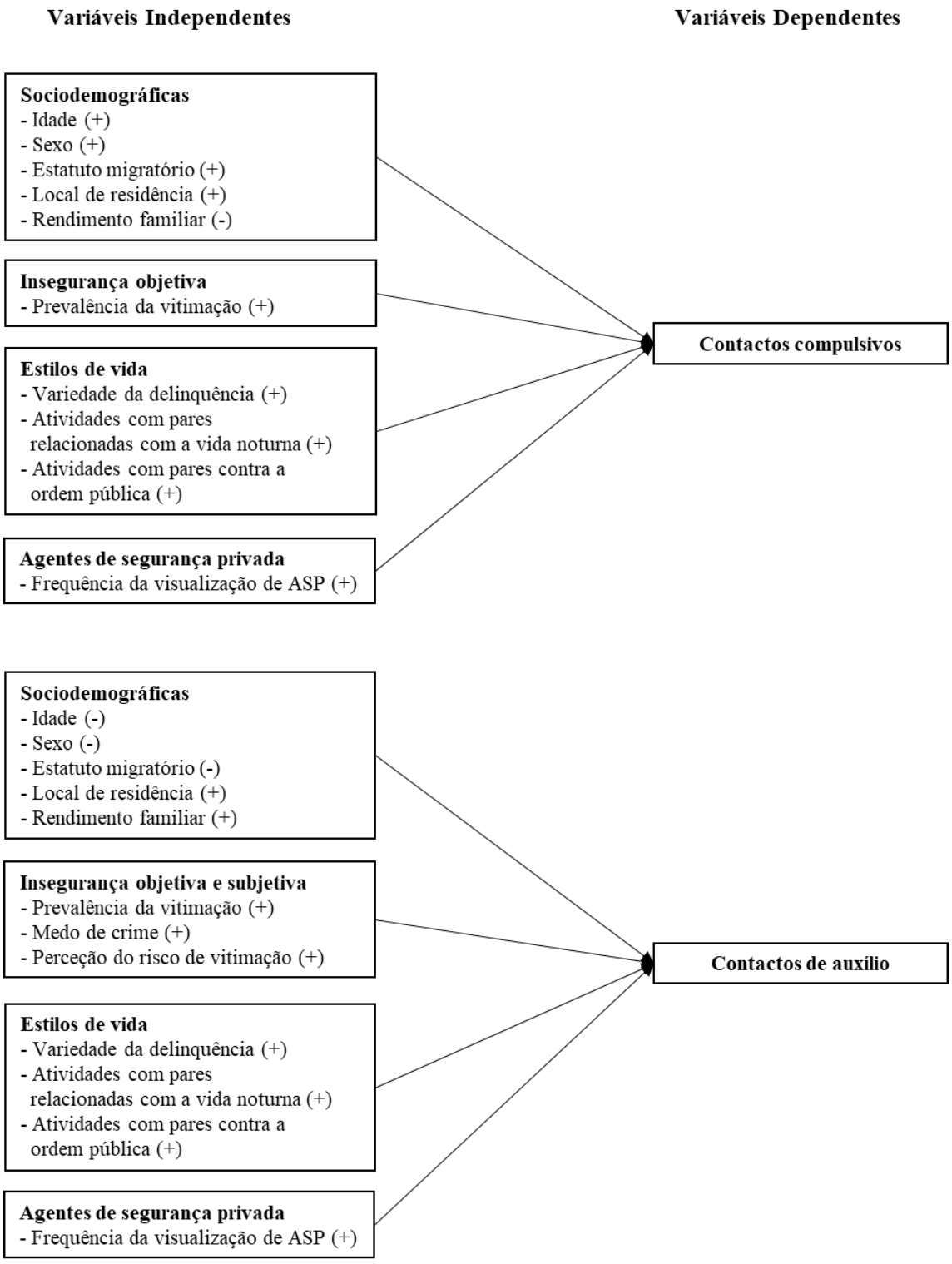

Figura 4: Diagrama das variáveis incluídas para a análise dos contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada

Por forma a compreender os contactos compulsivos e os contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada, efetuar-se-ão de seguida várias análises para cada um destes tipos de contactos. As análises tiveram como enfoque a prevalência destes dois tipos de contactos no último ano. Optou-se pela prevalência, em detrimento da incidência, por dois motivos principais. Por um lado, porque se constatou uma baixa variabilidade nos contactos compulsivos, pois apenas 15 jovens (2.4%) reportaram mais de um contacto compulsivo com estes agentes durante o último ano. No caso dos contactos de auxílio, pese embora uma maior amplitude no número deste tipo de contactos, verificou-se que os resultados relativos à incidência eram similares aos resultados obtidos para a prevalência. Por outro lado, os poucos estudos empíricos sobre os contactos dos jovens com os agentes de segurança privada debruçaram-se sobre a prevalência desses contactos, o que possibilitava uma melhor comparação de resultados.

Importa agora elucidar acerca das diferentes etapas compreendidas na análise destes dois tipos de contactos (compulsivos e de auxílio). Num primeiro momento, procurar-se-á identificar os correlatos destas interações, recorrendo-se ao coeficiente de associação *Phi* (φ) ou ao coeficiente de correlação *Point-biserial* (r_{pb}), consoante a natureza das variáveis em análise. Num segundo momento, através da construção de modelos de regressão logística, visa-se perceber que variáveis independentes predizem estes dois tipos de interação. No sentido de tornar esta análise mais detalhada, foram adicionalmente exploradas as diferenças entre grupos amostrais nas variáveis independentes que mostraram ter poder preditivo em cada um dos dois tipos de contactos. Assim, para averiguar estas diferenças, compararam-se médias, através do teste *t* para amostras independentes, e proporções[43], com recurso ao teste Qui-quadrado (χ^2) de homogeneidade.

Note-se que a apresentação dos resultados será estruturada em duas partes principais. Numa primeira parte, analisam-se os contactos compulsivos e, numa segunda parte, os contactos de auxílio.

[43] Para efeitos de uma maior clareza na leitura serão apresentadas as percentagens.

2. Contactos compulsivos

2.1. Correlatos dos contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada

Atenda-se, em primeiro lugar, às relações entre as variáveis independentes e os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada. Na Tabela 7 estão representados os resultados das análises entre duas variáveis dicotómicas. Na Tabela 8 estão sintetizados os resultados das análises entre uma variável dicotómica e uma variável quantitativa.

Variáveis sociodemográficas

No que diz respeito às variáveis sociodemográficas (Tabela 7 e Tabela 8), o *sexo* associa-se de forma positiva e fraca com os *contactos compulsivos* ($\chi^2(1) = 23.35$, $p = .000$, $\varphi = .194$), existindo, assim, uma maior probabilidade de os rapazes serem alvo deste tipo de contactos pelos agentes de segurança privada do que as raparigas. Este resultado vai ao encontro do que havíamos colocado como hipótese. Porém, não se encontraram associações significativas com as restantes variáveis sociodemográficas e, por consequência, não se confirmaram as hipóteses de que os jovens mais velhos, imigrantes, residentes em áreas mais urbanizadas, de estatuto socioeconómico mais baixo, são desproporcionalmente alvos de mais ações de controlo pelos agentes de segurança privada.

Variável de insegurança objetiva

Observa-se uma associação positiva fraca entre a *prevalência da vitimação* e os *contactos compulsivos* ($\chi^2(1) = 5.00$, $p = .025$, $\varphi = .090$) (Tabela 7). Os indivíduos vitimados apresentam uma maior propensão para experienciarem este tipo de contactos por parte dos agentes de segurança privada do que os não vitimados, o que vai no sentido da hipótese formulada.

Tabela 7. Associações entre variáveis sociodemográficas, variável de insegurança objetiva, variável relativa aos agentes de segurança privada e os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada

	Sociodemográficas				**Insegurança objetiva**	**ASP**
Tipo de contactos	*Sexo*	*Estatuto migratório*	*Local de residência*	*Rendimento familiar*	*Prevalência da vitimação*	*Frequência visualização ASP*
Compulsivos	**.194*** **	.023	.035	-.007	**.090***	**.171*** **

Nota: ASP = Agentes de segurança privada
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Variáveis de estilos de vida

Todas as variáveis de estilos de vida, designadamente a *variedade da delinquência* ($r_{pb} = .250$, $p = .000$), as *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* ($r_{pb} = .127$, $p = .002$) e as *atividades com pares contra a ordem pública* ($r_{pb} = .229$, $p = .000$), relacionam-se positivamente com os *contactos compulsivos* com os agentes de segurança privada, de forma fraca a próxima de moderada (Tabela 8). Estes resultados confirmam as hipóteses formuladas, isto é, que os jovens com um estilo de vida mais antissocial e de diversão noturna tendem a ser alvo de mais contactos deste tipo por estes agentes.

Tabela 8. Correlações entre variável sociodemográfica, variáveis de estilos de vida e os contactos compulsivos com os agentes de segurança privada

	Sociodemográfica	**Estilos de vida**		
Tipo de contactos	*Idade*	*Variedade da delinquência*	*Atividades com pares: vida noturna*	*Atividades com pares: contra a ordem pública*
Compulsivos	-.007	**.250*** **	**.127**	**.229*** **

Nota: *$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Frequência da visualização de agentes de segurança privada

Relativamente à *frequência da visualização de agentes de segurança privada* (Tabela 7), verifica-se que esta variável se associa positivamente de forma fraca com os *contactos compulsivos* ($\chi^2(1) = 18.21$, $p = .000$, $\varphi = .171$). Os jovens que visualizam mais frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias) agentes de segurança privada apresentam uma maior probabilidade de experienciarem esse tipo de contactos por parte destes agentes do que os jovens que os visualizam menos regularmente (nunca, raramente ou por vezes), o que vai ao encontro da hipótese levantada.

2.2. Preditores dos contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada

Finda a análise das relações entre as variáveis em estudo, seguidamente procurar-se-á perceber, através de um modelo de regressão logística, que variáveis independentes predizem os contactos compulsivos entre os jovens e os agentes de segurança privada. Inseriram-se no modelo (através do método de entrada *Enter*[44]) as variáveis independentes que, no momento anterior, verificamos estarem significativamente relacionadas com este tipo de contactos, designadamente: *sexo*, *prevalência da vitimação*, *variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna*, *atividades com pares contra a ordem pública* e *frequência da visualização de agentes de segurança privada*. Os resultados do modelo para a explicação dos contactos compulsivos dos jovens com os agentes de segurança privada encontram-se na Tabela 9.

Tabela 9. Modelo explicativo dos contactos compulsivos com os agentes de segurança privada

	Contactos compulsivos		
Preditores	**B**	**SE**	**OR**
Sexo (Feminino = 0)	**.71****	.25	2.04
Prevalência da vitimação (Não vitimado = 0)	.21	.26	1.24
Variedade da delinquência	**.17***	.07	1.18
Atividades com pares: Vida noturna	.13	.17	1.14
Atividades com pares: Contra a ordem pública	**1.36****	.51	3.89
Frequência da visualização de ASP (Nunca/Raramente/Por vezes = 0)	**.77****	.25	2.15
% precisão na classificação	86.1		
-2 log likelihood	457.49		
χ^2	61.73***		
Nagelkerke R^2	.17		

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes; SE = Standard Errors; OR = Odds Ratios
*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

Como é possível observar, trata-se de um modelo que explica 17% da variância dos contactos compulsivos dos jovens com os agentes de segurança privada (Nagelkerke

[44] Este método consiste em inserir todas as variáveis independentes, simultaneamente, no modelo (Field, 2009).

R^2 = .17), sendo estatisticamente significativo ($\chi^2(6) = 61.73$, p = .000). Dentre as variáveis independentes incluídas, destaca-se como preditor as *atividades com pares contra a ordem pública*. Mais concretamente, os jovens mais envolvidos nestas atividades com pares de cariz antissocial têm uma chance 3.89 vezes mais elevada de serem contactados compulsivamente pelos agentes de segurança privada (p = .008). A *frequência da visualização de agentes de segurança privada* também prediz os contactos compulsivos. Os jovens que indicaram visualizar estes agentes mais regularmente (quase todos os dias ou todos os dias) têm uma chance 2.15 vezes maior de serem alvo deste tipo de interações do que os jovens que referiram ver estes agentes menos frequentemente (nunca, raramente ou por vezes) (p = .002). Também o *sexo* é um preditor dos contactos compulsivos, com os rapazes a terem 2.04 vezes mais chances de serem alvo deste tipo de contactos pelos agentes de segurança privada do que as raparigas (p = .005). Por fim, a *variedade da delinquência* contribui igualmente para a explicação dos contactos compulsivos. Ou seja, os jovens que indicaram praticar maior variedade de atos delinquentes são mais propensos a serem interpelados compulsivamente pelos agentes de segurança privada (OR = 1.18, p = .013). As variáveis independentes *prevalência da vitimação* e *atividades com pares relacionadas com a vida noturna*, por sua vez, não mostraram ter um poder preditivo nos contactos compulsivos entre os jovens e estes agentes.

Com o propósito de tornar esta análise mais detalhada, foram adicionalmente exploradas as diferenças entre grupos amostrais nos contactos compulsivos em função dos preditores, comparando-se médias e proporções.

No que respeita às *atividades com pares contra a ordem pública*, observa-se que os jovens interpelados compulsivamente participavam mais neste tipo de atividades (M = 1.19) do que os indivíduos que não experienciaram estes contactos (M = 1.05), $t(102.51) = -3.61$, p = .000. Relativamente à *frequência da visualização de agentes de segurança privada*, entre os jovens que foram alvo de contactos compulsivos, uma percentagem significativamente superior visualizava mais frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias) estes agentes (25.6%) comparativamente à percentagem de jovens que via menos regularmente (nunca, raramente ou por vezes) estes agentes (11.7%), $\chi^2(1) = 18.21$, p = .000. Quanto ao *sexo*, dentre aqueles jovens que experienciaram contactos compulsivos com os agentes de segurança privada, verifica-se que 23.9% são do sexo masculino e 9.6% são do sexo feminino, $\chi^2(1) = 23.35$, p = .000. Por fim, no que concerne

à *variedade da delinquência*, os jovens que foram alvo de intervenções compulsivas estavam mais envolvidos em atividades delinquentes (M = 2.63) do que os jovens que não foram alvo destes contactos (M = 1.36), $t(109.31) = -4.96$, $p = .000$.

Em essência, os resultados sugerem que os jovens mais envolvidos em atividades antissociais e delinquentes, que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente e do sexo masculino, apresentam uma maior probabilidade de terem experiências de contacto compulsivas com os agentes de segurança privada.

3. Contactos de auxílio

3.1. Correlatos dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada

Inicie-se a análise dos contactos de auxílio dos jovens com os agentes de segurança privada procurando compreender, em primeiro lugar, as relações estabelecidas entre as variáveis independentes e este tipo de interações. Na Tabela 10 apresentam-se os resultados dos testes de associação entre duas variáveis dicotómicas. Na Tabela 11, por sua vez, estão representados os resultados dos testes de associação entre uma variável dicotómica e uma variável quantitativa.

Variáveis sociodemográficas

No que concerne às variáveis sociodemográficas (Tabela 10 e Tabela 11), verifica-se que existe uma associação positiva fraca entre o *local de residência* e os *contactos de auxílio* com os agentes de segurança privada ($\chi^2(1) = 6.16$, $p = .013$, $\varphi = .099$). Os jovens que reportaram residir em zonas mais urbanas (grande cidade ou arredores de uma grande cidade) apresentam uma maior probabilidade de estabelecerem este tipo contactos do que os jovens que indicaram residir em áreas menos urbanas (aldeia ou casa no campo / vila ou pequena cidade). Este resultado confirma, assim, o que havíamos colocado como hipótese. Não se encontraram associações significativas com as restantes variáveis sociodemográficas. Por conseguinte, não se confirmaram as hipóteses de que jovens mais novos, de sexo feminino, autóctones e de estatuto socioeconómico mais elevado, estabelecem mais contactos de auxílio com os agentes de segurança privada.

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

Constata-se que a *prevalência da vitimação* se associa positivamente de forma fraca com os *contactos de auxílio* ($\chi^2(1) = 6.82$, $p = .009$, $\varphi = .105$ (Tabela 10). Tal significa que os indivíduos vitimados apresentam uma maior propensão para contactarem os agentes de segurança privada no sentido de obterem auxílio do que os indivíduos não vitimados, o que vai ao encontro daquilo que se assumiu como hipótese.

Relativamente às variáveis de insegurança subjetiva (Tabela 11), observa-se que a *perceção do risco de vitimação* se relaciona positivamente de forma fraca com os *contactos de auxílio* com os agentes de segurança privada ($r_{pb} = .172$, $p = .000$), mas não se verifica uma relação entre o *medo do crime* e este tipo de contactos. Estes resultados confirmam parcialmente o que havíamos colocado como hipótese, pois apenas uma das dimensões de insegurança subjetiva (*perceção do risco de vitimação*) se relaciona positivamente com os contactos de auxílio com estes agentes.

Tabela 10. Associações entre variáveis sociodemográficas, variável de insegurança objetiva, variável relativa aos agentes de segurança privada e os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada

	Sociodemográficas				**Insegurança objetiva**	**ASP**
Tipo de contactos	*Sexo*	*Estatuto migratório*	*Local de residência*	*Rendimento familiar*	*Prevalência da vitimação*	*Frequência visualização ASP*
Auxílio	-.058	.046	**.099***	-.021	**.105****	**.222*****

Nota: ASP = Agentes de segurança privada
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Variáveis de estilos de vida

Todas as variáveis de estilos de vida se relacionam positivamente com os contactos de auxílio (Tabela 11). Com efeito, existe uma correlação positiva fraca entre a *variedade da delinquência* ($r_{pb} = .110$, $p = .006$), as *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* ($r_{pb} = .115$, $p = .004$), as *atividades com pares contra a ordem pública* ($r_{pb} = .110$, $p = .006$) e os *contactos de auxílio* com os agentes de segurança privada. Estes achados vão no sentido das hipóteses formuladas, isto é, que os jovens com um estilo de vida mais antissocial e diversão noturna tendem a estabelecer mais contactos de auxílio com os agentes de segurança privada.

Tabela 11. Correlações entre variável sociodemográfica, variáveis de insegurança subjetiva, variáveis de estilos de vida e os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada

	Socio-demográfica	**Insegurança subjetiva**		**Estilos de vida**		
Tipo de contactos	*Idade*	*Medo do crime*	*Perceção do risco de vitimação*	*Variedade da delinquência*	*Atividades com pares: vida noturna*	*Atividades com pares: contra a ordem pública*
Auxílio	.011	.046	**.172*** **	**.110** **	**.115** **	**.110** **

Nota: *$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Frequência da visualização de agentes de segurança privada

Constata-se uma associação positiva fraca entre a *frequência da visualização de agentes de segurança privada* e os *contactos de auxílio* com estes agentes ($\chi^2(1) = 30.76$, $p = .000$, $\varphi = .222$) (Tabela 10). Assim, verifica-se uma maior probabilidade de os jovens que visualizam mais frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias) agentes de segurança privada estabelecerem contactos com estes agentes para obterem auxílio comparativamente àqueles jovens que os visualizam menos frequentemente (nunca, raramente ou por vezes). Este resultado confirma, assim, a hipótese formulada.

3.2. Preditores dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada

Identificados os correlatos dos contactos de auxílio dos jovens com os agentes de segurança privada, veja-se agora, através de um modelo de regressão logística, que variáveis independentes predizem estas interações. Seguindo o critério utilizado anteriormente, no modelo foram introduzidas (com o método de entrada *Enter*) as variáveis independentes que, na análise prévia, constatamos estarem significativamente relacionadas com este tipo de contactos: *local de residência*, *prevalência da vitimação*, *perceção do risco de vitimação*, *variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna*, *atividades com pares contra a ordem pública* e *frequência da visualização de agentes de segurança privada*. Na Tabela 12 apresentam-se os resultados do modelo para a explicação dos contactos de auxílio dos jovens com os agentes de segurança privada.

Tabela 12. Modelo explicativo dos contactos de auxílio com os agentes de segurança privada

	Contactos de auxílio		
Preditores	**B**	**SE**	**OR**
Local de residência (Vila ou pequena cidade/Aldeia ou casa no campo = 0)	**.42***	.20	1.53
Prevalência da vitimação (Não vitimado = 0)	.16	.18	1.18
Perceção do risco de vitimação	**.57****	.15	1.76
Variedade da delinquência	.04	.06	1.04
Atividades com pares: Vida noturna	.18	.13	1.20
Atividades com pares: Contra a ordem pública	.87	.50	2.39
Frequência da visualização de ASP (Nunca/Raramente/Por vezes = 0)	**.95****	.21	2.58
% precisão na classificação		62.6	
-2 log likelihood		770.43	
χ^2		63.97***	
Nagelkerke R^2		.13	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes; SE = Standard Errors; OR = Odds Ratios
*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

O modelo é estatisticamente significativo ($\chi^2(7) = 63.97$, $p = .000$) e explica 13% da variância dos contactos de auxílio entre os jovens e os agentes de segurança privada (Nagelkerke $R^2 = .13$). A *frequência da visualização de agentes de segurança privada* é o preditor mais forte deste tipo de contactos. Os jovens que indicaram ver estes agentes mais frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias) têm uma chance 2.58 vezes maior de contactarem com eles para obterem auxílio do que os jovens que reportaram ver estes agentes menos frequentemente (nunca, raramente ou por vezes) ($p = .000$). A *perceção do risco de vitimação* mostra-se o segundo preditor mais forte dos contactos de auxílio. Com efeito, há uma maior probabilidade de os jovens que percebem um maior risco de vitimação contactarem os agentes de segurança privada no sentido de obterem auxílio (OR = 1.76, $p = .000$). O *local de residência* também prediz os contactos de auxílio. A chance de os jovens que indicaram residir em zonas mais urbanas (grande cidade ou arredores de uma grande cidade) estabelecerem contactos de auxílio com os agentes de segurança privada é 1.53 vezes maior comparativamente aos jovens que referiram residir em áreas menos urbanas (vila ou pequena cidade, aldeia ou casa no campo) ($p = .038$). As restantes variáveis independentes (*prevalência da vitimação*, *variedade da delinquência*, *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e

atividades com pares contra a ordem pública) não mostraram ter um efeito preditor nos contactos de auxílio entre os jovens e estes agentes.

Com vista a tornar esta análise mais detalhada, foram também exploradas as diferenças entre grupos amostrais nos contactos de auxílio com base nas variáveis independentes que mostraram ter poder preditivo, comparando-se médias e proporções.

Relativamente à *frequência da visualização de agentes de segurança privada*, entre os jovens que contactaram os agentes de segurança privada para obterem apoio, constata-se que uma percentagem significativamente superior visualizava mais frequentemente (quase todos os dias ou todos os dias) estes agentes (72.8%) comparativamente à percentagem que via menos regularmente (nunca, raramente ou por vezes) estes agentes (47.9%), $\chi^2(1) = 30.76$, $p = .000$. Quanto à *perceção do risco de vitimação*, os jovens que contactaram os agentes de segurança privada para obterem auxílio percebiam um maior risco de vitimação (M = 2.19) do que os jovens que não estabeleceram este tipo de contactos (M = 1.98), $t(624) = -4.37$, $p = .000$. Por fim, no que concerne *ao local de residência*, entre os jovens que contactaram os agentes de segurança privada para serem auxiliados, uma percentagem significativamente mais elevada residia em zonas mais urbanas (grande cidade ou arredores de uma grande cidade) (57.2%) comparativamente à percentagem de jovens que vivia em zonas menos urbanas (aldeia ou casa no campo / vila ou pequena cidade) (45.5%), $\chi^2(1) = 6.16$, $p = .013$.

Em suma, os resultados sugerem que, quanto maior for a frequência de visualização de agentes de segurança privada, o risco percebido de vitimação e a urbanidade da zona de residência, maior é a probabilidade de os jovens contactarem com os agentes de segurança privada para obterem auxílio.

Analisados os contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada, a presente tese irá de seguida debruçar-se sobre os resultados do segundo subestudo realizado, concernente à satisfação com o trabalho e à legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada.

SUBESTUDO 2: Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada

1. Sumário

Na contemporaneidade, sobretudo nos grandes centros urbanos, os agentes de segurança privada assumem funções de controlo social numa multitude de espaços de socialização juvenil. Assim, perante este contexto, torna-se relevante estudar as perceções dos jovens em relação a estes agentes que, comummente, efetuam o policiamento dos locais onde grande parte da sua vida social ocorre. Este subestudo tem como objetivo analisar e compreender a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida[45] dos jovens em relação aos agentes de segurança privada. Mais concretamente, procura-se perceber que fatores se relacionam e predizem a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida destes agentes, tendo por base os referenciais teóricos e as variáveis que a literatura sobre o policiamento identifica como sendo relevantes nesse âmbito.

Na literatura são identificadas duas teorias centrais para a explicação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida relativamente aos agentes e às instituições de policiamento: a teoria do desempenho e a teoria da justiça procedimental.

A teoria do desempenho, também denominada de perspetiva instrumental, sugere que a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida das entidades de policiamento relacionam-se com julgamentos relativos à sua performance na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente. Sustenta que os níveis satisfação e de legitimidade serão mais elevados se o público estimar que essa entidade: (i) cria um risco elevado de deteção e sanção para aqueles que transgridem as normas e; (ii) é eficaz na prevenção e controlo do comportamento antissocial e delinquente (Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003).

A teoria da justiça procedimental, por sua vez, advoga que a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida das autoridades de policiamento têm por base os julgamentos dos cidadãos acerca da justeza dos procedimentos dessa autoridade ao lidar

[45] Na presente investigação a legitimidade é concebida e operacionalizada pelas dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada.

com o público. Especificamente, considera que as avaliações da qualidade dos processos de tomada de decisão e do tratamento dos cidadãos são os aspetos-chave na determinação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida das pessoas em relação a essas entidades de policiamento. Esta perspetiva argumenta, ainda, que a perceção de justiça procedimental é mais influente do que a perceção do desempenho no controlo do crime na determinação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida dessa entidade (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), sendo tal corroborado por vários estudos empíricos (e.g., Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002).

A teoria da justiça procedimental integra-se no quadro mais amplo dos modelos normativos, tal como o alinhamento moral, consistindo, este último, na partilha de valores entre os cidadãos e a entidade de policiamento. Na literatura denota-se que este sentido comum do certo e do errado é comunicado aos cidadãos nas interações, designadamente pela justiça procedimental demonstrada, e que este é também um importante fator na promoção da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida dessa entidade (Hough et al., 2010; Tyler, 2004).

A legalidade da atuação e a responsabilização dos agentes de policiamento são igualmente identificadas como relevantes neste âmbito. Existe evidência de que perceções sobre estes agentes atuarem fora dos limites da lei (e.g., abusarem dos poderes e cometerem crimes no exercício das suas funções) e não serem responsabilizados quando isso acontece, impactam negativamente as atitudes do público em relação a esses agentes, designadamente a satisfação com o seu trabalho e a legitimidade que lhes é atribuída (e.g., Moreira et al., 2015).

Este subestudo incorpora também variáveis relativas à perceção do trabalho, enquanto profissão, e do papel dos agentes de segurança privada. Investigação prévia revela que uma imagem positiva do trabalho ou profissão dos agentes de segurança privada influencia positivamente a confiança nestes agentes (e.g., Moreira et al., 2015). Para além disso, como referido anteriormente, o papel dos agentes de segurança privada é abordado com alguma ambivalência na literatura, designadamente quanto à sua importância para interesses públicos (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1998) ou para interesses privados (Loader, 2000; Zedner, 2009). Em vista disso, este subestudo contempla duas variáveis - uma relativa à importância do seu papel para a segurança da sociedade em geral e outra concernente à importância do seu papel apenas para os

interesses dos seus clientes. Espera-se que os indivíduos que percebam estes agentes como tendo um papel importante para o bem comum da sociedade estejam mais satisfeitos com o seu trabalho e lhes atribuam maior legitimidade e, inversamente, que os sujeitos que percebam estes agentes como tendo um papel meramente ao nível da defesa dos interesses dos seus clientes estejam menos satisfeitos com o seu trabalho e lhes confiram menor legitimidade.

Diversos estudos sugerem que as experiências de contacto dos cidadãos com os agentes de controlo social moldam as suas perceções e atitudes em relação a esses agentes, nomeadamente a satisfação com o seu trabalho e a legitimidade que lhes atribuem (e.g., Fagan & Tyler, 2003; Skogan, 2006; Tyler 1990; Tyler & Huo, 2002). Para além disso, existe evidência de que os contactos compulsivos tendem a ser avaliados de forma menos positiva do que os contactos de auxílio (Skogan, 2006), bem como de que os efeitos negativos das experiências negativas são mais fortes do que os efeitos positivos das experiências positivas nas perceções e atitudes em relação aos agentes de policiamento (Bradford, 2016; Skogan, 2006).

Paralelamente, a investigação tem revelado que determinados grupos sociais, como indivíduos do sexo masculino, imigrantes, de estatuto socioeconómico mais baixo, mais envolvidos em atividades antissociais e delinquentes, tendem a ser alvo de mais intervenções de controlo e regulação (contactos compulsivos) pelos agentes de policiamento (e.g., Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Wakefield, 2003). Adicionalmente, espera-se que os jovens mais velhos, pela vida social mais ativa, residentes em áreas mais urbanizadas, pela maior prevalência de agentes de segurança privada nessas áreas, e com um estilo de vida de diversão noturna, pela presença habitual de agentes de segurança privada nos estabelecimentos de diversão noturna, experienciem igualmente mais contactos desta natureza. Assim, face ao exposto, assume-se que os jovens pertencentes a estes grupos sociais, pelo maior número de contactos compulsivos com os agentes de segurança privada, reportem níveis mais baixos de satisfação com o trabalho e de legitimidade percebida em relação a esses agentes.

Por fim, é expectável que os jovens com níveis mais elevados de insegurança subjetiva, pelo maior número de contactos de auxílio com os agentes de segurança privada, de confiança social, pela maior confiança e atitude positiva em relação aos outros, estejam mais satisfeitos com o trabalho e atribuam maior legitimidade aos agentes

de segurança privada. Em sentido oposto, espera-se que os jovens vitimados (quer pela experiência de vitimação, em si, quer pelo esperado maior número de contactos compulsivos com os agentes de segurança privada) e os jovens com níveis mais elevados de cinismo legal (que se carateriza por uma desvinculação à lei e às suas bases morais e por uma prossecução de objetivos pessoais), reportem uma menor satisfação com o trabalho e uma menor legitimidade percebida relativamente aos agentes de segurança privada.

Na Figura 3 apresenta-se um diagrama das variáveis incluídas para a análise da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada.

No sentido de compreender a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada realizar-se-ão, seguidamente, diversas análises. Conforme já foi referido, em vários estudos (e.g., Sunshine & Tyler, 2003) a legitimidade é concebida e operacionalizada de uma forma composta, isto é, numa dimensão mais ampla que incorpora as subdimensões confiança e obrigação sentida de obedecer. Porém, na presente investigação optou-se por separar estas subdimensões para uma análise mais detalhada da legitimidade percebida destes agentes. Posto isto, e mantendo a lógica de análise, este subestudo comporta duas fases essenciais.

A primeira fase incide sobre a análise correlacional das variáveis. Num primeiro momento, visa-se identificar os correlatos da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens relativamente a estes agentes de controlo social. Num segundo momento, procura-se perceber como as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada se relacionam entre si.

A segunda fase compreende a análise dos preditores da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada. Para esse efeito, uma vez que se trata de variáveis dependentes quantitativas, foram realizados modelos de regressão linear. Para cada variável dependente foram elaborados três modelos – um para amostra global, outro para a subamostra com contactos compulsivos e outro para a subamostra com contactos de auxílio. A realização de modelos com essas subamostras teve como objetivo procurar perceber o impacto da satisfação com estes dois tipos de contactos na satisfação com o trabalho e na legitimidade percebida dos jovens em relação a estes agentes. Assim, para

concretizar este propósito, tornou-se necessário conduzir modelos de regressão com a subamostra de jovens que foi alvo de contactos compulsivos por estes agentes e com a subamostra de jovens que estabeleceu contactos de auxílio com estes agentes.

SUBESTUDO 2:

SATISFAÇÃO COM O TRABALHO E LEGITIMIDADE PERCEBIDA DOS JOVENS EM RELAÇÃO AOS AGENTES DE SEGURANÇA PRIVADA

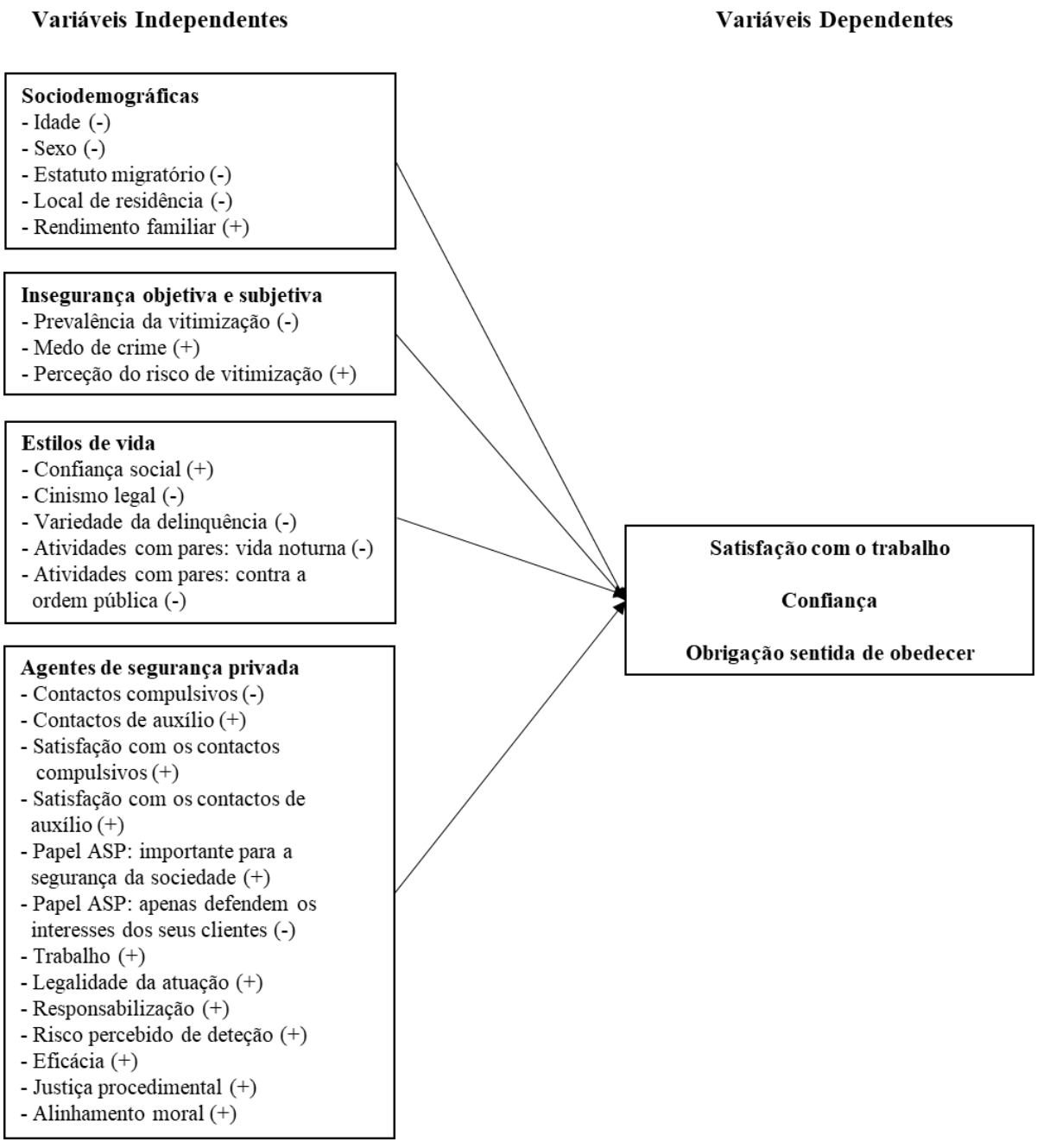

Figura 5: Diagrama das variáveis incluídas para a análise da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada

2. Correlatos da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada

Primeiramente, afigura-se relevante perceber como as variáveis independentes se relacionam com a satisfação com o trabalho, com a confiança e com a obrigação sentida de obedecer, relativamente aos agentes de segurança privada.

Variáveis sociodemográficas

No que respeita às variáveis sociodemográficas, como se pode observar na Tabela 13, a *idade* relaciona-se negativamente de forma fraca com *satisfação com o trabalho* (r = -.082, p = .040) e com a *obrigação sentida de obedecer* (r = -.098, p = .014). O *sexo*, por sua vez, relaciona-se negativamente de forma fraca com a *confiança* (r_{pb} = -.116, p = .004). Assim, os jovens mais velhos reportam uma menor satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada e sentem uma menor obrigação de obedecer a estes agentes. Os rapazes, por seu turno, expressam uma menor confiança nos agentes de segurança privada. Estes resultados vão no sentido da hipótese formulada. Porém, não se confirmou que os jovens mais velhos confiam menos nos agentes de segurança privada, nem se confirmou que os rapazes estão menos satisfeitos com o trabalho destes agentes e sintam uma menor obrigação de lhes obedecer.

Tabela 13. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada

Variáveis sociodemográficas	*Satisfação com o trabalho dos ASP*	*Confiança nos ASP*	*Obrigação sentida de obedecer aos ASP*
Idade	**-.082***	-.067	**-.098***
Sexo	-.013	**-.116****	-.051
Estatuto migratório	.020	-.010	-.049
Local de residência	-.039	-.043	.013
Rendimento familiar	.029	-.050	.055

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

As restantes variáveis sociodemográficas (*estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*) não mostraram ter relação com as variáveis dependentes. Por conseguinte, não se confirmaram as hipóteses de que os jovens imigrantes, residentes em áreas mais urbanas e de estatuto socioeconómico mais baixo, estão menos satisfeitos com

o trabalho, confiam menos e sentem menor obrigação de obedecer aos agentes de segurança privada.

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

Relativamente às correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e as variáveis dependentes (Tabela 14), constata-se que o *medo do crime* está negativamente relacionado com a *satisfação com o trabalho* (r = -.142, p = .000) e que a *perceção do risco de vitimação* está negativamente relacionada com a *satisfação com o trabalho* (r = -.116, p = .004) e com a *confiança* (r = -.097, p = .015). Estas correlações são, no entanto, de fraca intensidade. Deste modo, os jovens com níveis mais elevados de medo do crime e que percebem um maior risco de vitimação estão menos satisfeitos com o trabalho dos agentes de segurança privada. Para além disso, os jovens que percebem um maior risco de vitimação também confiam menos nestes agentes. Estes resultados vão em sentido contrário à hipótese levantada, isto é, os sujeitos com maior insegurança subjetiva não reportam níveis mais elevados de satisfação com o trabalho e de confiança em relação aos agentes de segurança privada, mas, antes, menores níveis. Não se verifica uma relação entre o medo do crime e a confiança nos agentes de segurança privada, nem entre a insegurança subjetiva e a obrigação sentida de obedecer a estes agentes.

Tabela 14. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva	*Satisfação com o trabalho dos ASP*	*Confiança nos ASP*	*Obrigação sentida de obedecer aos ASP*
Prevalência da vitimação	.016	-.006	-.041
Medo do crime	**-.142*** **	.065	-.041
Perceção do risco de vitimação	**-.116** **	**-.097***	-.032

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

A *prevalência da vitimação* também não se correlaciona com as variáveis dependentes. Portanto, não se corroborou a hipótese de que os jovens vitimados reportam uma menor satisfação com o trabalho, confiança e obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada.

Variáveis de estilos de vida

Na Tabela 15 apresentam-se os resultados das correlações entre as variáveis de estilos de vida e as variáveis dependentes. A *confiança social* relaciona-se positivamente de forma fraca com a *satisfação com o trabalho* (r = .166, p = .000) e com a *confiança* (r = .112, p = .005). Assim, os jovens que confiam mais nos outros tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho dos agentes de segurança privada e a confiar mais nestes agentes, o que vai no sentido da hipótese formulada. Não se verificou, porém, uma relação positiva entre a *confiança social* e a *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada como tínhamos assumido.

Tabela 15. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada

Variáveis de estilos de vida	*Satisfação com o trabalho dos ASP*	*Confiança nos ASP*	*Obrigação sentida de obedecer aos ASP*
Confiança social	**.166*** **	**.112** **	.074
Cinismo legal	**-.188*** **	**-.160*** **	**-.118** **
Variedade da delinquência	**-.118** **	**-.212*** **	**-.147*** **
Atividades com pares: vida noturna	**-.141*** **	**-.214*** **	**-.119** **
Atividades com pares: contra a ordem pública	-.040	**-.092** *	-.073

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

O *cinismo legal*, a *variedade da delinquência*, as *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e as *atividades com pares contra a ordem pública* correlacionam-se negativamente com as variáveis dependentes, embora a magnitude das relações seja fraca. Mais concretamente, o *cinismo legal* está negativamente relacionado com a *satisfação com o trabalho* (r = -.188, p = .000), com a *confiança* (r = -.160, p = .000) e com a *obrigação sentida de obedecer* (r = -.118, p = .003). Similarmente, a *variedade da delinquência* relaciona-se negativamente com a *satisfação com o trabalho* (r = -.118, p = .003), com a *confiança* (r = -.212, p = .000) e com a *obrigação sentida de obedecer* (r = -.147, p = .000). De igual modo, existe uma relação negativa entre as *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* e a *satisfação com o trabalho* (r = -.141, p = .000), com a *confiança* (r = -.214, p = .000) e com a *obrigação sentida de obedecer* (r = -.119, p = .003). No que concerne às *atividades com pares contra a ordem*

pública, observa-se que esta variável se relaciona negativamente com a *confiança* (r = -.092, p = .021), não existindo, contudo, uma relação negativa com as outras duas variáveis dependentes como era esperado.

Assim, os jovens com um nível mais elevado de cinismo legal e com um estilo de vida mais antissocial e de diversão noturna, reportam uma menor satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada, bem como uma menor confiança e obrigação sentida de lhes obedecer, o que corrobora aquilo que se assumiu como hipóteses.

Variáveis relativas aos agentes de segurança privada

Por fim, no que respeita às relações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e as variáveis dependentes (Tabela 16), constata-se que apenas os *contactos de auxílio* não mostram ter qualquer relação com as variáveis dependentes. Os *contactos compulsivos*, por sua vez, relacionam-se negativamente de forma fraca com a *obrigação sentida de obedecer* (r_{pb} = -.122, p = .002). Deste modo, os jovens que experienciaram esse tipo de contactos com os agentes de segurança privada sentem uma menor obrigação de lhes obedecer. Este resultado vai ao encontro da hipótese que se levantou, contudo, não se verifica uma correlação negativa com a *satisfação com o trabalho* e com a *confiança*, como também era esperado. A variável *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes* correlaciona-se, num sentido negativo, de forma fraca a moderada, com as três variáveis dependentes, isto é, com a *satisfação com o trabalho* (r = -.262, p = .000), com a *confiança* (r = -.319, p = .000) e com a *obrigação sentida de obedecer* (r = -.220, p = .000). Assim, os jovens com uma maior perceção de que o papel destes agentes é apenas defender os interesses dos seus clientes estão menos satisfeitos com trabalho destes agentes, confiam menos neles e sentem uma menor obrigação de lhes obedecer, o que está na senda da hipótese colocada.

Como se pode observar, todas as restantes variáveis relativas aos agentes de segurança privada relacionam-se positivamente, de forma fraca a forte, com as variáveis dependentes confirmando, assim, as hipóteses colocadas. Seguidamente destacamos as correlações mais fortes.

Tabela 16. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer em relação aos agentes de segurança privada

Variáveis relativas aos ASP	*Satisfação com o trabalho dos ASP*	*Confiança nos ASP*	*Obrigação sentida de obedecer aos ASP*
Contactos compulsivos	-.032	-.064	**-.122****
Contactos de auxílio	.060	.058	.062
Satisfação com os contactos compulsivos	**.437*****	**.323*****	**.297****
Satisfação com os contactos de auxílio	**.397*****	**.272*****	**.169****
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	**.309*****	**.423*****	**.301*****
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	**-.262*****	**-.319*****	**-.220*****
Trabalho	**.171*****	**.295*****	**.221*****
Legalidade da atuação	**.395*****	**.554*****	**.362*****
Responsabilização	**.329*****	**.505*****	**.206*****
Risco percebido de deteção	**.169*****	**.121****	**.188*****
Eficácia	**.360*****	**.425*****	**.184*****
Justiça procedimental	**.435*****	**.662*****	**.338*****
Alinhamento moral	**.375*****	**.575*****	**.380*****

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Relativamente à *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada, sobressaem as relações positivas moderadas com a *satisfação com os contactos compulsivos* ($r = .437$, $p = .000$), com a *justiça procedimental* ($r = .435$, $p = .000$), com a *satisfação com os contactos de auxílio* ($r = .397$, $p = .000$), com a *legalidade da atuação* ($r = .395$, $p = .000$), com o *alinhamento moral* ($r = .375$, $p = .000$) e com a *eficácia* ($r = .360$, $p = .000$). Desse modo, os jovens que ficaram mais satisfeitos com os contactos compulsivos e com os contactos de auxílio com os agentes de segurança privada e com uma maior perceção de que estes agentes adotam procedimentos justos, atuam de uma forma legal, alinham moralmente com eles e são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente, estão mais satisfeitos com o trabalho destes agentes.

Quanto à *confiança* nos agentes de segurança privada, destacam-se as relações positivas fortes com *justiça procedimental* ($r = .662$, $p = .000$), com o *alinhamento moral* ($r = .575$, $p = .000$), com a *legalidade da atuação* ($r = .554$, $p = .000$) e com a *responsabilização* ($r = .505$, $p = .000$). Assim sendo, os jovens que percebem estes

agentes como mais procedimentalmente justos, moralmente alinhados com eles, pautados por uma forma legal de atuação e responsabilizados quando cometem infrações, confiam mais nestes agentes.

Focando, por último, a *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada, salientam-se as correlações positivas moderadas com o *alinhamento moral* (r = .380, p = .000), com a *legalidade da atuação* (r = .362, p = .000), com a *justiça procedimental* (r = .338, p = .000) e com o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (r = .301, p = .000). Assim, os jovens com uma maior perceção de que estes agentes estão moralmente alinhados com eles, atuam de forma legal, adotam procedimentos justos e têm um papel importante para a segurança da sociedade, sentem um maior dever de obedecer a estes agentes.

3. Correlações entre as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada

Importa, ainda, perceber como as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada se relacionam entre si. Na Tabela 17 apresentam-se os resultados destas relações.

Quanto aos *contactos compulsivos* dos jovens com os agentes de segurança privada, verifica-se uma relação positiva fraca com os *contactos de auxílio* ($\chi^2(1) = 15.40$, p = .000, φ = .157) e, em sentido inverso, uma relação negativa fraca com a *justiça procedimental* (r_{pb} = -.134, p = .001), com o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (r_{pb} = -.130, p = .001), com a *legalidade da atuação* (r_{pb} = -.114, p = .004), com o *trabalho* (r_{pb} = -.110, p = .006) e com o *alinhamento moral* (r_{pb} = -.102, p = .010).

No que diz respeito aos *contactos de auxílio* dos jovens com os agentes de segurança privada, observa-se que esta variável se relaciona positivamente de forma fraca com o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (r_{pb} = .127, p = .001) e negativamente, também de forma fraca, com a *eficácia* (r_{pb} = .109, p = .006) e com a *responsabilização* (r_{pb} = .087, p = .029).

A *satisfação com os contactos compulsivos* com os agentes de segurança privada relaciona-se com todas as outras variáveis, exceto com o risco percebido de deteção. As

relações mais fortes são com a *responsabilização* (r = .432, p = .000), com a *justiça procedimental* (r = .395, p = .000), com a *legalidade da atuação* (r = .345, p = .001), com a *eficácia* (r = .316, p = .002) e com o *alinhamento moral* (r = .311, p = .002). Todas estas relações são positivas e com uma intensidade moderada.

No que concerne à *satisfação com os contactos de auxílio,* constata-se que esta variável também se correlaciona com todas as outras variáveis, com a exceção do risco percebido de deteção. Dentre essas correlações, destacam-se as correlações positivas fracas com a *legalidade da atuação* (r = .264, p = .000), com a *justiça procedimental* (r = .240, p = .000), com o *alinhamento moral* (r = .234, p = .000), com a *responsabilização* (r = .218, p = .000) e com a *eficácia* (r = .208, p = .000).

A variável *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* correlaciona-se com todas as outras variáveis. Destaca-se a relação positiva moderada com o *trabalho* (r = .402, p = .000) e a relação positiva fraca com a *justiça procedimental* (r = .284, p = .000) e com o *alinhamento moral* (r = .268, p = .000). Em sentido inverso, salienta-se a relação negativa moderada com o *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes* (r = -.326, p = .000).

No que concerne ao *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes*, é digno de realce o facto de todas as relações com as outras variáveis serem em sentido negativo, sobressaindo a relação moderada com a *justiça procedimental* (r = -.362, p = .000), com a *legalidade da atuação* (r = -.331, p = .000) e com o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (r = -.326, p = .000), bem como a relação fraca com o *alinhamento moral* (r = -.253, p = .000) e com a *satisfação com os contactos compulsivos* (r = -.226, p = .026).

Relativamente à perceção do *trabalho* dos agentes de segurança privada, salienta-se a correlação positiva moderada com o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (r = .402, p = .000) e a correlação positiva fraca com a *satisfação com os contactos compulsivos* (r = .216, p = .033), com o *alinhamento moral* (r = .209, p = .000), com a *justiça procedimental* (r = .208, p = .000) e com a *responsabilização* (r = .207, p = .000).

Tabela 17. Correlações entre as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada

	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*
1. Contactos compulsivos	---	**.157*****	---	---	**-.130*****	.042	**-.110****	**-.114****	-.072	-.076	-.077	**-.134*****	**-.102****
2. Contactos de auxílio	---	---	---	---	**.127*****	-.065	-.010	.076	**-.087***	-.011	**-.109****	.020	.004
3. Satisfação com os contactos compulsivos	---	---	---	---	**.204***	**-.226***	**.216***	**.345*****	**.432*****	.185	**.316****	**.395*****	**.311****
4. Satisfação com os contactos de auxílio	---	---	---	---	**.145****	**-.159****	**.173*****	**.264*****	**.218*****	.096	**.208*****	**.240*****	**.234*****
5. Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	---	---	---	---	---	**-.326*****	**.402*****	**.252*****	**.228*****	**.092***	**.194*****	**.284*****	**.268*****
6. Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	---	---	---	---	---	---	**-.146*****	**-.331*****	**-.185*****	-.056	**-.193*****	**-.362*****	**-.253*****
7. Trabalho	---	---	---	---	---	---	---	**.134*****	**.207*****	**.134*****	**.192*****	**.208*****	**.209*****
8. Legalidade da atuação	---	---	---	---	---	---	---	---	**.380*****	**.132*****	**.297*****	**.643*****	**.581*****
9. Responsabilização	---	---	---	---	---	---	---	---	---	**.112****	**.402*****	**.545*****	**.408*****
10. Risco percebido de deteção	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	**.252*****	**.152*****	**.152*****
11. Eficácia	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	**.449*****	**.367*****
12. Justiça procedimental	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	**.689*****
13. Alinhamento moral	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;

*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

No que toca à *legalidade da atuação* dos agentes de segurança privada, ressalta-se a relação positiva forte com a *justiça procedimental* (r = .643, p = .000) e com o *alinhamento moral* (r = .581, p = .000), assim como a relação positiva moderada com a *responsabilização* (r = .380, p = .000) e com a *satisfação com os contactos compulsivos* (r = .345, p = .001).

A *responsabilização* dos agentes de segurança privada relaciona-se com todas as outras variáveis, com a exceção dos contactos compulsivos. Dentre essas correlações, destaca-se a correlação positiva forte com a *justiça procedimental* (r = .545, p = .000) e a correlação positiva moderada com a *satisfação com os contactos compulsivos* (r = .432, p = .000), com o *alinhamento moral* (r = .408, p = .000) e com a *eficácia* (r = .402, p = .000).

Quanto ao *risco percebido de deteção* pelos agentes de segurança privada, salienta-se a correlação positiva com a *eficácia* (r = .252, p = .000), com a *justiça procedimental* (r = .152, p = .000), com o *alinhamento moral* (r = .152, p = .000) e com o *trabalho* (r = .134, p = .001). Estas correlações são, contudo, de fraca intensidade.

A *eficácia* dos agentes de segurança privada, por sua vez, relaciona-se com todas as outras variáveis, excetuando os contactos compulsivos. As relações mais fortes são com a *justiça procedimental* (r = .449, p = .000), com a *responsabilização* (r = .402, p = .000), com o *alinhamento moral* (r = .367, p = .000) e com a *satisfação com os contactos compulsivos* (r = .316, p = .002). Todas estas relações são positivas e com uma intensidade moderada.

Relativamente à *justiça procedimental* dos agentes de segurança privada, constata-se que esta variável também se correlaciona com todas as outras variáveis, exceto com os contactos de auxílio. Sobressaem as correlações positivas fortes com o *alinhamento moral* (r = .689, p = .000), com a *legalidade da atuação* (r = .643, p = .000) e com a *responsabilização* (r = .545, p = .000).

Por fim, no que concerne ao *alinhamento moral* com os agentes de segurança privada, observa-se que esta variável também se correlaciona com todas as outras variáveis, exceto com os contactos de auxílio. Destacam-se as correlações positivas fortes com a *justiça procedimental* (r = .689, p = .000) e com a *legalidade da atuação* (r = .581,

p = .000), bem como as correlações positivas moderadas com a *responsabilização* (r = .408, p = .000) e com a *eficácia* (r = .367, p = .000).

4. Preditores da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação aos agentes de segurança privada

Concluída a análise correlacional das variáveis, seguidamente procurar-se-á perceber que variáveis independentes explicam a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer, através da elaboração de modelos de regressão linear. Cada uma das variáveis dependentes foi testada em três modelos preditivos: um modelo para a amostra total de jovens, um modelo para a subamostra de jovens que foi contactada compulsivamente por estes agentes e um modelo para a subamostra de jovens que estabeleceu contactos com estes agentes para obter auxílio.

Nestes modelos foram incluídos como potenciais preditores as variáveis independentes que anteriormente mostraram estar significativamente relacionadas com a satisfação com o trabalho, com a confiança e com a obrigação sentida de obedecer. Com efeito, como foi possível constatar no momento anterior, dado o elevado número de correlações entre as variáveis independentes e as variáveis dependentes e, logo, de potenciais preditores, optou-se pela utilização do método *Stepwise*[46] para a seleção dos preditores. A opção por este método radicou no facto de permitir selecionar os melhores preditores das variáveis dependentes. Para além disso, foram realizados modelos de regressão linear parcelares, com o método de entrada *Enter*, para os diferentes subconjuntos de variáveis independentes. Posteriormente, foi elaborado um modelo final, a partir dos preditores estatisticamente significativos das análises anteriores, tendo-se constatado que os resultados, neste último modelo, eram muito semelhantes aos resultados obtidos através do método *Stepwise* nas três variáveis dependentes.

[46] O método *Stepwise* é um método de seleção dos preditores híbrido, combina os métodos *Forward* e *Backward*, em que as variáveis independentes são inseridas no modelo com base num critério estatístico (a correlação semiparcial com a variável dependente) (Field, 2009; Marôco, 2011). A seleção inicia-se com apenas uma variável independente, mas a significância de cada adição de uma nova variável independente é testada, permitindo a remoção de uma variável independente cuja importância no modelo é reduzida pela adição de novas variáveis independentes. O procedimento termina quando nenhuma das variáveis independentes fora do modelo consegue entrar no modelo e nenhuma das variáveis independentes presente no modelo é removida do modelo (Marôco, 2011).

4.1. Preditores da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada

4.1.1. Amostra global

Na Tabela 18 encontram-se representados os resultados do modelo preditivo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada relativamente à amostra global. O modelo é estatisticamente significativo (p = .000), explicando, aproximadamente, 30% da variância total da satisfação com o trabalho destes agentes (R^2 = .298).

Tabela 18. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – amostra global

	Satisfação com o trabalho dos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	1.033	.192	
Justiça procedimental	.180	.048	**.180*** **
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.173	.033	**.191*** **
Eficácia	.250	.051	**.188*** **
Legalidade da atuação	.165	.050	**.149*** **
Medo do crime	-.100	.035	**-.099** **
Confiança social	.040	.015	**.093** **
R		.546	
R^2		.298	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

Dentre as variáveis inseridas no modelo, emergem como preditores positivos da satisfação com o trabalho destes agentes a *justiça procedimental* (β = .180, p = .000), o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .191, p = .000), a *eficácia* (β = .188, p = .000), a *legalidade da atuação* (β = .149, p = .001) e a *confiança social* (β = .093, p = .007). Portanto, pode concluir-se que quanto maior for a perceção, por parte dos jovens, de que os agentes de segurança privada são procedimentalmente justos, têm um papel importante para a segurança da sociedade em

geral, são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente e atuam dentro dos limites da lei, maior é a sua satisfação com o trabalho destes agentes. Na mesma linha, quanto mais elevada for a confiança social dos jovens maior é a satisfação com o trabalho destes agentes.

O *medo do crime* também surge como um preditor, mas, neste caso, negativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada (β = -.099, p = .004), sugerindo que quanto mais elevado é o medo do crime nos jovens, menor é a satisfação com o trabalho destes agentes.

4.1.2. Subamostra com contactos compulsivos

O modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada, concernente à subamostra de jovens que experienciou contactos compulsivos por parte destes agentes, é apresentado na Tabela 19. Como é possível constatar, o modelo obteve um R^2 de .428, explicando, assim, cerca de 43% da variância total da variável dependente, sendo um modelo estatisticamente significativo (p = .000).

Tabela 19. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – subamostra com contactos compulsivos

	Satisfação com o trabalho dos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	1.656	.306	
Legalidade da atuação	.364	.096	**.334*****
Responsabilização	.280	.085	**.301*****
Satisfação com os contactos compulsivos	.161	.067	**.218***
R		.654	
R^2		.428	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

As variáveis independentes que mostraram ter poder explicativo na satisfação com o trabalho destes agentes foram a *legalidade da atuação* (β = .334, p = .000), a

responsabilização (β = .301, *p* = .001) e a *satisfação com os contactos compulsivos* (β = .218, *p* = .018).

Desse modo, é possível verificar que a legalidade da atuação é a única variável que se mantém como preditor nesta subamostra, adquirindo, inclusivamente, um peso substancialmente mais elevado na explicação. Com efeito, tal sugere que, para os jovens que foram alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada, a perceção de que estes agentes atuam de forma legal assume uma maior importância para a satisfação com o seu trabalho. Ademais, emergem como preditores, nesta subamostra, a responsabilização e a satisfação com os contactos compulsivos, o que significa que quanto maior for a perceção de que estes agentes são responsabilizados quando cometem infrações e a satisfação com as interações compulsivas com estes agentes, maior é a satisfação com o trabalho destes agentes por parte destes jovens.

4.1.3. Subamostra com contactos de auxílio

A Tabela 20 é referente ao modelo de explicação da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada com base na subamostra de jovens que estabeleceu contactos com estes agentes para obter auxílio. Verifica-se que o modelo apresenta um poder explicativo de, aproximadamente, 39% (R^2 = .385) e é estatisticamente significativo (*p* = .000).

Atentando agora nas variáveis independentes que têm um efeito significativo na predição da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada, observa-se que a *legalidade da atuação* (β = .138, *p* = .018), a *satisfação com os contactos de auxílio* (β = .230, *p* = .000), a *eficácia* (β = .199, *p* = .000), o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .146, *p* = .002), a *confiança social* (β = .110, *p* = .014) e o *alinhamento moral* (β = .156, *p* = .007), predizem positivamente a variável dependente. Em sentido inverso, o *medo do crime* é um preditor negativo da satisfação com o trabalho destes agentes (β = -.105, *p* = .020).

Assim, face ao anteriormente exposto, é possível concluir que, para os jovens que contactaram com os agentes de segurança privada no sentido de obterem auxílio, assume relevância para a satisfação com o trabalho destes agentes a perceção de que atuam de um modo legal, de que têm um papel importante para segurança dos cidadãos em geral e de que estes agentes partilham o mesmo sentido do certo e do errado que os jovens. Para

além disso, a satisfação com os contactos de auxílio e a confiança nos outros revelam-se também fatores importantes para a satisfação dos jovens com o trabalho destes agentes. O medo do crime, por sua vez, mostra ter um impacto negativo nessa mesma satisfação. Denote-se que, com a exceção da satisfação com os contactos de auxílio e do alinhamento moral, os preditores nesta subamostra são comuns à amostra total, assumindo um peso semelhante na explicação em ambos os casos.

Tabela 20. Modelo explicativo da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada – subamostra com contactos de auxílio

	Satisfação com o trabalho dos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.546	.281	
Legalidade da atuação	.150	.063	**.138***
Satisfação com os contactos de auxílio	.191	.038	**.230****
Eficácia	.275	.068	**.199****
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.142	.045	**.146****
Confiança social	.050	.020	**.110***
Alinhamento moral	.142	.052	**.156****
Medo do crime	-.109	.047	**-.105***
R		.620	
R^2		.385	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

Uma análise integrada dos três modelos permite tirar várias ilações que, seguidamente, se expõem. A legalidade da atuação é um preditor da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada transversal à amostra global e às duas subamostras. Pese embora a existência de contactos (compulsivos e de auxílio), por si só, não contribua significativamente para a explicação da satisfação com o trabalho destes agentes, a satisfação com esses mesmos contactos revela-se significativa. Para os jovens que foram contactados compulsivamente pelos agentes de segurança privada, a perceção de que estes agentes são responsabilizados quando cometem infrações e abusam dos seus

poderes é um fator importante na predição da satisfação com o trabalho destes agentes. No que diz respeito à amostra global e à subamostra que estabeleceu contactos de auxílio, são preditores comuns da satisfação com o trabalho destes agentes as perceções de eficácia e de um papel importante para a segurança da sociedade destes agentes, bem como a confiança social e o medo do crime, sendo, este último, um preditor negativo. Ademais, a justiça procedimental (na amostra global) e o alinhamento moral (na subamostra com contactos de auxílio) mostraram também ser relevantes na explicação da satisfação dos jovens com o trabalho destes agentes.

Analisados os preditores da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada, seguidamente versar-se-á sobre os preditores das duas dimensões da legitimidade destes agentes – a confiança e a obrigação sentida de obedecer.

4.2. Preditores da confiança nos agentes de segurança privada

4.2.1. Amostra global

O modelo explicativo da confiança dos jovens nos agentes de segurança privada, respeitante à amostra total, pode ser observado na Tabela 21. Como se pode verificar, trata-se de um modelo estatisticamente significativo (p = .000) que explica cerca de 58% da variância total da confiança dos jovens nestes agentes (R^2 = .575).

As variáveis independentes que mostraram ter um efeito significativo na predição da confiança nos agentes de segurança privada foram a *justiça procedimental* (β = .280, p = .000), o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .168, p = .000), a *responsabilização* (β = .140, p = .000), a *legalidade da atuação* (β = .169, p = .000), o *sexo* (β = -.110, p = .000), o *alinhamento moral* (β = .138, p = .000), a *eficácia* (β = .092, p = .003) e o *trabalho* (β = .061, p = .039).

Por conseguinte, é possível concluir que quanto mais os jovens perceberem que os agentes de segurança privada adotam procedimentos justos ao lidar com o público, têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, são responsabilizados quando cometem infrações, atuam de uma forma legal, alinham moralmente com os jovens e são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente, maior será a sua confiança nestes agentes. Para além disso, os jovens com uma perceção mais

positiva do trabalho, enquanto profissão, destes agentes e os jovens do sexo feminino tendem a confiar mais nestes agentes.

Tabela 21. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada – amostra global

	Confiança nos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.106	.148	
Justiça procedimental	.279	.044	**.280*** **
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.150	.027	**.168*** **
Responsabilização	.127	.030	**.140*** **
Legalidade da atuação	.186	.040	**.169*** **
Sexo (Feminino = 0)	-.149	.037	**-.110*** **
Alinhamento moral	.129	.036	**.138*** **
Eficácia	.122	.041	**.092** **
Trabalho	.066	.032	**.061***
R		.758	
R^2		.575	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

4.2.2. Subamostra com contactos compulsivos

Na Tabela 22 encontra-se exposto o modelo preditivo da confiança nos agentes de segurança privada relativo à subamostra de jovens que foi abordada compulsivamente por estes agentes. O modelo apresenta um poder explicativo de, aproximadamente, 58% (R^2 = .583), sendo estatisticamente significativo (*p* = .000).

O *alinhamento moral* (β = .540, *p* = .000), a *eficácia* (β = .205, *p* = .008), a *confiança social* (β = .191, *p* = .007) e o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .186, *p* = .012) foram as variáveis independentes que mostraram ter poder preditivo na confiança dos jovens nestes agentes.

É digno de realce o facto de, excetuando a confiança social, todas estas variáveis independentes serem também preditores na amostra total, porém, com um peso substancialmente mais elevado nesta subamostra. O alinhamento moral destaca-se

claramente como o preditor mais forte da confiança, sugerindo que, para os jovens que foram alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada, a perceção de que estes agentes partilham os mesmos valores e de que têm o mesmo sentido do certo e do errado, é particularmente relevante para os jovens confiarem nestes agentes. Adicionalmente, a perceção de que estes agentes são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente e de que têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, bem como a confiança nos outros em geral, revelam-se também elementos importantes para os jovens confiarem nestes agentes.

Tabela 22. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada - subamostra com contactos compulsivos

	Confiança nos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.143	.320	
Alinhamento moral	.515	.071	**.540*****
Eficácia	.269	.099	**.205****
Confiança social	.091	.033	**.191****
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.158	.062	**.186***
R		.763	
R^2		.583	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

4.2.3. Subamostra com contactos de auxílio

Veja-se agora, na Tabela 23, o modelo de explicação da confiança nos agentes de segurança privada concernente à subamostra de jovens que contactou estes agentes para obter auxílio. Com efeito, verifica-se que o modelo é estatisticamente significativo (p = .000) e explica cerca de 58% da variância total da variável dependente (R^2 = .576).

Tabela 23. Modelo explicativo da confiança nos agentes de segurança privada - subamostra com contactos de auxílio

	Confiança nos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.336	.179	
Justiça procedimental	.360	.059	**.370*** **
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.165	.037	**.175*** **
Eficácia	.223	.056	**.166*** **
Legalidade da atuação	.170	.055	**.160** **
Sexo (Feminino = 0)	-.155	.051	**-.112** **
Alinhamento moral	.098	.049	**.110** *
R		.759	
R^2		.576	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

As variáveis independentes que têm um efeito significativo na predição da confiança dos jovens nos agentes de segurança privada são a *justiça procedimental* (β = .370, *p* = .000), o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .175, *p* = .000), a *eficácia* (β = .166, *p* = .000), a *legalidade da atuação* (β = .160, *p* = .002), o *sexo* (β = -.112, *p* = .003) e o *alinhamento moral* (β = .110, *p* = .045).

Constata-se, desse modo, que os preditores nesta subamostra são comuns aos preditores da amostra geral e, com exceção da legalidade da atuação e do alinhamento moral, todos os preditores assumem um maior peso na explicação da confiança dos jovens nos agentes de segurança privada.

Uma análise conjugada dos três modelos possibilita a elucidação de vários aspetos. As perceções de eficácia, de um papel importante para a segurança da sociedade e de alinhamento moral são preditores da confiança dos jovens nos agentes de segurança privada na amostra global e nas duas subamostras. Relativamente à amostra total e à subamostra que estabeleceu contactos de auxílio, são preditores comuns a justiça procedimental, a legalidade da atuação e o sexo, sendo, este último, um preditor negativo. Assim, os jovens do sexo masculino tendem a confiar menos nestes agentes. Para além

disso, as perceções de responsabilização e do trabalho destes agentes (na amostra global) e a confiança social (na subamostra com contactos compulsivos) mostram-se igualmente fatores relevantes para a explicação da confiança dos jovens nestes agentes.

Posto isto, atende-se, de seguida, à outra dimensão da legitimidade – a obrigação sentida de obedecer.

4.3. Preditores da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada

4.3.1. Amostra global

Relativamente ao modelo preditivo da obrigação sentida de obedecer dos jovens aos agentes de segurança privada, com base na amostra global (Tabela 24), verifica-se que as variáveis em análise explicam, em conjunto, cerca de 22% da variância total da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes ($R^2 = .223$), sendo um modelo estatisticamente significativo ($p = .000$).

As variáveis independentes que demonstraram ter significado estatístico na predição da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes foram o *alinhamento moral* ($\beta = .212$, $p = .000$), o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* ($\beta = .173$, $p = .000$), a *legalidade da atuação* ($\beta = .181$, $p = .000$) e o *risco percebido de deteção* ($\beta = .122$, $p = .001$).

Portanto, estes resultados sugerem que quanto maior for a perceção, por parte dos jovens, de que os agentes de segurança privada alinham moralmente com eles, têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, atuam dentro dos limites da lei e criam um risco elevado de deteção para quem transgride as normas, maior será o sentimento dos jovens de que devem obedecer a estes agentes.

Tabela 24. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada - amostra global

	Obrigação sentida de obedecer aos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	1.398	.195	
Alinhamento moral	.210	.044	**.212*****
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.165	.036	**.173*****
Legalidade da atuação	.211	.052	**.181*****
Risco percebido de deteção	.135	.041	**.122*****
R		.473	
R^2		.223	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

**p*⩽.05; ***p*⩽.01; ****p*⩽.001 (bilateral).

4.3.2. Subamostra com contactos compulsivos

Debruçando-nos agora sobre subamostra de jovens que foi contactada compulsivamente pelos agentes de segurança privada, constata-se, na Tabela 25, que o modelo é estatisticamente significativo (*p* = .000) e que explica, sensivelmente, 35% do sentimento de obrigação de obedecer dos jovens a estes agentes (R^2 = .351).

À semelhança do que foi observado no modelo relativo à amostra total, o *alinhamento moral* (β = .398, *p* = .000) e o *risco percebido de deteção* (β = .236, *p* = .009), contribuem positivamente para a explicação da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes, mostrando-se, inclusivamente, preditores mais fortes nesta subamostra. Paralelamente, o *cinismo legal* emerge como um preditor negativo da variável dependente (β = -.222, *p* = .014), o que significa que os jovens com níveis mais elevados de cinismo legal tendem a sentir uma menor obrigação de obedecer a estes agentes.

Tabela 25. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada – subamostra com contactos compulsivos

	Obrigação sentida de obedecer aos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	2.229	.459	
Alinhamento moral	.382	.088	**.398*** **
Risco percebido de deteção	.291	.109	**.236** **
Cinismo legal	-.202	.081	**-.222***
R		.592	
R^2		.351	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

4.3.3. Subamostra com contactos de auxílio

Quanto à subamostra de jovens que contactou os agentes de segurança privada para obter auxílio, como é possível observar na Tabela 26, o modelo explica cerca de 23% da variância total da variável dependente (R^2 = .231) e mostra-se estatisticamente significativo (*p* = .000).

Na mesma esteira dos modelos anteriores, emergem como preditores da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes o *alinhamento moral* (β = .237, *p* = .000), a *legalidade da atuação* (β = .169, *p* = .006) e o *risco percebido de deteção* (β = .122, *p* = .014). Para além disso, o *trabalho* (β = .174, *p* = .001) surge também como um preditor nesta subamostra. Assim, os jovens com uma perceção mais positiva da profissão destes agentes tendem a sentir uma maior obrigação de lhes obedecer.

Analisando de um modo holístico os três modelos, constata-se que o alinhamento moral e o risco percebido de deteção contribuem significativamente para a explicação do sentimento de obrigação de obedecer aos agentes de segurança privada na amostra total e nas duas subamostras. A legalidade da atuação, por sua vez, é um preditor desta variável dependente na amostra global e na subamostra com contactos de auxílio. Ademais, a perceção do papel destes agentes como sendo importante para a segurança da sociedade (na amostra total), o cinismo legal (na subamostra com contactos compulsivos) e o

trabalho (na subamostra com contactos de auxílio), mostraram-se também elementos importantes na predição da obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes.

Tabela 26. Modelo explicativo da obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada – subamostra com contactos de auxílio

	Obrigação sentida de obedecer aos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	1.305	.284	
Alinhamento moral	.226	.059	**.237*** **
Trabalho	.200	.058	**.174*** **
Legalidade da atuação	.193	.070	**.169** **
Risco percebido de deteção	.145	.059	**.122***
R		.481	
R^2		.231	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

Finda a apresentação dos resultados do segundo subestudo, a presente tese irá, seguidamente, incidir sobre o terceiro subestudo realizado, referente à conformidade e ao apoio dos jovens aos agentes de segurança privada.

SUBESTUDO 3: Conformidade e apoio dos jovens aos agentes de segurança privada

1. Sumário

A acentuada extensão do policiamento de atores públicos para atores privados, durante as últimas décadas, representou importantes desenvolvimentos e mutações na natureza do controlo social (Shearing & Stenning, 1981, 1983). Os agentes de segurança privada têm acesso a um considerável poder e autoridade legal para realizar o trabalho de policiamento, que derivam, essencialmente, dos direitos legais dos proprietários dos espaços para quem eles trabalham e dos poderes do cidadão comum (Button 2003, 2007; Morey, 1999; Shearing & Stenning, 1983; Stenning, 2000). Todavia, os poderes e a autoridade dos agentes de segurança privada são mais restritos que os da polícia. Ao contrário da polícia, estes agentes não estão investidos com os poderes do Estado, designadamente com o poder do uso legítimo da violência (Innes, 2003; Reiner, 2010). Para além disso, enquanto a polícia e as restantes agências do sistema de justiça criminal têm como foco principal a violação da lei, que protege valores ou posições morais que a sociedade elegeu como fundamentais, os agentes de segurança privada atuam não só para prevenir e controlar o crime, mas, também, para defender os interesses dos seus clientes, isto é, os interesses de quem os contratou. Por conseguinte, estes agentes frequentemente julgam e sancionam os cidadãos meramente pela ameaça que representam aos interesses dos seus clientes, e não com base em violações de normas legais ou, até mesmo, de normas sociais (Shearing & Stenning, 1981, 1983, 1985). Assim, nesta envolvente, torna-se importante estudar a aceitação e o apoio do público em relação a estes agentes de controlo social – os agentes de segurança privada – especialmente dos jovens, dada a elevada prevalência dos mesmos nos contextos de socialização juvenil (Morey, 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; White, 1994).

Este subestudo tem como objetivo analisar e compreender a conformidade dos jovens às demandas dos agentes de segurança privada, bem como o apoio dos jovens a estes agentes, sob dois vetores: (i) disposição de cooperar com estes agentes e; (ii) vontade de incrementar os seus poderes (empoderamento). Mais detalhadamente, procura-se perceber que fatores influenciam e explicam a conformidade e o apoio dos jovens a estes agentes, tendo como referência os quadros teóricos e as variáveis que a literatura sobre o policiamento identifica como importantes nesses domínios.

Na literatura encontram-se dois modelos teóricos principais para explicar a conformidade e o apoio do público aos agentes/agências de controlo social – o modelo instrumental e o modelo normativo.

A perspetiva instrumental sugere que as pessoas moldam o seu comportamento e o seu apoio às autoridades de controlo social com base nas associações que fazem, em termos de sanções e recompensas, em relação a essas autoridades (Tyler, 1990). Este modelo sustenta que os cidadãos irão obedecer às autoridades de policiamento e apoiá-las quando estas autoridades: (i) criam um risco elevado de deteção e sanção para os transgressores; (ii) são eficazes no controlo do crime e do comportamento antissocial, dado que tal molda não só o sentido de risco de as pessoas serem detetadas e sancionadas como, também, o sentido de que as pessoas beneficiam desses resultados (Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003).

De um modo contrastante, o modelo normativo propõe que as pessoas acatam as diretivas das autoridades de policiamento e apoiam-nas, não devido a meras estimativas de sanções e recompensas, mas porque sentem que o devem fazer (Tyler, 1990). Este tipo de conformidade relaciona-se com a legitimidade atribuída à autoridade (comummente concebida e operacionalizada através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer). De acordo com esta perspetiva, a legitimidade percebida (julgamentos normativos) é mais importante do que os julgamentos instrumentais a moldar a conformidade e o apoio do público às autoridades (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), sendo tal confirmado empiricamente por vários estudos (e.g., Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990).

A satisfação com o trabalho das entidades de policiamento é igualmente identificada na literatura como relevante para a conformidade e o apoio do público aos agentes/agências de controlo social. A investigação tem revelado que, quando os cidadãos estão satisfeitos com o trabalho das autoridades de policiamento, tendem a deferir mais os seus editos e a estar mais dispostos a apoiar essas autoridades (e.g., Mazerolle et al., 2013).

Tendo em conta a escassez de estudos em relação aos agentes de segurança privada e a dualidade com que o papel destes agentes é debatido na literatura, este subestudo integra também as duas variáveis relativas à perceção do papel destes agentes - uma variável respeitante à importância do seu papel para a segurança da sociedade em

geral e outra variável referente à importância do seu papel apenas para os interesses dos seus clientes. Assume-se, por um lado, que os indivíduos que percebem estes agentes como desempenhando um papel de relevo para a segurança dos cidadãos em geral estejam mais dispostos a obedecer às suas demandas e a apoiá-los e, por outro lado, que os sujeitos que percebem estes agentes como alguém que apenas defende os interesses dos seus clientes estejam menos dispostos a deferir os seus requerimentos e a apoiá-los.

Para além disso, este subestudo comtempla também variáveis sociodemográficas e variáveis de estilos de vida, esperando-se, à luz de estudos prévios (e.g., Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Wakefield, 2003), que os jovens do sexo masculino, imigrantes, de estatuto socioeconómico mais baixo e com uma maior participação em atividades antissociais e delinquentes, devido à maior propensão para serem alvo de interações compulsivas pelos agentes de segurança privada, tenham perceções e atitudes menos positivas em relação a estes agentes, o que, por sua vez, irá ter um impacto negativo na deferência às demandas e no apoio aos mesmos. Ademais, espera-se que os jovens mais velhos (pela vida social mais ativa), residentes em áreas mais urbanizadas (pela maior presença de agentes de segurança privada nessas áreas) e com um estilo de vida de diversão noturna (pela presença comum destes agentes nos espaços de diversão noturna), sejam também alvo de mais intervenções de controlo e regulação por estes agentes e, pelos mesmos motivos, tendam a desafiar as suas diretivas e a ter uma posição menos favorável ao seu apoio.

Por último, incluem-se ainda medidas de insegurança subjetiva e de confiança social. Tem-se como premissa que os jovens com níveis mais elevados de insegurança subjetiva (pelo maior número de contactos de auxílio com os agentes de segurança privada) e de confiança social (pela maior confiança e atitude positiva em relação aos outros), estão mais dispostos a obedecer aos pedidos dos agentes de segurança privada e a ter uma posição mais favorável ao seu apoio. Em sentido inverso, assume-se que os jovens vitimados (tanto pela experiência de vitimação como pelo expectável maior número de contactos compulsivos com os agentes de segurança privada) e os jovens com níveis mais elevados de cinismo legal (pela ratificação de formas de agir fora da lei e das normas sociais e pelo maior prosseguimento de objetivos pessoais), expressem uma menor vontade de anuir às demandas destes agentes e de os apoiar.

Na Figura 4 encontra-se patenteado o esquema das variáveis incluídas para a análise da conformidade e do apoio dos jovens aos agentes de segurança privada.

SUBESTUDO 3:

CONFORMIDADE E APOIO DOS JOVENS AOS AGENTES DE SEGURANÇA PRIVADA

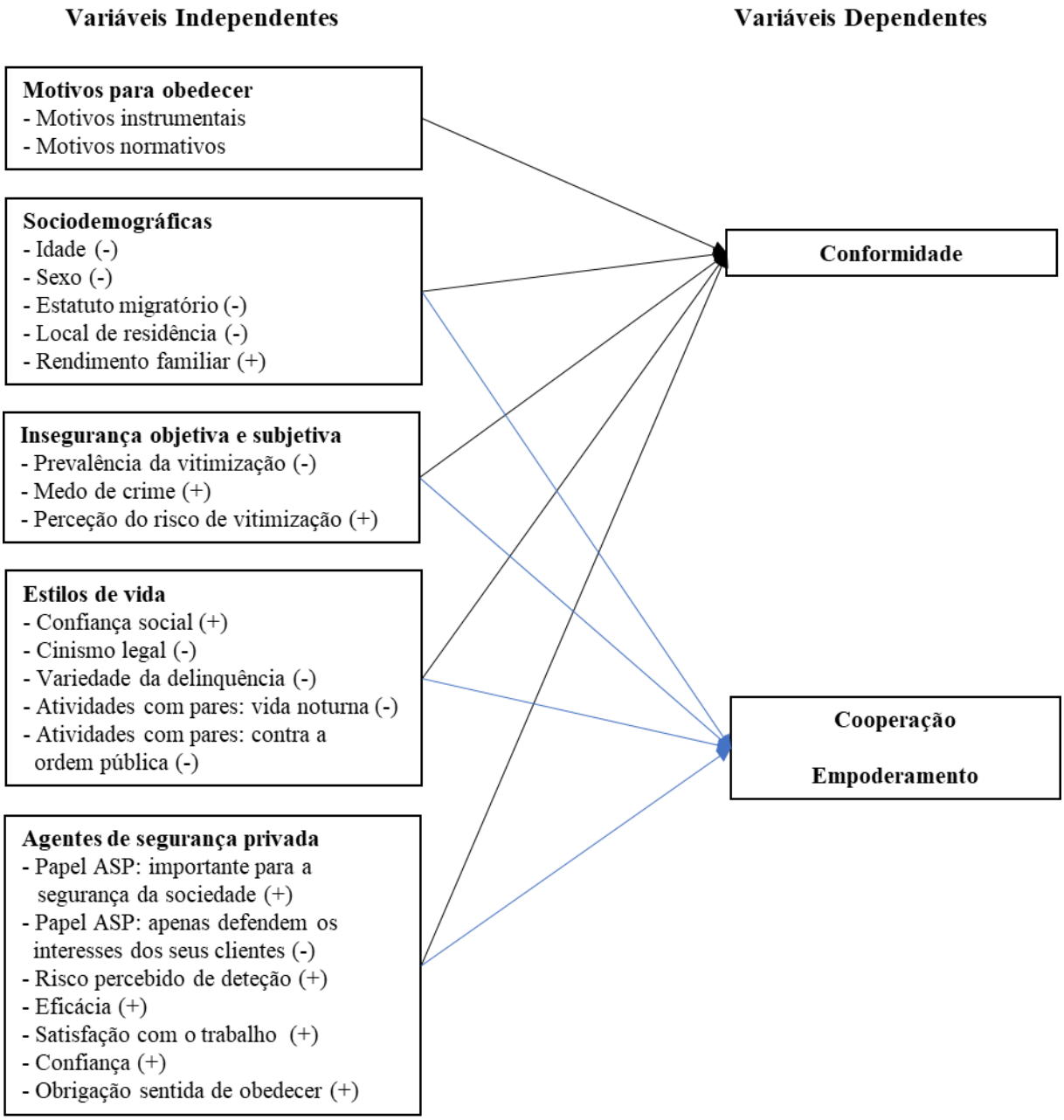

Figura 6: Diagrama das variáveis incluídas para a análise da conformidade e do apoio dos jovens aos agentes de segurança privada

Concluída esta breve síntese das variáveis em análise, importa agora explicitar que este subestudo estrutura-se em duas partes essenciais. A primeira parte, debruçar-se-á sobre a conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada e, a segunda parte, terá como enfoque o apoio dos jovens a estes agentes.

A conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada é analisada através da utilização de três cenários hipotéticos (descritos na secção da metodologia), que representam contextos da vida quotidiana dos jovens, em que estes agentes efetuam diferentes tipos pedidos aos jovens. Em cada um dos cenários, os jovens foram indagados sobre se obedeceriam ou não obedeceriam ao pedido. Àqueles jovens que responderam que obedeceriam, pediu-se, de seguida, que classificassem a importância de seis motivos – três instrumentais e três normativos – para a sua decisão de obedecer.

Nos três cenários, os pedidos dos agentes de segurança privada são de natureza diferente, visto que se baseiam em motivos que variam representação de valores e posições morais partilhadas. Com efeito, existe um gradiente nessa representação em sentido decrescente: crime (furtos), desordem social (falar e rir alto) e um interesse comercial específico (não corresponder ao padrão de consumidor da discoteca). Dado que a moralidade pessoal é também identificada como uma obrigação internalizada para a pessoa seguir o que sente como moralmente correto, promovendo a conformidade voluntária (Tyler, 1990), espera-se que, nos cenários em que os pedidos dos agentes de segurança privada refletem posições morais mais partilhadas, os jovens obedeçam mais e que a sua conformidade tenha uma base mais normativa.

Posto isto, importa agora descrever as diferentes etapas em que análise da conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada se vai desenrolar. A primeira etapa, recai sobre a identificação dos correlatos da conformidade em cada um dos cenários. Numa segunda etapa, através da elaboração de modelos de regressão logística, procurar-se-á perceber que variáveis independentes predizem a conformidade nos três diferentes cenários. Com vista a tornar esta análise mais detalhada, foram supletivamente exploradas as diferenças entre grupos amostrais nos preditores da conformidade, comparando-se médias através do teste *t* para amostras independentes. Uma terceira etapa compreende a análise da importância dos motivos instrumentais e dos motivos normativos para a decisão de obedecer dos jovens. Para tal, comparou-se as médias desses dois tipos de motivos entre os três cenários, com recurso ao teste *one-way analysis of*

variance (ANOVA) e ao teste Tukey *honestly significant difference* (HSD) *post hoc*, e as médias dentro de cada um dos cenários, através do teste *t* para amostras emparelhadas.

A segunda parte fundamental deste subestudo versa sobre o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada. Analisa-se o apoio dos jovens a estes agentes através de duas dimensões: cooperação e empoderamento. A primeira, diz respeito à disposição dos jovens para colaborarem com estes agentes (e.g., reportar um incidente, uma atividade suspeita ou um crime, dar informações aos agentes de segurança privada). A segunda, é concernente à vontade de os jovens conferirem mais poderes a estes agentes. Esta análise comportou dois momentos essenciais. Num primeiro momento, procura-se perceber quais são os correlatos da cooperação e do empoderamento dos jovens a estes agentes. Num segundo momento, por meio da construção de modelos de regressão linear, procura-se compreender que fatores explicam a cooperação e o empoderamento destes agentes por parte dos jovens.

2. Conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada[47]

Conforme referido anteriormente, a maioria dos jovens reportou que obedeceria aos pedidos dos agentes de segurança privada no *Cenário 1: Loja* (89.8%), no *Cenário 2: Centro Comercial* (87.3%) e no *Cenário 3: Discoteca* (60.0%). Portanto, observa-se que a taxa de conformidade é mais elevada no primeiro e no segundo cenários, nos quais os pedidos destes agentes têm por base motivos que repousam em posições morais mais partilhadas, crimes cometidos na loja (furtos) e uma desordem social no centro comercial (falar e rir alto), respetivamente. No terceiro cenário, onde o pedido do agente de segurança privada tem por base um particular interesse comercial (não corresponder ao padrão de consumidor pretendido para a discoteca), a taxa de conformidade é substancialmente menor. Assim, estes resultados estão na senda da hipótese formulada, isto é, que os jovens estão mais dispostos a obedecer aos pedidos dos agentes de segurança privada que assentam em posições morais mais partilhadas.

Posto isto, veja-se de seguida que variáveis independentes se correlacionam com a conformidade dos jovens em cada um dos cenários.

[47] Esta secção é baseada numa publicação do doutorando (Moreira & Cardoso, 2020).

2.1. Correlatos da conformidade aos agentes de segurança privada

Variáveis sociodemográficas

No que respeita às variáveis sociodemográficas, os resultados (Tabela 27) demonstram a existência de apenas uma relação negativa fraca entre a *idade* e a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = -.118, p = .003). Ou seja, os respondentes mais novos são mais propensos a obedecer a este pedido dos agentes de segurança privada, o que vai ao encontro da hipótese formulada. Porém, não se verificou uma relação negativa entre a idade e a conformidade nos outros dois cenários, como também era esperado.

Tabela 27. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários

	Conformidade		
Variáveis sociodemográficas	*Cenário 1: Loja*	*Cenário 2: Centro Comercial*	*Cenário 3: Discoteca*
Idade	**-.118****	-.062	.018
Sexo	-.040	-.052	-.052
Estatuto migratório	.014	.027	.039
Local de residência	.026	-.008	-.003
Rendimento familiar	-.007	.051	.003

Nota: *$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Não foram encontradas relações estatisticamente significativas entre as restantes variáveis sociodemográficas (*sexo*, *estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*) e a disposição de obedecer nos três cenários. Desta forma, não se confirmaram as hipóteses de que, os jovens do sexo masculino, imigrantes, residentes em áreas mais urbanizadas e de estatuto socioeconómico mais baixo, estão menos dispostos a obedecer aos agentes de segurança privada.

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

Como é possível observar na Tabela 28, nenhuma das variáveis de insegurança objetiva (*prevalência da vitimação*) e subjetiva (*medo do crime* e *perceção do risco de vitimação*), mostrou ter relação com a *conformidade* dos jovens nos três cenários.

Tabela 28. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários

	Conformidade		
Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva	*Cenário 1: Loja*	*Cenário 2: Centro Comercial*	*Cenário 3: Discoteca*
Prevalência da vitimação	.003	-.069	.007
Medo do crime	.015	.007	.016
Perceção do risco de vitimação	.005	-.010	-.005

Nota: *$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Assim sendo, não se corroborou o que se havia colocado como hipótese, isto é, que os jovens não vitimados e os jovens com níveis mais elevados de insegurança subjetiva, estão mais dispostos a obedecer aos agentes de segurança privada.

Variáveis de estilos de vida

Os resultados das relações entre as variáveis de estilos de vida e a conformidade aos agentes de segurança privada estão patenteados na Tabela 29.

Verifica-se que o *cinismo legal* se correlaciona negativamente com a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = -.085, p = .033), como era esperado. Não se observa, no entanto, uma relação negativa desta variável independente com a conformidade no segundo e terceiro cenários.

A *variedade da delinquência*, por sua vez, relaciona-se negativamente com a disposição de obedecer no *Cenário 2: Centro Comercial* (r_{pb} = -.108, p = .007) e no *Cenário 3: Discoteca* (r_{pb} = -.096, p = .017), como foi assumido, mas não com a disposição de obedecer no primeiro cenário.

No que concerne *às atividades com pares relacionadas com a vida noturna*, observa-se a existência de uma relação negativa desta variável com a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = -.107, p = .007) e no *Cenário 2: Centro Comercial* (r_{pb} = -.094, p = .018), como era esperado, mas não com a conformidade no terceiro cenário.

Por fim, constata-se uma correlação negativa entre as *atividades com pares contra a ordem pública* e a disposição de obedecer no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = -.119, p = .003), o que confirma a hipótese avançada. Porém, não se verifica uma relação negativa desta

variável independente com a disposição de obedecer no segundo e terceiro cenários, como também era esperado.

Como se tornou percetível, todas as relações anteriormente referidas são, no entanto, de fraca intensidade.

Tabela 29. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e a conformidade aos agentes de segurança privada nos três cenários

	Conformidade		
Variáveis de estilos de vida	*Cenário 1: Loja*	*Cenário 2: Centro Comercial*	*Cenário 3: Discoteca*
Confiança social	.044	.012	.051
Cinismo legal	**-.085***	.022	-.060
Variedade da delinquência	-.076	**-.108****	**-.096***
Atividades com pares: vida noturna	**-.107****	**-.094***	-.012
Atividades com pares: contra a ordem pública	**-.119****	-.037	-.078

Nota: *$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Estes achados corroboram parcialmente as hipóteses formuladas. Mais concretamente, que os jovens com níveis mais elevados de cinismo legal e com maior envolvimento em atividades delinquentes e de diversão noturna estão menos dispostos a obedecer aos agentes de segurança privada. Não se observou, contudo, uma relação positiva entre a *confiança social* e a conformidade a estes agentes em qualquer um dos cenários. Assim sendo, não se confirmou a hipótese de que os jovens que confiam mais nos outros expressam uma maior vontade de obedecer a estes agentes.

Variáveis relativas aos agentes de segurança privada

Na Tabela 30 apresentam-se os resultados das correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e a conformidade a estes agentes nos três cenários.

Como era esperado, a variável o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* correlaciona-se positivamente com a conformidade nos três cenários: no *Cenário 1: Loja* ($r_{pb} = .099$, $p = .013$), no *Cenário 2: Centro Comercial* ($r_{pb} = .103$, $p = .010$) e no *Cenário 3: Discoteca* ($r_{pb} = .106$, $p = .008$).

Quanto à variável *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes* correlaciona-se, em sentido negativo, com a disposição de obedecer no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = -.138, p = .001). Este resultado corrobora o que se assumiu como hipótese, todavia, não se observou uma relação negativa entre esta variável independente e a conformidade nos outros dois cenários.

O *risco percebido de deteção*, por seu turno, relaciona-se positivamente com a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = .108, p = .007) e no *Cenário 2: Centro Comercial* (r_{pb} = .082, p = .040), o que vai no sentido da hipótese formulada, mas não com a conformidade no terceiro cenário.

Quanto à *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada, constata-se que esta variável está positivamente relacionada com a disposição de obedecer no *Cenário 3: Discoteca* (r_{pb} = .106, p = .008), como era esperado. Não se verificou, porém, uma relação positiva desta variável com a conformidade no primeiro e segundo cenários.

A *confiança* nos agentes de segurança privada, por sua vez, correlaciona-se positivamente com a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = .081, p = .041) e no *Cenário 3: Discoteca* (r_{pb} = .119, p = .003), o que está na senda da hipótese colocada, mas não com a conformidade no segundo cenário.

Por último, a *obrigação sentida de obedecer* relaciona-se, num sentido positivo, com a conformidade no *Cenário 1: Loja* (r_{pb} = .192, p = .000) e no *Cenário 2: Centro Comercial* (r_{pb} = .088, p = .027), como era esperado, mas não com a conformidade no terceiro cenário.

Note-se, no entanto, que todas as correlações anteriormente expostas são de fraca magnitude.

Tabela 30. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e a conformidade a estes agentes nos três cenários

	Conformidade		
Variáveis relativas aos ASP	*Cenário 1: Loja*	*Cenário 2: Centro Comercial*	*Cenário 3: Discoteca*
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	**.099***	**.103****	**.106****
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	**-.138*****	.002	-.048
Risco percebido de deteção	**.108****	**.082***	.031
Eficácia	.067	.066	.051
Satisfação com o trabalho dos ASP	.062	.057	**.101***
Confiança nos ASP	**.081***	.045	**.119****
Obrigação sentida de obedecer aos ASP	**.192*****	**.088***	.077

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*p ≤ *.05;* **p ≤ *.01;* ***p ≤ *.001 (bilateral).*

Em suma, estes resultados confirmam as hipóteses levantadas de uma forma integral (no caso variável o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade*) e de um modo parcial (no caso restantes variáveis). Ou seja, os jovens com uma maior perceção de que estes agentes desempenham um papel importante para a segurança dos cidadãos em geral e de que criam um risco elevado de deteção e sanção para os infratores, estão mais dispostos a obedecer aos mesmos. No mesmo sentido, os jovens com níveis mais elevados de satisfação com o trabalho, de confiança e de sentido de obrigação de obedecer em relação a estes agentes, tendem a obedecer-lhes mais. Em sentido inverso, os jovens com uma maior perceção de que o papel dos agentes de segurança privada se prende meramente com a defesa dos interesses dos seus clientes, tendem a deferir menos aos ditames destes agentes.

No que toca à *eficácia* dos agentes de segurança privada, esta variável não mostrou ter uma relação positiva com a conformidade em nenhum dos cenários. Por conseguinte, não se confirmou a hipótese de que os jovens com uma maior perceção de que estes agentes são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente estão mais dispostos a obedecer a estes agentes.

2.2. Preditores da conformidade aos agentes de segurança privada

Finalizada a análise das relações entre as variáveis em estudo, debrucemo-nos agora, com recurso a modelos de regressão logística, sobre os preditores da conformidade dos jovens aos pedidos dos agentes de segurança privada nos três cenários. Foram incluídas nos modelos (através do método de entrada *Enter*) as variáveis independentes que, no momento antecedente, mostraram estar significativamente relacionadas com a conformidade em, pelo menos, um dos cenários, a saber: *idade*, *cinismo legal*, *variedade da delinquência*, *atividades com pares: vida noturna*, *atividades com pares: contra a ordem pública*, *papel ASP: importante para a segurança da sociedade*, *papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes*, *risco percebido de deteção*, *satisfação com o trabalho*, *confiança* e *obrigação sentida de obedecer*. Os resultados dos modelos preditivos da conformidade dos jovens aos agentes de segurança privada encontram-se plasmados na Tabela 31.

O modelo referente à conformidade no *Cenário 1: Loja* é estatisticamente significativo ($\chi^2(11) = 44.24$, $p = .000$) e explica 14% da variância total da conformidade dos jovens a este requerimento dos agentes de segurança privada (Nagelkerke $R^2 = .14$). Dentre as variáveis inseridas no modelo, destaca-se como preditor, num sentido positivo, a *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada. Mais concretamente, os jovens com um maior sentido de obrigação de obedecer a estes agentes têm uma chance 1.87 vezes maior de obedecerem a este pedido do que os jovens com um menor sentido de obrigação de obedecer a estes agentes ($p = .002$). A variável *papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes* também é um preditor, mas, neste caso, negativo da conformidade neste cenário. Assim, os jovens com uma maior perceção de que o papel destes agentes se relaciona apenas com a defesa dos interesses dos seus clientes são menos propensos a obedecer a este pedido do que jovens com uma menor perceção desse papel (OR = 0.65, $p = .013$).

Veja-se, agora, as diferenças entre grupos amostrais na conformidade a este cenário com base nas variáveis independentes que mostraram ter poder explicativo. No que concerne à *obrigação sentida de obedecer* aos agentes de segurança privada, verifica-se que os jovens que indicaram obedecer a este pedido tinham um maior sentido de obrigação de obedecer (M = 3.82) do que os jovens que reportaram não estar dispostos a obedecer a este pedido (M = 3.38), $t(627) = -4.91$, $p = .000$. Quanto ao *papel dos agentes*

de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes, constata-se que os jovens que afirmaram deferir o pedido percebiam menos que estes agentes tivessem um papel meramente ao nível da defesa dos interesses dos seus clientes (M = 3.15) do que os jovens que indicaram não obedecer ao pedido (M = 3.56), $t(626) = 3.50$, $p = .001$).

Tabela 31. Modelos explicativos da conformidade aos agentes de segurança privada

	Conformidade								
	Cenário 1: Loja			*Cenário 2: Centro Comercial*			*Cenário 3: Discoteca*		
Preditores	**B**	**SE**	**OR**	**B**	**SE**	**OR**	**B**	**SE**	**OR**
Idade	-.22	.11	.81	-.09	.10	.92	.08	.07	1.08
Cinismo legal	-.24	.20	.79	.20	.18	1.22	-.06	.12	.94
Variedade da delinquência	.05	.08	1.05	-.11	.07	.90	-.07	.05	.93
Atividades com pares: vida noturna	-.27	.20	.77	-.15	.18	.86	.15	.13	1.16
Atividades com pares: contra a ordem pública	-1.00	.56	.37	.22	.56	1.25	-.61	.45	.54
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.07	.21	1.07	**.37***	**.19**	**1.45**	.15	.13	1.17
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	**-.43***	**.17**	**.65**	.16	.15	1.18	.05	.10	1.05
Risco percebido de deteção	.25	.20	1.55	.21	.19	1.23	-.02	.14	.98
Satisfação com o trabalho dos ASP	-.20	.25	.82	.15	.22	1.17	.18	.15	1.20
Confiança nos ASP	-.05	.26	.95	-.15	.23	.86	.21	.16	1.24
Obrigação sentida de obedecer aos ASP	**.62****	**.20**	**1.87**	.21	.19	1.23	.11	.13	1.12
% precisão na classificação	89.6			87.6			62.5		
-2 log likelihood	366.27			448.03			801.59		
χ^2	44.24***			19.49			22.72*		
Nagelkerke R^2	.14			.06			.05		

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes; SE = Standard Errors; OR = Odds Ratios
*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

As restantes variáveis independentes não entraram na explicação da conformidade dos jovens neste primeiro cenário. Não obstante, vale a pena dar nota de que a *idade* (OR = 0.81, $p = .052$) e as *atividades com pares contra a ordem pública* (OR = 0.37, $p = .074$),

aproximaram-se da significância estatística, sugerindo que há uma menor probabilidade de os jovens mais velhos e mais envolvidos em atividades com pares contra a ordem pública, obedecerem a este pedido do agente de segurança privada.

O modelo respeitante à conformidade no *Cenário 2: Centro Comercial*, por sua vez, não é estatisticamente significativo ($\chi^2(11) = 19.49$, $p = .053$, Nagelkerke $R^2 = .06$). No entanto, é digno de nota o facto de a variável *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* ter atingido significado estatístico. Isto significa que, os jovens com uma maior perceção de que os agentes de segurança privada desempenham um papel importante para a segurança da sociedade em geral, têm 45% mais chances de obedecerem a este pedido do que os jovens com uma menor perceção desse papel (OR = 1.45, $p = .046$).

Quanto ao modelo relativo à conformidade no *Cenário 3: Discoteca*, constata-se que o mesmo se mostrou estatisticamente significativo ($\chi^2(11) = 22.72$, $p = .019$, Nagelkerke $R^2 = .05$). Contudo, nenhuma variável independente contribui significativamente para a explicação da conformidade dos jovens neste cenário.

Analisados os preditores da conformidade dos jovens nos três cenários, seguidamente versar-se-á sobre a importância de motivos instrumentais e de motivos normativos para aqueles jovens que indicaram que obedeceriam a estes pedidos dos agentes de segurança privada.

2.3. Comparações de médias de motivos instrumentais e de motivos normativos para a decisão de obedecer aos agentes de segurança privada

Importa recordar, antes de mais, que a maioria dos jovens indicou que obedeceria aos pedidos dos agentes de segurança privada no *Cenário 1: Loja* (89.8%), no *Cenário 2: Centro Comercial* (87.3%) e no *Cenário 3: Discoteca* (60.0%), embora a taxa de conformidade seja substancialmente menor neste último cenário. No sentido de analisar a importância de motivos instrumentais e de motivos normativos para a decisão de obedecer dos jovens, procedeu-se à comparação de médias desses dois tipos de motivos entre os três cenários e dentro de cada um dos cenários. Os resultados destas análises estão representados na Tabela 32.

Tabela 32. Comparações de médias de motivos instrumentais e de motivos normativos para obedecer entre os cenários e dentro de cada cenário

Motivos para obedecer	*Cenário 1: Loja*	*Cenário 2: Centro Comercial*	*Cenário 3: Discoteca*	**Comparações entre cenários: F***
% *Obedeceria*	89.8 (n = 566)	87.3 (n = 550)	60.0 (n = 378)	
Motivos instrumentais				
n	557	544	372	
M ± DP	2.20 ± .85^{a}	2.37 ± .84^{b}	2.51 ± .84^{c}	**16.01 (p = .000)**
Motivos normativos				
n	557	544	372	
M ± DP	3.00 ± .53^{a}	3.04 ± .55^{a}	2.46 ± .85^{b}	**110.27 (p = .000)**
Comparações dentro de cada cenário: t**	**18.75 (p = .000)**	**16.60 (p = .000)**	**-.945 (p = .345)**	

Nota: M = Média; DP = Desvio-padrão;

*Teste one-way ANOVA;

**Teste-*t* para amostras emparelhadas;

^{a,b,c}Denota as diferenças entre grupos usando o teste Tukey HSD *post hoc*

Como é possível observar, os resultados do teste *one-way* ANOVA demonstram que, entre os diferentes cenários, existem diferenças estatisticamente significativas nas médias dos *motivos instrumentais* (F = 16.01, p = .000) e dos *motivos normativos* (F = 110.27, p = .000). Os resultados do teste Tukey HSD *post hoc*, por sua vez, revelam em que cenários as diferenças de médias são estatisticamente significativas. No que diz respeito aos *motivos instrumentais*, as diferenças de médias são significativas entre todos os cenários (a, b, c). No entanto, no que concerne aos *motivos normativos*, apenas a diferença de média no *Cenário 3: Discoteca* é significativa (a, a, b).

O teste *t* para amostras emparelhadas demonstra que no *Cenário 1: Loja* a média dos *motivos normativos* (M = 3.00) é significativamente mais elevada do que a média dos *motivos instrumentais* (M = 2.20) (t = 18.75, p = .000). Similarmente, no *Cenário 2: Centro Comercial* o valor médio dos *motivos normativos* (M = 3.04) é também significativamente superior ao valor médio dos *motivos instrumentais* (M = 2.37) (t = 16.60, p = .000). No *Cenário 3: Discoteca* não se verifica uma diferença significativa de média entre os *motivos normativos* (M = 2.46) e os *motivos instrumentais* (M = 2.51) (t = −.945, p = .345). Observa-se, inclusivamente, que neste cenário o valor médio dos motivos instrumentais é ligeiramente superior ao valor médio dos motivos normativos, contrariamente ao que se verifica nos dois primeiros cenários.

Estes resultados estão alinhados com as hipóteses formuladas. Mais concretamente, que os jovens estão mais dispostos a obedecer e que a sua conformidade tem uma base mais normativa, quando as petições dos agentes de segurança privada estão sustentadas em posições morais mais partilhadas.

3. Apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens aos agentes de segurança privada

Concluída a análise da conformidade aos agentes de segurança privada, veja-se, agora, o apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens a estes agentes.

3.1. Correlatos do apoio aos agentes de segurança privada

Mantendo o ponto de partida, seguidamente apresentam-se as relações entre as variáveis independentes consideradas e o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada.

Variáveis sociodemográficas

No que concerne às variáveis sociodemográficas, a observação da Tabela 33 permite verificar que apenas o *sexo* se relaciona, num sentido negativo e de forma fraca, com a *cooperação* com os agentes de segurança privada (r_{pb} = -.078, p = .049). Isto significa que os jovens do sexo masculino estão menos dispostos a cooperar com estes agentes, o que vai no sentido da hipótese avançada. Contudo, o *sexo* não se correlaciona negativamente com o *empoderamento* destes agentes, como também era esperado.

Tabela 33. Correlações entre as variáveis sociodemográficas e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada

Variáveis sociodemográficas	*Cooperação com os ASP*	*Empoderamento dos ASP*
Idade	-.068	.002
Sexo	**-.078***	.007
Estatuto migratório	.053	-.050
Local de residência	.013	-.049
Rendimento familiar	-.013	-.027

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Nas restantes variáveis sociodemográficas (*idade*, *estatuto migratório*, *local de residência* e *rendimento familiar*) não se verifica a existência de correlações estatisticamente significativas com as variáveis dependentes. Assim sendo, não se corroboraram as hipóteses de que os jovens mais velhos, imigrantes, residentes em áreas mais urbanizadas e de estatuto socioeconómico mais baixo, estão menos dispostos a cooperar com os agentes de segurança privada e a conferir-lhes mais poderes.

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva

Atendendo agora às correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada, como é possível constatar na Tabela 34, o *medo do crime* (r = .080, p = .044) e a *perceção do risco de vitimação* (r = .108, p = .007), relacionam-se positivamente, de um modo fraco, com a *cooperação* com estes agentes. Estes achados vão no sentido da hipótese formulada, isto é, que os jovens com níveis mais elevados de insegurança subjetiva expressam uma maior vontade de cooperar com estes agentes. Não se verifica, no entanto, uma relação positiva entre as variáveis de insegurança subjetiva e o *empoderamento*, algo que era esperado.

Tabela 34. Correlações entre as variáveis de insegurança objetiva e subjetiva e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada

Variáveis de insegurança objetiva e subjetiva	*Cooperação com os ASP*	*Empoderamento dos ASP*
Prevalência da vitimação	-.001	-.067
Medo do crime	**.080***	.012
Perceção do risco de vitimação	**.108****	-.040

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

Importa também referir que se constata uma ausência de relação entre a *prevalência da vitimação* e o apoio dos jovens a estes agentes. Desse modo, não se comprovou a hipótese de que os jovens vitimados estão menos dispostos a cooperar com estes agentes e a incrementar os seus poderes.

Variáveis de estilos de vida

Quanto às relações estabelecidas entre as variáveis de estilos de vida e o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada (Tabela 35), verifica-se que a variável *atividades com pares relacionadas com a vida noturna* se relaciona negativamente com a *cooperação* (r = -.099, p = .013) e com o *empoderamento* (r = -.169, p = .000). Assim, os jovens mais envolvidos em atividades com pares relacionadas com a vida noturna expressam uma menor vontade de cooperar com estes agentes e de os empoderar, o que confirma a hipótese formulada. A *variedade da delinquência* também se correlaciona negativamente com a *cooperação* (r = -.123, p = .002), como era esperado, mas não com o *empoderamento*. Dessa forma, os jovens mais envolvidos em atividades delinquentes estão menos dispostos a colaborar com estes agentes. As relações referidas anteriormente são, no entanto, de fraca intensidade.

Tabela 35. Correlações entre as variáveis de estilos de vida e o apoio (cooperação e empoderamento) aos agentes de segurança privada

Variáveis de estilos de vida	*Cooperação com os ASP*	*Empoderamento dos ASP*
Confiança social	.053	.009
Cinismo legal	-.042	.030
Variedade da delinquência	**-.123****	-.046
Atividades com pares: vida noturna	**-.099***	**-.169*****
Atividades com pares: contra a ordem pública	-.066	-.016

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

As restantes variáveis de estilos de vida (*confiança social*, *cinismo legal* e *atividades com pares contra a ordem pública*) não mostraram ter relação com a *cooperação* e com o *empoderamento*. Portanto, não se comprovam as hipóteses de que os jovens que confiam mais nos outros têm uma posição mais favorável à cooperação com estes agentes e ao seu empoderamento, bem como de que os jovens com níveis mais elevados de cinismo legal e mais envolvidos em atividades com pares contra a ordem pública estão menos dispostos a cooperar com estes agentes e a atribuir-lhes poderes.

Variáveis relativas aos agentes de segurança privada

Atente-se agora, na Tabela 36, às correlações encontradas entre as variáveis independentes relativas aos agentes de segurança privada e o apoio dos jovens a estes agentes. Como é possível observar, todas as variáveis independentes correlacionam-se, no sentido esperado, com a *cooperação* e com o *empoderamento,* excetuando o *risco percebido de deteção* que apenas se relaciona com a *cooperação*. Destacam-se as relações moderadas, ou próximas de moderadas, da *confiança* (r = .444, p = .000), da *eficácia* (r = .327, p = .000) e da *obrigação sentida de obedecer* (r = .243, p = .000) com o *empoderamento* dos agentes de segurança privada; bem como da *confiança* (r = .281, p = .000) com a *cooperação* com os agentes de segurança privada.

Tabela 36. Correlações entre as variáveis relativas aos agentes de segurança privada e o apoio (cooperação e empoderamento) a estes agentes

Variáveis relativas aos ASP	*Cooperação com os ASP*	*Empoderamento dos ASP*
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	**.222*** **	**.212*** **
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	**-.159*** **	**-.229*** **
Risco percebido de deteção	**.188*** **	.023
Eficácia	**.188*** **	**.327*** **
Satisfação com o trabalho	**.109** **	**.227*** **
Confiança	**.281*** **	**.444*** **
Obrigação sentida de obedecer	**.175*** **	**.243*** **

Nota: ASP = Agentes de segurança privada;
*$p \leq .05$; **$p \leq .01$; ***$p \leq .001$ (bilateral).

No cômputo geral, é possível concluir que os jovens com uma maior perceção de que estes agentes têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral e são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente, bem como os jovens com níveis mais elevados de satisfação com o trabalho, de confiança e de sentido de obrigação de obedecer a estes agentes, expressam uma maior vontade de colaborar com estes agentes e de os empoderar. Adicionalmente, os jovens com uma maior perceção de que estes agentes criam um risco elevado de deteção para os infratores têm uma posição mais favorável à colaboração com estes agentes. Em sentido inverso, os jovens com uma

maior perceção de que estes agentes meramente defendem os interesses dos seus clientes, estão menos dispostos a cooperar com estes agentes e a conferir-lhes poderes.

3.2. Preditores do apoio aos agentes de segurança privada

Finda a análise das relações entre as variáveis em estudo, procurar-se-á agora averiguar que variáveis independentes predizem o apoio dos jovens aos agentes de segurança privada mediante a construção de modelos de regressão linear. Elaborou-se um modelo preditivo para cada uma das varáveis relativas ao apoio – um modelo para a cooperação e um modelo para o empoderamento. Mantendo a lógica dos subestudos anteriores, inseriram-se no modelo (com o método de entrada *Enter*) as variáveis independentes que no momento anterior se correlacionaram significativamente com a cooperação e com o empoderamento.

3.2.1. Preditores da cooperação com os agentes de segurança privada

O modelo preditivo da cooperação dos jovens com os agentes de segurança privada está representado na Tabela 37. O modelo é estatisticamente significativo (p = .000) e explica 15% da variância total da vontade dos jovens cooperarem com estes agentes (R^2 = .15).

As variáveis independentes que predizem a cooperação dos jovens com os agentes de segurança privada são a *confiança* (β = .204, p = .000), o *risco percebido de deteção* (β = .144, p = .000), a *perceção do risco de vitimação* (β = .127, p = .001) e o *papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade* (β = .088, p = .048).

Assim sendo, é possível afirmar que quanto mais os jovens confiarem nestes agentes, perceberem que estes agentes criam risco de deteção para os infratores, perceberem que existe risco de vitimação e perceberem que estes agentes têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, mais dispostos estão a colaborar com os mesmos.

Tabela 37. Modelo explicativo da cooperação com os agentes de segurança privada

	Cooperação com os ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.990	.326	
Sexo	-.002	.057	-.002
Medo do crime	.019	.042	.019
Perceção do risco de vitimação	.135	.042	**.127*** **
Variedade da delinquência	-.013	.015	-.036
Atividades com pares: vida noturna	-.022	.038	-.024
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	.076	.038	**.088***
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	-.034	.029	-.048
Risco percebido de deteção	.144	.040	**.144*** **
Eficácia	.086	.055	.068
Satisfação com o trabalho dos ASP	-.073	.044	-.076
Confiança nos ASP	.196	.048	**.204*** **
Obrigação sentida de obedecer aos ASP	.037	.038	.041
R		.39	
R^2		.15	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

3.2.2. Preditores do empoderamento dos agentes de segurança privada

Observe-se agora, na Tabela 38, o modelo explicativo da vontade de os jovens empoderar os agentes de segurança privada. Com efeito, verifica-se que o modelo apresenta um poder explicativo de 24% ($R^2 = .24$) e é estatisticamente significativo ($p = .000$).

As variáveis independentes que contribuem significativamente para a explicação do empoderamento destes agentes por parte dos jovens são a *confiança* (β = .337, $p = .000$) a *eficácia* (β = .157, $p = .000$) e a *obrigação sentida de obedecer* (β = .088, $p = .021$).

Portanto, é possível concluir que, quanto mais os jovens confiarem nestes agentes, perceberem que os mesmos são eficazes no controlo do comportamento antissocial/delinquente e sentirem obrigação de lhes obedecer, mais dispostos estão a conferir poderes a estes agentes.

Tabela 38. Modelo explicativo do empoderamento dos agentes de segurança privada

	Empoderamento dos ASP		
Preditores	**B**	**SE**	**β**
(Constante)	.803	.328	
Atividades com pares: vida noturna	-.064	.042	-.055
Papel ASP: importante para a segurança da sociedade	-.008	.045	-.008
Papel ASP: apenas defendem os interesses dos seus clientes	-.066	.035	-.073
Eficácia	.255	.065	**.157*** **
Satisfação com o trabalho dos ASP	-.040	.051	-.033
Confiança nos ASP	.417	.056	**.337*** **
Obrigação sentida de obedecer aos ASP	.103	.045	**.088***
R		.49	
R^2		.24	
p		.000	

Nota: ASP = Agentes de segurança privada; B = Coeficientes não estandardizados; SE = Standard Errors; β = Coeficientes estandardizados;

*$p \leqslant .05$; **$p \leqslant .01$; ***$p \leqslant .001$ (bilateral).

Finda a análise dos resultados dos três subestudos de cariz quantitativo, a presente tese irá agora verter sobre o quarto, e último, subestudo de índole qualitativa. Mantendo a lógica de estruturação dos subestudos anteriores, a apresentação deste quarto subestudo organiza-se em duas partes essenciais. Numa primeira parte, descreve-se a metodologia adotada e, numa segunda parte, apresentam-se os resultados do subestudo.

SUBESTUDO QUALITATIVO: METODOLOGIA

SUBESTUDO 4: Exploração em maior detalhe e profundidade das perceções dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada

1. Sumário

Como referido, a presente tese irá agora debruçar-se sobre o quarto subestudo realizado. Este subestudo, de índole qualitativa, foi concretizado através da condução de seis *focus groups*. Os propósitos fundamentais para a sua realização foram a triangulação e a complementaridade. Por um lado, averiguar se os resultados dos *focus groups* e os resultados dos questionários confluíam e se corroboravam. Por outro lado, obter um conhecimento com mais nuance e profundidade sobre as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada. Tal afigurava-se relevante em virtude de no questionário se ter estudado os agentes de segurança privada de uma forma geral, pois um instrumento de dimensão razoável não permitia abarcar os diferentes agentes consoante o contexto de atuação. Assim, esta abordagem qualitativa possibilitava captar aspetos que não eram possíveis de captar através do questionário, designadamente as especificidades das perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a agentes de segurança privada de diferentes contextos de atuação, ao nível, por exemplo, da justiça procedimental, justiça distributiva e da eficácia.

Esta primeira parte é dedicada à descrição da metodologia adotada neste subestudo e a mesma subdivide-se em dois momentos principais. Num primeiro momento, apresentam-se os objetivos do subestudo. Um segundo momento destina-se à descrição dos procedimentos para a constituição da amostra e à caraterização da mesma, assim como à descrição da forma como os dados foram recolhidos e analisados. Numa segunda parte, apresentam-se os resultados do subestudo.

2. Objetivos de investigação

O *objetivo geral* deste subestudo foi obter uma compreensão mais elaborada das perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada. Com base neste objetivo geral, formularam-se os seguintes *objetivos específicos*:

a) Compreender como os jovens caraterizam os agentes de segurança privada e o seu trabalho, designadamente as principais imagens e símbolos que estes agentes

evocam nos jovens, bem como o seu entendimento acerca das funções e atividades profissionais destes agentes e a importância que lhes atribuem;

b) Comparar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a agentes de segurança privada de diferentes contextos de trabalho;

c) Compreender como os jovens avaliam o trabalho e a presença dos agentes de segurança privada, bem como a forma como essa presença influencia, ou não, o seu sentimento de (in)segurança;

d) Perceber os julgamentos dos jovens em relação às suas experiências de contacto com os agentes de segurança privada, designadamente ao nível do desempenho, da justiça procedimental e da justiça distributiva destes agentes, e quais as consequências dessas experiências;

e) Compreender a (des)conformidade dos jovens a diferentes tipos de pedidos dos agentes de segurança privada, nomeadamente as suas motivações para obedecerem ou desobedecerem, e perceber se essas motivações são diferentes em função da natureza dos pedidos;

f) Perceber o sentido de obrigação de obedecer, em geral, dos jovens aos agentes de segurança privada, designadamente os fundamentos expressados para a atribuição, ou não atribuição, de autoridade e legitimidade a estes agentes.

3. Metodologia

3.1. Constituição da amostra e processo de recolha de dados

Os *focus groups* foram conduzidos em seis escolas diferentes (três escolas da Área Metropolitana de Lisboa e três escolas da Área Metropolitana do Porto), onde anteriormente se haviam aplicado os questionários. Integrou-se, pelo menos, uma escola do concelho de Lisboa e do concelho do Porto e, pelo menos, uma escola dos restantes concelhos das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto. O intuito deste método de seleção das escolas foi estarem representados nos *focus groups* jovens de zonas centrais e jovens de zonas mais periféricas das duas áreas metropolitanas, com o propósito de se obter uma maior diversidade amostral.

Portanto, a amostra deste subestudo qualitativo é composta por seis *focus groups*[48]. Na literatura existe um intenso debate sobre o tamanho das amostras não probabilísticas. Na definição do tamanho da amostra para este subestudo atendemos, por um lado, às limitações de tempo para a investigação e, por outro lado, às orientações da literatura científica sobre o número de *focus groups* necessários para um estudo. Efetivamente, existe evidência empírica a sugerir que seis *focus groups*, em princípio, permitem identificar a quase totalidade dos temas (Guest, Namey, & McKenna, 2017)[49]. Assim, assumimos que este tamanho amostral seria suficiente para encontrarmos a grande maioria dos temas.

A amostra deste subestudo constitui uma subamostra dos subestudos quantitativos, tendo participado nesta atividade jovens que, anteriormente, haviam preenchido o questionário e que consentiram também a sua participação no *focus group*. O consentimento informado para a participação dos jovens nesta atividade foi obtido previamente, tendo-se solicitado num único documento o consentimento para o preenchimento do questionário e para a participação no *focus group*, de forma a agilizar o processo de recolha de dados. No final do preenchimento do questionário, confirmou-se a voluntariedade e o interesse em participar posteriormente no *focus group* junto dos jovens que tinham consentimento para tal. Note-se que não houve correspondência entre o questionário preenchido e a participação no *focus group*, por forma a garantir o anonimato dos participantes.

Para cada *focus group*, foi efetuada uma seleção aleatória de jovens (dentre aqueles com consentimento para participar e que confirmaram, posteriormente, a voluntariedade e o interesse na participação) de uma turma de cada escola. Teve-se apenas como critérios a inclusão de mais do que um elemento de cada sexo e um máximo de 12 jovens[50].

---

[48] No âmbito desta metodologia (*focus group*), o tamanho amostral compreende o número de sessões realizadas, não o número de participantes nessas mesmas sessões (Braun & Clarke, 2013).

[49] Num estudo realizado por Guest, Namey e McKenna (2017), em que se conduziram análises temáticas de 40 *focus groups*, os investigadores verificaram que três *focus groups* foram suficientes para identificar todos os temas mais prevalentes no conjunto de dados. Mais detalhadamente, o estudo revelou que mais de 80% de todos os temas foram encontrados em entre dois e três *focus groups* e que 90% foram identificados em entre três e seis *focus groups*. Com base nestes achados, os autores argumentam que proveem evidência empírica para orientar os investigadores a determinar o número de *focus groups* necessários para uma investigação.

[50] A seleção a partir de uma turma e o critério seguido em relação ao sexo tiveram por base as recomendações da literatura, designadamente que o facto de os participantes se conhecerem e que uma

Após isso, acordaram-se as datas para a realização das sessões com as seis escolas, atendendo-se à conveniência para as escolas e para os professores. Os *focus groups* foram realizados nas escolas, numa sala de aula, entre janeiro e fevereiro de 2019[51], tendo-se efetuado a gravação áudio dos mesmos. Decorreram, assim, cerca de sete meses entre a aplicação dos questionários e a condução dos *focus groups*. Este hiato temporal entre os componentes da investigação deveu-se a duas ordens de razões. Por um lado, para permitir uma adequada preparação dos *focus groups*. Por outro lado, para atender aos períodos mais oportunos para as escolas e para os professores, de forma que não fosse prejudicado o normal funcionamento das atividades escolares.

3.2. Caraterização da amostra

A caraterização geral dos *focus groups* encontra-se representada na Tabela 39. No total, 46 jovens participaram nos seis *focus groups*. O *focus group* com o maior número de participantes contou com 10 jovens e o *focus group* com menos participantes, por sua vez, foi atendido por quatro jovens[52]. Dentre o total de participantes, 28 eram do sexo masculino e 18 eram do sexo feminino. A idade dos mesmos variou entre os 16 e os 22 anos, sendo que a maioria dos indivíduos tinha 17 anos (27 jovens) e 18 anos (10 jovens). Os seis *focus groups* tiveram uma duração total de 7 horas e 27 minutos e a duração individual, por seu turno, oscilou entre 1 hora e, sensivelmente, 1 hora e meia.

certa homogeneidade entre os mesmos (e.g., em termos de sexo e idade) facilita o envolvimento na discussão em grupo e a qualidade da mesma. Para além disso, ainda com base nas boas práticas identificadas na literatura, apesar de se ter estabelecido que oito participantes seria a composição ideal de um *focus group*, amostrou-se um pouco acima desse número para a eventualidade de alguns jovens já não se voluntariarem nesta fase e para a possível falta de comparência de alguns elementos no dia da realização da atividade (Finch & Lewis, 2003; Wilkinson, 1998).

[51] Os primeiros três *focus groups* foram conduzidos por dois moderadores (o doutorando e uma colaboradora) e os três últimos *focus groups* por um moderador (o doutorando).

[52] Estavam previstos oito participantes para este *focus group*, todavia, em virtude de terem sido agendadas explicações sobre matérias escolares para o dia e a hora em que a atividade se realizou, quatro os jovens do sexo masculino não compareceram.

Tabela 39. Caraterização geral dos *focus groups*

Identificação	Participantes				Duração
	Número	Rapazes	Raparigas	Idades	
FG 1 - AMP	8	4	4	17-18	1h00m
FG 2 - AMP	7	4	3	17-18	1h09m
FG 3 - AMP	8	6	2	17-18	1h29m
FG 4 - AML	10	8	2	17-22	1h15m
FG 5 - AML	9	6	3	17-18	1h17m
FG 6 - AML	4	0	4	16	1h17m
Total	**46**	**28**	**18**		**7h27m**

Nota: FG = *Focus Group*; AMP = Área Metropolitana do Porto; AML = Área Metropolitana de Lisboa.

3.3. Recolha de dados: procedimentos e instrumento

A recolha de dados para este subestudo foi orientada por um guião temático semiestruturado. Com efeito, uma das razões para se ter planeado a realização dos *focus groups* num período posterior à aplicação dos questionários prendeu-se com o facto de este intervalo de tempo permitir preparar esta atividade (a construção do guião temático para a condução das sessões).

Com base nos objetivos específicos deste subestudo, foram delineados os temas gerais que seriam de interesse explorar nos *focus groups*. Outro aspeto que se teve em consideração na construção do guião foi o constrangimento de tempo para a realização das sessões. Na generalidade dos casos, a atividade iria ser realizada em períodos de aula intercalares, que tipicamente tinham uma duração entre 1 hora e 1 hora e meia. Assim, a abrangência do guião deveria estar em consonância com esse limite temporal por dois motivos principais. Por um lado, para permitir uma discussão com adequada profundidade dos tópicos. Por outro lado, para não prejudicar os alunos e as atividades escolares, pois iria interferir com as aulas seguintes. Importa ainda referir que, pese embora o guião tenha orientado as sessões de discussão em grupo, patenteando as dimensões de interesse, a sua aplicação foi flexível e as dimensões incorporadas foram

amplas, permitindo, desse modo, o surgimento de novos tópicos por parte dos jovens durante os debates.

Antes de se descrever o guião utilizado, propriamente dito, convém referir as principais considerações tecidas pelo moderador principal antes do início da discussão. Algumas dessas considerações assumiam peculiar relevo devido ao tempo decorrido entre a obtenção do consentimento informado para participar na atividade e a sua realização. Assim, uma vez reunido o grupo completo, com os elementos sentados em cadeiras dispostas numa forma circular, o moderador procedia ao início da sessão, apresentando-se e relembrando o tópico, o âmbito e os objetivos do estudo. De seguida, era explicitado aos jovens em que consistia um *focus group*, designadamente que a sessão seria em forma de debate e discussão, e que se esperava, por exemplo, que os participantes expressassem os seus pontos de vista espontaneamente, que comentassem o que os outros disseram, que colocassem questões uns aos outros. Para além disso, foi ressaltado que todas as ideias e perspetivas eram de interesse, não existindo respostas certas ou erradas. Posteriormente, informou-se os jovens acerca da gravação áudio do *focus group* e assegurou-se a confidencialidade e o anonimato, no sentido de que apenas os investigadores teriam acesso à gravação e de que nenhum dos nomes dos participantes seria referido na transcrição subsequente da sessão, após a qual, a gravação áudio seria apagada. Por fim, enfatizou-se a voluntariedade da participação e a possibilidade de desistência a qualquer momento, assim como o tempo de duração previsto para a atividade. Posto isto, procedeu-se à ligação do gravador áudio e deu-se início à discussão.

Foram definidas três dimensões principais para o guião dos *focus groups*: (i) *perceções e julgamentos acerca dos agentes de segurança privada*; (ii) *experiências de contacto com os agentes de segurança privada* e; (iii) *conformidade e obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada*.

Relativamente à dimensão *perceções e julgamentos acerca dos agentes de segurança privada*, começou-se por orientar a discussão através de uma questão que consistiu em indagar os jovens acerca das ideias que lhes ocorriam quando pensavam em "agentes de segurança privada". A partir dos comentários dos participantes, procurou-se aceder, de forma mais concreta, às suas perceções sobre as principais funções e atividades desempenhadas por estes agentes, à importância que lhes atribuíam e à forma como avaliavam o seu trabalho. Posteriormente, questionou-se os participantes acerca da

importância da presença destes agentes em diferentes contextos, em que situações eram mais e menos importantes, para de seguida solicitar que exprimissem de que forma a presença destes agentes influenciava o modo como se sentiam e agiam. Por fim, procurou-se perceber se os jovens identificavam diferenças entre os agentes de segurança privada de diferentes contextos de trabalho, procurando-se aceder, de seguida, aos contextos e às diferenças.

Quanto à dimensão *experiências de contacto com os agentes de segurança privada*, solicitou-se aos jovens para partilharem as suas experiências de contacto (diretas e indiretas), procurando-se perceber, primeiramente, em que contexto tinham ocorrido, por que motivo tinham acontecido e como os jovens tinham experienciado esse contacto e a atuação do agente. Tal permitia abrir espaço para os participantes expressarem o que tinham considerado como mais positivo e como mais negativo. Pretendeu-se ainda compreender as consequências dessas experiências, procurando-se aceder aos sentimentos e emoções dos jovens e ao impacto nas suas perceções e atitudes relativamente aos agentes de segurança privada. Finalmente, questionou-se acerca do modo como achavam que estes agentes normalmente tratavam os jovens quando contactavam com eles, procurando-se de seguida perceber a forma como concebiam um tratamento correto/incorreto e uma tomada de decisão justa/injusta por parte destes agentes e a importância disso para eles.

No que concerne à dimensão *conformidade e obrigação sentida de obedecer aos agentes de segurança privada*, procurou-se primeiramente perceber como os jovens reagiriam face a um pedido de um agente de segurança privada, apresentado num cenário hipotético, em que se pedia aos participantes para se imaginarem naquela situação. Utilizaram-se os mesmos cenários dos questionários, no sentido de uma melhor compreensão dos resultados obtidos através desse método quantitativo. Em razão do tempo limitado para a realização dos *focus groups*, apenas se explorou um cenário por sessão. Sendo assim, uma vez que foram conduzidas seis sessões, cada cenário foi abordado em dois *focus groups*. Os cenários foram projetados visualmente no quadro da sala de aula e lidos em voz alta pelo moderador. De seguida, solicitava-se aos jovens para se imaginarem naquela situação e, a partir desse estímulo, fomentava-se a discussão. Pedia-se aos jovens para manifestarem a sua obediência ou desobediência perante o pedido, os motivos para tomarem essa posição e suas consequências disso. Posteriormente, questionava-se os jovens sobre o que os poderia, numa situação daquele

género, fazer obedecer ou desobedecer. Após isso, a discussão era orientada mais para o agente de segurança privada, solicitando-se aos participantes para se expressarem relativamente às razões e ao direito/autoridade do agente para fazer aquele pedido. Por fim, questionava-se os jovens sobre se pensavam que, no geral, deviam obedecer/desobedecer a estes agentes, procurando-se de seguida aceder aos fundamentos inerentes.

O término do debate foi efetuado através de uma questão, em que se incitava os participantes a expressarem sugestões de melhoria, ao nível de características e de formas de atuação, nos agentes de segurança privada. Esta questão permitiu, por um lado, sinalizar o encerramento do *focus group* aos jovens, uma vez que tal era referido antes da formulação da questão e, por outro lado, dar consistência a aspetos anteriormente discutidos.

A dinâmica de grupo emergiu de forma natural na generalidade dos *focus groups*. Todavia, denotou-se uma participação e interação menos fluída em sessões onde as experiências de contacto com agentes de segurança privada eram mais escassas e em sessões em que o tempo para a realização da atividade era mais reduzido.

3.4. Análise de dados: procedimentos

Antes da análise dos dados, propriamente dita, procedeu-se à transcrição das gravações áudio de todos os *focus groups*, com recurso ao *software* InqScribe, salvaguardando-se o anonimato dos jovens. Foi efetuada uma transcrição completa e literal das expressões verbais (e de algumas não-verbais, que foram registadas por escrito) dos participantes. Posteriormente, foi aferida a precisão da mesma face às gravações áudio originais. Pois bem, findo este trabalho, a próxima etapa foi a análise dos dados.

Para a análise dos dados recorreu-se ao método da análise temática, que consiste num método para identificar, analisar e reportar padrões (temas) num conjunto de dados (Braun & Clarke, 2013). Na análise dos dados teve-se como referência o processo de seis fases para a análise temática proposto por Braun e Clarke (2006). Considerou-se este método analítico como o mais adequado em virtude da metodologia mista utlizada no estudo empírico e das suas vantagens singulares. Este método permite que numa análise os temas possam ser identificados combinando as abordagens dedutiva (de uma forma mais *top-down*, com base em teoria e investigação prévia) e indutiva (de uma forma mais

data-driven ou *bottom-up*, isto é, com base nos dados, permitindo, desse modo, gerar aspetos não antecipados) (Braun & Clarke, 2006; Braun & Clarke, 2013). Tal era relevante dado o objetivo de triangulação e complementaridade entre os subestudos quantitativos e o subestudo qualitativo. De facto, este é um método flexível, pois, ao contrário de outros métodos, não está vinculado a posições teóricas e a quadros epistemológicos específicos (Braun & Clarke, 2006; Braun & Clarke, 2013). Fazendo uso das palavras de Braun e Clarke (2013), "é realmente apenas um método"[53] (p. 206). Pode ser usado para responder a quase todos os tipos de perguntas de investigação e para analisar quase todo o tipo de dados, em conjuntos de pequena ou grande dimensão.

Uma vez que se pretendeu uma identificação de temas através da combinação das abordagens dedutiva e indutiva, a codificação[54] dos *focus groups* seguiu esta lógica. Assim, pese embora o processo codificação ter sido baseado essencialmente nos dados, isto é, os códigos[55] derivaram dos próprios dados, alguns dos códigos foram também baseados na literatura científica, teoria e investigação prévia (e.g., justiça procedimental, justiça distributiva, eficácia). Privilegiou-se a codificação *data-driven* para não comprometer a riqueza da descrição dos dados, em geral, e a análise mais detalhada de alguns aspetos dos dados. Efetivamente, nesta abordagem os dados são codificados sem os tentar ajustar a um quadro de codificação preexistente ou às preconceções analíticas do investigador (Braun & Clarke, 2006). Importa ainda referir que a codificação foi efetuada através do *software* de análise qualitativa MAXQDA 2020.

Depois da codificação, associaram-se excertos ou frases que demonstravam o código e, tendo em consideração a recomendação de Braun e Clarke (2006), procurou-se manter o contexto desses excertos. É ainda de assinalar que alguns dos excertos foram repetidos, visto que se enquadravam em mais do que um código. Ao longo do processo de integração de excertos em códigos, foram já sendo efetuados comentários, em que se fundamentou a inclusão de determinados excertos em certos códigos e se registaram algumas ideias e significados relativamente às narrativas dos jovens.

---

53 Tradução livre, no original: *It really is 'just a method'.*

54 A codificação é "um procedimento que desagrega os dados, divide-os em segmentos gerenciáveis, e identifica ou nomeia esses segmentos" (Schwandt, 2007, p. 32). Tradução livre, no original: *Is a procedure that disaggregates the data, breaks them down into manageable segments, and identifies or names those segments.*

55 Os códigos identificam uma característica dos dados que parece ser relevante para o investigador, agrupando dados relevantes para cada código (Braun & Clarke, 2006).

Após isso, procedeu-se à classificação dos códigos em temas mais amplos e agruparam-se todos os excertos de dados codificados dentro dos temas identificados. Por outras palavras, analisaram-se os códigos e considerou-se como os diferentes códigos podiam ser relacionados para formar um tema mais lato. Como referem Braun e Clarke (2006), "um tema capta algo importante sobre os dados em relação à questão de investigação, e representa algum nível de resposta ou significado padronizado no conjunto de dados"[56] (p. 82). Uns códigos foram agrupados em temas principais e outros códigos foram agregados em subtemas, com designações concisas. Este processo culminou com a formação de um "mapa" temático da análise e, posteriormente, com a elaboração do relatório final da análise (Braun & Clarke, 2006).

Importa ainda referir que a unidade de análise considerada foi o *focus group*, não o indivíduo. Esta opção deveu-se à vontade de privilegiar o contexto grupal em que os contributos individuais ocorreram, designadamente as interações decorrentes da dinâmica entre os participantes, e de apreender os núcleos de problematização em cada *focus group* e respetivo desenvolvimento. Isto não exclui, no entanto, a consideração do nível individual sempre que a sua análise foi sentida como relevante para melhor compreender a dinâmica grupal, designadamente a evolução dos eixos temáticos-chave em cada *focus group*.

Finalizada a descrição da metodologia deste subestudo, apresentar-se-á, de seguida, os resultados obtidos através da realização dos *focus groups*.

[56] Tradução livre, no original: *A theme captures something important about the data in relation to the research question, and represents some level of patterned response or meaning within the data set.*

SUBESTUDO QUALITATIVO: RESULTADOS

SUBESTUDO 4: Exploração em maior detalhe e profundidade das perceções dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada

1. Sumário

Antes da apresentação dos resultados, importa referir que a mesma se organiza em cinco eixos temáticos principais: (i) *o contexto "faz" o segurança*[57]; (ii) *ambivalência proteção/ameaça*; (iii) *eficácia vs. justiça procedimental e justiça distributiva*; (iv) *estatuto dos seguranças*; (v) *conformidade aos seguranças*. Estes vetores centrais desdobram-se em vários subtemas, os quais serão identificados e explanados ao longo da exposição. Os resultados relativos aos vários temas e subtemas serão fundamentados com excertos das transcrições para uma melhor ilustração dos mesmos.

2. *O contexto "faz" o segurança*

Os *focus groups* foram iniciados com recurso a um desencadeador – a expressão "agentes de segurança privada" – questionando os jovens acerca das ideias que lhes ocorriam quando pensavam nessa expressão. Em todos os *focus groups*, a expressão foi predominantemente associada aos contextos de atuação destes agentes e estes agentes, por sua vez, foram definidos a partir dos contextos de atuação. Com efeito, ao longo dos *focus groups*, as narrativas dos jovens evidenciaram, assim, que o agente de segurança privada era um produto do contexto: *o contexto "faz" o segurança.*

Os contextos enunciados foram bastante diversificados, podendo ser organizados em quatro categorias principais: *comerciais*, *diversão noturna*, *eventos de massas* e *transportes públicos*. Assim, percebe-se que as associações espontâneas que os jovens fizeram à expressão "agentes de segurança privada" traduziram, em grande medida, a heterogeneidade dos contextos de trabalho destes agentes.

No que concerne à categoria *comerciais*, os jovens mencionaram sobretudo os supermercados, as lojas e os centros comerciais (*"seguranças que se encontram nas*

[57] No sentido de refletir a linguagem dos jovens, neste subestudo será frequentemente utilizado o termo "segurança" como sinónimo de agente de segurança privada, dado que esse foi o termo predominante nos discursos dos jovens.

entradas das lojas ou, mesmo, supermercados", *"centros comerciais"*), ou seja, espaços onde os cidadãos comummente efetuam compras e socializam no seu quotidiano.

Quando à categoria *diversão noturna*, os jovens referiram as discotecas e os bares (*"seguranças das discotecas"*, *"nos bares à noite"*), também, estes, contextos de consumo e de socialização dos cidadãos em geral e, especialmente, dos jovens.

No âmbito dos *eventos de massas*, os jovens aludiram, predominantemente, a eventos de natureza desportiva ou musical (*"em eventos, jogos de futebol"*, *"festivais"*), que são frequentados por um elevado número de pessoas em simultâneo para o seu lazer e diversão.

E, por fim, na categoria *transportes públicos*, os jovens destacaram o metro nas suas associações, quer pela presença de agentes de segurança privada, quer pela atividade de fiscalização de bilhetes de transporte realizada por estes agentes, nesses contextos (*"os meios de transportes também, por exemplo, no metro"*, *"os picas do metro"*), que fazem parte das atividades de rotina de grande parte dos cidadãos.

Para além destes contextos principais, os jovens referiram outros contextos variados como, por exemplo, *"estacionamentos"*, *"tribunais"*, *"museu"*.

Como referido anteriormente, os jovens associaram predominantemente a expressão "agentes de segurança privada" a contextos de atuação destes agentes. O contexto quotidiano é o que é diferente. É ainda digno de nota o facto de no decurso das associações ter sido feita referência, em dois *focus groups*, à disseminação dos agentes de segurança privada nos centros urbanos (*"hoje em dia veem-se em quase todos os estabelecimentos"*) e à grande proximidade e visibilidade destes agentes no quotidiano dos jovens, na medida em que é possível encontrá-los *"a partir do momento em que saímos de casa (...)"*.

Não obstante, emergiram também associações a outros aspetos, como a pessoas com poder económico e célebres *("seguranças privados de pessoas, tipo ricas e assim…"*, *"(...) seguranças que protegem certas pessoas importantes... famosas..."*), concretizando posteriormente esta ideia com os *"guarda-costas"* destas individualidades, uma especialidade de agente de segurança privada. Menos frequentes foram as associações a empresas de segurança privada *("Securitas"*, *"2045"*), à proteção *("alguém que possa proteger outra pessoa"*) e à polícia (*"a polícia ou o polícia"*).

Dentre os contextos aludidos pelos jovens, o contexto de diversão noturna constituiu o nó central das suas narrativas. Por um lado, foi o contexto dominante em termos de extensão. Com efeito, os jovens narraram bastante mais sobre o contexto de diversão noturna comparativamente aos outros contextos. Por outro lado, o contexto de diversão noturna foi também o mais preponderante em termos de conteúdo temático. Efetivamente, constituiu uma espécie de eixo temático organizador dos discursos, na medida em que o bar/discoteca foi o contexto de referência, face ao qual fazem menção a outros contextos por comparação. Tornou-se notório que o contexto de diversão noturna era um contexto particularmente relevante para os jovens, frequentando ou não frequentando esses espaços. No fundo, os outros contextos são secundarizados face ao de diversão noturna. Importa ainda referir que esta matriz do contexto de diversão noturna foi transversal aos seis *focus groups*.

2.1. *A discoteca: o contexto diferente que faz o segurança diferente*

Os jovens caraterizam os agentes de segurança privada dos espaços de diversão noturna de forma distinta relativamente aos agentes dos restantes contextos, sendo também usados como referência para a caraterização dos agentes dos outros contextos. Na perspetiva dos jovens, os principais elementos caraterizadores e diferenciadores dos agentes de segurança privada dos bares e das discotecas dizem respeito à aparência física e à agressividade.

Quanto ao primeiro aspeto, os jovens referiram que esses agentes possuem uma compleição física mais robusta, comparativamente aos agentes de outros contextos (e.g., supermercados, metro). Associado à robustez, são ainda caracterizados como sendo do sexo masculino e pertencendo a uma faixa etária mais jovem.

> *"(...) por exemplo, os seguranças dos supermercados às vezes são pessoas mais idosas, ou..., mais magrinhos. Não é aqueles armários que tem às portas das discotecas. E, mesmo nos picas, não querendo ser... machista, ou assim, nas portas das discotecas nunca vemos mulheres a ser seguranças, enquanto nos picas vemos mulheres e elas conseguem fazer o trabalho como qualquer homem que esteja lá."* (**FG2**)

Quanto à agressividade, os jovens relataram que os agentes de segurança privada do contexto de diversão noturna são, verbal e fisicamente, *"mais agressivos"* do que os

agentes dos outros contextos. A agressividade verbal manifesta-se, por exemplo, pela forma como falam e interagem com as pessoas (*"são um bocado brutos"*), enquanto a agressividade física está associada ao recurso à força e/ou à violência física nas interações.

> *"Eu acho que há mais agressividade ligada, pronto, às discotecas e bares.", "(...) como tratam as pessoas (...) a maneira como falam, o tom de voz, tudo isso, acho que mostra uma certa agressividade.", "(...) chega mesmo a haver brigas (...)", "Agressividade física..."* (**FG6**)

Associada à agressividade surge uma outra característica, a menor paciência destes agentes, comportando-se como *"um bocado irracionais"*. Ainda que menos frequentemente, a menor paciência também é percebida em relação aos agentes de segurança privada presentes nos jogos de futebol (*"à saída de jogos de futebol, em que há grandes multidões, aí acho que são um bocado menos pacientes"*).

Para os jovens, a aparência física robusta e a agressividade são exigidas pelas características do próprio contexto, considerando que os espaços de diversão noturna são locais mais propícios à ocorrência de problemas (*"Enquanto os das discotecas estão à espera de problemas, (...) os dos centros comerciais e das lojas estão lá só para o caso de haver problemas*). Tal acontece pela presença comum de pessoas sob o efeito de álcool e/ou estupefacientes e, também, porque as pessoas, não raras vezes, frequentam estes espaços em grupo (*"há muito... álcool, drogas e assim… e as influências sociais"*), o que gera um clima de imprevisibilidade neste contexto (*...é impossível prever, se uma pessoa, ao ficar bêbada, vai agir de uma maneira violenta e isso*). Assim, os jovens entendem que a constituição física vigorosa e a postura agressiva e violenta se devem a essas circunstâncias e têm como objetivo a dissuasão e o controlo de eventuais situações problemáticas. Aliás, consideram que os bares e as discotecas contratam agentes com essas características precisamente para dissuadir através da intimidação.

> *"Imagina, nas discotecas, é um meio muito propício a essas coisas e, eles, metem logo uma cara muito mais arrogante e um comportamento muito mais violento (...) para as pessoas também não tentarem… (...) não se sentirem à vontade. Sentirem-se que estão ali... restritas."* (**FG6**)

> *"(...) recorrem a seguranças (...) com mais físico (...), mesmo por causa desse aspeto, para meter medo"* (**FG2**)

Em suma, os jovens consideram que os agentes de segurança privada dos espaços de diversão noturna, ao serem selecionados em função das características do contexto (concentração pessoas, alteradas pelos consumos e, portanto, menos lúcidas, e onde há uma grande imprevisibilidade) vão *"meter medo"* e vão ser mais eficazes a evitar *"confusões"* e a resolver os *"problemas"*. Ainda que seja sobretudo enfatizada a ação intimidatória, são também relatados episódios em que estes agentes recorreram à força e à violência física (*"já vi (...) pessoas a serem empurradas para fora da discoteca"*, *"(...) houve aquele vídeo que saiu da* [discoteca X] *em que eles (...) estavam a espancar, estavam a espancar as pessoas, quando deviam ter chamado a polícia"*).

Em contrapartida, em outro tipo de contextos, como centros comerciais, com características diferentes, designadamente pela baixa probabilidade de estarem presentes pessoas sob o efeito de álcool e/ou estupefacientes, os jovens já não concebem a aparência física destes agentes como algo tão relevante (*"por exemplo, num centro comercial, ou assim, estamos mais (...) lúcidos, mesmo do que estamos a fazer e das consequências das nossas ações, e podemos sempre evitar tudo de forma, de forma mais pacífica"*).

Adicionalmente, os jovens diferenciaram os agentes de segurança privada, em geral, tendo como referência o domínio de atuação: pessoas específicas ("*guarda-costas"*) ou locais específicos (e.g., *"segurança de uma discoteca"*). Aliás, este ponto de vista é utilizado para estabelecer uma diferenciação não só entre agentes de segurança privada, como, também, entre estes agentes e a polícia, cujo domínio de atuação é *"todos"*.

> *"Uns protegem (...), por exemplo, um indivíduo específico. Outros estão a proteger o local."* (**FG1**)

> *"Se for a polícia, é um público-alvo. Se for um guarda-costas, é outro público-alvo. Se for um segurança de uma discoteca, é outro público-alvo."* (**FG4**)

2.2. *As atividades dos seguranças consoante o contexto*

As narrativas dos jovens fizeram menção, fundamentalmente, a três tipos de atividades desenvolvidas pelos agentes de segurança privada com vista à proteção: (i) vigilância; (ii) controlo de acessos e; (iii) manutenção da ordem. Como se verá de seguida, tornou-se igualmente percetível uma certa padronização destas atividades em

determinados contextos. Portanto, o contexto de atuação também molda o tipo de atividades realizadas por estes agentes.

Vigilância

A vigilância é uma atividade recorrentemente aludida pelos jovens e, não obstante ser mencionada relativamente a vários contextos, destaca-se, nos seus discursos, o contexto comercial (e.g., centros comerciais, lojas, supermercados). Esta atividade articula-se frequentemente com as outras duas, pois, é através da vigilância que são detetadas situações, problemas e infrações que, por sua vez, desencadeiam atividades de controlo de acessos e manutenção da ordem.

Os jovens fazem menção ao exercício de vigilância pelos agentes de segurança privada de três modos principais: através dos agentes presentes fisicamente nos locais (*"Estão atentos às coisas que se passam ao seu redor, tentar perceber se há alguma coisa de errado para tentarem ajudar, se for preciso"),* através dos agentes que monitorizam as câmaras de vigilância e através de uma articulação entre esses dois modos de vigilância por meio de comunicações. No primeiro *focus group* foi narrado um episódio de deteção de um furto numa loja em que operaram, simultaneamente, estes três modos de vigilância:

> *"Porque eu já assisti a um roubo. (...) Foi numa loja daquelas grandes da* [Loja X], *(...) como aquilo é muito grande as pessoas pensam que não estão a ser vigiadas de uma forma tão ...intensa. Então, uma senhora que roubou, não sei o que é que ela roubou (...), e o segurança, que (...) estava dentro daquelas salas, que nós não temos acesso, reparou pelas câmaras e disse ao segurança que estava na entrada como é que era a senhora e, nesse caso, ele conseguiu pará-la à saída e fazê-la devolver."* (**FG1**)

Esta vigilância exercida protege não só através da deteção de problemas e infrações como, também, através da pressão para a normatividade que é induzida nos utentes dos espaços (*"As pessoas quando sabem que alguém está a ver, só por si, agem de uma maneira diferente (...) têm mais cuidado com o que andam a fazer e pensam duas vezes antes de agir."*).

Controlo de acessos

A atividade de controlo de acessos carateriza-se por impedir a entrada ou, posteriormente, expulsar, as pessoas dos espaços. A análise das narrativas dos jovens

tornou patente uma padronização da ação de impedir a entrada no contexto de diversão noturna. Já em relação à ação de expulsar as pessoas dos locais, embora os espaços de diversão noturna continuem a assumir uma posição preponderante, denota-se uma maior diversificação de contextos na sua realização.

Simultaneamente, os discursos dos jovens focaram vários problemas no âmbito do controlo de acessos nos bares/discotecas, quando estes agentes impedem a entrada ou expulsam as pessoas desses locais. Mais concretamente, aludiram a problemas como comportamentos discriminatórios e ilegais, discricionariedade, agressividade, violência, falta de consideração pelas pessoas e defesa predominante dos interesses da entidade que os contratam. Estes aspetos serão dissecados mais à frente na análise.

O controlo de acessos, em sentido amplo, envolve julgamentos dos agentes de segurança privada em relação aos cidadãos e a realização de várias atividades específicas como, por exemplo, a realização de revistas e pedir o cartão de identificação para verificar a idade.

No que concerne à realização de revistas, os jovens mencionaram a sua realização predominantemente nos espaços de diversão noturna, através de dispositivos tecnológicos, como detetores de metais, e de um modo manual, pelos agentes de segurança privada.

> *"Normalmente, é com as mãos.", "Veem, tipo, os bolsos dos casacos, das calças. Fazem aquilo nas pernas e passo assim por uma coisa (...)", "É parecido com os aeroportos!", "(...) nisso dos metais também passei (...)."* (**FG3**)

Interpretaram esta atividade como adequada por estar em causa a segurança das pessoas dentro do espaço pois, *"por exemplo, eu levava uma faca no bolso, se não me fizessem, podia chegar lá e esfaquear alguém"*.

A realização de revistas foi também mencionada no controlo de acessos aos estádios de futebol. Tal como no contexto de diversão noturna, os jovens demonstraram aceitação relativamente a esta prática por estar em questão a segurança das pessoas no interior do espaço. Os estádios de futebol são locais onde se juntam grandes aglomerados de pessoas (*"onde tem mais gente*") e as pessoas podem entrar com uma *"bomba"* e haver ataques terroristas e, também, são locais onde *"às vezes há pancadaria"*. A realização de revistas contribui, deste modo, para se sentirem seguros dentro do estádio de futebol

(*"(…) vês que o segurança está a deixar passar as pessoas sem sequer fazer revista. Vais-te sentir bem lá dentro!?"*).

Fizeram ainda menção à realização de revistas nos aeroportos, no âmbito do controlo de pessoas e bagagens (*"o que se faz nos aeroportos ah… o raio-x e aquela máquina, o detetor de metais e, às vezes, até mais, levam para a sala e revistam completamente."*) e, pelos mesmos motivos, representaram esta atividade como apropriada.

No que diz respeito à solicitação do cartão de identificação, os jovens referiram esta prática apenas no contexto de diversão noturna, tendo como objetivo a verificação da idade das pessoas. Quando realizada de um modo objetivo, os jovens manifestaram concordância em relação à mesma e consideraram que os agentes de segurança privada devem impedir a entrada das pessoas que não possuam a idade mínima requerida, pois é uma regra pré-estabelecida do local e aquele é um estabelecimento que *"tem uma idade própria e, quem não tem essa idade, pronto, faz sentido que não entre."* Contudo, os relatos dos jovens assinalaram vários problemas de falta de rigor e discricionariedade destes agentes no controlo de acessos com base no critério da idade, os quais serão também analisados de um modo detalhado mais à frente.

Manutenção da ordem

Outra atividade consistentemente relatada pelos jovens foi a manutenção da ordem, envolvendo a mesma dois tipos de ações principais pelos agentes de segurança privada: (i) intervenções face a comportamentos que violam as normas definidas para o local e; (ii) impedir ou sanar distúrbios, conflitos e rixas que ocorrem no espaço. A atividade de manutenção da ordem articula-se frequentemente com o controlo de acessos pois, não raras vezes, os indivíduos que infringem ou perturbam a ordem são impedidos de entrar ou são expulsos dos locais (*a minha avó entrou e eu fiquei dentro do* [supermercado X], *mas à beira da saída com o cão. Um segurança veio ter comigo e pediu-me para sair. Porque ali dentro não podia estar com o cão…*).

Os jovens fizeram menção a atividades de manutenção da ordem em contextos diversificados, como lojas, supermercados, estádios de futebol e bares/discotecas. Não obstante, o contexto de diversão noturna é referenciado nas suas narrativas como prolífico para este tipo de atividades. Essa associação prende-se com a frequente ocorrência de problemas e conflitos nesse contexto devido, sobretudo, ao consumo de álcool e

estupefacientes. Assim, os jovens consideram particularmente importante a presença de agentes de segurança privada nesses espaços para a manutenção da ordem.

> *"Todas as noites há ocorrências. Acho que aí não há, tipo, uma discoteca que possa dizer que teve uma noite inteira sem ter um segurança que interviesse nalguma situação. Há sempre quem abuse (...)", "Porque as pessoas estão alteradas já."* (**FG4**)

A expulsão é identificada como um método comummente utilizado por estes agentes para manterem a ordem nos bares/discotecas, quando ocorrem, por exemplo, distúrbios nesses locais (*"Normalmente, expulsam (...) a causa do problema do recinto."*). Para além disso, os jovens relataram que, não raras vezes, estes agentes atuam de forma agressiva e até violenta ao procurar interromper rixas entre indivíduos e ao expulsar as pessoas dos bares/discotecas. Estas aspetos serão também dissecados mais à frente na análise.

> *"(...) vão lá, mais do que um segurança, e começam à luta com eles (...), só porque sim. E depois atiram-nos para a rua e..., pronto. E eu acho que esses casos é um abuso de poder."* (**FG5**)

Em suma, a vigilância é uma atividade situada em múltiplos contextos nos discursos dos jovens, com alguma predominância nos contextos comerciais, não sendo problematizada pelos mesmos. As atividades de controlo de acessos e de manutenção da ordem padronizam-se no contexto de diversão noturna e são problematizadas pelos jovens. No caso do controlo de acessos, os jovens aludem a problemas de comportamentos discriminatórios e ilegais, discricionariedade, agressividade, violência, falta de consideração pelas pessoas e defesa predominante dos interesses da entidade que os contrataram. No caso da manutenção da ordem, os jovens referem problemas de atuação agressiva e até violenta destes agentes.

3. *Ambivalência proteção/ameaça*

Os discursos dos jovens sobre as funções dos agentes de segurança privada remeteram, essencialmente, para a proteção, desempenhando as atividades anteriormente descritas para esse efeito. Esta proteção assume um caráter dual nas suas narrativas. Por um lado, a proteção dos interesses das entidades que contrataram os serviços destes

agentes. Por outro lado, a proteção dos cidadãos quando frequentam os locais onde estes agentes operam. As duas vertentes de proteção são sentidas como importantes e, desse modo, consideram que deve haver um equilíbrio no seu atendimento por estes agentes ao exercerem as suas atividades profissionais. Ora, é apenas no contexto de diversão noturna que este equilíbrio é problematizado. Os discursos tornaram patente que os jovens sentem um desequilíbrio nas duas vertentes de proteção nos bares/discotecas, predominando frequentemente a proteção dos interesses das entidades sobre a proteção dos interesses e necessidades dos cidadãos. No entanto, é precisamente no contexto de diversão noturna que os jovens sentem mais necessidade de proteção, devido à maior propensão do mesmo para ocorrência de problemas, como a presença de pessoas sob o efeito de álcool e estupefacientes, conflitos, confrontos físicos e assédio. Consequentemente, é neste contexto que a presença destes agentes é percebida como mais importante pelos jovens. Pese embora isso, é também no contexto de diversão noturna que os jovens percebem estes agentes como uma ameaça, quer à sua integridade física quer à sua diversão. Assim, esses agentes são percebidos, simultaneamente, como alguém que protege e como alguém que assusta e mete medo e que pode frustrar a diversão. Portanto, os seguranças dos bares/discotecas são concebidos de uma forma particularmente *ambivalente* em termos de *proteção/ameaça*.

3.1. *As vertentes de proteção*

Tornou-se evidente que a proteção conferida pelos agentes de segurança privada assume duas vertentes essenciais: (i) a proteção dos interesses das entidades que contratam os seus serviços e; (ii) a proteção dos cidadãos, em geral, quando frequentam os espaços onde estes agentes estão presentes. Por um lado, atuando como uma proteção para as entidades que contratam os seus serviços, por exemplo, ao prevenir e ao intervir em casos de furtos e roubos nos estabelecimentos comerciais, como lojas e supermercados. Por outro lado, atuando para proteger ou auxiliar os cidadãos utentes dos contextos onde trabalham, por exemplo, sanando conflitos e rixas entre os cidadãos e ajudando uma mãe a encontrar o filho perdido.

> *"Houve uma vez que uma menina na* [Loja X] *tinha roubado e o segurança chamou o pai. E o pai chegou lá e foi um bocado violento, começou-lhe a bater... Ele foi muito violento, estava-lhe a dar estalos e não sei quê. E até lhe puxou contra a parede. Então, a minha mãe interveio e ele berrou para a minha mãe e*

a minha mãe até se assustou, mas depois estava lá o segurança e interveio (…).", "Então, eu fiquei assustada. Mas, estava lá o segurança e correu tudo bem." (**FG1**)

3.2. *A proteção sentida: (in)segurança*

As narrativas dos jovens evidenciaram que a vertente de proteção dos cidadãos conferida pelos agentes de segurança privada é algo importante para eles e que isso influencia a forma como se sentem nos locais. De um modo relativamente consensual, os jovens referiram que a presença destes agentes os faz sentir mais seguros. Esse sentimento deriva, fundamentalmente, da figura de proteção, apoio e auxílio que os jovens reconhecem nestes agentes (*"Sinto-me sempre um bocado mais seguro. (…) se houver alguma confusão ou algum tipo de problema, sabemos que está lá alguém para ajudar e para evitar que isso aconteça.", "Uma pessoa que podemos pedir auxilio e... nos proteger também em caso de nos acontecer alguma situação anormal. E, de certa forma, sentimo-nos mais aliviados e seguros com a presença de um segurança."*). Esta perspetiva pode ser ilustrada pelas experiências narradas por um jovem relativamente à frequência do metro do Porto e de Lisboa. O jovem relatou que se sente mais seguro no metro do Porto, pela maior presença destes agentes, e menos seguro no metro de Lisboa, pela menor presença destes agentes.

"Por exemplo, eu ando muitas vezes em Lisboa, tenho família lá. (…) nos metros de Lisboa, o sistema é completamente diferente do Porto. Nós em Lisboa temos umas máquinas que é passar o passe e aquilo abre (...). No Porto já não é, já é diferente, ah… nós só temos de passar (...). E uma coisa que eu reparei é que (...) o Porto é mais seguro. Porquê? Porque o Porto tem muitos mais seguranças, não só fora, não só na estação, mas como dentro do metro. (...) eu reparei que em Lisboa não há seguranças nenhuns, é uma multidão, é muita gente a entrar no metro, e não vês seguranças nenhuns (...).", "Em Lisboa, ah… como é que eu me sinto? Acho que me sinto inseguro. Para ser sincero. Sinto-me inseguro." **FG3**)

Os jovens manifestaram que também consideram importantes as tecnologias de segurança, designadamente as câmaras de vigilância. Referiram que não se sentem desconfortáveis com a presença desta tecnologia devido à habituação (*"não, porque (…) já se tem um certo hábito em ter câmaras"*), encarando-as como algo *"completamente*

normal". Percebem as câmaras de vigilância como uma medida de proteção, quer para os estabelecimentos (*"Se nós tivéssemos um estabelecimento íamos fazer a mesma coisa. Queríamos proteger."*), quer para eles próprios (*"As câmaras são, acho eu, uma medida de segurança para nós, por isso...", "(...) para os frequentadores daquele espaço."*). Contudo, expressaram preferência por agentes de segurança privada comparativamente às câmaras de vigilância, pois representam esta tecnologia como mais falível (*"As câmaras continuam a ser máquinas (...) se houver, por exemplo, um curto-circuito ou isso, (...) acabam por tirar-nos a segurança, porque estão desativadas."*, *"É mais seguro ter esses seguranças, experientes, de preferência, do que ter câmaras."*).

Não obstante, dos discursos de alguns jovens emergiram também circunstâncias em que a presença dos agentes de segurança privada os faz sentir menos seguros. Tal acontece, principalmente, quando estes agentes estão presentes em locais e/ou momentos onde não era expectável que estivessem. A partir da análise, compreende-se que esta perspetiva se articula com a figura de proteção percebida nestes agentes. Com efeito, nessas circunstâncias, a presença destes agentes é interpretada pelos jovens como uma proteção implementada para fazer face a perigos e ameaças vigentes. Assim, a sua presença sinaliza a ocorrência de problemas e, por conseguinte, os jovens sentem-se menos seguros, conforme ilustrado pelo excerto que se apresenta de seguida:

> *"Por exemplo, (...) quando formos para o centro de Lisboa, ou assim, e houver lá seguranças, nós começamos a perguntar 'mas porque é que há seguranças?'. (...) para haver seguranças significa 'houve alguma coisa que se passou, que ninguém sabe, então eles puseram lá seguranças'. Portanto, às vezes ter seguranças faz com que te sintas menos seguro.", "Falando, por exemplo, no Terreiro do Paço. (...) agora que houve a Eurovisão e havia seguranças. Nesse caso, OK, as pessoas sentiam-se muito mais seguras porque sabiam que, qualquer coisa que acontecesse ali, havia sempre alguém que pudesse intervir. Mas, se estivermos a falar do Terreiro do Paço num dia completamente normal (...). Aí talvez não nos parecesse tão seguro ter os seguranças, (...) significa que qualquer coisa aconteceu e, portanto, se calhar vamos para outro sítio* [risos]*."* (**FG5**)

Portanto, quando estes agentes estão presentes em locais e/ou momentos em que não era expectável que estivessem, os jovens interpretam essa presença como um sinal de ocorrência de problemas, sentindo-se menos seguros.

3.3. *O (des)equilíbrio das vertentes de proteção*

Um aspeto bastante consistente nos seis *focus groups* foi a importância atribuída às duas vertentes de proteção conferidas pelos agentes de segurança privada (a proteção dos interesses das entidades que os contratam e a proteção dos cidadãos, em geral, quando frequentam os espaços onde estes agentes atuam).

No caso das entidades, os jovens consideraram importante porque estes agentes previnem o crime e as perdas, permitindo a sua sustentabilidade. Por exemplo, previnem furtos e roubos em estabelecimentos comerciais, como lojas e supermercados, (*"Na loja ter um segurança, já é mais um fator para não (…) roubar ou não causar nenhum tipo de… confusão."*). Outro exemplo ilustrativo diz respeito aos transportes públicos, em que estes agentes previnem o não pagamento dos bilhetes de transporte e, desse modo, contribuem para a sustentabilidade dessas empresas:

> *"As pessoas abusam. (…) se não houver ninguém a controlar o metro (…) vai estar gente a andar sem pagar (…)". "As pessoas não se podem aproveitar assim porque há pessoas que trabalham e que recebem dali, não é?"* (**FG2**)

> *(…) normalmente no metro acontece muito frequentemente isto, de passar sem pagar. (…) óbvio que isso não pode acontecer frequentemente, senão não havia transportes para ninguém."* (**FG6)**

No caso dos cidadãos, os jovens consideraram importante essa vertente de proteção para as pessoas obterem apoio e auxílio em caso de necessidade, tendo sido relatadas experiências em que sentiram a falta da presença de seguranças exatamente para esse efeito:

> *"(...) já senti a falta de um segurança (...) fui abordado por um desconhecido, não tinha intenções de roubar, mas tinha intenções de se meter comigo. Eu estava no metro da Trindade, cheio de gente, e ninguém se chegou à frente, não fez nada. (…) se... ele quisesse mais alguma coisa, até me roubar, se calhar até tinha feito."* (**FG3**)

Os jovens consideram que deve haver um equilíbrio entre as duas vertentes de proteção na atuação dos agentes de segurança privada, isto é, ambas devem ser atendidas por estes agentes ao executar as suas atividades profissionais.

"(…) o que conta é (…), se esse segurança (…) não olha só para o trabalho como, também, para as pessoas", "(…) além de pensar nos interesses do patrão, pensar no que está à volta.", "Por exemplo, um segurança não se trata só de... parar ladrões ou isso. Por exemplo, uma criança que esteja perdida, o segurança tem que ir lá e ajudá-la." (**FG3**)

O problema para os jovens é quando existe um desequilíbrio entre as duas vertentes de proteção. Concretamente, quando estes agentes se preocupam predominantemente em proteger os interesses das entidades que os contrataram e desconsideram a proteção dos interesses e necessidades dos cidadãos, designadamente o apoio e o auxílio que, no seu ponto de vista, lhes deviam prestar (*"às vezes os seguranças só olham mesmo para o trabalho"*).

O carácter dual da proteção dos agentes de segurança privada merece discussão apenas no contexto de diversão noturna. Ou seja, a eventual conflitualidade entre a proteção dos interesses das entidades que os contratam e a proteção dos interesses do público que frequenta os espaços só é objeto do discurso dos jovens neste contexto. Relativamente aos restantes contextos, a coexistência dos diferentes interesses não é problematizada, mesmo nas situações em que a divergência é evidente, como no caso das revistas efetuadas por estes agentes por suspeita de furto em estabelecimentos comerciais. É neste contexto específico, o bar/discoteca, que as narrativas dos jovens evidenciam que sentem um desequilíbrio entre as vertentes de proteção, prevalecendo frequentemente a vertente da proteção dos interesses das entidades que contratam estes agentes. Este aspeto será alvo de aprofundamento mais à frente na análise.

3.4. *A ameaça*

Como se viu anteriormente, de um modo geral, os jovens representam os agentes de segurança privada como uma figura de proteção e auxílio. Dentre os contextos aludidos pelos jovens, denota-se que o contexto de diversão noturna é aquele em que sentem mais necessidade de proteção. Como previamente exposto, as narrativas dos jovens em torno deste contexto representam-no como particularmente suscetível à ocorrência de problemas, designadamente interações hostis e ameaçadoras da segurança pessoal. Assim, os jovens consideram que o bar/discoteca é um lugar onde é especialmente necessária a proteção. Por conseguinte, a presença destes agentes é percebida como

particularmente importante nesse contexto para proteger. Esta proteção é concebida, essencialmente, ao nível de ofensas contra a integridade física e de ofensas de natureza sexual e patrimonial.

> *"Basicamente, nas discotecas, se não houver seguranças, quase todas as noites deviam acabar estragadas (...). Há sempre alguém que exagera…", "Se não houver seguranças, eles ficam demasiado alcoolizados e depois causam problemas e destroem a noite a outras pessoas...".* (**FG2**)

> *"Por exemplo, se estiverem alcoolizados, uma mulher que esteja lá pode, muito... provavelmente, ser ou agredida ou, pronto, violada, ou assim, se não tiver seguranças. Se tiver seguranças, eles controlam a situação. Ela pode ir ter com eles, pode dizer o que é que se está a passar, que o homem se está a atirar a elas. Caso não houvesse seguranças, a probabilidade de uma mulher ser agredida fisicamente era muito superior."* (**FG2**)

> *"(...) com o álcool e esse tipo de coisas, pode haver conflitos dentro (...) do estabelecimento.", "Aí já entra o segurança… Ele tem de estar atento… ao mínimo (...) que acontecer."* (**FG3**)

Não obstante, é no contexto de diversão noturna que estes agentes são também percebidos como uma ameaça pelos jovens. De facto, denota-se claramente, nas suas narrativas, que os agentes deste contexto são simultaneamente percebidos como alguém que protege e como alguém que assusta e causa medo. Este sentido de ameaça deriva, essencialmente, da sua postura agressiva (verbal e fisicamente), da sua compleição física imponente e da possibilidade de estes agentes usarem a força e a violência contra os jovens. Ou seja, os agentes de segurança privada são perspetivados de uma forma particularmente ambivalente neste contexto: como potenciais protetores e como potenciais agressores, em que a vertente de agressor parece ser bem mais próxima e real comparativamente a outros contextos. Com efeito, os episódios que os jovens narraram sobre agentes de segurança privada como agressores situaram-se neste contexto, alguns deles mediáticos.

> *"Vi que já estava tudo resolvido, e os seguranças ainda foram lá bater mais (...) na pessoa em causa."* (**FG4**)

> *"(…) aquele... porteiro, (…) e um barman, que se aproveitaram de uma mulher que estava bêbada. E... violaram-na na casa de banho e tudo.... Um porteiro, que devia estar lá para proteger os clientes e para ajudá-los, fez exatamente o contrário."* (**FG2**)

Interessantemente, por um lado, os jovens consideram que a constituição física robusta dos agentes de segurança privada é importante para dissuadir e para resolver os problemas nos espaços de diversão noturna (*"Assim, com o pessoal bêbado, eles resolvem logo. Se for magrinho, leva na boca."*), mas, por outro lado, essas características físicas intimidam os jovens (*"Tu vais ter muito mais medo e vais respeitar, mas não é respeitar, é mesmo pelo medo de... das consequências de levar no corpo"*).

Portanto, os agentes de segurança privada deste contexto são perspetivados pelos jovens de um modo marcadamente ambivalente: (i) sob uma perspetiva de proteção, considerando importante a sua presença para garantir a segurança e para obterem auxílio em caso de necessidade, nestes espaços particularmente problemáticos; (ii) sob uma perspetiva de ameaça, pela agressividade e recurso à violência e pela associação do seu aspeto físico ao uso da força e violência, gerando medo nos jovens.

Para além disso, estes agentes de segurança privada são também perspetivados como uma ameaça à diversão dos jovens nos bares/discotecas. Assim, os agentes deste contexto são representados não só como uma ameaça à integridade física dos jovens, mas, também, como uma ameaça à sua diversão nesses locais. Pelas suas atividades de controlo de acessos, são um elemento suscetível de frustrar a diversão dos jovens ao excluí-los desses espaços. Acresce que, os procedimentos e os critérios utilizados no âmbito do controlo de acessos são, não raras vezes, considerados como injustos, abusivos e ilegais pelos jovens. Os mesmos atribuem comummente esses procedimentos e critérios à defesa dos interesses das entidades que os contrataram, ignorando os interesses e as necessidades dos cidadãos. Ora, os bares/discotecas são espaços particularmente atrativos para os jovens e com uma dimensão identitária muito relevante. É sobretudo nesta situação que é discutida a divergência entre os diferentes interesses em jogo. Por um lado, o interesse convergente entre uns e outros em manter a segurança no interior dos espaços através da seleção dos utentes. Por outro lado, a divergência entre os que desejam se divertir e os supostos critérios de seleção ditados pelos proprietários e a que os seguranças obedecem. Estes aspetos serão aprofundados seguidamente.

4. *Eficácia vs. justiça procedimental e justiça distributiva*

As narrativas dos jovens tornaram patente que a eficácia, a justiça procedimental e a justiça distributiva dos agentes de segurança privada eram aspetos especialmente importantes para eles. De facto, nas experiências relatadas, avaliadas positiva ou negativamente, os jovens tenderam a ressaltar sobretudo estes aspetos para essa avaliação. A eficácia é sobretudo julgada pela capacidade de estes agentes executarem o seu trabalho, de resolverem os problemas e da rapidez de atuação. Quanto à justiça procedimental, é principalmente avaliada pelos seguintes elementos: abordar as pessoas de forma educada e calma, explicar o motivo da ação, o motivo para a ação ser considerado válido (estar em causa o bem-estar ou a segurança da maioria das pessoas ou o cumprimento de uma regra pré-estabelecida), permitir que as pessoas se expliquem e expressem os seus pontos de vista e imparcialidade na tomada de decisão (basear a decisão em factos, não em preconceitos e opiniões pessoais). A justiça distributiva, por sua vez, é julgada pela igualdade de acesso aos espaços entre os cidadãos. Ora, é no contexto de diversão que se denota uma clara assimetria na perceção destas dimensões pelos jovens. Os agentes dos bares/discotecas são perspetivados como particularmente eficazes, mas, simultaneamente, como particularmente injustos ao nível dos procedimentos e da distribuição dos recursos, isto é, do acesso aos espaços de diversão noturna (*eficácia vs. justiça procedimental e justiça distributiva*).

Como referido, os discursos dos jovens evidenciaram que a eficácia, a justiça procedimental e a justiça distributiva eram elementos peculiarmente relevantes para eles. Tal pode ser ilustrado através de duas experiências narradas no sexto *focus group*, a primeira numa discoteca e a segunda no centro comercial, onde são enfatizados sobretudo esses aspetos para a avaliação positiva da atuação dos agentes de segurança privada.

No que diz respeito à experiência na discoteca, a jovem considerou que estes agentes estavam a fazer um bom trabalho no âmbito do controlo de acessos a essa discoteca pela rapidez de atuação, pela firmeza (mas não agressividade) e pelos critérios considerados justos de seleção no controlo de entradas (cartões de identificação falsos e idade inferior ao limite mínimo), isto é, não com base na aparência das pessoas.

> *"Já fui a uma discoteca no Porto em que estava uma fila enorme para entrar. E..., pronto, e eu estava à espera de ser tipo, como muitas vezes é cá em Lisboa, que é estamos três horas na fila e depois eles são superagressivos e as pessoas*

também começam…, pronto, e não aconteceu nada disso. A fila andou super-rápido. E, quando cheguei mais perto, percebi que isso também se devia um bocado ao facto de eles estarem a ser eficientes. (…) estavam a ser firmes, não estavam a mostrar-se muito simpáticos, mas não estavam a ser agressivos. (…) e conseguiam ser, tipo, racionais. Ou seja, uma pessoa mostrava o BI, eles percebiam que não era a pessoa que estava na fotografia ou não tinha idade para entrar e dizia 'pronto, tu não és este, vai-te embora'; 'entrava, ok, pode entrar'. E era um trabalho rápido e eficiente. E estavam a ser justos, não estavam a deixar as pessoas entrar, ou não, pelo aspeto, ou porque, pronto… (...) estavam a fazer um bom trabalho." (**FG6**)

Quanto à experiência no centro comercial, a avaliação positiva da atuação do agente de segurança privada pela jovem esteve associada ao facto de o mesmo ter feito aquilo que tinha que fazer (impor a regra), ter sido simpático, não ter sido agressivo, e se ter mostrado disponível para ajudar (este último ponto já alvo de análise anteriormente).

"(…) sentamo-nos no chão e ele veio ter connosco e disse 'ah, não preferem irem-se sentar noutro sítio? Pronto, aqui estão sentados no chão'. Mas, pronto, foi simpático, não foi todo agressivo. Passado um bocado, voltou e disse 'olhem, peço imensa desculpa, mas, de facto, não dá muito jeito estarem aqui. Mas, olhem, têm bancos lá em cima, se quiserem ir lá para cima, podem'. E, pronto, conseguiu fazer aquilo que ele tinha que fazer, que era não nos deixar estar lá sentadas. Mas, de forma simpática, e disponibilizou-se para se nós precisássemos de alguma coisa, pronto. Esse tipo de situações, que é mostrarem-se disponíveis, que é aquilo que eu acho que muitas vezes faz falta… as pessoas não sentem neles uma entidade de segurança ou conforto, mas, sim, de controlo" (**FG6**)

Um outro ponto enfatizado pela jovem para a avaliação positiva da atuação do agente foi o facto de o pedido em questão ter subjacente um motivo que considerou válido, pois estava em causa um bem comum, isto é, a livre passagem das pessoas no corredor, alinhando moralmente com o mesmo (*"(…) aquilo era uma zona de passagem, um corredor, e nós estávamos a ocupar uma boa parte da zona de passagem"*). Indagada acerca de uma situação análoga, mas num outro sítio, em que não estivessem a impedir a livre passagem das pessoas, e o agente simplesmente lhe dissesse que tinha de sair do local, a jovem avalia a atuação de forma diferente. Concretamente, já não a avalia de um

modo positivo, pois a ação de controlo não estava a ser baseada num motivo que considerava válido e o agente não lhe tinha dado qualquer explicação para a sua ação. Assim, nessas circunstâncias, a jovem interpretaria a atuação do agente como uma mera demonstração de autoridade: *"(…) parecia que estava a fazer uma coisa só por fazer. Só para mostrar autoridade (…). (…) ele não tinha chegado e explicado isso. (…) e eu ficava sem perceber e ia sentir que ele (…), simplesmente, estava a querer usar a sua autoridade"*. A relevância do motivo para o pedido será também dissecada mais à frente na análise, sobretudo quando se abordar a conformidade dos jovens a estes agentes.

Os discursos dos jovens evidenciaram que há uma perceção de eficácia dos agentes de segurança privada sobretudo no contexto de diversão noturna. Aliás, a postura e a compleição física robusta dos agentes deste contexto específico, que se analisaram anteriormente, são percebidas como elementos de eficácia pelos jovens, pelo efeito dissuasor que produz nas pessoas (*"têm de ter aquele olhar matador", "têm de ter mais físico",* para *"meter medo"*), e pela forma como permite resolver os problemas, designadamente expulsar as pessoas destes espaços. Portanto, é essencialmente uma dissuasão que opera pela intimidação. Esta perceção de maior eficácia dos agentes dos bares/discotecas pode ser ilustrada pelo seguinte excerto:

> *"Uma coisa que eu reparo, tipo no* [discoteca X]. *Eles são muita arrogantes e muita brutos e não sei quê. Mas, (…) se eu tivesse com algum problema, ou tivesse a ser assediada, ou alguma coisa. Se eu fosse ter com eles, eles iam logo… Eram muito eficazes nesse sentido. Uma amiga minha estava a ser e foi ter com eles, e eles agarraram logo no miúdo e, eh pá, não sei onde é que o puseram, não é? É um bocado assustador (…)"* (**FG6**)

Porém, simultaneamente, os jovens assinalaram e discutiram diversos problemas ao nível da justiça procedimental, também aflorado no excerto anterior (*"muita arrogantes e muita brutos"*), e da justiça distributiva destes agentes, especialmente no âmbito das atividades de controlo de acessos e manutenção da ordem, nos bares/discotecas. A forma como os jovens avaliam os procedimentos (justiça procedimental) e a distribuição dos recursos (justiça distributiva) serão aprofundados de seguida.

4.1. *(In)justiça procedimental: o tratamento e a tomada de decisão contam*

De facto, os discursos dos jovens tornam patente que os procedimentos destes agentes são algo importante para si. Mesmo quando as experiências de contacto são compulsivas e envolvem controlo e regulação social, a justeza percebida dos procedimentos são um aspeto relevante para avaliarem, positivamente, essas experiências. Ademais, os jovens fazem notar que os procedimentos injustos contribuem para a escalada dos conflitos entre as pessoas e os agentes de segurança privada e que, em contrapartida, os procedimentos justos amenizam esses conflitos e contribuem para a resolução pacífica dos mesmos. Como referido, é no contexto de diversão noturna que os jovens percebem uma maior injusteza de procedimentos por parte destes agentes, por exemplo, não tratando as pessoas com respeito e dignidade, pela forma agressiva como falam e lidam com elas, e defendendo predominantemente os interesses das entidades que os contratam, desconsiderando os interesses e as necessidades dos cidadãos. Porém, seria precisamente neste contexto específico que a justiça procedimental seria mais relevante pois, como se viu anteriormente, este é um contexto mais propenso à ocorrência de conflitos e problemas.

A partir da análise dos discursos dos jovens, tornou-se percetível que os principais elementos para considerarem os procedimentos dos agentes de segurança privada como justos foram: abordar as pessoas de forma educada e calma, explicar o motivo da ação, o motivo para a ação ser considerado válido (estar em causa o bem-estar ou a segurança da maioria das pessoas ou o cumprimento de uma regra pré-estabelecida), permitir que as pessoas se expliquem e expressem os seus pontos de vista e imparcialidade na tomada de decisão (basear a decisão em factos, não em preconceitos e opiniões pessoais). Os jovens narraram várias experiências de contacto com estes agentes onde referiram estes aspetos como determinantes para uma avaliação positiva ou negativa da sua atuação. Mesmo quando as experiências eram de natureza compulsiva, envolvendo controlo e regulação social, a justeza percebida dos procedimentos foi um aspeto crucial para as avaliarem positivamente. Esta ideia pode ser ilustrada através de duas experiências relatadas, uma num supermercado e outra num centro comercial.

Quanto à experiência no supermercado, um jovem relata dois episódios de ações de controlo destes agentes (pedir para sair do supermercado por estar lá com o cão), em que avalia negativamente uma interação, por não lhe ter sido explicado o motivo, e

positivamente a outra interação, por lhe ter sido explicado o motivo e por o agente ter tido uma abordagem calma e gentil consigo:

> *"Um segurança veio ter comigo e pediu-me para sair* [do supermercado X]*, porque ali dentro não podia estar com o cão. Apesar de eu estar próximo da saída (…), ele insistia, insistia, e não me explicou nenhum motivo. Entretanto, uns dias depois, aconteceu a mesma situação, mas com um segurança diferente. (…) este segurança explicou-me a situação, do porque é que não podia estar ali, explicou-me com calma e... gentilmente pediu-me para sair. (…) Senti-me um bocado constrangido e aborrecido com essa situação* (primeira situação), *porque achei mesmo que ele podia-me dar alguma explicação, o que não aconteceu. Já com a segunda situação, senti-me mais calmo, mais aliviado, exatamente porque tive a devida explicação. E foi ... um sentimento positivo em relação a essa situação."* (**FG1**)

No que diz respeito à experiência no centro comercial, uma jovem relata uma interação com um agente de segurança privada, decorrente da danificação de um objeto (uma cadeira), em que avalia a experiência de um modo predominantemente negativo devido à agressividade do agente e ao facto de o mesmo não lhe ter dado a oportunidade para explicar a situação. A jovem realça, também, o impacto psicológico negativo que esta experiência teve em si, designadamente sentimento de medo posterior:

> *"Eu estava com uns amigos (…), num centro comercial, e houve uns amigos meus que estavam na brincadeira (…) e partiram as pernas de uma cadeira. A cadeira caiu, partiu as quatro pernas. E eles (…) ficaram assustados e começaram os quatro a correr. E eu e uma amiga minha ficamos. (…) E veio o segurança (…), ele veio a correr, estava furioso, começou a gritar (…). Depois, os nossos amigos, quando perceberam (…) que o segurança estava a começar a repreender-nos a nós, foram lá e disseram que a culpa tinha sido deles. E o segurança foi tão ou mais agressivo com eles (…), foi mesmo agressivo. (…) E, depois, um amigo meu respondeu um bocado mal e o segurança pediu-lhe o BI e o nome. (…) não pensou sequer em perguntar-nos o que é que tinha acontecido. (…) nem pensou que poderia ter sido um acidente. (…) ele nem sequer nos deu oportunidade para explicar. (…) ele nem sequer estava naquela área, só ouviu.", "Acho que aquela situação me pôs, assim, um bocado com receio de tropeçar ou de fazer alguma*

coisa que pudesse danificar as coisas, mesmo por acidente. Meteu-me mais medo do que eu já teria (…), eu ao viver aquela situação, fiquei com medo (…). **(FG6)**

Os jovens relataram, de um modo bastante consensual, que no contexto de diversão noturna os agentes de segurança privada frequentemente adotam procedimentos injustos. Por exemplo, não tratando as pessoas com respeito e dignidade e desconsiderando os seus interesses e necessidades.

Consideram que estes agentes não tratam as pessoas com respeito e dignidade pela forma agressiva como falam e lidam com elas. Por exemplo, relativamente a indivíduos que estão sob o efeito de álcool, mas não estão a causar problemas, estes agentes *"não têm nenhum respeito e tratam-nos mal como se eles estivessem a causar algum problema"*. Este tipo de tratamento estende-se também para as pessoas que acompanham esses indivíduos (*"tratam mal os colegas, não têm respeito por quem está a tentar ajudar"*). Nestas circunstâncias, os agentes de segurança privada, não raras vezes, falam *"de forma agressiva"*, *"falam alto"* e *"até puxam ou amarram a pessoa"*.

A defesa predominante dos interesses das entidades que contratam estes agentes e a falta de consideração pelas pessoas foram também aspetos enfatizados pelos participantes. Efetivamente, os jovens fazem notar que, no contexto de diversão noturna, frequentemente as decisões e as ações destes agentes pautam-se por uma indiferença em relação aos interesses e necessidades dos cidadãos, podendo tal ser ilustrado pelos seguintes excertos:

"*Eu acho que, nas discotecas, eles não ligam muito à base das pessoas. Acho que é mais pelo interesse do patrão. (…) se for uma pessoa que não tem culpa de nada ou que está só ali a perturbar, eles pegam e... tratam a pessoa assim..., como eles quiserem. Não têm..., assim, consideração por elas..."* **(FG3)**

"Por exemplo, uma vez eu queria ir à casa de banho e ia a entrar num bar. Eu já tinha consumido no bar antes e saí do bar. (…) eles não me deixaram. (…) tipo, eu só queria ir à casa de banho (…) Eles já me tinham visto a entrar e a sair do bar montes de vezes. (…) Só que, ele chegou a uma certa hora e..., eu não sei porquê, eles começaram a ser mais restritos com as pessoas que começavam a entrar lá dentro.", "Sejamos humanos.", "Imagina que (…) eu estava a ser perseguida ou assim. Queria entrar no bar para ter, tipo, alguma segurança, tás

a perceber? Acontece, acontece... e, tipo, o homem não me deixava entrar." (**FG5**)

Os jovens discutiram, ainda, as consequências nefastas que este tipo de procedimentos comummente desencadeia, tanto para as pessoas como, também, para os agentes de segurança privada e para o estabelecimento de diversão noturna. Com efeito, os participantes mencionaram um processo de escalada no conflito entre os jovens e estes agentes, que poderá culminar em confronto físico entre ambos. Este processo é catalisado pelo estado alterado dos jovens devido aos consumos e pelo facto de os jovens se encontrarem muitas vezes em grupo, uma vez que os membros do mesmo vão procurar defender o colega envolvido na situação. Ora, os jovens irão sofrer as consequências negativas do potencial confronto físico com estes agentes, mas essas consequências irão estender-se para os agentes e para o bar/discoteca, dado que o confronto físico terá repercussões perniciosas para a reputação de ambos. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelo seguinte excerto:

"E isso, depois, causa-lhes assim um bocado a irritação. E eles, como já estão alcoolizados, vão-se mandar ao segurança. Vão causar ainda mais conflitos.", "O segurança, se calhar, até nem vai querer, pronto, defender-se ou lutar, mas pronto, como o outro está a pegar com ele, acabam sempre por andar um pouco à bulha (...)", "(...) não só causa (...) mal (...) ao individuo que está a causar problemas, como ao segurança, porque acho que não é suposto eles defenderem-se de forma física.", "(...) estão a dar também uma má imagem ao estabelecimento como também ao trabalho deles, porque eles têm que defender o local, mas também não podem agredir de forma física.", "(...) se eles estiverem em grupo, basta um... um falar mal para o segurança. Depois os outros todos vão... para defender o colega, vão atirar-se ao segurança. E... também acho que isso é importante, a maneira como eles falam." (**FG2**)

Neste tipo de situações, relevam os procedimentos para uma resolução mais pacífica dos problemas. Os jovens consideram que os agentes de segurança privada devem ser *"educados"* e dizer, por exemplo, *"tens que sair daqui. Estás a causar demasiados problemas"*. Ou seja, não devem usar a força para retirar as pessoas do espaço (*"puxá-los"*), devem, sim, *"persuadi-los a ir-se embora sem que ocorra isso."*

Como iremos ver de seguida, os jovens relataram também que nos bares/discotecas os agentes são parciais na tomada de decisão, principalmente no âmbito do controlo de acessos, baseando as suas decisões, não em factos, mas em preconceitos e opiniões pessoais. Para além disso, os discursos dos jovens evidenciaram que, no âmbito do controlo de acessos aos espaços de diversão noturna, a motivação destes agentes não é ir ao encontro do melhor interesse das pessoas ou do bem comum, mas, sim, atender aos interesses comerciais das entidades que os contratam. Tal repercute-se numa desigualdade de acesso aos bares/discotecas entre diferentes grupos sociais, isto é, em injustiça distributiva.

4.2. *(In)justiça distributiva: separando o trigo do joio para o consumo*

No que concerne à (in)justiça distributiva, um dos aspetos mais consistentes nas narrativas dos jovens sobre o contexto de diversão noturna diz respeito à distribuição social desigual do acesso a estes espaços de socialização semipúblicos (*"(...) tipo, o segurança tem aquele padrão de quem quer deixar entrar"*). Aliás, esta foi uma temática que emergiu nos seis *focus groups* e que ocupou boa parte das discussões. Mais concretamente, os jovens indicaram a existência de critérios de seleção utilizados pelos agentes de segurança privada, em que determinados grupos sociais tendem a ser persistentemente excluídos destes espaços ou a terem de pagar mais dinheiro para terem acesso aos mesmos. Os jovens interpretam, predominantemente, esta seleção como uma tentativa de promover o consumo nos estabelecimentos de diversão noturna, permitindo a entrada de indivíduos que fomentam uma imagem de prestígio e exclusividade para esses espaços e que atraem clientes para os mesmos, e excluindo os "inapropriados" para esses efeitos (*(In)justiça distributiva: separando o trigo do joio para o consumo*). De um modo geral, os jovens avaliam estes critérios de seleção como injustos, discriminatórios e ilegais, pois não estão em causa comportamentos que ameacem a segurança e o bem-estar dos frequentadores dos bares/discotecas. Mas, quais são, então, esses critérios de seleção? Os jovens fizeram menção principalmente aos seguintes: (i) aparência física; (ii) sexo e; (iii) cor de pele/etnia.

No que concerne à aparência física, esta subdividiu-se em dois elementos de seleção essenciais: a indumentária e a beleza. Os jovens mencionaram que os agentes de segurança privada, não raras vezes, impedem a entrada de pessoas nos bares/discotecas

por estas não corresponderem aos padrões de vestuário e de beleza pretendidos, designadamente pessoas "mal" vestidas e "feias".

Quanto à indumentária, os jovens referiram que estes agentes comummente impedem a entrada de pessoas nos espaços de diversão noturna por estarem vestidas com roupa degradada, pouco formal e/ou que não é de marcas prestigiadas. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelos seguintes excertos:

> *"Muitas das vezes, eles, simplesmente, embirram ou com uma t-shirt ou com os ténis.", "(...) pelo simples facto de a pessoa ter uns ténis... sei lá, menos famosos, ou a t-shirt rasgada."* (**FG4**)

> *"Uma t-shirt, mas não é uma da Primark, é uma t-shirt da Levi's ou da Fred Perry…"* (**FG3**)

Em contrapartida, as pessoas mais "bem" vestidas (*"aperaltada", "camisa"*, *"polo"*) têm entrada facilitada nestes locais. Aliás, este padrão de vestuário não só permite aceder mais facilmente a estes espaços como, também, permite passar à frente das outras pessoas nas filas de espera (*"já tive situações na fila em que pessoas muito bem vestidas passaram à frente daquelas todas"*).

Adicionalmente, os discursos dos jovens assinalaram diferenças entre sexos nos padrões de vestuário privilegiados por estes agentes. No caso do sexo feminino, referiram que uma roupa que mostre o corpo é um elemento facilitador da entrada nos bares/discotecas. Contrariamente, no caso do sexo masculino, mencionaram que uma roupa com essas características dificultaria a sua entrada nesses espaços. Esta ideia pode ser representada através do seguinte excerto:

> *"(...) por exemplo, eu não podia ir com esta camisola para a discoteca que não me deixavam entrar, provavelmente (...). Mas, se eu fosse com um decote, aí já deixariam entrar (...) acho que isso não é muito correto.", "Se um homem fosse para lá mais despido, já estava a ser mandado embora. Agora, se uma rapariga fosse quase em roupa interior... já deixavam entrar de uma forma incrível, até lhe estendiam a passadeira vermelha."* (**FG3**)

Importa realçar que, em três *focus groups*, foi mencionado que estes agentes cobram mais dinheiro a determinadas pessoas, designadamente às pessoas "mal" vestidas e "feias" e, em todos esses debates, tal foi aludido com base em experiências indiretas. É

ainda de notar que, em várias dessas situações, os jovens saem em grupo para os espaços de diversão noturna e estes agentes individualizam, discriminando um ou mais membros do grupo. Esta perspetiva pode ser demonstrada pelos seguintes excertos:

> *"Houve uma situação que eu vi de uma rapariga em que, numa discoteca, o segurança (...) disse que ela não podia entrar por não ser tão bonita como as outras pessoas. E disse que a entrada normal era 20€ e disse que ela só podia entrar se lhe pagasse 100€.* (**FG1**)

> *"(...) tivemos um amigo que..., (...) a entrada era 10€, mas, como... não estava assim muito bem arranjado nem isso, levaram-lhe 20€. E ele teve que pagar.", "Ia tranquilo. Tipo, ia com um casaco... tipo, não era bem chique, mas, também, não era... assim tão pouco chique. (...) o gajo olhou logo assim para ele, tipo, de cima a baixo, e deu-lhe um cartão diferente."* (**FG2**)

O conhecimento dos jovens acerca desta prática dos agentes de segurança privada cobrarem mais dinheiro às pessoas por causa da sua aparência física tem por base, não só experiências no mundo real, mas, também, outras experiências de que têm conhecimento através do mundo virtual:

> *"(...) por exemplo, às vezes vou procurar alguma discoteca na Internet para saber, pronto, alguma informação. E aparecem imensos comentários de pessoas a dizerem 'pediram-me 200€ para entrar' ou 'pediram-me 50€ para entrar'. Pronto, a dizerem que foram vítimas de seleção por causa da aparência."* (**FG6**)

Os jovens expressaram forte discordância e reprovação relativamente a este tipo de práticas dos agentes de segurança privada, considerando a seleção de pessoas com base nestes critérios (vestuário e beleza) como incorreta, injusta e discriminatória (*"(...) não está correto. Supostamente, os espaços noturnos devem ser frequentados por todas as pessoas (...)"*). No caso da beleza, os participantes avaliaram este critério de seleção como particularmente injusto, pois é algo que escapa ao controlo das pessoas (*"(...) julgar a rapariga pela beleza, que é uma coisa em relação à qual ela não pode fazer nada…"*) e que, portanto, *"deviam ser justos e deixar entrar"*. Ademais, consideraram que a justificação utilizada (não ser bonita) para não permitir a entrada dessas pessoas é *"inválida"*, pois *"as pessoas vão lá para se divertir, não, propriamente, para fazer um desfile de moda."*. Para além disso, entenderam que cobrar mais dinheiro a determinadas

pessoas, por causa da roupa ou da beleza, é um abuso de autoridade e é ilegal. Esta perspetiva pode ser ilustrada através do seguinte excerto:

> *"Tem de haver um determinado nível de autoridade que não podem ultrapassar, que senão aí já começa a ser abuso.", "(...) estava a roubá-la, basicamente, e a discriminá-la, o que não é suposto um segurança fazer.", "Claro, (...) ele estava a tentar furtar a mulher.", "(...) propôs uma solução que é ilegal, porque não é autorizado a pedir-lhe mais dinheiro para ela poder entrar."* (**FG1**)

Os jovens interpretaram, predominantemente, a seleção com base na aparência física (roupa e beleza) como uma preocupação *"com a imagem do estabelecimento"*, no sentido de transmitir a imagem de um local que é bem frequentado e com bom ambiente (*"porque acham que (...) alguém (...) vá achar que aquele estabelecimento pode estar mal frequentado, nesse sentido de deixar entrar toda a gente",* "*trazer... bom ambiente ou bom aspeto à discoteca"*). Ou seja, sem essa seleção, o estabelecimento de diversão noturna tornar-se-ia um espaço menos atrativo para o público, pois as pessoas *"ligam muito à imagem das coisas"*.

Pese embora o anteriormente exposto, a análise dos discursos dos jovens permitiu perceber que, em determinadas circunstâncias, estes compreendem e aceitam que as pessoas sejam excluídas dos bares/discotecas por causa do vestuário. Esta perspetiva com mais nuance surgiu em dois *focus groups*. Mais concretamente, os jovens compreendem e aceitam que, quando as pessoas não estão vestidas em consonância com o que está socialmente convencionado para um bar/discoteca, os agentes de segurança privada impeçam a sua entrada *("Quer dizer, não se vai para uma discoteca de fato de treino."*). Porém, consideram que este critério não deve ser *"muito exagerado".* Esta representação dos jovens relativamente à roupa a usar nos espaços de diversão noturna é interpretada à luz das normas sociais para a indumentária em diferentes contextos, não apenas em relação ao contexto de diversão noturna, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte excerto:

> *"Mas isso já não é só na discoteca.", "(...) há certos padrões." "As pessoas têm noção do que é que devem mais ou menos levar. Por exemplo, para um casamento, as pessoas evitam levar uma roupa mais informal, não é? Se forem para uma reunião, vão um bocado mais chiques. Se vêm para a escola, vêm mais*

tranquilo.", "Por exemplo, tu vais a um café, que parece uma tasca, e sabes que podes ir para lá de fato de treino e chinelos (...)." (**FG3**)

No que concerne ao sexo, os jovens referiram que os agentes de segurança privada que efetuam o controlo de acessos nos espaços de diversão noturna são parciais na seleção das pessoas com base no sexo, privilegiando a entrada de indivíduos do sexo feminino. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelo seguinte excerto:

"as mulheres entram... vão entrar sempre (...), mesmo se não tiverem idade, normalmente entra muito mais facilmente uma rapariga de 16 anos numa discoteca só para maiores de idade, do que um rapaz de 16 anos, que vai ficar barrado à porta (...)." (**FG2**)

Relataram, ainda, os condicionamentos enfrentados pelos indivíduos do sexo masculino para terem acesso a estes espaços, designadamente terem de estar acompanhados por várias mulheres, podendo tal ser demonstrado através dos seguintes excertos:

"(...) os homens só entram a uma certa altura da noite se forem acompanhados por muitas mulheres. Eu acho que isso (...) não faz sentido..." (**FG2**)

"Por exemplo, se for um grupo de rapazes muito grande e só for uma outra rapariga com eles, eles já não deixam entrar. Mas, se for cinco ou seis raparigas e um rapaz lá no meio, entra. Até porque conheço histórias de grupos de raparigas que vão e depois há rapazes na fila a dizer 'hei, digam que vêm comigo'. Só para poderem entrar." (**FG3**)

As narrativas dos jovens fizeram notar que os indivíduos do sexo masculino, não só têm acesso dificultado aos espaços de diversão noturna, como, também, têm de pagar mais dinheiro para poderem aceder aos mesmos. Os jovens expressaram, igualmente, uma forte discordância e reprovação relativamente a este tipo de práticas dos agentes de segurança privada, considerando *"inaceitável"* e *"inadmissível"* que os homens paguem mais dinheiro do que as mulheres para entrarem nos bares/discotecas (*"(...) não acho aceitável que seja mais barato para as raparigas do que para os rapazes. Claro, querem ter mais raparigas lá dentro. Mas acho que é inadmissível, completamente."*). Importa dar nota que esta posição foi manifestada tanto por jovens do sexo masculino como do sexo feminino. À semelhança do critério anterior, os jovens interpretaram a seleção com

base no sexo como uma forma de promover o consumo nesses espaços, em que as pessoas do sexo feminino, especialmente o seu corpo, são privilegiadas por estes agentes para a atração de clientes, ilustrando isso com exemplos do seu quotidiano:

> *"(…) há um ano ou o que foi, numa discoteca (…), eles meteram 'raparigas de biquíni não pagam'. Eu estou a apostar que, nesse dia, hão de ter recebido muito mais gente para ver quem é que vinha de biquíni (…)."* (**FG6**)

Relativamente à cor de pele e à etnia, os jovens referiram que os agentes de segurança privada tendem a excluir dos bares/discotecas indivíduos *"negros"*, *"ciganos"* e *"indianos",* assim como pessoas de *"outro país"*. No entanto, importa mencionar que os mesmos não relataram experiências diretas ou indiretas de exclusão com base neste critério. Aludem a tal tendo como referência as suas perceções e o que ouviram dizer. Os jovens entendem que, subjacente à exclusão destes indivíduos, estão preconceções dos agentes de segurança privada, percecionando estas pessoas como mais propensas para causar problemas. Esta ideia pode ser ilustrada através do seguinte excerto:

> *"(…) nas discotecas, (…) ou porque são pretos, ou porque são indianos, não os deixam entrar. Porque, a partir dessa aparência, acham que eles vão criar problemas ou isso. Acho que isso não é justo."* (**FG6**)

Portanto, os jovens consideram a exclusão com base nos critérios anteriormente referidos (aparência física, sexo e cor de pele/etnia), *per se*, como injusta e discriminatória, pois entendem que *"não há uma causa, mesmo"*. Ou seja, essas pessoas não estão a ter comportamentos que coloquem em causa a segurança ou o bem-estar dos utentes do espaço. Assim, não consideram válidas as razões para a sua exclusão. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelo seguinte excerto:

> *"Por exemplo, há pessoas que não podem entrar porque não estão vestidas de uma certa maneira. E… porque é que não haveriam de entrar? Não estão a magoar ninguém. (…) não fizeram ninguém desconfortável (…). Acho que os seguranças, aí, não têm a mínima razão para expulsar quem quer que seja."* (**FG6**)

Consideram, assim, de um modo bastante consistente, que não é correto estes agentes impedirem a entrada ou expulsarem as pessoas dos espaços de diversão noturna quando estas não estão a ter comportamentos que o justifiquem (*"Pessoas que não*

estejam lá a incomodar ninguém. Queiram simplesmente entrar e divertir-se."). Nas situações em que estes agentes selecionam as pessoas com base em critérios como a aparência física, os jovens entendem que tal é uma violação dos seus direitos, como ilustrado pelos seguintes excertos:

> *"Porque todos temos direito às coisas. Independentemente de como aparecemos, tipo, da roupa que usamos ou de como estamos. Se somos ricos ou pobres. Somos todos iguais."* **(FG4)**

> *"Têm exatamente os mesmos direitos que a pessoa (...) e, no fundo, não está a ser tratada da mesma forma ou da forma que seria (...) esperado, que seria legalmente aceite que a pessoa fosse tratada."* (**FG6**)

Para além disso, os participantes fizeram notar que a ordem de entrada nestes espaços deveria seguir a ordem de chegada ao local. Com efeito, os jovens não acham compreensível e correto os agentes de segurança privada permitirem que determinadas pessoas entrem primeiro do que as outras por causa, por exemplo, do sexo, da roupa ou do corpo (*"sabendo o número de pessoas que pode estar lá dentro... à medida que iam chegando (...), deviam deixar entrar toda a gente... por ordem, não por... escolha do segurança"*).

Relativamente ao impacto destas ações individualizantes e excludentes dos agentes de segurança privada ao nível de sentimentos e emoções, denotam-se repercussões negativas nos jovens. Quando são barrados por estes agentes nas entradas dos bares/discotecas pela sua aparência física, relataram que se sentem *"humilhados"*, *"isolados"*, *"tristes"*, pois *"pensam que têm o direito também de estar lá"*. Em situações em que não deixam os rapazes entrar nesses espaços se tiverem idade inferior ao limite estabelecido, mas o permitem às raparigas, esses jovens sentem-se *"injustiçados"* e *revoltados"*. Quando estes agentes cobram mais dinheiro a uma pessoa do que às outras para entrar nos bares/discotecas, esse indivíduo sente-se *"injustiçado"* e *"inferiorizado"*.

Pese embora, na perspetiva dos jovens, a exclusão de determinados indivíduos tenha por objetivo criar uma imagem positiva do estabelecimento junto do público, designadamente uma imagem de exclusividade e prestígio, os mesmos relataram efeitos opostos. Com efeito, os discursos dos jovens aludiram a várias consequências nefastas deste tipo de ações dos agentes de segurança privada (e.g., não permitirem a entrada de pessoas por não serem "bonitas" ou por não estarem "bem" vestidas) para os

estabelecimentos de diversão noturna. Entre essas consequências, destacam-se o facto de criar a imagem de um local que discrimina pessoas (*"a pessoa depois fica com uma má vista desse sítio, um sítio que discrimina*") e de os cidadãos deixarem de o frequentar, podendo tal ser demonstrado através do seguinte excerto:

> *"(…) ele consegue manter a imagem para quem está de fora, nem sequer está ali, 'ali entra gente boa', pronto, é a imagem que é transmitida. (…). Mas, agora, se eu (…) vejo gente a ser barrada por causa da forma de vestir, se calhar, vou perder o interesse de ir lá (…). Já não vou lá.* (**FG3**)

4.3. *Os jovens: um alvo (fácil) da injustiça procedimental e distributiva*

Os participantes relataram que os jovens, em geral, são um grupo tratado de forma particularmente agressiva e com *"desprezo"*, constituindo um grupo em relação ao qual os agentes de segurança privada *"sentem-se superiores"*. Referiram, também, que são um grupo tendencialmente excluído dos espaços de diversão noturna por estes agentes. Este fator de exclusão acumula-se com todos os outros anteriormente mencionados para os cidadãos em geral. Na perspetiva dos jovens, tal sucede porque estes agentes têm uma visão estereotipada acerca deles, percebendo-os como um grupo propenso para causar problemas, e porque são mais vulneráveis. A conjugação destes dois elementos torna, assim, *os jovens: um alvo (fácil) da injustiça procedimental e distributiva*, isto é, de procedimentos injustos e de exclusão dos bares/discotecas.

No que diz respeito ao primeiro elemento, os jovens relataram que os agentes de segurança privada têm um preconceito em relação a eles, representando-os, de antemão, como *"irresponsáveis"* e como causadores de *"confusão"*, podendo tal ser ilustrado através do seguinte excerto:

> *"Os seguranças, especialmente os das discotecas, acabam por ganhar uma espécie de preconceito em relação aos jovens em geral. (…) acho que têm o preconceito que estas pessoas são todas irresponsáveis. E, por isso, daí também a agressividade muito normal.", "Eu concordo. (…) já têm um certo preconceito (…) porque acham que todos os jovens (…) que entrem numa discoteca vão arranjar confusão. Mas nem sempre é verdade."* (**FG6**)

Quanto ao segundo elemento, os jovens consideraram que este tipo de tratamento e tendência para a exclusão se deve, também, à sua maior vulnerabilidade

comparativamente aos adultos. Esta maior vulnerabilidade prende-se, essencialmente, com o facto de não se saberem *"defender tão bem"*, de terem uma menor capacidade para confrontar e impor a sua vontade, de terem *"medo"* e de terem um menor conhecimento dos seus *"direitos"*. Esta perspetiva pode ser demonstrada pelo seguinte excerto:

> *"(...) também porque somos um bocado um alvo fácil, não é? (...) Não somos adultos, não sabemos nos defender tão bem como os adultos, por isso... Normalmente, quando (...) um segurança nos diz alguma coisa, nós dizemos 'pronto, tá bem, vamo-nos embora'. Não continuamos a discutir, porque também temos medo.", "Sim, talvez um adulto conheça mais os seus direitos ou (...). Talvez consiga fazer mais frente aos seguranças – frente, entre aspas. Consiga confrontar mais facilmente um segurança do que nós jovens (...), isso não é propriamente fácil para nós."* (**FG6**)

Esta maior vulnerabilidade dos jovens para lidarem com este tipo de situações foi particularmente evidente quando os jovens do segundo *focus group* narraram o episódio do seu amigo numa discoteca (já anteriormente descrito). No caso em concreto, um grupo de jovens saiu à noite e o agente de segurança privada que estava na entrada da discoteca entregou um cartão de valor superior a um dos jovens por este não estar tão "bem" vestido. Como o jovem, entretanto, entrou na discoteca e naquele estabelecimento o pagamento só era efetuado no final, *"ele não tinha outra solução, tinha era que pagar"*. Pese embora o jovem tenha indagado o agente de segurança privada sobre o cartão, tendo este respondido com murmúrios impercetíveis, *"ele nunca tinha lá ido também, ficou, assim, um bocado à nora"*. Para além disso, como o jovem estava com o grupo de amigos, *"(...) nós também íamos e ele não ia, tipo, para trás." Ia ficar sozinho (...)"*. A solução encontrada pelos jovens passou, então, pela divisão, entre eles, do valor adicional *"toda a gente a dar mais 2€, e assim, porque era um bocado injusto (...)"*. Os jovens discutiram, ainda, as circunstâncias que os poderiam colocar em maiores dificuldades, as quais se relacionaram, fundamentalmente, com a sua débil autonomia financeira:

> *"Imagina que (...), eu sabia que era 10€, e às vezes já me aconteceu, levar mesmo o dinheiro certo.", "Por exemplo, se na altura ele tivesse ido só com mais uma pessoa e ambos tivessem levado 10€ certos, como é que iam sair dali?!"* (**FG2**)

Os jovens consideraram que, caso não tivesse dinheiro para pagar o valor em questão, o seu amigo não iria poder sair da discoteca (*"Ficava lá. Ficava lá até pagar.*

Acho que não o deixavam sair…"). Avaliaram a atuação do agente de segurança privada como *"errada"*, considerando que o mesmo *"agiu mal"* naquela situação, por entenderem que o seu amigo estava vestido dentro daquilo que está socialmente convencionado como adequado para ir a uma discoteca (*"era uma roupa (…) que não era fantástica para uma discoteca, mas não era horrível. Por isso deviam tolerar (…)"*). Consideraram, ainda, que o agente *"aldrabou"* e *"até, se calhar, faz isso várias vezes"*.

No entanto, os jovens expressaram falta de poder e consequente resignação perante este tipo de situações. Estes sentimentos relacionam-se, essencialmente, com a natureza privada dos espaços de diversão noturna e com o facto de os jovens quererem ter acesso a eles. De facto, como já referido, as narrativas dos jovens tornaram patente que os bares/discotecas são espaços particularmente atrativos e importantes para si, cedendo a este tipo de situações para terem acesso aos mesmos. Esta perspetiva pode ser ilustrada através do seguinte excerto:

> *"Eles fazem aí basicamente o que querem.", "Porque, lá está, é um local deles, temos é que fazer aquilo. Se quisermos aceitar, entramos, se não quisermos aceitar, temos que ir embora. Acaba por ser assim.", "Mas, imagina que tu ias discutir, não valia a pena, porque ele daria-te razões tipo 'queres entrar, entras, não queres, vai-te embora' (…). Há coisas que não vale a pena. Sabes como é que funciona.", "Aquilo (…) não é um estabelecimento público…".* (**FG3**)

Apresentando uma situação análoga, mas num contexto diferente (um café), em que era cobrado mais dinheiro a uma pessoa do que a outra pelo mesmo produto, os jovens manifestaram que teriam uma reação diferente. Concretamente, referiram que não aceitariam a situação e que se recusariam a pagar mais dinheiro do que outra pessoa pelo mesmo bem.

> *"(…) íamos reclamar logo, óbvio."*, *"(…) num café que eu soubesse que era aquele o preço, eu recusaría-me a pagar..., ainda há bocado o exemplo do '1€ - 5€', eu recusaría-me a pagar mais 4€ (…)."*, *"Só que na discoteca é diferente (…) porque, lá está, são eles que mandam ali (…) cabe-te a ti aceitar ou não".* (**FG2**)

4.4. *Os diferentes e incertos comandos da ação*

Um aspeto que gerou bastante incerteza nos jovens diz respeito aos determinantes da atuação dos agentes de segurança privada neste tipo de situações, sendo expressas

várias perspetivas neste domínio. Estas perspetivas consistiram, fundamentalmente, em atribuir a ação à entidade que contratou o agente, ao próprio agente e em dividir a responsabilidade entre ambos. Mais do que entre *focus groups*, estes diferentes pontos de vista surgiram e foram debatidos no interior de cada uma das discussões em grupo. Assim, foram avançados e discutidos diferentes determinantes da ação destes agentes pelos jovens, denotando-se, simultaneamente, uma grande margem de dúvida ao expressarem estas suas perspetivas (*os diferentes e incertos comandos da ação*).

Os jovens que determinaram a ação com base na entidade que contratou o agente consideraram, essencialmente, que o agente, ao agir daquela forma, estava a cumprir as ordens que lhe foram dadas por essa entidade. Portanto, entendem que essa entidade é a principal responsável pela ação, pois é sua a autoria moral. O agente de segurança privada, por sua vez, é percebido como um mero executante de ordens (*"Fazem-no, não porque querem, mas porque quem os contratou, por exemplo, ordena que o façam."*).

Os participantes que atribuíram a ação ao agente de segurança privada fundamentaram a sua perspetiva, sobretudo, no facto de ser o agente o autor material da ação (*"(...) é ele que está a falar connosco naquele momento. É ele que está a agir assim, portanto. Por norma, relaciona-se com o indivíduo."*) e de a sua ação ser orientada por preconceitos pessoais, por exemplo, em relação a determinadas etnias ou cores de pele (*"(...) eu acho que o segurança aí é que não quer as pessoas deixar entrar por serem assim, porque o próprio individuo é racista.", "E depois vêm os preconceitos mais graves da… da cor e da raça e, até, das roupas (...)*).

Quanto aos jovens que dividiram a responsabilidade entre ambos, consideraram, essencialmente, que as entidades definem orientações ou regras gerais e, depois, são estes agentes que tomam as decisões nas situações específicas com base nisso. Ou seja, há uma atribuição à entidade e ao agente na ação específica (*"Eles devem ter as regras pré-definidas (...) e, depois, consoante essas regras, eles é que decidem."*).

Não obstante, como referido, foram evidentes as dúvidas em relação aos comandos da ação dos agentes de segurança privada. Tipicamente, os jovens moveram-se entre as diferentes perspetivas ao longo dos debates, não chegando a uma posição de consenso.

A mesma tendência foi observada em relação à cobrança de mais dinheiro a determinadas pessoas, não existindo uma atribuição unívoca da ação destes agentes

nessas situações. Os pontos de vista dos participantes dividiram-se, fundamentalmente, entre atribuir à entidade que contratou o agente e ao próprio agente. Os jovens que atribuíram a ação à entidade que o contratou, entenderam que ele estava a seguir regras estabelecidas por essa entidade para manter a imagem do local (*"(…) as regras da discoteca é (…) 'nós toleramos que estejas vestido assim, mas não toleramos assim.'*) ou para obter mais dinheiro (*"Ele se calhar até tem regras para isso (…), para tentar burlar alguém. O patrão até pode dizer-lhe 'de vez em quando vais dando um cartão de 20€'."*). Já os participantes que atribuíram ao próprio agente, consideraram que tal se deveu a uma falta de consideração daquele indivíduo pela pessoa (*"Nem todos os seguranças vão fazer isso, percebes? Foi aquele segurança, a pessoa, a pessoa não se importou com o cliente. E isso é mau."*) ou a uma forma de procurar auferir dinheiro extra (*"para tentar ganhar mais dinheiro com aquilo"*).

4.5. *A boa seleção*

Pese embora o exposto anteriormente, nem todos os critérios de seleção de pessoas utilizados pelos agentes de segurança privada no contexto de diversão noturna são considerados negativos pelos jovens. Na verdade, os participantes entenderam que estes agentes devem impedir a entrada de pessoas, ou posteriormente expulsá-las, em determinadas situações, designadamente: (i) quando estão a ter atitudes e comportamentos que indiciam que vão causar problemas no interior dos espaços ou quando já estão a causar problemas; (ii) quando estão demasiado alcoolizadas ou sob o efeito de estupefacientes; (iii) quando têm na sua posse armas; (iv) quando possuem uma idade inferior ao limite estabelecido. Assim, nestas circunstâncias, a seleção é considerada *a boa seleção*. Estes critérios serão desenvolvidos e ilustrados de seguida.

Quanto ao primeiro critério, como mencionado, os jovens consideraram que estes agentes devem excluir as pessoas dos bares/discotecas quando estas estão a ter atitudes e comportamentos que indiciam que vão causar problemas no interior destes locais ou quando já estão a causar problemas, nomeadamente conflitos, incómodo ou mal-estar às outras pessoas, assédio sexual, entre outros. Importa dar nota que esta perspetiva foi transversal aos seis *focus groups* realizados, podendo a mesma ser ilustrada através dos seguintes excertos:

"(…) pessoas que começam a causar conflitos logo de início (…). Já sabem que vão causar conflitos também lá dentro, não vale a pena...", "Eles estão lá para garantir a segurança do espaço, portanto, se essa pessoa vai... vai provocar desconforto para as outras pessoas, ou assim, dentro do espaço... acho que sim." (**FG1**)

"(…) se... estiver, por exemplo, a estragar a noite aos outros clientes... a liberdade de uns acaba quando começa a dos outros, então, acho que aí pode .... pode agir e.... tirar a pessoa de lá." (**FG2**)

O segundo critério percebido como correto pelos jovens para os agentes de segurança privada selecionarem as pessoas relaciona-se com os consumos. Mais concretamente, consideraram que estes agentes devem excluir as pessoas dos espaços de diversão noturna quando estas estão demasiado alcoolizadas ou sob o efeito de estupefacientes. Esta perspetiva fundamentou-se, predominantemente, no facto de considerarem que estes indivíduos são mais propensos a causar problemas e a colocar em perigo tanto a sua segurança, como a segurança das outras pessoas. No sexto *focus group* foi relatada uma experiência indireta que ilustra bem esta ideia. Nessa situação, o agente de segurança privada de uma discoteca impediu a entrada de uma jovem por estar demasiado alcoolizada e os jovens entenderam que esse agente tomou uma boa decisão e fez uma boa seleção, por estar em causa a segurança da jovem e das outras pessoas que se encontravam na discoteca:

"Por exemplo, (…) houve uma vez que uma rapariga à minha frente estava podre de bêbeda. Ela estava mesmo a cair para o lado (…), quando ela caiu pela segunda vez, e continuava-se a rir às gargalhadas, o segurança deu-lhe a mão para a ajudar a subir e disse-lhe 'eu não te vou deixar entrar aqui, portanto, vai para casa'. E disse ao amigo 'se calhar é melhor chamares um Uber e levá-la a casa, porque eu não a vou deixar entrar assim'. E eu acho que, aí, foi (…) uma seleção bem feita, porque (…) eu não sei bem o que é que poderia acontecer ali, mas poderia acontecer coisas muito más dentro daquela discoteca. A rapariga estava completamente quase inconsciente. Portanto, nessa situação, eu acho que o segurança teve uma boa decisão, fez uma boa seleção.", "Ela poderia (…) pôr em perigo a própria segurança dela, como a segurança de outras pessoas (…). Portanto, acho que sim, (…) é uma boa seleção, nesse caso." (**FG6**)

No que concerne ao terceiro critério, os jovens entenderam que os agentes de segurança privada devem excluir as pessoas dos espaços de diversão noturna quando estas têm na sua posse armas (*"(...) pessoas que levam armas brancas para o estabelecimento", "que tenham posse de armas ilegais"*), ameaçando, desse modo, a segurança dentro do local. Com efeito, um indivíduo com uma arma poderia *"pôr em risco, tanto a própria segurança da pessoa, como a segurança do resto das pessoas que estão lá dentro"*. Assim, para os jovens, *"faz sentido não permitir a entrada"* nessas situações. No entanto, alguns participantes assinalaram problemas na seleção com base neste critério, designadamente o facto de estes agentes retirarem as armas às pessoas e deixarem-nas entrar na mesma (*Muitas das vezes, pessoas que estejam em posse de armas, eles simplesmente retiram e deixam-nas entrar. Mas, se estavam em posse de arma, por algum motivo será, não é? Logo, aí já não deveriam deixar entrar.").*

Portanto, é possível discernir um denominador comum entre estes critérios enunciados pelos jovens como sendo corretos para a exclusão dos espaços de diversão noturna: estar em causa a segurança da própria pessoa excluída e das outras pessoas ou a ordem e o bem-estar no interior dos espaços.

Por fim, os jovens consideraram que a idade (quarto critério) é também um motivo válido para os agentes de segurança privada impedirem a entrada de pessoas nos bares/discotecas. A aceitabilidade deste critério de seleção pelos jovens prende-se, essencialmente, com o reconhecimento de estes serem estabelecimentos cuja natureza exige uma certa idade dos frequentadores e com o facto de esta ser uma regra pré-estabelecida destes espaços, podendo tal ser demonstrado através dos seguintes excertos:

> *"É uma seleção que faz todo o sentido. É um estabelecimento que tem uma idade própria e, quem não tem essa idade, pronto, faz sentido que não entre."* (**FG6**)

> *"(...) já se sabe que* [na discoteca X] *só se pode entrar a partir dos 18, se não se tiver 18, não se pode entrar."* (**FG2**)

Porém, de um modo bastante consistente, os jovens relataram problemas de falta de rigor e discricionariedade destes agentes no âmbito do controlo de acessos com base na idade, sobretudo por efetuarem uma avaliação subjetiva da idade e por permitirem a entrada de determinadas pessoas mesmo quando estas não possuem a idade mínima estabelecida.

De facto, a avaliação subjetiva da idade, não utilizando indicadores objetivos para a sua verificação, como a consulta do cartão de identificação, foi um dos aspetos salientados (*"(…) eles, basta olhar para as pessoas, e já estão a... julgar se ele tem idade ou não. Tipo, inferem se ele tem idade ou não. Muitas vezes não veem, não têm a prova…"*). Mencionaram que estes agentes fazem interpretações subjetivas da idade com base na aparência das pessoas, nomeadamente na roupa, nos traços físicos e na postura (*"Da maneira que vão vestidos, da roupa que usam (…), eles reparam muito nisso. Ah… os traços da cara (…) se tem barba para ser mais velho ou assim... Mesmo na maneira de falar, na maneira de abordar... eles reparam muito nisso."*). Nestas situações, os jovens entenderam que estes agentes devem, então, proceder a uma verificação objetiva da idade no cartão de identificação e, apenas impedir a entrada da pessoa no espaço, se esta não possuir a idade mínima exigida. Este ponto de vista pode ser representado através do seguinte excerto:

> *"não olhar para a pessoa e julgar (…) se tem idade ou não, mas, sim, pedir o comprovativo (…), o Cartão de Cidadão, e ver se podia entrar ou não."* (**FG2**)

Ademais, pese embora a seleção com base na idade seja considerada válida e adequada pelos jovens, como se viu anteriormente, os seus discursos fazem notar que o vestuário e o sexo tendem a sobrepor-se a este critério de seleção, priorizando, assim, os indivíduos que favorecem o consumo nos estabelecimentos. Os jovens expressaram forte reprovação face a tal, considerando injusta esta discricionariedade dos agentes de segurança privada.

Relativamente ao vestuário, os jovens referiram que, se as pessoas estiverem "bem" vestidas e, no caso dos indivíduos do sexo feminino, se também estiverem a usar uma roupa que mostre o corpo, mesmo que tenham uma idade inferior ao limite estabelecido, é-lhes permitida a entrada nos espaços de diversão noturna, podendo tal ser ilustrado através do seguinte excerto:

> *"(…) há pessoas que vão com cartões de cidadão falsos, que se nota perfeitamente que não é aquela pessoa. Mas, como vão mais bem vestidos, mais descascados, eles acabam por deixar entrar.", "(…) há discotecas que, mesmo que tenham a seleção da idade, ignoram isso e, se uma pessoa, mesmo de 14 anos, for toda aperaltada, entra. Porque tem corpo e é o que eles procuram para entrar naquela discoteca."* (**FG3**)

À semelhança da indumentária, os jovens referiram que o sexo é um fator predominante face à idade. Mais concretamente, relataram que, quando as pessoas são do sexo feminino, estes agentes permitem a sua entrada nos bares/discotecas mesmo não possuindo a idade mínima estabelecida. Os jovens consideraram injusta esta discricionariedade no controlo de acessos devido à dualidade de critérios em questão. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelo seguinte excerto:

> *"(…) quantas vezes é que nas discotecas eles nem olham para os cartões das raparigas! Vêm um grupo de raparigas, abrem a porta e façam favor. Aí… aí eles não fazem seleção. (…) Têm sempre de examinar com os mesmos parâmetros, e deixar entrar toda a gente segundo os mesmos parâmetros.", "Sim. Tem de ser uma seleção igual para todos. Porque senão, aí, se mudam a seleção que estão a fazer perante cada pessoa que entra, aí sim, é uma questão de injustiça. Pode ser quebrar direitos."* (**FG6**)

Como anteriormente exposto, os jovens consideraram que os agentes de segurança privada, em determinadas situações, designadamente com base nos quatro critérios supramencionados, devem impedir a entrada ou expulsar as pessoas dos espaços de diversão noturna. Não obstante, os jovens reconheceram que esta é uma atividade sensível, podendo originar conflitos e violência entre estes agentes e os cidadãos (*"Mas, pronto, muitas vezes metê-lo fora do estabelecimento vai dar atos violentos, depois. Porque a pessoa está a ser escorraçada para fora, pode não gostar."*). Assim, os jovens salientaram a importância dos procedimentos destes agentes nessas situações, principalmente o de explicar a situação à pessoa e não simplesmente a impedir a entrada ou expulsar. Para além disso, estabeleceram alguns limites no exercício dessas atividades por estes agentes, designadamente não abusar da força, relatando episódios em que isso não se verificou:

> *"(…) não deve abusar excessivamente do poder, da força, como já aconteceu, muito recentemente, no caso (…)* [da discoteca X]*.", "(…) E acho que, nesse caso, os seguranças excederam-se um bocado na força."* (**FG3**)

De um modo congruente com o explanado anteriormente, para considerarem que que os agentes de segurança privada fazem um bom trabalho neste âmbito, os jovens realçaram quer aspetos relativos ao desempenho, quer aspetos relativos aos

procedimentos. Com efeito, os participantes relataram experiências da sua vida quotidiana onde destacaram precisamente esses dois tipos de elementos – desempenho e procedimentos – para avaliarem de forma positiva a atuação do agente:

> *"Não diretamente comigo, mas... estarem a estragar o ambiente da festa, ao meu lado, e o segurança foi lá e, em vez de partir para a violência, por exemplo, falou e (...) ajudou o rapaz (...) a sair, que ele já não estava muito bem. Ajudou-o a sair e, a partir daí, ficou tudo bem. Não tivemos mais problemas.", "*[pontos positivos da atuação do agente] *(...) ter tirado o individuo de lá. Ter-nos acalmado, a nós, ao dizer que 'podemos estar mais à vontade agora'. E foi tudo muito calmo, não houve assim problemas.... assim de mais."* (**FG2**)

Em contrapartida, se os critérios anteriormente referidos estiverem preenchidos, os jovens consideraram que toda a gente devia ter acesso aos espaços de diversão noturna, podendo esta ideia ser ilustrada através do seguinte excerto:

> *"(...) se tivessem idade, (...) se não tiverem estupefacientes neles ao revistarem ou se não entrarem alcoolizados, deviam deixar entrar toda a gente..."* (**FG2**)

5. *Estatuto dos seguranças*

De um modo geral, as narrativas dos jovens demonstraram que há um reconhecimento de autoridade e legitimidade nos agentes de segurança privada. A autoridade deriva, essencialmente, da propriedade dos espaços em que trabalham e das funções inerentes à profissão de agente de segurança privada. Acresce que, sobretudo no contexto de diversão noturna, a compleição física destes agentes assume também um papel de relevo neste âmbito. Quanto à legitimidade, isto é, ao sentimento de obrigação moral e voluntário de obedecer, na base do seu reconhecimento esteve, fundamentalmente, o papel que estes agentes desempenham para o bem comum nos espaços onde atuam. Não obstante, a legitimidade é colocada em causa, pelos jovens, quando estes agentes atuam de uma forma procedimentalmente injusta e quando os seus requerimentos não têm subjacente um bem comum (e.g., a segurança ou o bem-estar das pessoas) e/ou se afastam de posições morais mais partilhadas, como as normas legais e sociais. Nesses casos, de uma autoridade aceite e consentida, estes agentes passam a uma

autoridade predominantemente imposta e temida pelos jovens. Estes aspetos serão analisados e ilustrados, mais detalhadamente, de seguida.

A análise tornou patente que a principal fonte de autoridade destes agentes é a propriedade dos espaços em que trabalham. De um modo geral, as entidades que os contratam são os proprietários ou os titulares dos espaços e, estes agentes, são percebidos como os representantes dessas entidades. Nesse sentido, os jovens referiram que a sua obediência em situações em que, por exemplo, não concordam ou não acham corretas as decisões e ações destes agentes (e.g., não deixar alguém entrar numa discoteca por não estar "bem" vestido, cobrar mais dinheiro a uma pessoa para entrar numa discoteca) tem como fundamento a natureza privada daquele local, podendo tal ser ilustrado pelo seguinte excerto:

> *"(...) eu não acho correto, mas, lá está, já tive muitos acontecimentos que, se não formos com uma certa... roupa ou assim bem vestidos, não entramos, e temos que obedecer ao segurança porque aquilo é um local privado (...).", "Porque lá está, é um local deles, temos é que fazer aquilo. Se quisermos aceitar, entramos, se não quisermos aceitar, temos que ir embora. Acaba por ser assim."* (**FG3**)

Em alguns *focus groups* foi adicionado um outro elemento para a conferência de autoridade a estes agentes – as funções inerentes à profissão de agente de segurança privada – como, por exemplo, garantir a segurança no interior dos espaços. Assim, na base da atribuição de autoridade a estes agentes esteve, fundamentalmente, o binómio: a propriedade dos espaços e as funções inerentes à profissão destes agentes. Este reconhecimento de autoridade reflete-se num sentimento de dever de obediência a estes agentes e no direito que lhes é atribuído para executarem diferentes tipos de ações, tal como, expulsar pessoas dos espaços de diversão noturna. Esta perspetiva pode ser demonstrada através do seguinte excerto:

> *"Se a discoteca os contrata, e nós estamos a usufruir da discoteca, e a discoteca os contratou para o fim da segurança, claro que (...), nós, obviamente, temos que obedecer, entre aspas, a eles.", "Se eles foram contratados a obrigação deles é... controlar a zona. Se alguém anda a fazer alguma asneira, eles têm que..., de certa forma, acabar com isso e, para acabar com isso, têm que ser expulsos.", "(...) a discoteca tem... o direito de admissão... de qualquer pessoa que esteja lá dentro a causar problemas."* (**FG2**)

Assim, de um modo congruente, os jovens percebem a autoridade destes agentes como adstrita ao local da entidade que os contratou, circunscrevendo ao mesmo poderes específicos de atuação (e.g., regulação social, uso da força). Fora desse espaço, a autoridade destes agentes é colocada em causa pelos jovens e os seus poderes são equiparados aos de qualquer cidadão (e.g., chamar a polícia, auxiliar a vítima). Este ponto de vista pode ser ilustrado através de uma experiência indireta narrada no quarto *focus group*, em que o jovem delimita o direito de regulação social (mandar calar pessoas que estão a cantar) do agente de segurança privada de uma discoteca a esse espaço, e através de um excerto da discussão do terceiro *focus group*:

> *"Nós estávamos, tipo, na fila, não é, normalmente e, mais à frente, houveram uns rapazes que começaram, tipo, a cantar. Mas, tipo, ainda no exterior das instalações, na fila. E ele chegou lá e, tipo, começou, tipo, a berrar, a dizer para toda a gente calar a boca senão ia haver as suas consequências, não sei quê... E ainda estávamos no exterior da discoteca.)", "(...) estar a intervir fora das instalações da discoteca (...), supostamente, é pago para o interior das instalações ou da propriedade. Se ainda estamos no exterior, somos livres de fazer o que quisermos."* (**FG4**)

> *"(...) se calhar eles têm licença de atuar, não como quiserem, mas, se calhar, um bocado da força, dentro do estabelecimento em que estão a guardar", "(...) imaginemos que era um roubo fora do estabelecimento, até mais à frente que a discoteca, e o segurança viu. Ele, se calhar, já não vai ter licença para atuar lá. Mas a única coisa que ele, se calhar, poderá fazer é chamar a polícia ou ajudar a vítima, mas depois da ocorrência, porque ele não vai lá e vai usar a força, porque ele não tem licença para isso (...)."* (**FG3**)

Não obstante, sobretudo no contexto de diversão noturna, os atributos físicos dos agentes de segurança privada assumem também um papel relevante para o sentido de obrigação de obedecer dos jovens. Isto é, este sentido emana de o medo desses atributos serem colocados em ação contra si, através da utilização de força e violência por parte destes agentes, podendo tal ser demonstrado através do seguinte excerto:

> *"Normalmente, sim* [as pessoas respeitam os agentes de segurança privada]. *Porque, normalmente, os seguranças (...), fisicamente não são, propriamente,*

assim, fraquinhos, não é? Normalmente, têm a sua postura e acho que metem respeito a qualquer um." (**FG4**)

No que respeita à legitimidade dos agentes de segurança privada, isto é, ao sentimento de obrigação moral e voluntário de obedecer, na base do seu reconhecimento esteve, fundamentalmente, o papel que estes agentes desempenham para o bem comum nos espaços onde atuam. Efetivamente, os discursos dos jovens evidenciaram que, de um modo geral, sentem que devem obedecer a estes agentes, pois consideram que, na maioria dos casos, a sua atuação *"não é pela própria vontade deles"*, mas, sim, para o *"bem de toda a gente"*.

A legitimidade é colocada em causa quando estes agentes atuam de uma forma procedimentalmente injusta, designadamente quando não tratam as pessoas de uma forma educada e quando atuam de uma forma discricionária e/ou com base em preconceitos e vontades próprias. A própria natureza das diretivas destes agentes também parece erodir a sua legitimidade percebida. Com efeito, quando os editos destes agentes não têm subjacente um bem comum, como a segurança ou o bem-estar das pessoas, e/ou quando se afastam de posições morais mais partilhadas, como as normas legais e sociais, denota-se que a aceitação da sua autoridade pelos jovens é desafiada. Nesses casos, a obediência dos jovens explica-se, sobretudo, pelo temor das consequências de não cumprir com os requerimentos destes agentes, seja a exclusão dos espaços e/ou o uso da força por parte destes agentes. Essas consequências são percebidas como mais severas no contexto de diversão noturna, dada a robusta compleição física dos agentes que aí operam. Portanto, as circunstâncias anteriormente aduzidas parecem debilitar a legitimidade percebida dos agentes de segurança privada por parte dos jovens, quer ao nível da confiança, quer ao nível do sentimento de obrigação moral e voluntário de obedecer: de uma autoridade aceite e consentida, passa a uma autoridade predominantemente imposta e temida pelos jovens. Esta perspetiva pode ser ilustrada através dos seguintes excertos:

"Eu acho que as pessoas, assim, perdem mais a confiança nos agentes de segurança. (…) se virem que eles são mal-educados, hum… que não têm cuidado a falar com as pessoas e tudo, podem perder um bocado a confiança e não se sentem tão protegidas como se deveriam sentir.", "E até mesmo começar a deixar de frequentar o local ou a loja onde eles estão (…)." (**FG1**)

> *"Tendo em conta que eles, supostamente, são pessoas que estão a fazer um trabalho certo (…) que são pessoas com cabeça e capazes de fazer decisões justas, devemos obedecer. Mas, a partir do momento em que eles deixam (…) de ser pessoas justas e começam a fazer decisões precipitadas (…), vão perdendo a autoridade aos nossos olhos. E nós deixamos de ter tanta vontade para fazer o que eles pedem."* (**FG6**)

> *"(…) enquanto o que eles nos pedirem parecer razoável e que faça sentido, e esteja enquadrado legalmente, sim. Porque eles servem para (…) manter a ordem (…) e, pronto, acho que isso é importante. É para toda a gente se sentir confortável, mesmo nós, pronto. A partir do momento em que aquilo que eles nos pedem não tem qualquer sentido, pronto, a partir daí... É óbvio que eu, provavelmente, obedeceria na mesma porque, pronto, não quero ter outro tipo de problemas."* (**FG6**)

Não obstante o reconhecimento de autoridade e legitimidade aos agentes de segurança privada, como se viu anteriormente, os jovens atribuíram um estatuto superior à polícia, tendo como referência o domínio de atuação e o público-alvo, o que cada um representa, as normas e as sanções que aplicam, as funções e a formação e treino. Com efeito, estas foram dimensões essenciais discutidas pelos participantes para distinguir os dois tipos de agentes de controlo social, denotando-se, em cada uma delas, a atribuição de um maior estatuto à polícia. Estas dimensões serão analisadas, de um modo mais aprofundado, seguidamente.

Relativamente ao domínio de atuação e ao público-alvo, enquanto a polícia atua no território de um país e dirige a sua atuação à população em geral ou a *"todos",* o agente de segurança privada tem um domínio de atuação e um público-alvo bastante mais delimitados, centrados em locais e em grupos ou indivíduos específicos. Por exemplo, no caso de uma discoteca, o agente atua nesse estabelecimento em concreto e o público-alvo é *"só os que estão lá dentro ou os que tentam... entrar e não... podem"*. No caso de um guarda-costas, a atuação é focalizada na proteção de uma pessoa específica (*então, um guarda-costas pode ser contratado só para mim*). Esta perspetiva pode ser ilustrada através do seguinte excerto:

> *"Quando um segurança é contratado, ele só está contratado para defender ou aquela pessoa ou aquele estabelecimento e quem usufrui dele. Não quer saber do*

resto que está à volta. Enquanto, se calhar, um polícia já vai querer saber da sociedade que está à volta." (**FG3**)

Quanto ao que cada um representa, a polícia representa a lei e o agente de segurança privada representa a entidade que o contratou, nomeadamente os seus interesses. No que concerne às normas que aplicam, a polícia aplica a lei no território de um país, enquanto o agente de segurança privada aplica as regras definidas pela entidade que o contratou num dado local, regras, essas, que não podem estar acima da lei. Relativamente às sanções, a polícia pode aplicar uma pena a qualquer pessoa, ao passo que o agente de segurança privada apenas pode aplicar sanções às pessoas que frequentam o espaço onde operam, como a exclusão de um indivíduo desse local. Este ponto de vista pode ser demonstrado através do seguinte trecho:

"O segurança não é um polícia, não é alguém que está a representar a lei.", "A polícia tem a lei, o segurança é só alguém que foi contratado para... (...) aquele espaço e... guardar os interesses do espaço e do...dos donos.", "(...) como o segurança é pago para aquilo, não vai exceder o que faz, então, limita-se àquilo e ao bem-estar do seu patrão.", "A polícia pode... aplicar uma pena (...), enquanto que o segurança basicamente limita a zona por onde as pessoas andam (...)", "Passa por criar regras para ali, mas não aplica as penas, só expulsa de lá. Quem violar as regras, ele só vai expulsar (...).", "(...) o estabelecimento pode definir regras para o estabelecimento. Mas, também, não pode abusar, não pode ser maior que a lei, só por estar dentro do seu estabelecimento." (**FG3**)

Dos discursos dos jovens depreende-se, igualmente, que o agente de segurança privada tem como função predominante a proteção, enquanto a polícia, para além da proteção, faz cumprir a lei, tendo, assim, também uma função repressiva. Mais concretamente, o agente de segurança privada efetua diversas atividades (e.g., vigilância através de câmaras e rondas) para *"proteger"*, enquanto a polícia faz *"cumprir as leis. Não só em termos de proteção, mas como tudo o que esteja nas normas corretas"*. A polícia pode multar, levar um infrator para a esquadra e prendê-lo, ao passo que o agente de segurança privada apenas pode controlar os acessos e/ou deter um infrator e chamar a polícia. Portanto, em situações ou crimes mais graves, caberá à polícia atuar e não a estes agentes. Esta perspetiva pode ser ilustrada pelos seguintes trechos:

"Eles podem pedir-nos para nos mexermos (…), e acho que têm autoridade suficiente para nos dizerem isso e para nós obedecermos. Mas, eles distinguem-se da polícia porque (…) não nos podem prender (…). E, se nós estivermos a fazer alguma coisa mais grave, eles chamam a polícia, por isso… a atividade deles para aí. (…) em crimes mais graves, acho que a autoridade deles passa a ser chamar a polícia e pessoas que tenham autoridade para nos (…) prender ou multar." (**FG6**)

"(…) os seguranças não podem prender uma pessoa. No caso de a pessoa não estar a agir corretamente, eles têm de chamar a polícia.", "Eles podem agarrá-la, né? Podem ter de a manter no sítio. Mas não a podem, por exemplo, levar para uma esquadra. Têm de chamar a polícia e depois, sim, a polícia toma conta do caso." (**FG4**)

A distinção entre estas duas figuras também surge relativamente à sua formação e treino, sendo a polícia percebida como tendo mais formação e treino que os agentes de segurança privada. A polícia *"têm treinos mais intensivos"*, os agentes de segurança privada, por sua vez, *"não têm as qualificações tanto como alguns polícias têm"*.

Finalmente, salienta-se que, apesar destes pontos de diferenciação serem predominantes, no quarto *focus group* surgiu um elemento de aproximação entre ambos – a possibilidade de compra. À semelhança dos agentes de segurança privada, a polícia *"também pode ser comprada"* como, por exemplo, quando alguém *"ultrapassa a velocidade, aquela pessoa pode pagar à polícia"*. Não obstante os jovens reconhecerem que essa prática é considerada um crime (*"suborno"*), referem que ela existe.

6. *Conformidade aos seguranças*

Como referido anteriormente, no decurso dos *focus groups* foram também explorados qualitativamente os cenários utilizados nos questionários para uma melhor compreensão da conformidade e da obrigação sentida de obedecer dos jovens. Esta atividade permitiu, igualmente, dar consistência a diversos aspetos discutidos ao longo dos *focus groups*. Dadas as restrições de tempo para a realização dos debates, cada cenário foi explorado em dois *focus groups* - um numa escola da Área Metropolitana e Lisboa e outro numa escola da Área Metropolitana do Porto. O primeiro cenário ("Cenário 1:

Loja") foi debatido no primeiro e no quarto *focus groups*, o segundo cenário ("Cenário 2: Centro Comercial") foi explorado no segundo e no quinto *focus groups* e o terceiro cenário ("Cenário 3: Discoteca") foi debatido no terceiro e no sexto *focus groups*.

6.1. *Cenário 1: o motivo é válido, mas a revista devia ser a todos*

O "Cenário 1: Loja" apresenta uma situação em que o agente de segurança privada aborda o/a jovem quando este/esta está a sair de uma loja e diz-lhe que, devido a um número elevado de furtos naquela loja, estavam a ser realizadas revistas a clientes selecionados ao acaso para verificar se algum objeto tinha sido furtado. O agente de segurança privada pergunta então ao/à jovem se pode revistar a mala/saco que leva consigo.

De um modo geral, os jovens consideraram que o agente tinha o direito de fazer o pedido do cenário (*"Acho que direito tem", "Neste cenário ele tinha o seu direito"*), reconhecendo esse direito com base nas funções inerentes à sua profissão e no titular da propriedade. O pedido é maioritariamente atribuído à entidade que contratou o agente (*"o patrão"*) ou a alguém com responsabilidade que trabalha para essa entidade (*"o supervisor, ou algo assim", "o gerente"*). Consequentemente, não consideraram que fosse uma iniciativa totalmente autónoma do agente, mas, sim, que este estava a seguir as indicações de *"quem dá as ordens"*, é algo que *"vem de cima"*. Estas perspetivas podem ser ilustradas através do seguinte excerto:

> *"É o trabalho dele, a profissão. Ele é pago para isso.", "Está a zelar pelo bom funcionamento do estabelecimento. Uma loja que esteja constantemente a ser roubada...", "É porque alguém lhe mandou. Se alguém lhe mandou, ele tem que fazer." "Porque, se não for, acho que está errado chegar ali e dizer 'tu'. Eu acho que, para fazer isso, tem que ter uma permissão de alguém de cima para fazer daquela forma, senão, não fazia."* (**FG4**)

A conformidade ao pedido oscilou entre os grupos entrevistados. Os jovens do primeiro *focus group* referiram, de um modo generalizado, que obedeceriam ao pedido do agente de segurança privada, enquanto no quarto *focus group* os jovens dividiram-se relativamente à obediência ao mesmo: alguns referiram que obedeceriam (*"Eu deixava mostrar",*) e outros mencionaram que não obedeceriam (*"Eu não mostrava"*).

Para a sua decisão de obedecer, os jovens relevaram, sobretudo, aspetos relacionados com os procedimentos do agente patentes no cenário e com a natureza do pedido: o facto de este ter explicado o motivo para realizar a revista ("devido a um número elevado de furtos naquela loja") e esse motivo ser considerado válido para a ação em questão. Tal pode ser demonstrado pelo seguinte trecho:

> *"Ele justificou, dizendo que havia muitos furtos na loja e que era por isso que estavam a fazer as revistas, não é só porque lhe apeteceu naquele dia."* (**FG1**)

> *"Está ali explícito: 'elevado número de furtos'. Para evitar que existam roubos. Acho que é um bom motivo."* (**FG4**)

Em suma, a explicação do motivo (*"(...) se explicassem bem o porquê"*) e esse motivo ser considerado válido (*"algo com fundamentos"*), são elementos tidos como particularmente importantes pelos jovens para obedecerem à solicitação do agente de segurança privada.

Os jovens do quarto *focus group* que manifestaram que não obedeceriam ao pedido exposto no cenário, fundamentaram a sua posição, principalmente, no facto de a revista não ser realizada a todas as pessoas, mas apenas "a clientes selecionados ao acaso". Pese embora considerassem que o agente tinha o direito de fazer aquele pedido e que o motivo para o mesmo era válido, a seleção de pessoas justificaria, na sua perspetiva, a desobediência. Caso a revista fosse realizada a toda a gente, já estariam dispostos a submeterem-se à mesma. Este ponto de vista pode ser ilustrado através do seguinte excerto:

> *"Aí eu ia dizer logo 'se ele pode ir, eu também posso'. Somos todos iguais.", "Se todos fossem revistados, eu também seria. Senão, (...) eu também não seria revistado.", "(...) lá está, se fosse a todos os clientes, e não a selecionados, (...) pronto, deixava revistar, sem problema nenhum.", "Mas, claro que aquele motivo era um motivo válido se fosse a todas as pessoas."* (**FG4)**

Ainda que a seleção também tenha sido discutida e problematizada no primeiro *focus group*, estes jovens não a entenderam como um elemento que, por si só, justificasse não obedecer ao pedido. Porém, ressaltaram a importância de esta prática ser realizada de um modo generalizado para a considerarem mais correta (*"(...) deixava-o revistar, mas dizia-lhe que... deveria fazer a toda a gente ou à maioria das pessoas e não, apenas,*

selecionar ao acaso (...)"). Os participantes de ambos os *focus groups* salientaram, igualmente, o impacto negativo que a seleção poderia ter nas pessoas, aludindo a sentimentos de constrangimento, de discriminação e de desconfiança, podendo tal ser ilustrado através dos seguintes excertos:

> *(...) as pessoas podem-se sentir constrangidas porque pensam que é alguma coisa contra elas ou que o segurança está a ser, de certa forma, discriminatório (...).* (**FG1**)

> *"Ninguém ia gostar, não é, como é óbvio. Acho que nenhuma pessoa gosta que desconfiem dela. Ainda para mais se não estiver a fazer nada.", "Claro que não ia gostar, porque ninguém gosta de sentir que estão a desconfiar dele (...). ", "Eu acho que era a dizer, aos clientes selecionados, era como se estivesse a desconfiar do outro. Se fossem todos, é uma coisa, agora 'tu podes ir, tu quero ver', aí já é..."* (**FG4**)

Assim, curiosamente, em ambos os *focus groups*, o que foi discutido e problematizado não foi propriamente a natureza da ação – a revista – mas, sim, os procedimentos empregues pelos seguranças na sua realização, principalmente a seleção de pessoas.

Efetivamente, o método de seleção do agente de segurança privada foi alvo de aturada discussão pelos jovens de ambos os *focus groups*. Com efeito, embora no cenário fosse mencionado que as pessoas estavam a ser selecionadas ao acaso para a realização das revistas, os jovens consideraram que, provavelmente, essa seleção não seria verdadeiramente ao acaso, ou neutra, mas que resultaria numa seleção enviesada de pessoas. Mais concretamente, a seleção seria enviesada por preconceitos e estereótipos de desviante do agente ou da pessoa/entidade que lhe deu as ordens para a realização das revistas. Nos seus discursos, os jovens aludiram predominantemente a preconceitos e estereótipos relacionados com a cor de pele (*"pretos"*), a etnia (*"ciganos"*), a idade (*"jovens"*) e o vestuário (*"roupa",* como *"fato de treino"*). Relataram, ainda, que é relativamente frequente estes agentes efetuarem uma seleção de pessoas com base nesses critérios para realização de ações de controlo. Assim, consideraram que a seleção poderia facilmente resultar em discriminação quer fosse uma seleção pessoal do agente, quer fosse uma seleção baseada em critérios definidos pela pessoa/entidade que o contratou ou,

mesmo, se fosse uma combinação de ambas. Estas perspetivas podem ser ilustradas através dos seguintes trechos:

> *"E pode revistar as pessoas que acha que têm um ar mais suspeito, só porque ele acha. Por exemplo, se for um cigano ou assim, (…) e não tem nada a ver, mas só por... por ser de diferente etnia ele vai achar isso. Lá está, depende de pessoa para pessoa, porque se o segurança não discriminar ninguém, vai selecionar uma pessoa ao acaso, mas no caso de ele ser mais racista, ou discriminatório, ou assim, vai sempre escolher as pessoas que ele acha (…)", "Eu acho que eles não selecionam tanto idosos como selecionam pessoas mais novas, jovens (…). Têm mais cuidado.* (**FG1**)

> *"(…) por exemplo, eu tenho um patrão qualquer, ele dá-me ordens para fazer isto, desta forma, ou daquela forma.", "Por exemplo, pessoas com fato de treino vestido, pessoas negras, pessoas ciganas, por exemplo, tás a ver? Diziam isso, ele tinha que revistar essas pessoas.", "É discriminação.", "Exatamente."* (**FG4**)

> *"Por exemplo, imagina, se ele te manda fazer uma coisa ao acaso, fazer isso ao acaso, vais, tipo, escolher a pessoa que te parece mais correta. Então, eu considero ser discriminar."* (**FG4**)

No decurso da discussão do quarto *focus group*, os participantes estabeleceram, espontaneamente, um paralelo com uma atividade próxima efetuada pela polícia – parar e revistar – referindo que iria ocorrer uma seletividade discriminatória semelhante à que acontece quando a polícia realiza essa prática. Relataram que a polícia também efetua uma seleção de pessoas, com base na cor de pele (*"pretos"*), na etnia (*"ciganos"*), no vestuário (*"fato de treinos", "capucho", "gorros"*) e no sexo ("*homens"*), para mandar parar e revistar, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte excerto:

> *"Não é, tipo, a toda a gente." (…) simplesmente veem uma pessoa de capucho (…), pronto, 'anda cá'.", "Pessoas que se vistam mais à xunga, como se costuma dizer. São sempre pessoas mais abusadas nesse aspeto. (…) fato de treinos, capucho, (…) gorros.", "Até os próprios polícias fazem racismo... nessas etnias... os ciganos, raça negra...", "E, geralmente, sempre mais homens do que mulheres.", "As mulheres é raro, ser uma mulher encostada."* (**FG4**)

Um dos jovens relatou, inclusivamente, uma experiência pessoal de ser parado e revistado pela polícia, em que não lhe foi explicado o motivo para tal, e, no seu ponto de vista, não havia justificação para a realização dessa prática:

> *"(…) às vezes, nós vemos polícias que param para revistar e (…) chegam só e encostam. (…) houve uma vez, quando eu andava eu Loures, saí da escola, revistaram-me. Só triparam. (…) isso é abuso de poder. Ele não tinha uma razão para."* (**FG4**)

De um modo consistente, os jovens aludiram também aos procedimentos quando discutiram aspetos que os poderiam fazer desobedecer ao pedido do agente de segurança privada exibido no cenário. Entre os aspetos discutidos, destacaram-se a ausência de justificação, a justificação ser considerada inválida, o modo de interação rude e agressivo e a revista ser realizado por um agente do sexo oposto. Relativamente a este último ponto, mesmo tratando-se de uma revista a uma mala ou saco, os jovens entenderam que tal seria relevante por causa de objetos pessoais, tornando a situação mais constrangedora para a pessoa revistada. Por exemplo, se uma pessoa do sexo feminino fosse revistada por uma agente do sexo masculino, este poderia visualizar objetos de higiene pessoal dessa pessoa. Os pontos de vista anteriormente expostos podem ser representados pelos seguintes trechos:

> *"Se ele chegasse lá e… dissesse 'olhe, vou-lhe revistar' a pessoa ficava 'não, não vai', não é? Tentava contrariar. Agora, como ele justificou…", "Ou caso o segurança dissesse de maneira agressiva e o tom de voz, por exemplo, influencia também."* (**FG1**)

> *"Por exemplo, se... se me pedissem para revistar a minha mala e eu perguntava 'porquê?'. (…) E, se o segurança me dissesse porque queria ou uma razão que eu não achasse válida, eu recusava."* (**FG4**)

> *"E depois aquela cena das mulheres e dos homens. Os homens não podem revistar uma mulher, e as mulheres não podem revistar os homens." "Por exemplo, a mala de uma mulher tem lá bué de cenas que ela pode, tipo, não querer que um homem veja. Tás a ver? Tipo, cenas de higiene pessoal até."* (**FG4**)

Indagados sobre o que poderia acontecer caso não obedecessem ao pedido do agente, os jovens anteciparam, predominantemente, que não ia acontecer nada, por falta

de poder do agente, e que o agente ia chamar a polícia. Para além disso, referiram que a desobediência poderia dar azo a uma rixa entre a pessoa e o agente. Estas perspetivas podem ser demonstradas pelo seguinte excerto:

> *"(…) se nós recusássemos, acho que ele não ia fazer nada. Não têm poder para.", "Aí eles podem chamar a polícia, penso eu.", "Podia haver um desacato. Por exemplo, uma pessoa mais nervosa a discutir com o segurança. Causar ali um alarido."* (**FG4**)

6.2. *Cenário 2: é para um bem comum*

O "Cenário 2: Centro Comercial" descreve uma situação em que o o/a jovem está num centro comercial com um grupo de amigos a falar e a rir alto. O agente de segurança privada dirige-se ao/à jovem e diz-lhe que ele/ela e os seus amigos, com o barulho que estavam a provocar, estão a incomodar os clientes do centro comercial. O agente de segurança privada pede, então, ao/à jovem para parar de falar e rir daquela forma.

Em ambos os debates, e de um modo consensual, os jovens reconheceram a autoridade e o direito ao agente para fazer o pedido apresentado no cenário. À semelhança do cenário anterior, na base deste reconhecimento esteve, essencialmente, a propriedade do espaço e as funções inerentes à profissão de agente de segurança privada. Ou seja, porque o centro comercial é um local de natureza privada, com regras próprias, e porque o agente foi contratado para manter a ordem e o bem-estar nesse espaço. Não obstante, os jovens ressalvaram que o agente tem esse direito *"se as pessoas que ele está a abordar estejam a fazer algo incorreto"* e se estiver envolvido *"um maior bem comum"*, considerando que o pedido do cenário se encaixa nestes moldes, como iremos ver mais à frente. Estes pontos de vista podem ser ilustrados através dos seguintes excertos:

> *"(…) porque nós estamos num sítio privado, certo? Tem as suas regras. E os termos são: respeitas as regras, podes utilizar e usufruir, senão, sais. E é para isso que está lá o segurança. É para verificar que toda a gente está a respeitar as regras e, se não tiverem, para obrigar as pessoas a respeitarem ou saírem.", "Ao escolher entrarmos num sítio privado, temos que aceitar as suas regras, ou então não entrar. E ao entrarmos, e se estamos a quebrar algumas regras ou a incomodar outras pessoas, quem estiver a supervisionar tem todo o direito de vir e pedir-nos para fazer menos barulho ou para sair."* (**FG5**)

"Ele foi contratado para isso, para manter a ordem no centro comercial.", "Manter o bem-estar.", "Sim, é uma autoridade." (**FG2**)

Em ambos os debates, e de um modo unanime, os jovens consideraram legítimo o pedido do agente. A fundamentação para essa avaliação residiu, predominantemente, no facto de as pessoas estarem a ser incomodadas pelo barulho e de que as mesmas tinham o direito de estar no centro comercial sem ser importunadas, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte trecho:

"Tem toda a razão o segurança em fazer aquilo. (...) porque eles estavam a causar distúrbios no local. Porque as outras pessoas estavam lá e tinham o direito de estar... de estar bem e de não estarem a ser incomodadas pelo barulho (...) que está a ser causado pelos outros." (**FG2**)

"Se eu estou a incomodar as outras pessoas, eu tenho de ter respeito a elas. Tal como eu, se calhar, não gostava de estar num sítio fechado e ter um grupo ao lado a rir e a... (...) Tenho de ter respeito aos outros." (**FG5**)

Com efeito, as narrativas dos jovens tornaram patente a existência de um elevado alinhamento moral entre a ação de regulação do agente e os jovens, partilhando o mesmo sentido de "certo" (*"o mais correto era parar"*). De tal forma, que referem que, mesmo se fosse uma outra pessoa qualquer a efetuar o pedido, que não um agente de segurança privada, também obedeceriam. Não obstante, a probabilidade de obedecer parece ser maior se o pedido for efetuado por um agente, em grande medida, devido à atribuição de maior autoridade ao mesmo e às consequências que podem surgir em caso de incumprimento, que seriam, na sua perspetiva, mais graves do que se fosse outra pessoa qualquer. Estas perspetivas podem ser representadas através dos seguintes excertos:

"Parava de falar alto ... porque estava a incomodar as outras pessoas. Mas não era preciso ser um segurança. (...) podia ser qualquer pessoa que trabalhasse... para a instituição.", "Nem precisava de ser alguém que tivesse a trabalhar, se fosse assim outra pessoa…" (**FG2**)

"Eu acho que até nem era preciso ser o segurança, se alguém se sentisse incomodado e viesse ter connosco, faríamos, baixaríamos o tom (...).", "Neste caso, em concreto, acho que era igual ser um segurança ou outra pessoa que estivesse incomodada." (**FG5**)

"Mas se for um segurança eu acho que temos... há sempre mais respeito.", "(...) se for um segurança, nós já sabemos que é uma autoridade, então temos sempre mais respeito." (**FG2**)

"(...) e também mais a consequência, talvez. Porque, se fosse o empregado, o que é que ele nos vai fazer? Avisar a loja, pronto. Se for o segurança (...), ou chamam mais gente..., ou, não sei, polícia." (**FG2**)

Assim, em ambos os *focus groups* os jovens indicaram, de um modo consensual, que obedeceriam ao pedido do agente apresentado no cenário (*"Sim. Eu iria tentar acalmar-me e... pronto, parar de fazer tanto barulho", "Muito simples. Pedia-lhes para toda a gente falar mais baixo e rir mais baixinho."*). A fundamentação para a obediência assentou principalmente no facto de considerarem que o pedido era válido e correto, em virtude de outras pessoas estarem a ser incomodadas pelo barulho causado, como foi referido anteriormente.

Para além disso, os procedimentos adotados pelo agente também emergiram como elementos importantes para a decisão de acatar o pedido. Mais concretamente, os jovens considerarem que o agente foi educado naquela situação, por ter pedido e não ordenado, e por ter explicado o motivo da sua ação, não sendo, assim, uma ação arbitrária ou por capricho (*"pediu e justificou"*), podendo tal ser ilustrado através dos seguintes trechos:

"E a maneira como reagiu foi de forma educada.", "O agente de segurança privada 'pede-lhe' para parar de falar e rir daquela forma. O 'pedir' e não 'ordenar'." (**FG2**)

"E também explica a situação que é 'o barulho que estão a provocar está a incomodar os clientes do centro comercial'. Não foi só porque ele se lembrou que estava a incomodar e decidiu ir lá e estragar a festa, só porque sim. Explicou a situação, disse que estávamos a incomodar o resto dos clientes e pediu para... nos calarmos." (**FG2**)

Efetivamente, a justificação mostrou-se um elemento importante para considerar que o agente foi educado e para a conformidade ao pedido do mesmo. Contudo, os jovens enfatizaram que não pode ser uma qualquer justificação, tem de ser uma justificação *"justa"* e *"válida"*. Isto é, tem de ter subjacente um bem comum e/ou a infração de

alguma regra estabelecida, não ser com base em meras opiniões e gostos pessoais do agente. Com efeito, se for com base em opiniões e gostos pessoais do agente, denotou-se que os jovens tendem a desafiar a sua autoridade. Estes pontos de vista podem ser representados pelos seguintes excertos:

> *"(...) um motivo de força maior, que traga o bem para o maior número de pessoas possível.", "A pessoa tem de "estar a infringir alguma regra ou causar algum... desconforto para toda a gente."* (**FG2**)

> *"Não pode ser por gosto pessoal.", "(...) não é só por ele ser o segurança e ele querer, que ele não quer, pode e manda."* (**FG2**)

Apesar de os jovens terem referido, unanimemente, que obedeceriam ao pedido do agente, surgiram, nos seus discursos, alguns aspetos que poderiam diminuir a probabilidade de conformidade ao mesmo. De um modo consistente, corroborando o exposto anteriormente, esses aspetos relacionaram-se, sobretudo, com os procedimentos do agente, com a pessoa que efetua o pedido e com a natureza do pedido. Com efeito, os jovens anteciparam que se o agente os abordasse de uma forma rude e impaciente, se fosse uma outra pessoa, que não um agente de segurança privada, a fazer o pedido e se o pedido tivesse subjacente um motivo que não colocasse em causa um bem comum ou violasse uma regra estabelecida, haveria uma menor probabilidade de obedecer ao pedido em questão. As primeiras duas perspetivas podem ser demonstradas pelos seguintes excertos:

> *"Talvez a maneira como o segurança nos abordasse. Se fosse de uma maneira rude, sem paciência, acho que talvez seria mais complicado ou haveria menos probabilidade de fazermos o que ele nos pede."* (**FG5**)

> *"Se fosse um agente de segurança eu obedecia de qualquer das maneiras. Mas se fosse, por exemplo, uma pessoa que eu não conhecesse de lado nenhum, nem sequer fosse ninguém da loja, e se fosse arrogante para mim, eu provavelmente não ia obedecer, só mesmo para chatear."* (**FG2**)

De entre os aspetos apontados como diminuidores da probabilidade de obediência, o motivo subjacente ao pedido assumiu particular relevância. Caso o pedido não tivesse na sua base um motivo relacionado com um bem comum ou com a violação de uma regra estabelecida, vários jovens, sobretudo do sexo masculino, consideraram admissível

contestar o mesmo. Esses participantes relataram que, se o agente *"não tiver razão nenhuma"*, tal poderia tal poderia fazê-los questionar o pedido e desobedecer (*"podes sempre contestar de forma pacífica", "também podes contestar com um polícia", "posso falar de forma pacífica e defender o meu ponto de vista e justificar porque é que eu acho que não estou a fazer nada de mal", "podes sempre defender o teu direito, isso é verdade"*). A este respeito, um jovem deu um exemplo de uma situação hipotética - andar de mão dada com uma pessoa no centro comercial e o agente vir dizer-lhe que não o podia fazer naquele local - em que, no seu ponto de vista, o pedido do agente não tinha na sua base o bem da maioria ou a violação de uma regra. A análise da narrativa do jovem evidenciou que, nessa situação, haveria um desalinhamento moral entre a ação de regulação do agente e o jovem, podendo tal ser ilustrado através do seguinte trecho:

> *"Se eu andasse de mão dada e alguém viesse reclamar comigo e 'não pode estar de mão dada aqui'. Eu considero que não estou a fazer nada de mal, não estou a chocar ninguém, tenho todo o direito de o fazer, não há nenhuma regra que o proíba. Por isso, se o segurança não quer, mas se eu acho que tenho o direito, não vou deixar de o fazer... só porque ele quer."*, *"Se fosse uma regra, aí já era diferente. Se fosse proibido fazer isso, agora, só porque ele acha que não é correto e eu acho que é correto..."*. (**FG2**)

Adicionalmente, no segundo *focus group* foi possível identificar um padrão entre sexos relativamente disposição de obedecer aos agentes de segurança privada. As jovens do sexo feminino manifestaram que obedeceriam a estes agentes, independentemente do motivo para o pedido, não concebendo como sensata a contestação. Por sua vez, para os jovens do sexo masculino, a desobediência surge como plausível nos casos em que o pedido não tem subjacente a defesa de um bem maior ou a violação de uma regra.

No que concerne às consequências antecipadas da desobediência ao pedido exposto no cenário, estas dividiram-se, predominantemente, entre a expulsão do centro comercial (*"Acho que íamos para a rua. Seríamos (...) acompanhados"*) e o agente chamar a polícia ao local. O confronto violento entre o agente e a pessoa foi apenas referido por um jovem (*"Pois, ai é que dá... por isso é que acontecem aquelas situações de violência. Porque... quando os dois acham que têm razão, claro que não acaba bem."*).

Corroborando o que foi discutido anteriormente, o reconhecimento de autoridade para a expulsão do centro comercial alicerçou-se, fundamentalmente, na natureza do

pedido e na propriedade do espaço. Mais concretamente, do facto de o pedido ser considerado legítimo, pois as outras pessoas estavam a ser perturbadas pelo barulho causado, e do facto de o centro comercial ser entendido como uma propriedade de natureza privada com regras próprias. Estes pontos de vista podem ser representados pelos seguintes trechos:

> *"(...) eu acho que ao perturbarmos as (...) outras pessoas, eles (...) acabam sempre por ter autoridade para... quando estamos a incomodar os outros... estamos todos a usufruir daquele espaço, se uns estão a incomodar os outros... eles têm sempre o direito... de nos retirar de lá."* (**FG2**)

> *"Eu acho que um sítio privado reserva o direito de escolher quem tem acesso. Só vai a minha casa quem eu quero. Se alguém está lá a chatear-me, eu posso pedir para sair à vontade.", "Nós ao entrarmos num centro comercial aceitamos seguir determinados termos. Não os respeitamos, fomos avisados, se continuarmos a não respeitar, acho que tem todo o direito de nos (...) convidar a sair."* (**FG5**)

A relevância da natureza privada do local tornou-se igualmente evidente quando se comparou o centro comercial com um espaço público. No caso de se tratar de um espaço público, constatou-se uma alteração no discurso dos jovens. Nessas circunstâncias, pese embora a obediência ao pedido se tenha mantido, a expulsão do local é colocada em causa pelos jovens, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte excerto:

> *"Nesta situação, em princípio, acalmava-me na mesma, falava mais baixo, independentemente. (...) Mas, se ele me quisesse, ou pedir para sair dali ou qualquer coisa, aí já discutia com ele o direito dele de... o poder que ele tem ali, no sítio público."* (**FG5**)

Como alternativa à obediência ao pedido do agente constante no cenário, os jovens referiram a possibilidade de sair do centro comercial como solução para a situação (*"Sim, saindo do local o problema fica resolvido na mesma"*). Ora, de um modo consistente com o anteriormente exposto, tal denota não só a relevância da propriedade para a conferência de autoridade a estes agentes como, também, a circunscrição da sua autoridade ao local (*"Mas é só dentro daquele local.", "Sim, mas enquanto estamos dentro do local temos de respeitar.")*. Fora do local, os jovens não concebem aquele género de intervenção do agente, daí considerarem que a situação se pode resolver dessa forma, podendo tal ser ilustrado através do seguinte trecho:

"(…) se ninguém conseguisse e, então, se continuássemos a aumentar o volume, então, sei lá, se calhar mudávamo-nos para um jardim ou assim. (…) Portanto, sairíamos do centro comercial (…)" (**FG5**).

6.3. *Cenário 3: não havia nada a fazer, se fizer, há uso da força*

O "Cenário 3: Discoteca" expõe uma situação em que o/a jovem se dirige a uma discoteca num sábado à noite para se divertir. Quando chega junto da discoteca, o agente de segurança privada que se encontra à entrada diz ao/à jovem que não pode entrar porque aquela é uma discoteca muito seletiva nos seus clientes. O agente de segurança privada pede então ao/à jovem para não insistir para entrar.

Importa, primeiramente, realçar os julgamentos dos jovens em relação ao pedido do agente mencionado no cenário. Com efeito, os jovens consideraram que o pedido não era *"correto"*, manifestaram reprovação em relação ao mesmo e entenderam que o agente não tem o direito de fazer este pedido. Associaram, predominantemente, o pedido a *"preconceitos"* e estereótipos do agente relativamente à aparência das pessoas, que conduzem a práticas de exclusão discriminatória dos espaços de diversão noturna. Os jovens entenderam a seleção de pessoas com base na aparência um *"abuso de autoridade"* e, até mesmo, uma prática *"ilegal"*. Relataram, ainda, subterfúgios utilizados por estes agentes para camuflar a ilegalidade desta prática, designadamente pedir quantidades elevadas de dinheiro às pessoas para dissuadir a sua entrada nos espaços. Estas perspetivas podem ser ilustradas através do seguinte excerto:

"(...) isso não é legal (...) impedir a entrada de pessoas pela aparência, supostamente, não é legal [concordância por parte das restantes participantes]. *A questão que eles fazem é… pedem quantidades exorbitantes de dinheiro, que ninguém está disposto a pagar* [concordância por parte das restantes participantes]*", "Alteram, alteram o preço.", "Porque, supostamente, não é legal. Por isso, não acho que estejam no direito…"* (**FG6**)

Os jovens projetaram, espontaneamente, o cenário para situações do seu quotidiano em que saem à noite em grupo e estes agentes individualizam a seleção, criando situações embaraçosas e até humilhantes para os jovens, como referido anteriormente. Aludem a comportamentos de solidariedade para com os amigos nestas

circunstâncias, não entrando também nos espaços, e a comportamentos de evitamento, deixando de frequentar esses locais, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte trecho:

> *"Por exemplo, eu entrava e tinha uma pessoa no grupo de amigos que ele não deixava entrar, por qualquer razão, eu automaticamente já não entrava ali. Saía, porque ele está a ser muito seletivo e uma discoteca é para nos divertirmos não é para sermos julgados…", "(…) Achavas bem? 'Ah, olha, já paguei, vou-me divertir. Ficas aí porque não entraste. O segurança não deixa'. Nunca mais ia àquela discoteca…"* (**FG3**)

Não obstante o exposto, a manutenção da segurança e do bem-estar no interior do estabelecimento consubstanciou a exceção que legitima o pedido do agente de segurança privada em questão. Assim, por exemplo, quando as pessoas estão demasiado alteradas pelos consumos, consideraram que estes agentes têm o direito de impedir a sua entrada nos espaços de diversão noturna. Este ponto de vista pode ser representado pelo seguinte excerto:

> *"Claro que, se a pessoa não tiver num pleno estado de consciência, ou algo assim, claro que devem ter esse direito (…), têm que ter em conta a segurança do resto das pessoas que estão no estabelecimento. Agora, estando a pessoa completamente consciente e a cumprir todos os parâmetros, acho que não têm esse direito."* (**FG6**)

No que concerne à reação ao pedido, os jovens expressaram que o mesmo espoletaria, desde logo, sentimentos negativos, como revolta (*"acho que é obvio que não ficava contente, não é, ficava revoltada", "perguntava exatamente o porquê de aquilo estar a acontecer"*). Ademais, as suas narrativas tornaram patente que os procedimentos do agente na situação do cenário poderiam exacerbar ou amortecer esses sentimentos. A exacerbação ocorreria se o agente não desse uma explicação, se a explicação fosse considerada incompreensível ou inválida (e.g., por causa da roupa que a pessoa está a usar) e/ou se o agente efetuasse o pedido de um modo rude e agressivo. O inverso, por sua vez, iria atenuar os seus sentimentos negativos, designadamente o sentimento de revolta. Estas perspetivas podem ser representadas pelos seguintes trechos:

> *"(…) se não explicarem o porquê de não permitirem entrar. Se, tendo eu dinheiro para pagar a entrada, visto que é um sítio privado, e tiver todos os requisitos que me permitam legalmente entrar num espaço privado. Se não me derem uma*

explicação óbvia, é lógico que a pessoa se vai questionar e vai ficar revoltada (…).”

“(…) poderia ser uma coisa compreensiva ‘é uma festa privada e eu não fui convidada, então está bem’.”, “Mas, se ele não me dá uma explicação decente e que eu consiga compreender (...) fico um bocado mais revoltada. E, se me der uma razão que seja inaceitável, tipo, ‘porque só aceitamos pessoas com uma roupa mais apropriada’, ou assim, acho que aí ficaria de certeza revoltada.”

“(…) a maneira como eles vão dizer, ‘nós não insistir’, (…) também pode (…) ser um fator para nós controlarmos a nossa revolta, ou não. Se me disserem de uma maneira muito mais agressiva, eu, se calhar, vou ficar mais revoltada, do que se me disserem de uma maneira muito mais calma. (…) acho que há formas e formas de dizer a mesma coisa.” (**FG6**)

Pese embora o exposto, em ambos os *focus groups*, os jovens indicaram, unanimemente, que obedeceriam ao pedido do agente apresentado no cenário. A fundamentação apresentada para obediência radicou, essencialmente, na propriedade do espaço, na falta de poder e consequente resignação, e no medo das consequências da desobediência, isto é, uso de força e violência física contra os jovens. Ora, se o primeiro elemento (propriedade do espaço) surgiu em linha com os cenários anteriores, os últimos dois elementos (falta de poder e consequente resignação e medo das consequências) assumiram uma clara preponderância nas narrativas dos jovens neste cenário em específico.

No que concerne à propriedade do espaço, denotou-se que este elemento prevaleceu sobre as interpretações em relação ao pedido na decisão de obedecer dos jovens. Apesar de considerarem, de uma forma veemente, o pedido incorreto e de manifestarem reprovação em relação ao mesmo, os jovens foram do entendimento que, o facto de a discoteca ser um local de natureza privada, conferia autoridade ao agente para impedir a entrada de pessoas, mesmo sendo por causa da sua aparência. Aliás, foi também com base na propriedade do espaço que reconheceram autoridade ao agente para expulsar pessoas do local. Essas ações (impedir a entrada e expulsar) foram percebidas como uma defesa dos interesses do titular da propriedade que contratou estes agentes (*“Porque é o estabelecimento dele, então ele está a proteger entre aspas…”, “(…) quer defender o que*

é dele, o que é os interesses do patrão."). Os pontos de vista previamente explanados podem ser ilustrados através do seguinte excerto:

> *"(...) eu não acho correto, mas, lá está, já tive muitos acontecimentos que, se não formos com uma certa... roupa, ou assim bem vestidos, não entramos, e temos que obedecer ao segurança porque aquilo é um local privado (...)."* (**FG3**)

Outro aspeto central para a observância do pedido do agente constante no cenário foi o sentimento de falta de poder e uma consequente resignação para perante este tipo de situações. Com efeito, os jovens consideraram que não valeria a pena insistir ou pedir explicações ao agente (se o fizessem, seria por uma questão meramente informativa), pois não iriam conseguir mudar a sua decisão e também não haveria nada que pudessem fazer em relação a isso, podendo tal ser demonstrado pelos seguintes trechos:

> *"(...) se eles dizem para entrar, entras, se não dizem, tens que simplesmente respeitar. Porque não adianta discutir ou (...) fazermos um... alarido por causa disso, porque quem tem a decisão final são eles. Então, íamos acabar sempre por perder.", "(...) basicamente, uma luta perdida (...)", "Mesmo que não aceites, não podes fazer nada.", "Se calhar, só lhe perguntaria porquê e depois ouvia a resposta dele e aceitava..., basicamente. Não há mais nada que a gente podia fazer.", "Pronto, mas ele vai-te explicar e tu não vais poder entrar na mesma, e tu não podes fazer nada.", "Sim, não adianta.",* (**FG3**)

> *"Acho que não havia grande coisa a fazer...* [risos]*", "(...) no momento, basicamente perguntava, se ele continuasse na mesma situação de insistir para eu não insistir, pronto, abandonava o local."* (**FG6**)

Por fim, o medo das consequências da desobediência foi outro aspeto que as narrativas dos jovens mostraram ser crucial para a sua obediência ao pedido do agente. Os jovens associaram, predominantemente, a desobediência ao pedido (insistir para entrar na discoteca) ao uso de força e violência física contra eles por parte do agente como consequência (*"Provavelmente ele usava a força... e expulsavam-mos.", "Violência física... agarrarem-nos, empurrarem-nos."*). Este medo é amplificado pela constituição física robusta dos agentes deste contexto. Estes pontos de vista podem ser representados pelo seguinte trecho:

"(…) decidir entrar, depois de ele nos ter dito para não entrar, basicamente, é estar a assumir que vamos partir para a violência. Porque, a não ser que o segurança da discoteca seja uma pessoa muito civilizada, e decida 'não vou intervir fisicamente, vou chamar a polícia ou o que quer que seja', que não é isso que deve acontecer, é estar a assumir que, pronto, vou lutar com um segurança que é 3 vezes maior do que eu." [risos generalizados]*, "Entre ir embora ou ter a hipótese de enfrentar violência física de uma pessoa muito maior do que eu* [risos]*, preferia ir-me embora, revoltada, do que sair de lá magoada."* (**FG6**)

Os discursos dos jovens evidenciaram que eles se veem como particularmente vulneráveis para lidar com estes confrontos, quer em termos físicos, quer em termos argumentativos, o que contribui, ainda mais, para a sua resignação nestas circunstâncias, podendo tal ser demonstrado pelo seguinte excerto:

"Não vamos ser capazes de confrontar, tanto fisicamente, se calhar, como verbalmente também, alguém que já tem mais experiência de vida do que nós, é muito maior do que nós. Acho que não tínhamos grande hipótese de conseguir o que é que fosse." (**FG6**)

Dado que no cenário a justificação do agente é algo dúbia ("diz-lhe que não pode entrar porque aquela é uma discoteca muito seletiva nos seus clientes"), os jovens discutiram possíveis motivações subjacentes. Aludiram, principalmente, à aparência, especificamente à roupa, como já foi mencionado, mas, também, à possibilidade de a pessoa ter um cartão de identificação falso (*"muitas vezes és barrado porque estás com um B.I. falso"*) e à cor de pele da pessoa, em que estaria em causa racismo por parte do agente. Tal como em relação à seleção com base na aparência, os jovens consideraram a seleção com base na cor de pele inaceitável e ilegal (*"racismo aqui, neste país, já não é tolerado há muito tempo"*) e também relataram a utilização de subterfúgios por estes agentes para camuflar a ilegalidade da prática, designadamente o recurso a outros argumentos. Este ponto de vista pode ser ilustrado pelo seguinte trecho:

"Mas ele não vai dizer isso!" [que era por causa da tua cor de pele]*, "Imagina que era por racismo. Ele não te ia dizer que era por causa da tua cor de pele! Ele ia arranjar outro defeito e ia te dizer."* (**FG3**)

A análise dos discursos tornou patente que a atribuição da ação do agente de segurança privada na situação do cenário foi um aspeto que gerou bastante dúvida e incerteza entre os jovens. No decurso de cada uma das discussões, os jovens oscilaram entre diferentes perspetivas, atribuindo a ação ora à discoteca (a entidade que contratou o agente), ora ao agente, ou, de um modo misto, à discoteca e ao agente. No primeiro caso, o agente é perspetivado como um mero cumpridor de ordens superiores provenientes da entidade que o contratou, ou seja, a discoteca. No segundo caso, o agente é percecionado como um selecionador ativo e autónomo, estando em funcionamento as suas opiniões e vontades pessoais. Quando atribuíram a responsabilidade de um modo misto, isto é, à discoteca e ao agente, dividiram a responsabilidade entre ambos, pois: (i) apesar de ser a discoteca a requerer este tipo de trabalho (selecionar pessoas), o agente aceita fazê-lo; (ii) apesar de a discoteca poder ter regras para o espaço (e.g., apenas frequentadores com "boa" aparência), quem faz a seleção é o agente e as suas opiniões e vontades estão presentes e influenciam a mesma. As perspetivas anteriormente descritas podem ser demonstradas pelos seguintes excertos:

> *"Mas isso nem tem a ver com eles, porque devem ser regras da própria discoteca.", "No fundo, eles estão a fazer algo que lhes mandaram fazer.", "Se calhar, não ficava tão revoltada com o segurança, mas com a discoteca, em si. (...) Ao início, com o que ele nos diz, parece que as ordens são acima dele, que ele está só a fazer o que lhe pediram (...)."* (**FG6**)

> *"A seleção é opinião pessoal. (...) Eu acho que não há nenhuma discoteca que tenha por aí uma regra a dizer 'eu não quero pessoas de cor aqui dentro' (...) 'eu não quero pessoas de calças de ganga aqui'... Nesses casos, são opiniões pessoais do segurança... Às vezes, querem fazer parecer como que seja uma regra da discoteca em si, mas, nessa altura, é uma opinião pessoal deles. Eles é que não gostam deste tipo de pessoas ou deste tipo de roupa (...)."* (**FG6**)

> *"(...) eu também acho que é por eles aceitarem esse tipo de trabalho, de estar a selecionar as pessoas, que isto continua a existir. Se, a partir do momento em que a discoteca lhes pede para fazerem este tipo de trabalho, eles dissessem que não, esse não é o meu trabalho, não é selecionar pessoas, é ver se elas estão, ou não, em condições de entrar no estabelecimento, e todos começassem a recusar, isto deixava de acontecer. Portanto, acho que, claro, que a responsabilidade inicial é*

da discoteca. Mas, a partir do momento em que eles aceitam fazer este tipo de trabalho, também passa a ser responsabilidade deles estarem a aceitar." (**FG6**)

Pois bem, finda a apresentação dos resultados do quarto, e último, subestudo, no próximo capítulo efetuar-se-á uma discussão integrada dos resultados dos quatro subestudos realizados no âmbito da investigação desenvolvida.

CAPÍTULO III: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O forte crescimento da segurança privada à escala mundial durante as últimas décadas estendeu, em grande medida, o policiamento para este setor (Bayley & Shearing, 1996; Kempa et al.,1999; Van Steden & Sarre, 2007). Portugal não constituiu uma exceção a esta tendência, observando-se, igualmente, um acentuado incremento da segurança privada durante os últimos anos (CSP, 2021; De Waard, 1999). Os agentes de segurança privada constituem o lado mais visível deste setor e a sua presença generalizou-se, sobretudo nos grandes centros urbanos. Na contemporaneidade, estes agentes assumem funções ao nível da prevenção do crime, do controlo e da regulação social numa pletora de contextos urbanos, especialmente em espaços frequentados assiduamente pelos jovens e importantes para a sua socialização (Saarikkomäki, 2016; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016).

Estes desenvolvimentos criaram, em larga escala, agências e agentes de segurança privada como domínios de autoridade e poder na sociedade civil, que se traduzem, também, em mudanças na natureza do controlo social. Com base nos direitos e interesses das entidades que os contratam, atuam como sistemas de "governo" e de "justiça" privados, pois têm capacidade para impor uma ordem social e aplicar normas, não raras vezes, para além das normas legais, e para sancionar, comummente através da exclusão, quem não obedeça a esses parâmetros. Argumenta-se que estes desenvolvimentos impactam substancialmente a vida quotidiana dos cidadãos (Crawford, 2006; Loader, 2000; Shearing & Stenning, 1983), especialmente a dos jovens.

Pese embora este quadro, o estudo sobre o policiamento privado dos jovens é muito parco. Com o intento de contribuir para colmatar este défice, a investigação desenvolvida no âmbito da presente tese de doutoramento visou estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada nas duas grandes áreas urbanas de Portugal – Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto – onde estes agentes são mais prevalentes (CSP, 2021).

Os objetivos gerais da investigação foram analisar e compreender: (i) os contactos entre os jovens e estes agentes; (ii) a satisfação com o trabalho, a confiança e a obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação a estes agentes; (iii) a conformidade e o apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens a estes agentes; (iv) as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a estes agentes de um modo mais detalhado e aprofundado.

Foram realizados quatro subestudos para alcançar, respetivamente, cada um dos objetivos gerais anteriormente enunciados - três de natureza quantitativa (através da aplicação de um questionário) e um de índole qualitativa (com recurso à condução de *focus group*). Os propósitos essenciais para a realização deste último subestudo qualitativo foram a triangulação e a complementaridade. Por um lado, verificar se os resultados do subestudo qualitativo e os resultados dos subestudos quantitativos convergiam e corroboravam-se, através de uma triangulação metodológica. Por outro lado, complementar os subestudos quantitativos, com vista a obter um conhecimento mais rico e aprofundado das perceções, atitudes e julgamentos dos jovens em relação aos agentes de segurança privada.

Assim sendo, a discussão dos resultados obtidos organiza-se, em primeira instância, pelos objetivos gerais e específicos de cada subestudo quantitativo. Em cada um dos subestudos quantitativos, procurar-se-á, sempre que tal for possível, triangular e complementar com os resultados do subestudo qualitativo, por forma a desenvolver uma discussão integrativa das duas vertentes da investigação.

Note-se que, no decurso da discussão, privilegiar-se-á a comparação dos resultados obtidos com os resultados de outros estudos relativos aos agentes de segurança privada. Porém, devido à escassez de estudos sobre estes agentes, serão também incorporados resultados de estudos relativos a outras agências/agentes de policiamento, sobretudo à polícia, devido à maior similaridade de funções e atividades entre esta e os agentes de segurança privada.

Antes da discussão incidir sobre os subestudos, importa tecer alguns comentários mais gerais sobre os resultados. Foi possível constatar, através dos valores médios obtidos nas dimensões do questionário e das narrativas dos jovens nos *focus groups*, que, de um modo geral, as perceções dos jovens em relação aos agentes de segurança privada tendem a ser positivas. Estes resultados estão em linha com o que foi encontrado num estudo anteriormente realizado em Portugal (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015), através da aplicação de um questionário a uma amostra 163 cidadãos (103 da população em geral e 60 estudantes universitários), onde se verificou que os cidadãos expressaram satisfação e uma perceção predominantemente positiva ou neutra em relação a estes agentes e ao seu trabalho. São também concordantes com estudos realizados em outros países, como os EUA (Nalla & Heraux, 2003), Singapura (Nalla & Lim, 2003) e Coreia do Sul (Nalla &

Hwang, 2004), que encontraram perceções e atitudes positivas dos estudantes em relação aos agentes de segurança privada. Porém, divergentes dos resultados dos estudos de Nalla, Mesko, Sotlar e Johnson (2006) na Eslovénia e de Nalla, Gurinskaya e Rafailova (2017) na Rússia, que revelaram perceções e atitudes tendencialmente negativas dos estudantes em relação a estes agentes.

Não obstante, os resultados do subestudo qualitativo permitiram perceber que as perceções relativamente aos agentes de um contexto específico, o de diversão noturna, são contrastantes, sendo as mesmas predominantemente negativas. Essas perceções negativas estão sobretudo associadas à postura agressiva, violenta e intimidatória destes agentes, bem como à frequente injustiça procedimental e distributiva na sua atuação, aspetos que serão desenvolvidos ao longo da discussão. Estes achados são consistentes com o que foi encontrado por Castro e Agra (2007) num estudo realizado especificamente neste contexto na cidade do Porto. Com efeito, os resultados revelaram que a imagem que os jovens tinham destes agentes era marcada pelo medo e pela desconfiança. Estes agentes eram percebidos como personagens que representavam o poder, sobretudo o poder físico, dentro dos estabelecimentos. A imagem típica que os jovens tinham destes agentes compreendia força, agressividade e irracionalidade, sendo tal um dos principais motivos para o seu sentimento de insegurança (Castro & Agra, 2007). Estudos internacionais têm encontrado resultados consonantes. Por exemplo, Graham et al. (1980) constataram que funcionários de bares hostis e agressivos, incluindo os agentes de segurança privada, eram um preditor significativo de agressões relacionadas com o álcool nos bares. Homel et al. (1992) identificaram a presença de agentes de segurança privada agressivos e com pouca razoabilidade como um importante preditor da violência nos bares. De um modo idêntico, Graham et al. (2006) constataram que a presença de agentes de segurança privada e a falta de limites profissionais destes agentes eram preditores da agressão em bares e discotecas. Para além destes, outros estudos têm igualmente encontrado evidências do papel e da relevância dos agentes de segurança privada para ocorrência de agressões e violência nos espaços de diversão noturna (e.g., Hobbs et al., 2002; Monaghan, 2003; Winlow et al., 2001).

Tal corrobora o que é sugerido na literatura, isto é, que os agentes de segurança privada são percebidos de forma diferenciada em função dos contextos de atuação (Shearing et al., 1985) e que a investigação deve ter isso em consideração (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015). Respondendo parcialmente ao primeiro objetivo específico do

subestudo qualitativo ("compreender como os jovens caraterizam os agentes de segurança privada (…), designadamente as principais imagens e símbolos que estes agentes evocam nos jovens"), efetivamente, os resultados dos *focus groups* evidenciaram que os jovens associavam predominantemente estes agentes a contextos de atuação e que os definiam a partir desses contextos, sendo um produto dos mesmos. Dentre os contextos aludidos pelos jovens, o contexto de diversão noturna constituiu o nó central das suas narrativas, quer em termos de extensão quer em termos de conteúdo temático. Este constituiu o contexto de referência, face ao qual fizeram menção a outros contextos por comparação. De facto, tornou-se notório que o contexto de diversão noturna era um contexto particularmente importante para os jovens, frequentando ou não frequentando esses espaços, e que os outros contextos foram secundarizados face ao de diversão noturna.

Assim, e respondendo também ao segundo objetivo específico do subestudo qualitativo ("comparar as perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a agentes de segurança privada de diferentes contextos de trabalho"), os resultados dos *focus groups* permitiram perceber que os jovens caraterizaram os agentes de segurança privada dos espaços de diversão noturna de forma distinta dos agentes dos restantes contextos, sendo os primeiros também usados como referência para a caraterização dos agentes dos outros contextos. Na perspetiva dos jovens, os principais elementos caraterizadores e diferenciadores dos agentes de segurança privada dos bares/discotecas dizem respeito à aparência física e à agressividade. Quanto à aparência física, referiram que esses agentes possuem uma compleição física mais robusta, comparativamente aos agentes de outros contextos (e.g., supermercados, metro). Associado à robustez, são ainda caracterizados como sendo do sexo masculino e pertencendo a uma faixa etária mais jovem. No que concerne à agressividade, relataram que são, verbal e fisicamente, mais agressivos do que os agentes dos outros contextos, pela forma bruta e rude como falam e interagem com as pessoas e pelo recurso à força e/ou à violência física nas interações. Para os jovens, a aparência física robusta e a agressividade são exigidas pelas características do próprio contexto, considerando que os espaços de diversão noturna são locais mais propícios à ocorrência de problemas, sobretudo pela presença comum de pessoas sob o efeito de álcool e/ou estupefacientes e pela frequência destes espaços em grupo. Assim, os jovens entendem que a constituição física vigorosa e a postura agressiva se devem a essas circunstâncias e têm como objetivo a dissuasão através da intimidação e o controlo de situações problemáticas, permitindo a estes agentes serem mais eficazes.

Aliás, consideram que os bares/discotecas contratam agentes com essas características precisamente para esses efeitos. Em contrapartida, em outro tipo de contextos, como centros comerciais, lojas e supermercados, com características diferentes, estes agentes também são diferentes (e.g., compleição física menos robusta e menor agressividade).

Concluída esta parte mais geral da discussão, seguidamente a mesma irá versar, mais concretamente, sobre cada um dos subestudos realizados.

Contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada

No que diz respeito aos contactos entre os jovens e os agentes de segurança privada, pretendeu-se, primeiramente, averiguar a prevalência e a incidência desses *contactos*, *em geral*, bem como a satisfação dos jovens com os mesmos. Posteriormente, o objetivo foi analisar a prevalência de dois tipos de contactos - contactos compulsivos e contactos de auxílio – dos jovens com estes agentes e comparar a satisfação dos jovens com os mesmos. Estes dois tipos de contactos são identificados na literatura como os contactos fundamentais entre os cidadãos e os agentes de policiamento (e.g., Clancy et al., 2001; Skogan, 2006). Trata-se, assim, de dois objetivos com uma natureza essencialmente descritiva.

Os resultados demonstraram que mais de metade da amostra (58.7%) contactou com agentes de segurança privada durante o último ano, com uma incidência de mais do que um contacto por jovem (1.23), e que, de um modo geral, os jovens ficaram satisfeitos com esses contactos (M = 3.63). Portanto, estes achados sugerem que os contactos entre os jovens e estes agentes de policiamento são frequentes e que, genericamente, existe uma satisfação dos jovens com os mesmos.

Quanto aos *contactos compulsivos* e aos *contactos de auxílio* entre os jovens e os agentes de segurança privada no último ano, verificou-se que os contactos de auxílio são bastante mais frequentes do que os contactos compulsivos. Mais de metade dos jovens que compõem a amostra (54.5%) reportou ter estabelecido contactos com estes agentes para obter auxílio. Assim, estes resultados dão suporte aos estudos que sugerem que os agentes de segurança privada também têm uma orientação para servir e apoiar os cidadãos quando os mesmos frequentam os espaços onde estes agentes operam (e.g., Kim et al., 2018; Saarikkomäki & Lampela, 2021). Porém, divergem da investigação de Nalla et al.

(2006), que evidenciou que os estudantes universitários eslovenos sentiam que estes agentes podiam ser úteis para os seus empregadores, mas não para os clientes dos estabelecimentos ou para os cidadãos. Já em relação aos contactos compulsivos, apenas 15.4% dos respondentes indicaram ter sido alvo deste tipo de contactos por parte dos agentes de segurança privada. Saarikkomäki e Kivivuori (2016), por sua vez, verificaram que 29% dos jovens inquiridos na Finlândia tinham experienciado, no último ano, contactos compulsivos com estes agentes. Portanto, quase o dobro quando comparado com os resultados do presente estudo em Portugal. Tal sugere que os jovens portugueses são sujeitos a consideravelmente menos ações de controlo e regulação por parte destes agentes, o que poderá ser explicado por diferenças culturais entre os dois países como, por exemplo, uma maior tolerância a determinados comportamentos dos jovens em Portugal. A diferença de proporções relativamente a Portugal é ainda mais expressiva se se considerar os dados dos estudos sobre os contactos compulsivos em contextos específicos, como espaços comerciais, em outros países, como o Reino Unido (Matthews et al., 2000) e a Austrália (Morey, 1999).

Relativamente à *satisfação com estes dois tipos de contactos*, constatou-se, como era esperado, que os jovens reportaram maior satisfação com os contactos de auxílio (M = 3.75) do que com os contactos compulsivos (M = 2.99), sendo esta diferença de médias estatisticamente significativa. Este resultado está em linha com estudos sobre os contactos dos cidadãos com a polícia, em que se têm observado que os contactos iniciados pela polícia são avaliados menos positivamente do que os contactos iniciados pelos cidadãos (e.g., Skogan, 2006). Tal poderá ser explicado pela natureza distinta dos dois tipos de contactos. Os contactos de auxílio são voluntários, ou seja, iniciados pelos cidadãos, e o seu estabelecimento visa obter apoio ou ajuda dos agentes de policiamento (Clancy et al., 2001; Skogan, 2006). Os contactos compulsivos são involuntários, isto é, iniciados pelos agentes de policiamento, e caraterizam-se por ter um cariz adverso e confrontativo, pois envolvem frequentemente ações de controlo e regulação social (Clancy et al., 2001; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Skogan, 2006). Não obstante, os resultados do subestudo qualitativo evidenciaram que nem sempre existe esta linearidade. Com efeito, os relatos dos jovens revelaram que, mesmo que as experiências de contacto fossem compulsivas e envolvessem controlo e regulação social, se os procedimentos destes agentes fossem percebidos como justos, os jovens, não raras vezes, avaliavam positivamente essas experiências. Tal dá suporte àquilo que tem sido encontrado em

outros estudos. Tyler (1990) verificou que a satisfação com a polícia não estava primariamente relacionada com o resultado da experiência de contacto. Na verdade, o que era mais relevante para as pessoas nesse âmbito era se as mesmas tinham percebido que a polícia as tinha tratado de um modo procedimentalmente justo, isto é, por exemplo, se lhes tinha sido dada a oportunidade de explicar os seus pontos de visa, se tinham sido tratadas com dignidade e respeito.

Seguidamente, pretendeu-se perceber o papel das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida e da frequência da visualização de agentes de segurança privada, na predição dos contactos compulsivos e dos contactos de auxílio dos jovens com estes agentes.

Focando primeiramente nos *contactos compulsivos*, os resultados indicaram que os jovens mais envolvidos em atividades antissociais e delinquentes, que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente e do sexo masculino, apresentam uma maior probabilidade de experienciarem contactos compulsivos por parte destes agentes. Assim sendo, estes achados vão ao encontro das hipóteses formuladas e são congruentes quer com a tese do envolvimento diferencial, quer com a tese da seleção diferencial. Adicionalmente, revelam que a tese da exposição diferencial é também importante neste âmbito.

Relativamente às atividades antissociais e delinquentes, os resultados estão em consonância com investigação prévia sobre os contactos compulsivos dos jovens com os agentes de segurança privada e com a polícia. A título exemplificativo, Saarikkomäki e Kivivuori (2016) também verificaram que os jovens mais envolvidos em condutas delinquentes eram alvo de mais contactos compulsivos por parte dos agentes de segurança privada. De igual modo, Saarikkomäki e Kivivuori (2013) constataram que a participação na delinquência e o consumo elevado de álcool estavam fortemente associados aos jovens serem contactados compulsivamente pela polícia. De facto, a tese do envolvimento diferencial tem sido corroborada por diversos estudos relativos aos agentes de segurança privada (e.g., Wakefield, 2003, 2005) e à polícia (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2005; Pedersen, 2000; Tapia, 2010), sendo, também, corroborada pelo presente estudo.

Quanto à frequência da visualização de agentes de segurança privada, os resultados demonstraram que os jovens que visualizam mais frequentemente estes agentes

na sua vida quotidiana apresentam uma maior probabilidade de serem alvo de contactos compulsivos por parte destes agentes. Estes achados são consistentes com o que tem sido sugerido na literatura, isto é, que os jovens mais visíveis e "disponíveis" para os agentes de policiamento são alvo de mais contactos compulsivos por parte dos mesmos (Ariza, 2014; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016). Um exemplo disso é a investigação de McAra e McVie (2005), que evidenciou que os estilos de vida dos jovens que tiveram contactos compulsivos com a polícia tornava-os mais "disponíveis" para a polícia (e.g., frequentar espaços públicos na maioria dos dias). À luz disso, uma explicação plausível para os jovens que visualizam agentes de segurança privada mais frequentemente serem alvo de mais contactos compulsivos é, efetivamente, os mesmos terem estilos de vida que os tornam mais expostos e "disponíveis" para estes agentes.

No que concerne ao sexo, os resultados revelaram que existe uma maior probabilidade de os jovens do sexo masculino serem alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada. Tal não vai ao encontro do estudo de Saarikkomäki e Kivivuori (2016), onde não foram observadas diferenças entre sexos nos contactos compulsivos com estes agentes, mas é consistente com os achados de outros estudos. Refira-se, por exemplo, a investigação de Matthews et al. (2000), onde se constatou que a maioria dos jovens a quem lhes foi requerido para mudarem de sítio (*to move on*) por estes agentes era do sexo masculino. Converge também com vários estudos relativos à polícia, que demonstraram que os jovens do sexo masculino são mais propensos para serem alvo de contactos compulsivos pela polícia (e.g., Ariza, 2014; Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2007; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013). Subjacente a esta maior seletividade dos rapazes poderá estar uma visão estereotipada dos agentes de segurança privada, associando os mesmos a comportamentos antissociais e delinquentes. Com efeito, o estudo realizado por Wakefield (2003, 2005) demonstrou que uma das categorias de indivíduos selecionada para ser alvo de controlo por parte destes agentes era referente a sujeitos que encaixavam em perfis de risco para cometerem crimes. Esta maior seletividade dos rapazes pode também estar associada aos contextos de diversão noturna. O subestudo qualitativo evidenciou que os jovens do sexo masculino são um grupo tendencialmente excluído destes espaços e/ou a quem é cobrado mais dinheiro para acederem aos mesmos por parte destes agentes.

Voltando ao ponto inicial, e respondendo ao quarto objetivo específico ("testar as teses do envolvimento diferencial e da seleção diferencial na explicação dos contactos

compulsivos") os resultados deste estudo corroboram quer a tese do envolvimento diferencial, quer a tese da seleção diferencial. Portanto, tal como relevado na literatura e em estudos anteriores (Piquero, 2008; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016), estes resultados dão suporte ao facto de as duas teses poderem operar em conjunto. Não obstante, proveem evidência mais forte para a tese do envolvimento diferencial do que para a tese da seleção diferencial. As atividades com pares contra a ordem pública e a variedade da delinquência mostraram-se preditores dos contactos compulsivos dos jovens com os agentes de segurança privada, sendo a primeira variável o preditor mais forte dos mesmos. No que diz respeito às características sociodemográficas, apenas o sexo contribuiu para a explicação destes contactos. Ademais, os achados demonstraram que a tese da exposição diferencial, que tem sido menos testada empiricamente, é igualmente relevante para a explicação dos contactos compulsivos dos jovens com estes agentes e que também pode operar conjuntamente com as anteriores. Com efeito, a frequência da visualização destes agentes revelou-se o segundo preditor mais forte dos contactos compulsivos.

Portanto, contrariamente ao sugerido em estudos anteriores relativos aos agentes de segurança privada (Gabbidon, 2003; Löfstrand, 2015; Morey, 1999; O'Dougherty, 2006; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Wakefield, 2003, 2005) e à polícia (Ariza, 2014; Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2005, 2007, 2012; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013; Tapia, 2010), não se verificou que os jovens imigrantes e de estatuto socioeconómico mais baixo são alvo de mais contactos compulsivos por parte destes agentes. Efetivamente, estes achados divergem de vários outros estudos. Por exemplo, Saarikkomäki e Kivivuori (2016) constataram que o facto de os jovens serem de famílias monoparentais e de não aspirarem a carreiras académicas aumentava a probabilidade de serem alvo de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada. Na mesma esteira, no estudo de Wilson et al. (2010) observou-se que os jovens sentiam que estes agentes os tinham como alvo devido à sua idade e/ou à sua aparência. Wakefield (2003, 2005) também verificou que estes agentes selecionavam indivíduos para controlo por causa da sua aparência ou modo de agir. Investigação sobre a polícia tem encontrado resultados similares, designadamente que os jovens de classes sociais mais baixas (e.g., Enzmann, 2012; McAra & McVie, 2005; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013), pertencentes a minorias étnicas e imigrantes (e.g., Ariza, 2014; Fine et al., 2003; Tapia, 2010) são alvo de contactos compulsivos desproporcionais pela polícia.

Na base desta divergência poderão estar também diferenças culturais entre Portugal e outros países, designadamente os agentes de segurança privada no nosso país não terem uma visão tão estereotipada destes grupos como desordeiros e delinquentes e/ou não os percecionarem como uma particular ameaça ao consumo nos espaços. No entanto, é necessária alguma cautela na interpretação destes resultados devido à forma como estas variáveis foram medidas na presente investigação. Procurou-se mensurar o *background* étnico através do estatuto migratório (questionando os participantes acerca do país onde eles e os seus pais nasceram). Porém, esta pode não ser a forma mais adequada para avaliar aspetos relevantes como a etnicidade e a cor de pele, já que apenas se questiona o país de origem dos jovens e dos seus pais. Assim, por exemplo, uma boa parte dos jovens que afirmou que nasceu ou que os seus pais nasceram noutro país, podem ser filhos de emigrantes ou ex-emigrantes portugueses que, entretanto, regressaram a Portugal. O estatuto socioeconómico, por sua vez, foi mensurado através da dificuldade percebida dos jovens para viver com o rendimento familiar. Ora, tal pode levantar alguns problemas ao nível da validade dado que se trata da sua opinião subjetiva. Estas possíveis limitações assumem maior acuidade ao se considerar os resultados dos *focus groups*.

Com efeito, os resultados do subestudo qualitativo evidenciaram a existência de um enviesamento social nos contactos compulsivos que se concentra num contexto específico - o de diversão noturna. As narrativas dos jovens indicaram a existência de critérios de seleção utilizados pelos agentes de segurança privada nos bares/discotecas, em que determinados grupos sociais tendem a ser persistentemente excluídos desses espaços ou a terem de pagar mais dinheiro para terem acesso aos mesmos. Mais concretamente, pessoas "mal" vestidas (com roupa degradada, pouco formal e/ou que não é de marcas prestigiadas), "feias", do sexo masculino e indivíduos *"negros"*, *"ciganos"* e *"indianos",* assim como de *"outro país"*. Estes achados relativamente ao estatuto socioeconómico, sexo, cor de pele e etnia nos espaços de diversão noturna estão em linha com estudos anteriores sobre os agentes de segurança privada e a polícia, como se expôs anteriormente. Adicionalmente, os resultados demonstraram que a beleza é também um fator de enviesamento social dos contactos compulsivos neste contexto, em que os indivíduos que não correspondem aos padrões de beleza pretendidos são tendencialmente excluídos dos bares/discotecas ou é-lhes cobrado mais dinheiro para terem acesso a esses espaços. Assim, será importante investigação futura explorar este elemento de

enviesamento social do policiamento privado, dado que, no melhor do nosso conhecimento, o mesmo tem recebido pouca atenção nos estudos realizados.

O estatuto socioeconómico não é algo diretamente visível e identificável (Saarikkomäki & Kivivuori, 2013). A literatura e estudos prévios sugerem os agentes de segurança privada avaliam o mesmo sobretudo com base em pistas da aparência física das pessoas (e.g., roupas, calçado, forma de cortar o cabelo, estilo). Paralelamente, existe evidência de que são os indivíduos de estatuto socioeconómico mais baixo os comumente excluídos dos espaços por estes agentes, sendo tal avaliado por indicadores característicos deste grupo, como roupas largas, sujas ou degradadas. Duas ordens de razões principais são apontadas como estando subjacentes a este tipo atuação, relacionando-se, as mesmas, com interesses comerciais e estereótipos destes agentes. Por um lado, estes indivíduos serem considerados ameaçadores do ambiente de exclusividade e sofisticação pretendido e também consumidores pouco "interessantes". Por outro lado, serem perspetivados como mais propensos para o crime e a desordem. Explicações semelhantes são avançadas para os indivíduos jovens, pertencentes a minorias étnicas e do sexo masculino serem também, tendencialmente, sujeitos a uma maior exclusão por parte destes agentes (Kempa et al. 1999; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013, 2016; Smith 2004; Von Hirsch & Shearing, 2000; Wakefield, 2003).

Os resultados dos *focus groups* permitiram perceber que as interpretações dos jovens sobre os motivos subjacentes à exclusão destes grupos sociais dos espaços de diversão noturna pelos agentes de segurança privada estão em linha com a literatura e com estudos anteriores. Com efeito, essas interpretações relacionaram-se, sobretudo, com estereótipos de desordeiros/delinquentes destes agentes e com a defesa dos interesses comerciais dos estabelecimentos para os quais os mesmos trabalham.

No entendimento dos jovens, a exclusão de indivíduos com determinada cor de pele ou pertencentes a certas etnias (e.g., *"negros"*, *"ciganos"*, *"indianos"*) deve-se a uma visão estereotipada destes agentes acerca dos mesmos, pré-concebendo-os como propensos para causar problemas. Não obstante, é plausível que tal se articule também com interesses comerciais, pois a ocorrência de problemas (e.g., desordens, crime) teria efeitos nefastos na reputação do estabelecimento e nas suas atividades comerciais.

No caso da exclusão com base na aparência física (roupa e beleza), consideraram que as pessoas "mal" vestidas (com roupa degradada, pouco formal e/ou que não é de

marcas prestigiadas) e "feias" são excluídas devido a uma preocupação destes agentes com a imagem do estabelecimento, procurando criar a imagem de um local que é bem frequentado e com exclusividade. Ou seja, sem essa seleção, o estabelecimento de diversão noturna tornar-se-ia um espaço menos atrativo para o público o que, consequentemente, prejudicaria os seus interesses comerciais.

À semelhança, os jovens interpretaram a seleção com base no sexo como uma forma de promover o consumo nestes espaços, excluindo comummente os indivíduos do sexo masculino e privilegiando a entrada de pessoas do sexo feminino, especialmente as "bonitas" e as que mostrem o corpo, para a atração de clientes e, por conseguinte, fazer prosperar a atividade comercial do estabelecimento de diversão noturna para o qual trabalham. Sobre este último ponto, é digno reflexão o facto de, embora os indivíduos do sexo feminino tenham entrada facilitada nos espaços de diversão noturna, os resultados sugerem uma objetificação e instrumentalização da mulher. Com efeito, as mulheres, sobretudo a sua beleza e o seu corpo, são utilizados para atrair "bons" consumidores do sexo masculino, isto é, de aparente estatuto socioeconómico mais elevado que, simultaneamente, contribuem para a criação de uma imagem de prestígio e exclusividade para o local e que, potencialmente, são "bons" despendedores.

Os jovens referiram ainda que, eles próprios, são um grupo tendencialmente alvo de exclusão e de procedimentos injustos nos espaços de diversão noturna. Na sua perspetiva, tal sucede devido a uma visão estereotipada destes agentes acerca deles, percebendo-os de antemão como um grupo propenso para causar problemas, e porque são mais vulneráveis, comparativamente aos adultos, quer em termos físicos, quer em termos argumentativos. Esta maior vulnerabilidade dos jovens para lidar com este tipo de situações tornou-se patente nos seus discursos, expressando falta de poder e consequente resignação perante as mesmas. Estes achados são consistentes com estudos anteriores sobre os contactos compulsivos dos jovens com os agentes de policiamento. A título exemplificativo, Fine e colaboradores (2003) verificaram que as interações adversas com autoridades, como agentes de segurança privada, podiam deixar os jovens com uma sensação de impotência ou falta de poder para desafiar tal comportamento.

Estas experiências de policiamento excludentes podem ter consequências nefastas sérias para os jovens. Através das mesmas é-lhes comunicado que são indesejados e que não "pertencem". Portanto, transmite-se uma mensagem negativa a estes indivíduos sobre

si e sobre a sua posição na sociedade. Dado que os grupos mais visados são usualmente os mais vulneráveis, estigmatizados e excluídos socialmente (e.g., indivíduos de classes sociais mais baixas, minorias étnicas), estas práticas podem exacerbar a sua vulnerabilidade, estigmatização e exclusão social (Norris & Armstrong, 1997, 1999; Wakefield, 2003; Wilson et al. 2010; Zedner, 2009), pois são comummente excluídos espacial e socialmente através destas práticas (Wilson et al. 2010). Os resultados do subestudo qualitativo são concordantes com estes debates na literatura. De facto, as narrativas dos jovens sobre o impacto da exclusão dos bares/discotecas evidenciam importantes repercussões negativas nos mesmos, nomeadamente sentimentos de humilhação, inferioridade, isolamento, injustiça e revolta. Quando são barrados por estes agentes nas entradas dos bares/discotecas pela sua aparência física, relataram que se sentem *"humilhados"*, *"isolados"*, *"tristes"*, pois *"pensam que têm o direito também de estar lá"*. Em situações em que não permitem aos rapazes entrar nesses espaços se tiverem idade inferior ao limite estabelecido, mas o permitem às raparigas, sentem-se *"injustiçados"* e *revoltados"*. Quando estes agentes cobram mais dinheiro a uma pessoa do que às outras para entrar nos bares/discotecas, esse indivíduo sente-se *"injustiçado"* e *"inferiorizado"*. É também digno de nota que, em várias dessas situações, os jovens saem em grupo para os espaços de diversão noturna e estes agentes individualizam, discriminando um ou mais membros do grupo com base nos critérios anteriormente mencionados.

Em suma, os resultados da vertente qualitativa da investigação corroboraram e complementaram os resultados da componente quantitativa. Por um lado, sugeriram que no contexto de diversão noturna os jovens do sexo masculinos são os mais visados em termos de contactos compulsivos pelos agentes de segurança privada, sendo impedidos de entrar ou sendo-lhes exigido mais dinheiro para esse efeito, o que vai ao encontro dos resultados do questionário sobre os contactos compulsivos em geral. Por outro lado, revelaram que, neste contexto específico de diversão noturna, se verifica um enviesamento social nos contactos compulsivos com base em outros elementos, designadamente estatuto socioeconómico, beleza, cor de pele/etnia e idade. Adicionalmente, a vertente qualitativa da investigação permitiu perceber as interpretações dos jovens acerca dos motivos subjacentes à exclusão e o impacto que as experiências de policiamento excludentes têm neles.

Importa ainda dar nota que interações compulsivas, como estes agentes requererem que os jovens mudem de sítio (*to move on*), em outros contextos específicos, como centros comerciais e lojas, que vários estudos em outros países têm revelado serem frequentes (e.g., Matthews et al., 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Wilson et al., 2010), não foram abordadas nem problematizadas pelos jovens nos *focus groups*. Subjacente a tal poderão estar, também, diferenças culturais entre Portugal e outros países, como anteriormente se explanou.

Atendendo agora aos *contactos de auxílio*, os resultados mostraram que, quanto maior for a frequência da visualização de agentes de segurança privada, o risco percebido de vitimação e a urbanidade da zona de residência, maior é a probabilidade de os jovens contactarem com estes agentes para obterem auxílio. Estes achados vão ao encontro das hipóteses formuladas e sugerem que a exposição a estes agentes é importante, não só para explicar os contactos compulsivos, mas, também, os contactos de auxílio dos jovens com os mesmos. Além disso, estes achados são consonantes com os resultados de estudos na área do sentimento de insegurança (e.g., Reid et. al., 1998).

No que diz respeito à frequência da visualização de agentes de segurança privada, os resultados evidenciaram que os jovens que visualizam mais frequentemente estes agentes na sua vida quotidiana estabelecem mais contactos com os mesmos para obterem auxílio. Aliás, esta variável independente foi o preditor mais forte deste tipo de contactos. Uma hipótese explicativa para estes dados é o facto de, tal como nos contactos compulsivos, os jovens terem estilos de vida que os levem a visualizar estes agentes mais frequentemente e, dessa forma, estes agentes estão mais visíveis e "disponíveis" para recorrerem quando necessitam de auxílio ou ajuda.

Na mesma linha, os resultados demonstraram que os jovens que vivem em zonas mais urbanas (grande cidade ou arredores de uma grande cidade) são mais propensos a estabelecerem contactos de auxílio com estes agentes. Tal poderá ser explicado pela maior presença destes agentes nas áreas mais urbanas estando estes agentes, assim, igualmente mais visíveis e "disponíveis" para os jovens quando necessitam de obter auxílio.

Portanto, tal como referido anteriormente, os resultados desta investigação apontam para a exposição dos jovens aos agentes de segurança privada ser relevante, não só para explicar os contactos compulsivos, mas, também, os contactos de auxílio dos jovens com estes agentes. Na literatura sugere-se que a exposição dos jovens aos agentes

de policiamento é um importante fator explicativo dos contactos compulsivos com esses agentes (e.g., Ariza, 2014; Saarikkomäki & Kivivuori, 2013). Por exemplo, McAra e McVie (2005) verificaram que faltar regularmente às aulas e frequentar espaços públicos na maioria dos dias aumentavam em mais de duas vezes as chances de ter contacto policial compulsivo no ano anterior. Saarikkomäki e Kivivuori (2016), por sua vez, sugeriram que o facto de os jovens residentes em cidades apresentarem maior probabilidade de serem contactados compulsivamente pelos agentes de segurança privada poderia ser explicado pela maior presença destes agentes nessas áreas mais urbanas. Os resultados deste estudo contribuem para esta linha de investigação, sugerindo que a mesma lógica opera em relação aos contactos de auxílio. Especificamente, estilos de vida e locais de residência que exponham mais os jovens aos agentes de segurança privada tornam estes agentes mais visíveis e "disponíveis" para os jovens obterem auxílio quando necessitam.

Relativamente à perceção do risco de vitimação, constatou-se que os jovens que percebem um maior risco de vitimação são mais propensos a contactarem os agentes de segurança privada para obterem auxílio. Estes achados são congruentes com estudos na área do sentimento de insegurança, onde se têm verificado que a perceção do risco de vitimação está positivamente associada à adoção de comportamentos de proteção (e.g., Reid et. al., 1998; Rountree & Land, 1996), em que os indivíduos recorrem comummente ao setor da segurança privada para comprar produtos e serviços com o intuito de se protegerem melhor.

Os resultados dos *focus groups* são consistentes com estes achados e permitiram uma melhor compreensão dos mesmos. De facto (e respondendo parcialmente ao terceiro objetivo específico do subestudo qualitativo: "compreender como os jovens avaliam (…) a presença dos agentes de segurança privada, bem como a forma como essa presença influencia, ou não, o seu sentimento de (in)segurança"), as narrativas dos jovens demonstraram que reconhecem nos agentes de segurança privada uma figura de auxílio e proteção, não só para as entidades que contrataram os seus serviços, mas, também, para os cidadãos quando frequentam os locais onde estes agentes operam. Esta vertente de auxílio e proteção dos cidadãos materializa-se, por exemplo, ao sanar conflitos entre indivíduos e ao ajudar uma mãe a encontrar o filho perdido.

Os discursos evidenciaram que a vertente de auxílio e proteção dos cidadãos conferida por estes agentes é algo importante para os jovens e que a mesma influencia a

forma como se sentem nos locais. De um modo relativamente consensual, referiram que a presença destes agentes os faz sentir mais seguros. Esse sentimento deriva, fundamentalmente, da figura de proteção, apoio e auxílio que os jovens reconhecem nestes agentes. Estes resultados estão na senda de outras pesquisas. Kim et al. (2018) conduziram uma investigação em dois centros comerciais (um no Reino Unido e outro na Coreia do Sul) e concluíram que estes agentes, para além das orientações tradicionais, também tinham uma orientação para servir os cidadãos que frequentavam os espaços onde operavam, despendendo muito tempo a indicar direções, a ajudar a encontrar objetos perdidos e a ajudar pessoas idosas a usar as escadas rolantes, entre outros. De um modo similar, Saarikkomäki e Lampela (2021), no estudo que realizaram em seis centros comerciais na Finlândia, observaram que, embora controlassem as atividades dos jovens, estes agentes também ajudavam os mesmos, por exemplo, indicavam direções, ajudavam a encontrar objetos perdidos e resolviam conflitos entre eles. Resultados semelhantes foram encontrados em Singapura por Nalla e Lim (2003), ao constatar que mais de 60% dos respondentes pensavam que os agentes de segurança privada desempenhavam uma atividade profissional de valor, não só para as organizações, mas, também, para os clientes dessas organizações, pois ajudavam a protegê-los, e que estes agentes eram, em geral, úteis.

Não obstante, outros estudos encontraram resultados contraditórios. A título ilustrativo, Wilson et al. (2010) na investigação que conduziram na Austrália, empregando uma metodologia mista, constataram que as interações entre os jovens e os agentes de segurança privada eram frequentemente negativas e que os jovens sentiam que estes agentes os negligenciavam quando lhes solicitavam auxílio em situações de necessidade. Por sua vez, Nalla et al. (2006) verificaram que os estudantes universitários eslovenos sentiam que estes agentes podiam ser úteis para os seus empregadores, mas não para os clientes ou para os cidadãos.

Satisfação com o trabalho e legitimidade percebida dos jovens em relação aos agentes de segurança privada

Quanto ao segundo objetivo geral da presente investigação – "analisar e compreender a satisfação com o trabalho e a legitimidade percebida (confiança e obrigação sentida de obedecer) dos jovens em relação aos agentes de segurança privada"

– pretendeu-se, em primeiro lugar, perceber os preditores destas variáveis dependentes. Especificamente, teve-se como propósito explorar a importância das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida, das experiências de contacto com os agentes de segurança privada e das perceções acerca de diferentes dimensões destes agentes e do seu trabalho, na predição da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens relativamente aos agentes de segurança privada.

No que concerne à *satisfação com o trabalho*, surgiram como preditores positivos desta variável dependente a eficácia, a justiça procedimental, o papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade, a legalidade da atuação e a confiança social, sendo os primeiros três os mais fortes. O medo do crime também se mostrou preditor, mas, neste caso, negativo. Assim, pode concluir-se que, quanto maior for a perceção, por parte dos jovens, de que os agentes de segurança privada são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente, são procedimentalmente justos, têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral e atuam dentro dos limites da lei, maior é a sua satisfação com o trabalho destes agentes. No mesmo sentido, quanto mais elevada for a confiança social (ou a confiança nos outros) dos jovens, maior é a sua satisfação com o trabalho destes agentes. Em sentido oposto, quanto mais elevado for o medo do crime nos jovens, menor é a sua satisfação com o trabalho destes agentes. Todos estes resultados corroboram as hipóteses formuladas, excetuando o resultado relativo ao medo do crime que vai em sentido oposto à hipótese formulada.

Estes resultados são consistentes com os do estudo de Gurinskaya e Nalla (2020), em que foram inquiridos estudantes universitários russos. Com efeito, os investigadores verificaram que as perceções de eficácia e de justiça procedimental relativamente aos agentes de segurança privada eram os preditores mais fortes da satisfação com o trabalho destes agentes. Aliás, tal como no presente estudo, a eficácia foi o preditor mais forte, seguido da justiça procedimental. Tal sugere que as perceções acerca da eficácia no controlo do comportamento antissocial e delinquente assumem um papel mais relevante do que as perceções sobre a justiça procedimental para a satisfação com o trabalho destes agentes. Estes achados vão também ao encontro do estudo realizado anteriormente em Portugal (Moreira et al., 2015), com uma amostra composta por estudantes universitários e cidadãos em geral, no qual se observou que o civismo (uma variável similar à justiça procedimental) mostrou ser um preditor da satisfação com estes agentes. Ademais, os

resultados evidenciaram que a perceção de que estes agentes têm um papel importante para a segurança da sociedade, em geral, é um fator importante para a satisfação dos jovens com o seu trabalho. Dado que esta variável foi originalmente incluída como potencial preditor na presente investigação, não existindo outros resultados que nos permitam uma comparação, sugere-se que a mesma seja explorada em estudos futuros.

Quanto à legalidade da atuação, os resultados são também congruentes com o que foi encontrado no estudo anteriormente realizado em Portugal (Moreira et al., 2015), onde se constatou que perceções sobre os agentes de segurança privada atuarem fora dos limites da lei (e.g., abusarem dos seus poderes e cometerem crimes no exercício das suas funções) e não serem responsabilizados quando isso acontece, impactam negativamente as perceções e atitudes do público em relação aos mesmos, designadamente a satisfação com o seu trabalho.

Os achados sobre a confiança social, por sua vez, vão ao encontro de estudos sobre a polícia (e.g., MacDonald & Stokes, 2006; Sun, Hu, & Wu, 2012), nos quais se observou que níveis mais baixos de capital social e confiança social estão associados a perceções e atitudes mais negativas em relação à polícia.

No que concerne ao medo do crime, os resultados contrariam a hipótese formulada, isto é, que os indivíduos com níveis mais elevados de insegurança subjetiva reportam uma maior satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada. Na verdade, observou-se exatamente o oposto. Os estudos na área do sentimento de insegurança têm evidenciado que o medo do crime catalisa comportamentos de proteção, como a instalação de fechaduras de segurança nas portas e alarmes nas habitações (e.g., Yuan & McNeeley, 2016), em que os indivíduos recorrem comummente ao setor da segurança privada para a compra de produtos e serviços para esse efeito. No entanto, os resultados do presente estudo sugerem que isso não se traduz numa maior satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada. Pelo contrário, pois o medo do crime predisse negativamente a satisfação com o trabalho destes agentes. Duas explicações plausíveis para estes achados são: (i) os jovens relacionarem o seu medo do crime com a ineficácia ou o baixo desempenho dos agentes de policiamento, designadamente dos agentes de segurança privada; (ii) os produtos e serviços da segurança privada falharem em corresponder às expectativas e necessidades dos jovens. Não obstante, importa referir que os resultados obtidos estão na senda do que tem sido encontrado em estudos sobre a

polícia (e.g., Dowler & Sparks, 2008; Kääriäinen, 2007; Ren et al., 2005; Singer et al., 2019), isto é, que o medo do crime tem um impacto negativo na satisfação com a polícia e na confiança na mesma.

Outro achado relevante foi o facto de, embora a existência de contactos (compulsivos e de auxílio), por si só, não tenha contribuído significativamente para a explicação da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada, a satisfação com esses mesmos contactos revelou-se significativa. Assim sendo, estes resultados sugerem que, para a satisfação com o trabalho destes agentes, mais relevante do que o tipo de contactos, é a satisfação com os mesmos, independentemente da sua natureza (compulsivos ou de auxílio). Estes resultados são apoiados por outros estudos (e.g., Nalla & Lim, 2003; Nalla et al., 2017), nos quais se constatou que os jovens que tiveram interações positivas com estes agentes estavam mais satisfeitos e tinham perceções mais positivas em relação aos mesmos. Porém, os nossos resultados não corroboram aqueles estudos que sugerem que a natureza da interação, por si só, é relevante para a satisfação com estes agentes. Por exemplo, Van Steden e Nalla (2010) constataram que os indivíduos a quem os agentes de segurança privada tinham feito um reparo acerca da conduta eram os que reportavam uma menor satisfação com esses agentes.

Neste âmbito, é importante referir que o subestudo qualitativo permitiu complementar a vertente quantitativa da investigação, pois possibilitou perceber quais são, na perspetiva dos jovens, as atividades profissionais desenvolvidas por estes agentes no seu trabalho quotidiano com vista à proteção e a forma como as avaliam. Estes resultados respondem parcialmente ao primeiro objetivo específico do subestudo qualitativo ("Compreender como os jovens caraterizam (…) o seu trabalho (…), bem como o seu entendimento acerca das funções e atividades profissionais destes agentes e a importância que lhes atribuem"). Os jovens fizeram menção, fundamentalmente, a três tipos de atividades: (i) vigilância; (ii) controlo de acessos e; (iii) manutenção da ordem. Tornou-se percetível uma certa padronização destas atividades em determinados contextos. Portanto, o contexto de atuação também molda o tipo de atividades realizadas por estes agentes.

No que concerne à vigilância, os jovens fizeram referência ao exercício da mesma por três modos principais: através dos agentes presentes fisicamente nos locais, através dos agentes que monitorizam as câmaras de vigilância e através de uma articulação entre

esses dois modos de vigilância por meio de comunicações. A vigilância exercida protege quer através da deteção de problemas e infrações, quer através da pressão para a normatividade que é induzida nos utentes dos espaços. Esta atividade articula-se frequentemente com as outras duas (controlo de acessos e manutenção da ordem), pois é através da vigilância que são detetadas situações, problemas e infrações que, por sua vez, desencadeiam atividades de controlo de acessos e manutenção da ordem. Não obstante ser mencionada em vários contextos, denotou-se nos discursos dos jovens uma certa padronização da vigilância nos contextos comerciais (e.g., centros comerciais, lojas, supermercados). De um modo geral, os jovens consideraram a vigilância como uma medida de proteção quer para os interesses das entidades que contrataram estes agentes, quer para eles próprios.

Relativamente ao controlo de acessos, foi sobretudo caraterizado por impedir a entrada das pessoas nos espaços, ou, posteriormente, expulsá-las dos mesmos. A análise das narrativas dos jovens tornou patente uma padronização da ação de impedir a entrada no contexto de diversão noturna. Já em relação à ação de expulsar as pessoas dos locais, embora os espaços de diversão noturna continuassem a assumir uma posição preponderante, denotou-se uma maior diversificação de contextos na sua realização. Simultaneamente, os discursos dos jovens focaram vários problemas no âmbito do controlo de acessos nos bares/discotecas, especialmente quando estes agentes impedem a entrada e expulsam as pessoas desses locais. Mais concretamente, aludiram a problemas como comportamentos discriminatórios e ilegais, discricionariedade, agressividade, violência, falta de consideração pelas pessoas e defesa predominante dos interesses da entidade que os contrataram.

O controlo de acessos, em sentido amplo, envolve julgamentos dos agentes de segurança privada em relação aos cidadãos e a realização de várias atividades específicas como, por exemplo, a realização de revistas e pedir o cartão de identificação para verificar a idade. A realização de revistas foi predominantemente mencionada nos espaços de diversão noturna, através de dispositivos tecnológicos, como detetores de metais, e de um modo manual, pelos agentes de segurança privada. Os jovens interpretaram esta atividade como adequada por estar em causa a segurança das pessoas dentro do espaço. No que diz respeito à solicitação do cartão de identificação, os jovens referiram esta prática apenas no contexto de diversão noturna, tendo como objetivo a verificação da idade das pessoas. Quando realizada de um modo objetivo, os jovens manifestaram concordância em relação

à mesma e consideraram que estes agentes devem impedir a entrada das pessoas que não possuam a idade mínima requerida, dado ser uma regra pré-estabelecida e os bares/discotecas serem espaços que exigem uma idade mínima. Contudo, os relatos dos jovens assinalaram vários problemas de falta de rigor e discricionariedade por parte destes agentes no controlo de acessos com base no critério da idade.

Quanto à manutenção da ordem, foi percetível que, no entendimento dos jovens, a mesma envolve dois tipos de ações principais pelos agentes de segurança privada: (i) intervenções face a comportamentos que violam as normas definidas para o local e; (ii) impedir ou sanar distúrbios, conflitos e rixas que ocorrem no espaço. Esta atividade articula-se frequentemente com o controlo de acessos pois, não raras vezes, os indivíduos que infringem ou perturbam a ordem definida são impedidos de entrar ou são expulsos dos locais. Pese embora os jovens tenham feito menção a atividades de manutenção da ordem em contextos diversificados (e.g., lojas, supermercados, estádios de futebol), o contexto de diversão noturna é referenciado nas suas narrativas como prolífico para este tipo de atividades. Tal prende-se, principalmente, com a frequente ocorrência de problemas e conflitos nesse contexto devido, sobretudo, ao consumo de álcool e estupefacientes. A expulsão é identificada como um método comummente utilizado por estes agentes para manterem a ordem nos bares/discotecas, quando ocorrem, por exemplo, distúrbios nesses locais. Apesar de considerarem particularmente importante a presença destes agentes nesses espaços para a manutenção da ordem, devido a serem suscetíveis à ocorrência de problemas, relataram que, não raras vezes, estes agentes atuam de forma agressiva e até violenta ao procurar interromper rixas entre indivíduos e ao expulsar as pessoas dos bares/discotecas.

Em suma, a vigilância é uma atividade situada em múltiplos contextos nos discursos dos jovens, com alguma predominância nos contextos comerciais, não sendo problematizada pelos mesmos. As atividades de controlo de acessos e de manutenção da ordem padronizam-se no contexto de diversão noturna e são problematizadas pelos jovens. No caso do controlo de acessos, os jovens aludem a problemas de comportamentos discriminatórios e ilegais, discricionariedade, agressividade, violência, falta de consideração pelas pessoas e defesa predominante dos interesses da entidade que os contrataram. No caso da manutenção da ordem, os jovens referem problemas de atuação agressiva e até violenta destes agentes. Não obstante, quer o controlo de acessos, quer a manutenção da ordem, são consideradas pelos jovens atividades relevantes e

positivas se estiver em causa a segurança e o bem-estar das pessoas no interior dos espaços e se forem efetuadas de uma forma procedimentalmente justa.

Posto isto, de seguida discutir-se-á os resultados concernentes às duas dimensões da legitimidade consideradas: a confiança nos agentes de segurança privada e a obrigação sentida de obedecer a estes agentes.

Relativamente à *confiança* nos agentes de segurança privada, mostraram-se preditores positivos desta variável dependente a justiça procedimental, a legalidade da atuação, o papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade, o alinhamento moral, a responsabilização, a eficácia e o trabalho. Saliente-se que as três primeiras variáveis independentes foram os preditores mais fortes. O sexo também predisse a confiança dos jovens nestes agentes, mas num sentido negativo. Em essência, estes resultados significam que quanto mais os jovens perceberem que os agentes de segurança privada adotam procedimentos justos ao lidar com o público, atuam de uma forma legal, têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, alinham moralmente com eles, são responsabilizados quando cometem infrações, são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente e perceberem o seu trabalho ou profissão de um modo positivo, maior será a sua confiança nestes agentes. Acresce que, os jovens do sexo masculino tendem a confiar menos nestes agentes do que os jovens do sexo feminino. Assim sendo, todos resultados anteriormente apresentados vão ao encontro das hipóteses formuladas.

O facto de a justiça procedimental ser um preditor robusto da confiança e da legitimidade, quando esta última é mensurada através de uma escala que agrega a confiança e a obrigação sentida de obedecer, é um resultado consistente com outros estudos relativos à polícia (e.g., Murphy, Mazerolle, & Bennett, 2014; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler & Huo, 2002; Van Craen & Skogan, 2015) e aos agentes de segurança privada (e.g., Nalla et al., 2017; Moreira et al., 2015). No estudo conduzido em Portugal por Moreira et al. (2015), observou-se que o profissionalismo dos agentes de segurança privada (medido através de itens como "os agentes de segurança privada são bem-educados") era um preditor positivo da confiança nestes agentes. De um modo similar, no estudo realizado por Nalla et al. (2017), em que se analisou a confiança dos cidadãos nos agentes de segurança privada em seis países (Estados Unidos da América, India, Singapura, Coreia do Sul, Países Baixos e Eslovénia), constatou-se que, em todos os

países, o civismo e o profissionalismo prediziam a confiança dos cidadãos nestes agentes. Os resultados da presente investigação dão suporte a esses achados, evidenciando, inclusivamente, que a justiça procedimental é o preditor mais forte da confiança dos jovens nestes agentes.

Quanto à legalidade da atuação, à responsabilização e ao trabalho, os resultados são igualmente consonantes com o que foi encontrado em outros estudos relativos à polícia e aos agentes de segurança privada. Huq et al. (2017) verificaram que a perceção de que a polícia respeitava os limites da sua autoridade predizia positivamente a legitimidade percebida da polícia. Ivkovic (2008), por sua vez, encontrou evidência de que a polícia pedir um suborno diminuía a confiança do público na polícia. Ademais, no estudo anteriormente realizado em Portugal (Moreira et al., 2015), observou-se que a responsabilização e uma imagem positiva do trabalho dos agentes de segurança privada se mostraram preditores positivos da confiança nestes agentes.

À semelhança do constatado em relação à satisfação com o trabalho, a perceção de que os agentes de segurança privada têm um papel importante para a segurança da sociedade também predisse positivamente a confiança nestes agentes. Tal vem acrescentar força ao que foi dito anteriormente sobre a importância desta variável no estudo, não só da satisfação com o trabalho, como também da confiança relativamente a estes agentes.

No que respeita ao alinhamento moral e à eficácia, os resultados são igualmente consistentes com as evidências que se têm encontrado em relação à polícia. Por exemplo, Sun et al. (2018) e Sun et al. (2019) observaram nos seus estudos que o alinhamento moral promovia a confiança. Na mesma senda, um grande número de estudos tem encontrado que as perceções sobre o desempenho da polícia, designadamente a sua eficácia na prevenção e controlo do crime, são preditores relevantes da legitimidade percebida da polícia (e.g., Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002; Van Damme, 2017). A título ilustrativo, Hinds e Murphy (2007), no estudo que conduziram na Austrália, verificaram que as avaliações sobre a performance da polícia eram um importante determinante da legitimidade percebida da mesma.

Quanto ao sexo, os resultados obtidos vão também ao encontro dos achados de diversos outros estudos sobre os agentes de segurança privada e sobre a polícia. Investigadores, como Nalla e Heraux (2003) e Moreira (2013), verificaram nos seus

estudos que os indivíduos do sexo masculino tinham perceções menos positivas dos agentes de segurança privada do que os do sexo feminino. No mesmo sentido, Fine et al. (2003) constataram que os jovens do sexo masculino tinham atitudes mais negativas em relação à polícia do que os jovens do sexo feminino. No presente estudo, este resultado poderá estar relacionado com o facto de, como se viu anteriormente, os jovens do sexo masculino serem alvo de mais contactos compulsivos por parte destes agentes e de esse tipo de contactos tender a ser avaliado de um modo menos satisfatório.

Importa ainda dar nota que grande parte das variáveis independentes que se revelaram significativas na amostra global emergiram, também, como preditores nas duas subamostras com contactos (compulsivos e de auxílio). Adicionalmente, foi possível constatar que, de um modo geral, essas variáveis independentes se revelaram preditores mais fortes nas subamostras com contactos, assumindo um maior peso na explicação da confiança. Estes dados sugerem que, tal como aludido na literatura (e.g., Fagan & Tyler, 2003; Myhill & Bradford, 2012; Skogan, 2006; Tyler 1990; Tyler & Huo, 2002), as interações com os agentes de policiamento são eventos importantes para a formação de perceções, atitudes e julgamentos do público em relação aos mesmos.

Por fim, no que concerne à *obrigação sentida de obedecer* dos jovens aos agentes de segurança privada, constatou-se que as variáveis independentes que a predisseram foram a legalidade da atuação, o alinhamento moral, o papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade e o risco percebido de deteção. Todas estas variáveis independentes foram preditores positivos, sendo as três primeiras os mais fortes. Desse modo, pode concluir-se que quanto maior for a perceção, por parte dos jovens, de que os agentes de segurança privada atuam dentro dos limites da lei, alinham moralmente com eles, têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral e criam um risco elevado de deteção para quem transgride as normas, maior será o sentimento dos jovens de que devem obedecer a estes agentes. Note-se que estes resultados corroboram as hipóteses colocadas.

Relativamente à legalidade da atuação dos agentes de segurança privada, os achados são consistentes com investigação prévia sobre a polícia. Por exemplo, Huq et al. (2017) realizaram um estudo no Reino Unido (Inglaterra e País de Gales), com base em dados de um inquérito, e verificaram que a perceção de que a polícia respeita os limites

da sua autoridade predizia positivamente a legitimidade percebida da polícia, designadamente a obrigação sentida de obedecer à mesma.

Os resultados obtidos para o alinhamento moral vão igualmente no sentido das evidências encontradas em estudos relativos à polícia. Vejam-se os resultados do estudo realizado por Van Damme (2017), na Bélgica, que demonstraram que o alinhamento moral era um forte preditor da obrigação sentida de obedecer à polícia.

O facto de o risco percebido de deteção se ter mostrado preditor da obrigação sentida de obedecer é também consistente com os resultados de diversos estudos sobre a polícia, os quais evidenciaram que os julgamentos instrumentais (desempenho) são importantes preditores da legitimidade percebida da polícia (e.g., Hinds & Murphy, 2007; Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler 1990; Tyler & Huo, 2002).

Por fim, quanto ao papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade, para além de ter predito positivamente a satisfação com o trabalho e a confiança, predisse também positivamente a obrigação sentida de obedecer. Tal reforça ainda mais o que foi dito anteriormente sobre a importância de investigação futura ter em consideração esta variável no estudo da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida relativamente a estes agentes. De facto, no caso específico dos agentes de segurança privada, tendo em conta a ambivalência do seu papel, este é um elemento que parece assumir particular relevo para a satisfação com o trabalho e para a legitimidade percebida do público em relação aos mesmos.

Os resultados dos *focus groups* convergiram com estes achados, corroborando-os, permitindo também complementá-los. Completando a resposta ao terceiro objetivo específico do subestudo qualitativo (“compreender como os jovens avaliam o trabalho e a presença dos agentes de segurança privada, bem como a forma como essa presença influencia, ou não, o seu sentimento de (in)segurança”), os discursos dos jovens sobre as funções dos agentes de segurança privada remeteram, essencialmente, para a proteção, em que os mesmos desempenham atividades como vigilância, controlo de acessos e manutenção da ordem para esse efeito. Tornou-se evidente que a proteção conferida pelos agentes de segurança privada assume duas vertentes fundamentais: (i) a proteção dos interesses das entidades que contratam os seus serviços e; (ii) a proteção dos cidadãos, em geral, quando frequentam os espaços onde estes agentes estão presentes. Por um lado,

atuando como uma proteção para as entidades que contratam os seus serviços, por exemplo, ao prevenir furtos e roubos nos estabelecimentos comerciais e ao prevenir o não pagamento dos bilhetes de transporte, permitindo a sua sustentabilidade. Por outro lado, atuando para proteger e auxiliar os cidadãos utentes dos locais onde trabalham, por exemplo, sanando rixas entre os cidadãos e intervindo quando as pessoas estão a ser vítimas de assédio sexual. As duas vertentes de proteção são sentidas como importantes pelos jovens e, desse modo, consideram que deve haver um equilíbrio no seu atendimento quando estes agentes exercem as suas atividades profissionais. Como referido anteriormente, efetivamente, a vertente de proteção e auxílio aos cidadãos conferida por estes agentes é valorizada pelos jovens e incrementa o sentimento de segurança. Assim, curiosamente, a ambivalência com que o papel dos agentes de segurança privada é abordado literatura, designadamente quanto à sua importância para interesses públicos (Bayley & Shearing, 2001; Cusson, 1998) ou para interesses privados (Loader, 2000; Zedner, 2009), refletiu-se nos discursos dos jovens, sendo preconizada uma conciliação de ambas.

Ora, é apenas no contexto de diversão noturna que este equilíbrio é problematizado. Os discursos tornaram patente que os jovens sentem um desequilíbrio nas duas vertentes de proteção nos bares/discotecas. Concretamente, sentem que estes agentes se preocupam predominantemente em proteger os interesses das entidades que os contrataram e desconsideram a proteção dos cidadãos, designadamente dos seus interesses e necessidades, sendo inclusivamente percebidos como uma ameaça e como potenciais agressores. Acresce que, é precisamente no contexto de diversão noturna que os jovens sentem mais necessidade de proteção e auxílio, devido à maior propensão do mesmo para ocorrência de problemas, como a presença de pessoas sob o efeito de álcool e estupefacientes, conflitos, confrontos físicos e assédio. De facto, as narrativas dos jovens em torno deste contexto representam-no como particularmente suscetível a interações hostis e ameaçadoras da segurança pessoal. Por conseguinte, é um contexto onde consideram que são especialmente necessários o auxílio e a proteção, sobretudo em relação a ofensas contra a integridade física e a ofensas de natureza sexual e patrimonial. Assim, é neste contexto que a presença destes agentes é percebida como mais importante pelos jovens.

Não obstante, é no contexto de diversão noturna que estes agentes são também percebidos como uma ameaça pelos jovens. De facto, denotou-se claramente, nas suas

narrativas, que os agentes deste contexto são simultaneamente percebidos como alguém que protege e como alguém que assusta e causa medo. Este sentido de ameaça deriva, essencialmente, da sua postura agressiva (verbal e fisicamente), da sua compleição física imponente e da possibilidade de estes agentes usarem a força e a violência contra eles. Ou seja, os agentes de segurança privada são perspetivados de uma forma particularmente ambivalente neste contexto: (i) sob uma perspetiva de proteção, considerando importante a sua presença para garantir a segurança e para obterem auxílio em caso de necessidade, nestes espaços particularmente problemáticos; (ii) sob uma perspetiva de ameaça, pela agressividade e recurso à violência e pela associação do seu aspeto físico ao uso da força e violência, gerando medo nos jovens. Portanto, a vertente de agressor parece ser bem mais próxima e real comparativamente a outros contextos. Com efeito, os episódios que os jovens narraram sobre agentes de segurança privada como agressores situaram-se neste contexto.

Os jovens manifestaram que também consideram importantes as tecnologias de segurança, designadamente as câmaras de vigilância, percebendo-as como uma medida de proteção, não só para os estabelecimentos, mas, também, para eles próprios. Contudo, expressaram preferência por agentes de segurança privada para a proteção. Estes resultados estão na senda dos do estudo de Brands e Van Doorn (2020) sobre o contexto de diversão noturna, que demonstraram que os jovens confiavam mais nos agentes de policiamento humanos, como os agentes de segurança privada, do que nos agentes de policiamento tecnológicos, isto é, nos sistemas CCTV.

Importa ainda referir que, surpreendentemente, a justiça procedimental não se mostrou preditor da obrigação sentida de obedecer como é encontrado em vários estudos relativos à polícia. No entanto, note-se que a correlação mais forte encontrada entre as variáveis independentes foi entre a justiça procedimental e o alinhamento moral ($r = .689$, $p = .000$). Desse modo, e tendo como referência o argumentado na literatura (e.g., Van Damme, 2017), tal sugere que a adoção de procedimentos justos promove um sentido partilhado do "certo" e do "errado" e de que ambos partilham dos mesmos valores. Assim sendo, tal sugere, ainda, que o alinhamento moral poderá mediar a relação entre a justiça procedimental e a obrigação sentida de obedecer. Veja-se, a este respeito, o estudo conduzido por Van Damme (2017) que demonstrou que a justiça procedimental era um forte preditor do alinhamento moral e que o alinhamento moral, por sua vez, era um forte

preditor da obrigação sentida de obedecer à polícia. Será importante estudos futuros explorar as relações diretas e indiretas entre estas três variáveis.

Ademais, no presente estudo o alinhamento moral e a legalidade da atuação foram os preditores mais fortes da obrigação sentida de obedecer, tendo sensivelmente o mesmo peso na explicação. Como atenta Harkin (2015), os conceitos de legalidade e de alinhamento moral estão relacionados, pois se uma autoridade, como a polícia, violar a lei, irá divergir dos valores partilhados pela generalidade da sociedade (p. 601).

O segundo objetivo específico consistiu em *testar a teoria da justiça procedimental* em relação aos agentes de segurança privada, analisando-se a importância relativa das avaliações sobre a justeza dos procedimentos e a importância relativa dos julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) na predição da satisfação com o trabalho, da confiança e da obrigação sentida de obedecer dos jovens em relação a estes agentes. Esta teoria postula que a perceção de justiça procedimental é mais influente do que a perceção do desempenho no controlo da antissocialidade e do crime na determinação da satisfação com o trabalho e da legitimidade percebida das agências/agentes de policiamento (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), sendo tal corroborado por diversos estudos empíricos relativos à polícia e a outras autoridades (e.g., Huq, Tyler, & Schulhofer, 2011; Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Reisig, Bratton, & Gertz, 2007; Reisig & Lloyd, 2009; Tyler & Fagan, 2008; Tyler & Huo, 2002; Tyler, Schulhofer, & Huq, 2010; Van Craen & Skogan, 2015). Um dos principais propósitos para se ter considerado a satisfação com o trabalho e as duas dimensões da legitimidade de forma desagregada foi procurar perceber se a influencia das avaliações da justiça procedimental e dos julgamentos instrumentais era diferente em cada uma das dimensões anteriormente mencionadas.

No que concerne à *satisfação com o trabalho* dos agentes de segurança privada, observou-se que a eficácia e justiça procedimental predisseram positivamente esta variável dependente. No entanto, a eficácia revelou-se um preditor ligeiramente mais forte ($\beta = .188$) do que a justiça procedimental ($\beta = .180$). Assim, os resultados sugerem que para a satisfação com o trabalho, isto é, para o estado mental de gratificação derivado de experiências passadas relacionadas com o trabalho destes agentes (Cao, 2015), os julgamentos instrumentais sobre a sua eficácia no controlo da antissocialidade e da delinquência são um pouco mais influentes do que as avaliações sobre a justeza dos seus

procedimentos. Desse modo, estes achados não confirmam quer a hipótese colocada, quer a teoria da justiça procedimental, pois a eficácia demonstrou ter um poder preditivo maior do que a justiça procedimental. Porém, são resultados consistentes com os do estudo de Gurinskaya e Nalla (2020), em que se verificou que a eficácia foi o preditor mais forte da satisfação com o trabalho destes agentes e que a justiça procedimental foi o segundo preditor mais forte.

Quanto à *confiança* dos jovens nos agentes de segurança privada, constatou-se, de forma idêntica, que quer a justiça procedimental, quer a eficácia, contribuíram significativamente para a explicação da mesma. Todavia, neste caso a justiça procedimental mostrou-se um preditor substancialmente mais robusto ($\beta = .280$) do que a eficácia ($\beta = .092$). Portanto, estes resultados sugerem que para a confiança nestes agentes, ou seja, para a expectativa de certeza ou previsibilidade em relação ao futuro e sentimento de segurança (Cao, 2015), as avaliações sobre a justiça procedimental destes agentes são mais relevantes do que a eficácia percebida dos mesmos no controlo do comportamento antissocial e delinquente. Assim sendo, tal confirma a hipótese formulada e dá suporte à teoria da justiça procedimental, pois constatou-se uma maior importância da justiça procedimental na determinação da confiança face ao desempenho (risco percebido de deteção e eficácia). Estes achados são consistentes com os resultados do estudo realizado por Van Craen e Skogan (2015) na Bélgica, nos quais se constatou que a justiça procedimental era um determinante mais forte da confiança na polícia do que a eficácia.

Por fim, no que respeita à *obrigação sentida de obedecer* dos jovens em relação agentes de segurança privada, verificou-se que o alinhamento moral e o risco percebido de deteção predisseram positivamente esta variável dependente. Entre as duas variáveis independentes, o alinhamento moral revelou-se um preditor mais forte ($\beta = .212$) do que o risco percebido de deteção ($\beta = .122$). A justiça procedimental e a eficácia, por sua vez, não mostraram ter poder preditivo. No entanto, como referido anteriormente, encontrou-se uma forte correlação positiva entre a justiça procedimental e o alinhamento moral. Assim, tendo em conta estes dados e o referido na literatura (e.g., Van Damme, 2017), tal sugere que a justiça procedimental promove o alinhamento moral. Portanto, voltando ao ponto inicial, os resultados deste estudo sugerem que para a obrigação sentida de obedecer dos jovens a estes agentes, ou seja, para o sentido internalizado de dever de obedecer (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990), o alinhamento moral é mais influente do que o

risco percebido de deteção. Tendo em conta o referido anteriormente, tal sugere que estes resultados corroboram, indiretamente, a hipótese levantada e a teoria da justiça procedimental. Para além disso, os mesmos são consonantes com o estudo realizado por Van Damme (2017), onde se verificou que o alinhamento moral era um forte preditor da obrigação sentida de obedecer à polícia.

Em suma, os resultados demonstraram, por um lado, que os julgamentos instrumentais são mais influentes na determinação da satisfação com o trabalho dos agentes de segurança privada e, por outro lado, que os julgamentos normativos são mais influentes na determinação da confiança e da obrigação sentida de obedecer a estes agentes. Portanto, a presente investigação sugere que a teoria da justiça procedimental é generalizável para os agentes de segurança privada, pelo menos na forma como a legitimidade é tipicamente concebida e operacionalizada, isto é, através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer. Assim sendo, estes resultados vão no sentido das evidências encontradas em estudos sobre a polícia (e.g., Jonathan-Zamir & Weisburd, 2013; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990).

Sunshine e Tyler (2003) alvitram que a justiça procedimental confere diversas vantagens à polícia, dado que a mesma tem mais controlo sobre como trata e toma decisões ao lidar com os cidadãos do que sobre as taxas do crime. Com efeito, o crime depende de múltiplos fatores sobre os quais a polícia tem pouco controlo. Em contrapartida, a justiça procedimental depende apenas do comportamento da polícia ao lidar com os cidadãos, isto é, da adoção de procedimentos justos nas interações com os mesmos (pp. 535-536). No caso dos agentes de segurança privada, diríamos que oferece ainda mais vantagens, pois estes agentes possuem poderes mais limitados do que a polícia para o controlo da antissocialidade e do crime. Assim, a justiça procedimental poderá constituir um recurso valioso para estes agentes incrementarem a sua legitimidade aos olhos do público.

Os resultados da vertente qualitativa da investigação foram consistentes com os achados anteriormente discutidos e permitiram uma compreensão mais elaborada e abrangente dos mesmos. Com efeito, e respondendo ao quarto objetivo específico do subestudo qualitativo (“perceber os julgamentos dos jovens em relação às suas experiências de contacto com os agentes de segurança privada, designadamente ao nível do desempenho, da justiça procedimental e da justiça distributiva destes agentes, e quais

as consequências dessas experiências"), as narrativas jovens tornaram patente que o desempenho e a justiça procedimental destes agentes eram aspetos especialmente importantes para eles. De facto, nas experiências relatadas, avaliadas positiva ou negativamente, os jovens tenderam a ressaltar sobretudo estes aspetos para essa avaliação. A eficácia é sobretudo julgada pela capacidade de estes agentes executarem o seu trabalho, de resolverem os problemas e de rapidez de atuação. Quanto à justiça procedimental, é principalmente avaliada pelos seguintes elementos: (i) abordar as pessoas de forma educada e calma; (ii) explicar o motivo da ação; (iii) o motivo da ação ser considerado válido (estar em causa o bem-estar e/ou a segurança da maioria das pessoas e/ou o cumprimento de uma regra pré-estabelecida); (iv) permitir que as pessoas se expliquem e expressem os seus pontos de vista e; (v) imparcialidade na tomada de decisão (atuar da mesma forma com todas as pessoas e basear a decisão em factos, não em preconceitos e opiniões pessoais).

Adicionalmente, os resultados evidenciaram que a justiça distributiva era algo igualmente relevante para jovens, destacando-a, também, nas experiências narradas. A justiça distributiva é julgada pela distribuição igualitária dos recursos e comodidades, mais concretamente, pela igualdade de acesso aos espaços entre os cidadãos. Pese embora se tenha incluído esta variável no questionário, posteriormente verificou-se que a mesma estava altamente correlacionada com a justiça procedimental, criando problemas de multicolinearidade nos modelos de regressão, pelo que teve de ser excluída.

Para além disso, os resultados dos *focus groups* permitiram perceber que há uma perceção de eficácia dos agentes de segurança privada sobretudo no contexto de diversão noturna. Aliás, a postura e a compleição física dos agentes deste contexto específico são percebidas como elementos de eficácia pelos jovens, pelo efeito intimidatório e dissuasor que produz nas pessoas e pela forma como permite resolver os problemas, designadamente expulsar as pessoas destes espaços. Não obstante, como referido anteriormente, é também no contexto de diversão noturna que os jovens percebem estes agentes como uma ameaça, pela agressividade e recurso à violência e pela associação do seu aspeto físico ao uso da força e violência, gerando medo nos jovens.

Associado a isso, os jovens assinalaram e discutiram diversos problemas ao nível da justiça procedimental e da justiça distributiva no contexto de diversão noturna, denotando-se que a injustiça procedimental comumente se associa com a injustiça

distributiva. Para além de uma ameaça à sua integridade física, estes agentes são também perspetivados pelos jovens como uma ameaça sua diversão nesses locais. Pelas suas atividades de controlo de acessos, são um elemento suscetível de frustrar a diversão dos jovens ao excluí-los desses espaços. Acresce que, os procedimentos e os critérios utilizados no âmbito do controlo de acessos são, não raras vezes, considerados como injustos, abusivos e ilegais pelos jovens. Os mesmos atribuem comumente esses procedimentos e critérios à defesa dos interesses das entidades que os contrataram, ignorando os interesses e as necessidades dos cidadãos. Ora, os bares/discotecas são espaços particularmente atrativos para os jovens e com uma dimensão identitária muito relevante.

Quanto à justiça procedimental, os jovens consideraram que os agentes do contexto de diversão noturna frequentemente adotam procedimentos injustos, por vários motivos. Porque não tratam as pessoas com respeito e dignidade, pela forma arrogante, agressiva e bruta como falam e lidam com elas. Em virtude de serem parciais na tomada de decisão, principalmente no âmbito do controlo de acessos, baseando as suas decisões, não em factos, mas em preconceitos e opiniões pessoais. Dado que defendem predominante os interesses das entidades que contrataram estes agentes e demonstram falta de consideração pelas pessoas, pois as suas decisões e ações pautam-se por uma indiferença em relação aos interesses e necessidades dos cidadãos. Ora, os jovens fizeram notar que o contexto de diversão noturna era um contexto onde também era particularmente importante a justiça procedimental devido às suas características, designadamente grandes aglomerados de pessoas, pessoas que saem à noite em grupo, presença de indivíduos sob o efeito de álcool e estupefacientes. As características deste contexto tornam-no mais propenso à ocorrência de problemas, como conflitos e altercações entre os usuários e entre estes e os agentes de segurança privada. Assim, os discursos dos jovens tornaram patente que procedimentos injustos por parte destes agentes contribuem para a escalada dos conflitos e que, em contrapartida, procedimentos justos por parte destes agentes amenizam esses conflitos e contribuem para a resolução pacífica dos mesmos.

No que diz respeito à justiça distributiva, um dos aspetos mais consistentes nas narrativas dos jovens sobre o contexto de diversão noturna foi a injustiça distributiva no acesso aos bares/discotecas, existindo uma distribuição social desigual do acesso a estes espaços de socialização semipúblicos. Tornou-se evidente que a injustiça procedimental

se articula com a injustiça distributiva. Mais concretamente, estes agentes, sobretudo no âmbito do controlo de acessos, ao serem parciais na tomada de decisão (baseando as suas decisões em preconceitos e opiniões pessoais) e ao atenderem predominantemente aos interesses comerciais das entidades que os contrataram (em detrimento do melhor interesse das pessoas ou do bem comum), vai ter como repercussão desigualdades no acesso aos bares/discotecas entre diferentes grupos sociais, isto é, em injustiça distributiva.

Como mencionado aquando da discussão dos contactos compulsivos, os jovens indicaram a existência de critérios de seleção utilizados pelos agentes de segurança privada em que determinados grupos sociais tendem a ser persistentemente excluídos destes espaços ou a terem de pagar mais dinheiro para terem acesso aos mesmos. Os jovens aludiram a quatro critérios de seleção principais: (i) aparência física (indumentária e beleza); (ii) sexo; (iii) cor de pele/etnia e; (iv) idade. Consideraram predominantemente que a "higienização" dos espaços de diversão noturna destes grupos sociais tem na sua base a estereotipação dos mesmos como desordeiros e problemáticos e a promoção do consumo nestes estabelecimentos, permitindo a entrada de "bons" consumidores, de indivíduos que fomentam uma imagem de prestígio e exclusividade para esses espaços e de pessoas que atraem "bons" clientes para os mesmos, e excluindo os "inapropriados" para esses efeitos.

De um modo geral, os jovens avaliaram estes critérios de seleção como injustos, discriminatórios e ilegais, pois não estão em causa comportamentos que ameacem a segurança e/ou o bem-estar de outras pessoas. Como também já referido, os seus discursos evidenciaram que estas experiências de exclusão dos espaços de diversão noturna têm um importante impacto negativo neles, designadamente sentimentos de humilhação, inferioridade, isolamento, injustiça e revolta. Estes resultados sugerem, assim, que a injustiça distributiva parece ter também um efeito negativo na satisfação com o trabalho e na legitimidade percebida dos agentes de segurança privada por parte dos jovens. Tal afigura-se plausível, pois diversos estudos têm encontrado uma relação positiva entre a justiça distributiva e a legitimidade percebida da polícia. Por exemplo, os resultados do estudo de Hinds e Murphy (2007, na Austrália, demonstraram que a justiça distributiva predizia a legitimidade percebida da polícia. De um modo idêntico, Sunshine e Tyler (2003) também verificaram no seu estudo que a justiça distributiva predizia a legitimidade percebida da polícia.

Não obstante, nem todos os critérios de seleção de pessoas utilizados pelos agentes de segurança privada no contexto de diversão noturna são considerados negativos pelos jovens. De um modo congruente, entenderam como correto o impedimento da entrada, ou posterior expulsão, em situações em que está em causa a segurança da própria pessoa excluída e/ou das outras pessoas ou a ordem e/ou o bem-estar no interior dos espaços. Assim, consideraram que estes agentes devem impedir a entrada de pessoas, ou posteriormente expulsá-las, em situações como (i) quando estão a ter atitudes e comportamentos que indiciam que vão causar problemas no interior dos espaços ou quando já estão a causar problemas; (ii) quando estão demasiado alcoolizadas ou sob o efeito de estupefacientes; (iii) quando têm na sua posse armas; (iv) quando possuem uma idade inferior ao limite estabelecido. Porém, neste último ponto, os jovens relataram de um modo bastante consistente problemas de falta de rigor e discricionariedade destes agentes no âmbito do controlo de acessos, sobretudo por efetuarem uma avaliação subjetiva da idade (apenas com base na aparência) e por permitirem a entrada de determinadas pessoas mesmo quando estas não possuem a idade mínima estabelecida (e.g., pessoas "bem" vestidas, mulheres, sobretudo as "bonitas" e as que estejam a usar uma roupa que mostre o corpo; priorizando, assim, os indivíduos que favorecem os interesses comerciais do estabelecimento).

Respondendo ao sexto objetivo específico do subestudo qualitativo ("perceber o sentido de obrigação de obedecer, em geral, dos jovens aos agentes de segurança privada, designadamente os fundamentos expressados para a atribuição, ou não atribuição, de autoridade e legitimidade a estes agentes"), os resultados dos *focus groups* permitiram também obter um conhecimento mais detalhado e aprofundado da *autoridade* e da *legitimidade* dos agentes de segurança privada, designadamente de onde estas emanam e se fundamentam. De um modo geral, as narrativas dos jovens demonstraram que há um reconhecimento de autoridade e legitimidade nos agentes de segurança privada.

A *autoridade*, num sentido de direito ou poder de se fazer obedecer, deriva, essencialmente, da propriedade dos espaços em que estes agentes trabalham e das funções inerentes à profissão de agente de segurança privada. Assim, de um modo congruente, os jovens circunscrevem a autoridade destes agentes ao local da entidade que os contratou, limitando ao mesmo poderes específicos de atuação (e.g., regulação social). Acresce que, sobretudo no contexto de diversão noturna, a compleição física destes agentes assume

também um papel de relevo neste âmbito (pelo medo desses atributos físicos serem colocados em ação contra si, através da utilização de força e violência).

Quanto à *legitimidade*, na sua dimensão de sentimento de obrigação moral e voluntário de obedecer, na base do seu reconhecimento esteve, fundamentalmente, o papel que estes agentes desempenham para o bem comum nos espaços onde atuam. Não obstante, os jovens colocam a legitimidade em causa quando estes agentes atuam de uma forma procedimentalmente injusta (e.g., quando não tratam as pessoas de uma forma educada e quando atuam de uma forma discricionária e/ou com base em preconceitos e vontades próprias) e quando os seus requerimentos não têm subjacente um bem comum (e.g., a segurança ou o bem-estar das pessoas) e/ou se afastam de posições morais mais partilhadas, como as normas legais e sociais. Nesses casos, de uma autoridade moralmente aceite e consentida, estes agentes passam a uma autoridade predominantemente imposta e temida pelos jovens. Ou seja, a obediência dos jovens explica-se, sobretudo, pelo temor das consequências de não cumprir com os requerimentos destes agentes, seja a exclusão dos espaços e/ou o uso da força por parte destes agentes. Concordando com a linha de pensamento de Bradford, Jackson e Milani (2021), quando o sentimento de obrigação de obedecer é baseado na falta de poder ou no medo, o mesmo não representa legitimidade. Para a obrigação sentida de obedecer ser considerada legitimidade, tem de estar envolvido um sentido de obrigação de obedecer normativo e ético ou moral (Bradford, Hohl, Jackson, & MacQueen, 2015; Bradford & Jackson, 2018; Bradford, Jackson, & Milani, 2021; Tyler & Jackson, 2014). Os resultados desta investigação sugerem que, pese embora possa haver uma perceção geral de legitimidade em relação a uma autoridade, isso não significa que a mesma seja percebida como legítima em todas as circunstâncias e situações. Assim, julgamos que tal contribui para o avanço da linha de investigação da legitimidade e que estudos futuros deverão explorar estas nuances.

Para além disso, os resultados do subestudo qualitativo possibilitaram compreender que, não obstante o reconhecimento de autoridade e legitimidade aos agentes de segurança privada, como se viu anteriormente, os jovens atribuíram um *estatuto superior à polícia*, tendo como referência o domínio de atuação e o público-alvo, o que cada um representa, as normas e as sanções que aplicam, as funções e a formação e o treino. Com efeito, estas foram dimensões essenciais discutidas pelos jovens para

distinguir os dois tipos de agentes de controlo social, denotando-se, em cada uma delas, a atribuição de um maior estatuto à polícia.

Relativamente ao domínio de atuação e ao público-alvo, enquanto a polícia atua no território de um país e dirige a sua atuação à população em geral, o agente de segurança privada tem um domínio de atuação e um público-alvo bastante mais delimitados, centrados em locais (e.g., uma discoteca), em grupos (e.g., os utentes de uma discoteca) ou indivíduos específicos (um indivíduo protegido por um guarda-costas). Quanto ao que cada um representa, a polícia representa a lei e o agente de segurança privada representa a entidade que o contratou, nomeadamente os seus interesses. No que concerne às normas que aplicam, a polícia aplica a lei no território de um país, enquanto o agente de segurança privada aplica as regras definidas pela entidade que o contratou num dado local, regras, essas, que não podem estar acima da lei. Relativamente às sanções, a polícia pode aplicar uma pena a qualquer pessoa, ao passo que o agente de segurança privada apenas pode aplicar sanções às pessoas que frequentam o espaço onde opera, como a exclusão de um indivíduo desse local. No que diz respeito às funções, depreende-se que o agente de segurança privada tem como função predominante a proteção, enquanto a polícia, para além da proteção, faz cumprir a lei, tendo, assim, também uma função repressiva. Por fim, quanto à formação e ao treino, a polícia é percebida como tendo mais formação e treino que os agentes de segurança privada.

Estes resultados são consonantes com estudos que comparam as perceções e atitudes do público entre os agentes de segurança privada e à polícia e que têm evidenciado que as mesmas são mais positivas em relação à polícia. Por exemplo, Saarikkomäki (2018) conduziu nove *focus groups* com 31 jovens, na Finlândia, e os resultados sugeriram que os jovens confiavam mais na polícia do que nos agentes de segurança privada e percebiam a polícia como mais educada, respeitosa, profissional e legítima. Não obstante, os jovens reconheciam alguma legitimidade nesses agentes. A par, Brands e Van Doorn (2020), através da aplicação de um questionário a uma amostra de 894 jovens nos Países Baixos, verificaram que em contexto de diversão noturna, pese embora os jovens demonstrassem uma confiança considerável nos agentes de segurança privada, tendiam a confiar mais na polícia do que nesses agentes.

Conformidade e apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens aos agentes de segurança privada

O terceiro objetivo geral da investigação foi "analisar e compreender a conformidade e o apoio (cooperação e empoderamento) dos jovens aos agentes de segurança privada". A discussão destes resultados irá versar, num primeiro momento, sobre a conformidade e, num segundo momento, sobre o apoio, dos jovens relativamente a estes agentes.

Conformidade

Relativamente à conformidade, o primeiro objetivo específico consistiu em analisar, com base em cenários hipotéticos, a obediência dos jovens a diferentes tipos de pedidos efetuados por agentes de segurança privada, bem como a sua motivação para obedecer.

No que respeita à *conformidade*, os resultados demonstraram que a maioria dos jovens obedeceria aos pedidos dos agentes de segurança privada no *Cenário 1: Loja* (89.8%), no *Cenário 2: Centro Comercial* (87.3%) e no *Cenário 3: Discoteca* (60.0%). Assim, tal sugere que os jovens reconhecem autoridade nestes agentes e que estão dispostos a obedecer-lhes. Não obstante, observou-se que a taxa de conformidade é mais elevada no primeiro e no segundo cenários, nos quais os pedidos destes agentes têm por base motivos que repousam em posições morais mais partilhadas: crimes cometidos na loja (furtos) e uma desordem social no centro comercial (falar e rir alto), respetivamente. No terceiro cenário, onde o pedido do agente de segurança privada tem por base um particular interesse comercial (não corresponder ao padrão de consumidor pretendido para a discoteca), a taxa de conformidade é substancialmente menor.

Estes resultados não são consistentes com os do estudo de Mopas e Stenning (2001), também baseado em cenários, onde a maioria dos indivíduos referiu que não estaria disposta a obedecer (ou que não tinha a certeza) aos pedidos destes agentes apresentados nos cenários. Uma possível explicação para esta dissonância podem ser as perceções e atitudes predominantemente positivas e neutras em relação aos agentes de segurança privada em Portugal, que se constataram neste estudo e em estudos anteriores (Moreira, 2013; Moreira et al., 2015). Para além disso, o facto de os jovens em Portugal serem alvo de menos ações de controlo e regulação, comparativamente a outros países,

como a Finlândia (Saarikkomäki & Kivivuori, 2016), também pode contribuir para essa explicação.

Como referido, os resultados revelaram que uma proporção consideravelmente menor de jovens estaria disposta a obedecer no cenário da discoteca, onde o pedido foi baseado num interesse meramente comercial. Mopas e Stenning (2001) também observaram no seu estudo que a conformidade dependia do cenário. Mais concretamente, uma proporção substancialmente menor de inquiridos indicou estar disposta a obedecer no cenário de vadiagem (*loitering*) (onde o agente de segurança privada pede à pessoa para sair do local por estar nele de um modo ocioso, sem fazer nada) comparativamente ao cenário da revista (em que o agente de segurança privada pede para revistar a pessoa devido a uma taxa elevada de furtos), independentemente do contexto ser público ou privado. Estes resultados, por sua vez, estão em linha com os achados do presente estudo, dado que no cenário de vadiagem (*loitering*) o pedido não tem por base qualquer comportamento social ou legalmente censurável, enquanto no segundo cenário (revista) o pedido fundamenta-se na ocorrência de furtos.

Quanto à *motivação para obedecer*, os achados do presente estudo evidenciaram que, de um modo geral, os motivos normativos foram mais relevantes do que os motivos instrumentais na determinação da conformidade dos jovens, o que reitera os achados do estudo de Mopas e Stenning (2001). Contudo, observaram-se igualmente diferenças a este nível nos três cenários. Em primeiro lugar, foi analisada a relevância dos motivos normativos e dos instrumentais entre os três cenários. Verificou-se que, no caso dos *motivos normativos*, apenas no *Cenário 3: Discoteca* o valor médio foi significativamente mais baixo em comparação com os outros dois cenários. No que diz respeito aos *motivos instrumentais*, os valores médios foram significativamente diferentes em todos os cenários, assumindo, de um modo crescente, valores mais elevados entre o primeiro e o terceiro cenário. Em segundo lugar, foi analisada a importância dos motivos normativos e dos instrumentais dentro de cada um dos cenários. No primeiro (*Cenário 1: Loja*) e no segundo (*Cenário 2: Centro Comercial*) cenários, os motivos normativos para obedecer foram significativamente mais influentes do que os motivos instrumentais para a conformidade dos jovens, mas não no terceiro cenário (*Cenário 3: Discoteca*). Contrariamente ao que se observou nos dois primeiros cenários, neste último cenário o valor médio dos motivos instrumentais foi ligeiramente superior ao valor médio dos motivos normativos. Porém, essa diferença de médias não se mostrou estatisticamente

significativa. Portanto, tal sugere que os agentes de segurança privada dispõem não só de poderes legais e considerações instrumentais, mas, também, de importantes poderes simbólicos (legitimidade) para o seu trabalho de policiamento, como também enfatizado por Mopas e Stenning (2001)

Face ao anteriormente exposto, os resultados revelaram que os jovens estão mais dispostos a obedecer e que a sua conformidade tem uma base mais normativa quando os requerimentos dos agentes de segurança privada estão sustentados em posições morais mais partilhadas. Desse modo, os achados estão alinhados com as hipóteses formuladas. De facto, os resultados evidenciaram que os pedidos dos dois primeiros cenários, ancorados em posições morais mais partilhadas, foram julgados como mais legítimos pelos jovens. De um modo contrastante, no terceiro cenário (*Cenário 3: Discoteca*) as sanções percebidas e as consequências negativas (motivos instrumentais) foram mais relevantes a moldar a conformidade dos jovens comparativamente aos outros dois cenários. Em essência, tal sugere que a motivação para obedecer tem uma base mais normativa quando os pedidos destes agentes representam posições morais mais partilhadas e que tem uma base mais instrumental quando esses pedidos estão mais distantes dessas posições.

Assim, o presente estudo dá um passo em frente em relação à investigação anterior sobre as agências/agentes de policiamento, que comumente analisam a legitimidade e a conformidade de um modo geral, ao demonstrar como diferentes tipos de demandas dos agentes de segurança privada são diferencialmente vistas como legítimas e como a conformidade e o tipo de conformidade diferem consoante a natureza das demandas destes agentes. Estes resultados preconizam que investigação futura desenvolva esta análise, considerando diretivas de natureza diferente ao estudar a conformidade e o tipo de conformidade relativamente aos agentes de segurança privada.

O segundo objetivo específico consistiu em averiguar o papel das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida e das perceções de diferentes dimensões dos agentes de segurança privada e do seu trabalho, na predição da conformidade dos jovens nos três cenários. Os resultados do modelo preditivo relativo ao primeiro cenário (*Cenário 1: Loja*), demonstraram que a obrigação sentida de obedecer, positivamente, e o papel dos agentes de segurança privada: apenas defendem os interesses dos seus clientes, negativamente, predisseram a conformidade dos

jovens, sendo a primeira variável independente o preditor mais forte. Estes resultados permitem tirar duas ilações. Por um lado, os jovens com um nível mais elevado de sentido de obrigação de obedecer a estes agentes estão mais dispostos o obedecer ao pedido do cenário. Por outro lado, quanto maior for a perceção dos jovens de que o papel destes agentes se cinge à defesa dos interesses das entidades que os contratam, menor é probabilidade de obedecerem ao pedido do cenário. Estes resultados vão ao encontro das hipóteses levantadas. No segundo cenário, o modelo não se mostrou significativo e, no terceiro cenário, apesar de o modelo ter significado estatístico, nenhuma variável independente mostrou ter poder preditivo. No segundo cenário (*Cenário 2: Centro Comercial*), pese embora o modelo não tenha sido significativo, a perceção destes agentes como tendo um papel importante para a segurança da sociedade foi um preditor positivo da disposição dos jovens deferir o pedido.

Assim, e respondendo ao terceiro objetivo específico – à luz da teoria da justiça procedimental, examinar a importância relativa de julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) e a importância relativa de julgamentos normativos (confiança e obrigação sentida de obedecer), na predição da conformidade – os resultados relativos ao primeiro cenário apoiam a teoria da justiça procedimental. Com efeito, uma das dimensões da legitimidade, a obrigação sentida de obedecer (julgamentos normativos), predisse a conformidade dos jovens no primeiro cenário. Em contrapartida, nenhum dos julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) revelou ter poder preditivo na variável dependente. Este achado vai ao encontro dos resultados de estudos sobre a conformidade dos cidadãos às agências/agentes do sistema de justiça criminal à a lei. Efetivamente, existe um vasto corpo de investigação (e.g., Hough et al., 2010; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990; Tyler & Jackson, 2014) que analisa a influência de julgamentos instrumentais e de julgamentos normativos na conformidade do público às diretivas destas agências/agentes e à lei e que evidencia que a legitimidade percebida é um preditor mais forte da conformidade do que os julgamentos instrumentais. Porém, no segundo e no terceiro cenários os resultados não suportam a teoria da justiça procedimental.

Respondendo ao quinto objetivo específico do subestudo qualitativo (“compreender a (des)conformidade dos jovens a diferentes tipos de pedidos dos agentes de segurança privada, nomeadamente as suas motivações para obedecerem ou desobedecerem, e perceber se essas motivações são diferentes em função da natureza dos

pedidos"), os resultados da exploração qualitativa dos cenários são, em considerável medida, consistentes com os achados anteriormente discutidos, designadamente na relevância dos motivos normativos nos dois primeiros cenários e dos motivos instrumentais no terceiro cenário para a conformidade. No entanto, permitiram perceber que, para além da natureza do motivo do pedido, a justiça procedimental dos agentes de segurança privada na situação é igualmente relevante para a (des)conformidade dos jovens e para conformidade normativa. Os resultados dos *focus groups* contrastaram, porém, ao nível da taxa de conformidade. Com efeito, não se observou que os jovens obedecessem menos no terceiro cenário, embora fosse evidente a sua motivação instrumental para a conformidade. No primeiro cenário, alguns jovens manifestaram que não obedeceriam ao pedido, relevando os procedimentos do agente no cenário (seleção de pessoas) para essa decisão. Uma possível explicação para esta discrepância poderá ser a menor representatividade de jovens nos focus *groups*. Adicionalmente, os resultados da exploração qualitativa dos cenários permitiram dar consistência a vários aspetos anteriormente discutidos.

No que concerne ao *Cenário 1: Loja*, de um modo geral, os jovens consideraram que o agente tinha o direito de fazer o pedido do cenário, reconhecendo esse direito com base nas funções inerentes à sua profissão e no titular da propriedade. A maioria dos jovens indicou que obedeceria ao pedido. Para a sua decisão de obedecer, os jovens relevaram, sobretudo, aspetos relacionados com os procedimentos do agente patentes no cenário e com a natureza do pedido: o facto de este ter explicado o motivo para realizar a revista ("devido a um número elevado de furtos naquela loja") e esse motivo ser considerado válido para a ação em questão. Em suma, a explicação do motivo e esse motivo ser considerado válido foram elementos tidos como particularmente importantes pelos jovens para obedecerem. Aqueles jovens que manifestaram que não obedeceriam ao pedido fundamentaram a sua posição, principalmente, no facto de a revista não ser realizada a todas as pessoas, mas apenas "a clientes selecionados ao acaso". Pese embora considerassem que o agente tinha o direito de fazer aquele pedido e que o motivo para o mesmo era válido, a seleção de pessoas justificaria, na sua perspetiva, a desobediência. Caso a revista fosse realizada a toda a gente, já estariam dispostos a submeterem-se à mesma. Ainda que a seleção também tenha sido discutida e problematizada pelos jovens que referiram que obedeceriam ao pedido, os mesmos não a entenderam como um elemento que, por si só, justificasse não obedecer. Porém, ressaltaram a importância de

esta prática ser realizada de um modo generalizado para a considerarem mais correta. Assim, curiosamente, o que foi discutido e problematizado não foi propriamente a natureza da ação – a revista – mas, sim, os procedimentos empregues pelos seguranças na sua realização, principalmente a seleção de pessoas.

Quanto ao *Cenário 2: Centro Comercial*, de um modo consensual, os jovens reconheceram o direito ao agente para fazer o pedido apresentado no cenário. À semelhança do cenário anterior, na base deste reconhecimento esteve, essencialmente, a propriedade do espaço e as funções inerentes à profissão de agente de segurança privada. Ou seja, porque o centro comercial é um local de natureza privada, com regras próprias, e porque o agente foi contratado para manter a ordem e o bem-estar nesse espaço. De um modo unanime, os jovens consideraram o pedido correto, tornando-se patente a existência de um elevado alinhamento moral entre a ação de regulação do agente e os jovens, partilhando o mesmo sentido de "certo". Assim, os jovens indicaram, de um modo consensual, que obedeceriam ao pedido do agente. A fundamentação para a obediência assentou principalmente no facto de considerarem que o pedido era válido e correto, em virtude de outras pessoas estarem a ser incomodadas pelo barulho causado, ou seja, estava em causa um bem comum. Para além disso, os procedimentos adotados pelo agente também emergiram como elementos importantes para a decisão de acatar o pedido. Mais concretamente, os jovens considerarem que o agente foi educado naquela situação, por ter pedido e não ordenado, e por ter explicado o motivo da sua ação, não sendo, assim, uma ação arbitrária ou por capricho. Contudo, os jovens enfatizaram que não pode ser uma justificação qualquer. A mesma tem de ter subjacente um bem comum e/ou a infração de alguma regra estabelecida (como no caso do cenário), não ser com base em meras opiniões e gostos pessoais do agente.

Relativamente ao *Cenário 3: Discoteca*, de um modo contrastante com os cenários anteriores, os jovens consideraram que o pedido não era correto, manifestaram reprovação em relação ao mesmo e entenderam que o agente não tinha o direito de fazer aquele pedido. Associaram, predominantemente, o pedido a preconceitos e estereótipos do agente relativamente à aparência das pessoas, que conduzem a práticas de exclusão discriminatória dos espaços de diversão noturna. Projetaram espontaneamente o cenário para situações do seu quotidiano em que saem à noite em grupo e estes agentes individualizam a seleção, criando situações embaraçosas e até humilhantes para os jovens. Não obstante, indicaram, unanimemente, que obedeceriam ao mesmo. A

fundamentação apresentada para obediência radicou, essencialmente, na propriedade do espaço, na falta de poder e consequente resignação, e no medo das consequências da desobediência, isto é, uso de força e violência física contra os jovens. Ora, se o primeiro elemento (propriedade do espaço) surgiu em linha com os cenários anteriores, os últimos dois elementos (falta de poder e consequente resignação e medo das consequências) assumiram uma clara preponderância nas narrativas dos jovens neste cenário em específico. Com efeito, os jovens consideraram que não valeria a pena insistir ou pedir explicações ao agente (se o fizessem, seria por uma questão meramente informativa), pois não iriam conseguir mudar a sua decisão e também não haveria nada que pudessem fazer em relação a isso. Além disso, associaram predominantemente a desobediência ao pedido (insistir para entrar na discoteca) ao uso de força e violência física contra eles por parte do agente como consequência. Este medo é amplificado pela constituição física robusta dos agentes deste contexto. Os discursos dos jovens evidenciaram que eles se veem como particularmente vulneráveis para lidar com estes confrontos, quer em termos físicos, quer em termos argumentativos, o que contribui, ainda mais, para a sua resignação nestas circunstâncias.

Em essência, e consolidando o que foi dito anteriormente, os resultados sugerem que quando as diretivas destes agentes estão adstritas a posições morais mais partilhadas (tendo por base a violação de normas legais e socias, em que está em causa um bem comum, como a segurança e o bem-estar das pessoas) e estes agentes se pautam por procedimentos justos na sua atuação, os jovens alinham moralmente com eles, vendo as suas diretivas como legítimas, e a sua conformidade é normativa, isto é, voluntária e com base num sentido de dever ético. Em contrapartida, quando as suas demandas se afastam de posições morais partilhadas (e.g., tendo por base um mero interesse comercial) e estes agentes empregam procedimentos injustos na sua atuação, os jovens desalinham moralmente com eles, percebendo as suas demandas como menos legítimas ou ilegítimas, e a sua conformidade tende a ser instrumental, isto é, com base na falta de poder e consequente resignação e no medo das consequências.

No fundo, o presente estudo provê evidência sobre como diferentes tipos de ações de controlo e regulação efetuadas pelos agentes de segurança privada em espaços semipúblicos são diferencialmente consentidas e percebidas como legítimas pelos jovens. Este conhecimento é relevante, pois trata-se de importantes espaços de socialização juvenil onde o Estado permite ou obriga a implementação de segurança privada.

Cooperação e Empoderamento

Quanto ao apoio (cooperação e empoderamento), pretendeu-se primeiramente aferir o papel das características sociodemográficas, da insegurança objetiva e subjetiva, dos estilos de vida e das perceções de diferentes dimensões dos agentes de segurança privada e do seu trabalho, na predição destas variáveis dependentes.

No que concerne à *cooperação* dos jovens com os agentes de segurança privada, constatou-se que a confiança, o risco percebido de deteção, a perceção do risco de vitimação e o papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade predisseram positivamente esta variável dependente, sendo as primeiras três os preditores mais fortes. Estes resultados corroboram, assim, as hipóteses formuladas. Portanto, pode concluir-se que quanto mais os jovens confiarem nestes agentes, perceberem que estes agentes criam risco de deteção para os infratores, perceberem que existe risco de vitimação e perceberem que estes agentes têm um papel importante para a segurança da sociedade em geral, mais dispostos estão a colaborar com eles.

Estes achados dão suporte aos resultados obtidos em vários estudos relativos à polícia, nos quais se verificou que legitimidade percebida da polícia moldava positivamente a cooperação com a polícia (e.g., Bradford, 2014; Huq et al., 2011; Murphy, Hinds, & Fleming, 2008). Por exemplo, Sunshine e Tyler (2003) e Tyler e Fagan (2008) constataram nas suas investigações que a legitimidade percebida da polícia (medida através da confiança e da obrigação sentida de obedecer) influenciava positivamente a cooperação com a polícia. Não obstante, tal como no presente estudo, Sunshine e Tyler (2003) observaram que o risco percebido de deteção também predizia positivamente a cooperação com a polícia. A par, outros estudos têm igualmente evidenciado que a perceção da performance da polícia tem efeitos positivos significativos na disposição dos cidadãos cooperar com a polícia (e.g., Mazerolle et al.,2013; Murphy & Cherney, 2012; Tankebe, 2009).

Quando à perceção do risco de vitimação, os resultados são congruentes com estudos na área do sentimento de insegurança que têm encontrado evidências de esta dimensão cognitiva do sentimento de insegurança desencadear a adoção de comportamentos por razões de segurança. Dois exemplos disso são os estudos de Roberts e Hilliard (1998) e de Rountree e Land (1996), nos quais que se verificou que a perceção do risco de vitimação estava positivamente associada a comportamentos de proteção,

como instalar grades nas janelas. Ora, nesse sentido, uma explicação plausível para este resultado obtido será os indivíduos que percebem um maior risco de vitimação sentirem uma maior necessidade de proteção e segurança e, por isso mesmo, estão mais dispostos a adotar o comportamento de cooperar com os agentes de segurança privada com vista a alcançar esses seus intentos.

Por fim, relativamente ao papel dos agentes de segurança privada: importante para a segurança da sociedade, interessantemente, para além dos efeitos positivos observados na satisfação com o trabalho e na legitimidade percebida dos agentes de segurança privada, esta variável também demonstrou influenciar diretamente, de um modo positivo, a disposição dos jovens cooperar com estes agentes. Acrescentando ao que foi dito anteriormente, investigação futura deverá igualmente explorar a importância desta variável no estudo do apoio aos agentes de segurança privada, designadamente na cooperação com estes agentes. Com efeito, os resultados do presente estudo sugerem que um incremento do papel (ou da perceção do mesmo) destes agentes para a segurança da sociedade em geral irá aumentar a disposição dos cidadãos cooperar com os mesmos.

Quanto ao *empoderamento* dos agentes de segurança privada, verificou-se que a confiança, a eficácia e a obrigação sentida de obedecer predisseram positivamente a disposição dos jovens atribuírem mais poderes a estes agentes, o que corrobora as hipóteses levantadas. Isto significa que a confiança nestes agentes, a perceção de que estes agentes são eficazes no controlo do comportamento antissocial e delinquente e o sentimento de obrigação de obedecer a estes agentes, são fatores importantes para os jovens estarem dispostos a lhes conferir mais poderes.

Ora, estes resultados são igualmente concordantes com o que tem sido encontrado nos estudos sobre a polícia. Metcalfe e Hodge (2018) também verificaram que legitimidade percebida da polícia (avaliada através das dimensões confiança e obrigação sentida de obedecer) predizia positivamente o empoderamento da polícia. Ambas as dimensões da legitimidade consideradas se mostraram preditores, sendo a confiança o mais forte, tal como se observou no presente estudo. Outros estudos, como o de Sunshine e Tyler (2003) e o de Moule et al. (2019), também revelaram que a legitimidade percebida da polícia (medida através de uma escala que agregava a confiança e a obrigação sentida de obedecer) moldava positivamente a disposição de empoderar a polícia. De um modo similar, Pryce (2019) constatou que a obrigação sentida de obedecer predizia

positivamente o empoderamento da polícia, sendo este o preditor mais forte do modelo. Ademais, tal como o presente estudo, algumas dessas pesquisas (e.g., Pryce, 2019; Sunshine & Tyler, 2003) evidenciaram que variáveis relativas ao desempenho da polícia, como a eficácia, eram também relevantes para os cidadãos terem uma posição favorável ao empoderamento da polícia.

O segundo objetivo específico foi testar a teoria da justiça procedimental, analisando-se a importância relativa de julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) e a importância relativa de julgamentos normativos (confiança e obrigação sentida de obedecer), na predição da cooperação e do empoderamento. Esta teoria sustenta que a legitimidade percebida (julgamentos normativos) das autoridades é mais influente do que os julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) na determinação não só da conformidade, mas, também, da cooperação e do empoderamento do público a essas autoridades (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990).

Relativamente à *cooperação* dos jovens com os agentes de segurança privada, observou-se que tanto a confiança como o risco percebido de deteção predisseram positivamente esta variável dependente. Porém, a confiança ($\beta = .204$) mostrou ser um preditor mais forte do que o risco percebido de deteção ($\beta = .144$). Tal sugere que, para os jovens estarem dispostos a cooperar com os agentes de segurança privada, a sua confiança nestes agentes é mais influente do que as suas avaliações sobre o risco de deteção por estes agentes quando são cometidas infrações.

Quanto ao *empoderamento* dos agentes de segurança privada por parte jovens, verificou-se que a confiança, a eficácia e a obrigação sentida de obedecer predisseram positivamente esta variável dependente. O risco percebido de deteção, por sua vez, não mostrou ter poder preditivo. O preditor mais robusto do empoderamento foi a confiança ($\beta = .337$), que mostrou ser um preditor mais forte do que a eficácia ($\beta = .157$) e do que a obrigação sentida de obedecer ($\beta = .088$). Assim, estes resultados sugerem que para os jovens estarem dispostos a conferir mais poderes a estes agentes, os julgamentos normativos (confiança e obrigação sentida de obedecer) são mais influentes do que os julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia).

Portanto, os resultados encontrados quer na cooperação, quer no empoderamento, vão no sentido das hipóteses colocadas e dão suporte à teoria da justiça procedimental. Na cooperação, confiança mostrou ser um preditor mais forte do que o risco percebido de

deteção. No empoderamento, confiança revelou ser um preditor mais robusto do que o risco percebido de deteção. Para além disso, a obrigação sentida de obedecer também mostrou ser um preditor do empoderamento, mas o risco percebido de deteção não atingiu o poder preditivo. Assim, estes achados são consistentes com grande parte dos estudos relativos à polícia, que tem encontrado evidência de que a legitimidade percebida (julgamentos normativos) é mais influente do que os julgamentos instrumentais (risco percebido de deteção e eficácia) na determinação da cooperação (e.g., Sunshine & Tyler, 2003; Mazerolle et al., 2013; Murphy & Cherney, 2012) e do empoderamento (e.g., Metcalfe & Hodge, 2018; Pryce, 2019; Sunshine & Tyler, 2003) da polícia por parte dos cidadãos.

Implicações do estudo para a prática

A partir dos resultados obtidos na presente investigação, é possível delinear algumas recomendações para a prática, quer para o setor da segurança privada, quer para o Estado. Efetivamente, compreender o que os cidadãos, neste caso os jovens, identificam como problemático e importante na atuação dos agentes de segurança privada é relevante para que sejam dadas respostas orientadas às suas preocupações e necessidades. Estes são aspetos que se afiguram de saliência num Estado de direito democrático, dado que o policiamento é uma atividade que pode ter um impacto muito significativo na vida dos cidadãos (Norris & Armstrong, 1997, 1999; Wilson et al. 2010).

Para o setor da segurança privada, este estudo traz relevantes linhas de orientação para que os seus agentes operem de uma forma mais satisfatória e sejam percebidos como legítimos aos olhos dos cidadãos. Para o Estado - regulador, fiscalizador e, também, cliente do setor – fornece conhecimento importante para a tomada de decisão e a formação de políticas, designadamente nas suas funções de regulação e fiscalização da segurança privada em Portugal.

Os resultados da investigação evidenciaram que a justiça procedimental, a legalidade da atuação, a perceção dos agentes de segurança privada como tendo um papel importante para a segurança da sociedade, em geral, e o seu desempenho foram aspetos particularmente importantes para a satisfação com o trabalho, a legitimidade percebida, a disposição de obedecer e o apoio dos jovens a estes agentes.

Estes achados preconizam o desenvolvimento de estratégias, como programas de formação, que incrementem a justiça procedimental dos agentes de segurança privada nas interações com os cidadãos. Com efeito, esta abordagem confere diversas vantagens a estes agentes. Permite que, mesmo quando estabelecem contactos compulsivos com as pessoas, envolvendo os mesmos controlo e regulação social, esses contactos sejam avaliados positivamente pelos cidadãos. Dada a complexidade do crime e os poderes limitados destes agentes para o controlar, pode constituir um recurso valioso para estes agentes incrementarem a sua legitimidade. Ademais, essas estratégias deverão ser dirigidas prioritariamente aos agentes que trabalham no contexto de diversão noturna, onde os jovens identificaram uma elevada injustiça procedimental, designadamente não tratarem as pessoas com dignidade e respeito (interagindo de forma bruta e agressiva, verbal e fisicamente), serem parciais ao tomarem as decisões (baseando as suas decisões em preconceitos e opiniões pessoais, atuando de forma diferente com determinados grupos sociais), indiferença em relação aos interesses e necessidades dos cidadãos. Ora, é sobretudo no contexto de diversão noturna que a justiça procedimental é necessária, pois as suas características (e.g., grandes aglomerados, pessoas sob o efeito de álcool), tornam-no um contexto propenso à ocorrência de problemas, como conflitos e altercações. Assim, como enfatizado pelos jovens, procedimentos injustos por parte destes agentes contribuem para a escalada dos conflitos e, em contrapartida, procedimentos justos por parte destes agentes amenizam esses conflitos e contribuem para a resolução pacífica dos mesmos.

Os resultados patentearam também a necessidade de uma maior e melhor regulação e fiscalização da atividade dos agentes de segurança privada que operam no contexto de diversão noturna, pois foram assinalados sérios problemas de agressividade, violência e de injustiça distributiva por parte destes agentes nos bares/discotecas. Quanto a este último ponto, foi sinalizado que determinados grupos sociais são persistentemente excluídos desses espaços ou têm de pagar mais dinheiro para terem acesso aos mesmos. Os principais grupos referenciados foram pessoas "mal" vestidas (com roupa degradada, pouco formal e/ou que não é de marcas prestigiadas), "feias", do sexo masculino e indivíduos *"negros"*, *"ciganos"*, *"indianos* e de *"outro país"*. Os locais de diversão noturna são importantes espaços de socialização para os jovens e os mesmos constituem, na generalidade dos casos, espaços semipúblicos. Ou seja, embora propriedade privada, são abertos ao público. Esta exclusão com base em critérios como a aparência física

(roupa e beleza), sexo e cor de pele/etnia afigura-se discriminatória e violadora de direitos fundamentais. Veja-se o artigo 13.º da Constituição da República Portuguesa, onde se refere que todos os cidadãos têm a mesma dignidade social, bem como que ninguém pode ser beneficiado ou prejudicado em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, situação económica ou condição social. Como notam Norris e Armstrong (1999), quando a diferenciação social não é baseada em comportamentos objetivos, mas numa categorização como fazendo parte de um determinado grupo social, essas práticas são claramente discriminatórias. Ademais, foram identificadas situações de agressões e violência por parte dos agentes deste contexto. Dada a dificuldade e a vulnerabilidade dos jovens para lidar com este tipo de situações, seriam também relevantes campanhas informativas sobre os seus direitos e a criação de mecanismos que facilitassem a sua reportação destas práticas, bem como a publicitação destes mecanismos no seio dos jovens, para uma adequada responsabilização destes agentes.

Por fim, os resultados preconizam políticas e iniciativas que promovam o papel dos agentes de segurança privada na segurança pública, atuando como uma proteção e um auxílio aos cidadãos. Os jovens fizeram notar que esta vertente de proteção e auxílio conferida por estes agentes é algo que consideram importante e que valorizam, fazendo-os sentir mais seguros. Este é um tópico que tem sido alvo de debates entre a comunidade científica, advogando-se que o setor da segurança privada também precisa servir o interesse público e de assumir a responsabilidade que os membros de uma sociedade têm em relação à segurança uns dos outros (Loader & White, 2017). Ademais, os resultados da presente investigação evidenciaram que a perceção de estes agentes desempenharem um papel importante para a segurança da sociedade tem efeitos positivos na satisfação com o trabalho, na legitimidade percebida e na disposição de cooperar com estes agentes. Igualmente importante é a promoção de uma atuação destes agentes assente em posições morais mais partilhadas (tendo por base a violação de normas legais e socias, em que está em causa um bem comum, como a segurança e o bem-estar das pessoas) e pautada por justiça procedimental. Como visto anteriormemte, uma atuação dentro destes moldes incrementa o alinhamento moral dos cidadãos com estes agentes, a perceção das suas diretivas como legítimas e a conformidade normativa a essas diretivas.

Limitações e pistas para investigação futura

Apesar dos resultados obtidos, a presente investigação apresenta algumas limitações e não está imune a críticas.

Podemos, desde logo, salientar a escassez de estudos relativos agentes de segurança privada que tivessem por base os referencias teóricos utilizados nesta investigação. Tal não permitiu uma comparação mais elaborada e completa dos resultados deste estudo. De facto, como referido, a investigação criminológica tem-se focado sobretudo nas agências do sistema de justiça criminal, designadamente na polícia, e tem negligenciado, em grande medida, o policiamento privado apesar do seu crescimento acentuado nas últimas décadas (Loader, 2000; Saarikkomäki & Kivivuori, 2016; Van Steden & Sarre, 2007).

Apesar de termos assumido a direção da relação entre as variáveis com base nos referenciais teóricos em que se alicerçou a vertente quantitativa da investigação, é importante ter em conta que o presente estudo é correlacional, não podendo ser estabelecidas relações causais entre as variáveis. Assim, será necessário que estudos futuros utilizem uma metodologia experimental para aferir estas relações causais. Este tipo de pesquisas tem vindo a ser realizadas em relação à polícia, para analisar, por exemplo, o efeito da justiça procedimental na legitimidade percebida da polícia (Mazerolle et al., 2013), na confiança e na cooperação com a polícia (Murphy & Mazerolle, 2018), mas, no melhor do nosso conhecimento, ainda nenhum estudo o fez em relação aos agentes de segurança privada.

As respostas dos jovens aos cenários do questionário e do *focus group* podem não refletir como eles se comportariam na realidade. Assim, seria importante a realização de investigação etnográfica para estudar o comportamento e as atitudes dos jovens em situações da vida real. Além disso, no questionário apenas se questionou os participantes sobre os motivos para obedecerem aos pedidos dos cenários, no entanto, teria sido igualmente relevante questionar sobre os motivos para não obedecerem aos pedidos. Seria pertinente pesquisas futuras explorarem esta outra vertente.

Uma outra limitação deste estudo concerne com algumas das medidas utilizadas no questionário. A justiça distributiva, que se revelou proeminente nos resultados dos *focus groups*, teve se ser excluída das análises quantitativas. Como referido, pese embora se tenha incluído esta variável no questionário, posteriormente verificou-se que a mesma

estava altamente correlacionada com a justiça procedimental, criando problemas de multicolinearidade nos modelos de regressão, pelo que teve de ser excluída. Foi adaptada e utilizada a forma de operacionalização do ESS-5, em que se questiona, por exemplo, se a polícia trata ricos e pobres da mesma maneira ou se trata de forma diferente e se a polícia trata as minorias e a maioria da mesma maneira ou se trata de forma diferente. Assim, concorda-se com as críticas relativamente à sua sobreposição com a subdimensão "neutralidade/imparcialidade" da teoria da justiça procedimental. De facto, tratar todos os tipos de pessoas da mesma maneira pode ser considerado um tratamento neutro ou imparcial (Van Damme, Pauwels, & Svensson, 2015), não refletindo o conceito da justiça distributiva que concerne com a distribuição igualitária dos recursos e serviços entre as pessoas pelas agências/agentes de policiamento (Hinds & Murphy, 2007; Sunshine & Tyler, 2003). Assim, recomenda-se que investigação futura utilize outras medidas de justiça distributiva.

Afigura-se igualmente pertinente uma melhor adaptação aos agentes de segurança privada da variável "eficácia" em próximos estudos, dada a consistência interna obtida no presente estudo ser relativamente baixa ($\alpha = 0.5$). Este facto poderá estar relacionado com a utilização de itens relativos a diferentes crimes em diferentes contextos, pelo que itens sobre aspetos mais gerais poderão ser mais adequados. Ademais, como referido, a medição do *background* étnico através do estatuto migratório poderá não ser a forma mais apropriada de captar aspetos relevantes como a etnicidade e a cor de pele. Futuramente seria importante explorar a influência desses elementos através de medidas mais concretas. Acresce que, como também já mencionado, o facto de se ter medido o estatuto socioeconómico através da dificuldade percebida dos jovens para viver com o rendimento familiar pode levantar alguns problemas ao nível da validade do mesmo, dado que se trata da opinião subjetiva dos jovens. Assim, em pesquisas subsequentes seria conveniente incluir outras formas de aferir o estatuto socioeconómico, como, por exemplo, o nível de ensino e a profissão dos pais, bem como as próprias aspirações ao nível do ensino dos jovens (Saarikkomäki & Kivivuori, 2013).

Por fim, teria sido importante a constituição de uma amostra maior ou de se ter considerado um período mais extenso nos contactos dos jovens com os agentes de segurança privada no questionário (apenas se questionou sobre os contactos ocorridos no último ano), por forma a se conferir maior robustez às análises conduzidas com as subamostras de jovens com contactos compulsivos e com contactos de auxílio com estes

agentes. Adicionalmente, para além das experiências diretas com estes agentes, teria sido pertinente avaliar através do questionário a influência das experiências indiretas e dos media nas perceções, atitudes e julgamentos dos jovens relativamente a estes agentes.

Focando, agora, mais concretamente nas pistas para investigação futura, seria relevante dirigir este estudo a uma população adulta. De facto, existe uma grande quantidade de estudos sobre a polícia que analisa, por exemplo, a satisfação e a legitimidade percebida em relação à mesma, explorando a importância relativa da justiça procedimental e do desempenho na sua determinação. Contudo, em relação aos agentes de segurança privada essas pesquisas são muito escassas. O presente estudo encontrou evidência de que a teoria justiça procedimental é relevante e generalizável para os agentes de segurança privada com uma amostra de jovens, no entanto, seria também interessante perceber se o mesmo acontece com uma amostra de adultos.

Sobretudo no contexto de diversão noturna, seria relevante estudar as perceções, atitudes e julgamentos dos agentes de segurança privada em relação aos jovens, bem como as suas experiências de policiamento dos mesmos, os desafios do seu trabalho, o modo como efetuam a avaliação e a gestão do risco, a forma como percebem a sua autoridade, poder e legitimidade. Relativamente a este último ponto, atente-se no estudo realizado por Manzo (2010), em que foram realizadas entrevistas a 29 agentes de segurança privada no Canadá, constatando-se que estes não viam seu trabalho como claramente distinto e separado do trabalho da polícia, o que, sugere o investigador, os podia levar a envolver em atividades para os quais não estavam habilitados e legalmente autorizados. Para além disso, explorar os comandos das suas ações (e.g., seleção de pessoas no controlo de acessos). O subestudo qualitativo revelou que os jovens expressaram uma grande incerteza e dúvida em relação aos determinantes das suas ações, oscilando na atribuição entre o agente, o proprietário ou titular do espaço de diversão noturna e ambos. Explorar, ainda, as experiências de vitimação no decurso das suas atividades profissionais. Paasonen e Aaltonen (2020) encontraram resultados que apontaram para altas taxas de vitimação entre estes agentes, com mais de metade dos respondentes a reportarem ter experienciado pelo menos um incidente de violência física nos últimos 12 meses. Acresce que, os agentes que trabalhavam em contexto de diversão noturna eram dos que apresentavam maior risco de vitimação.

Seria igualmente interessante explorar futuramente as perceções e os julgamentos dos proprietários ou gerentes dos estabelecimentos relativamente à atuação e às práticas dos agentes de segurança privada, bem como as orientações e as diretivas dadas a estes agentes.

Por último, no sentido compreender a agressividade e a violência nos contextos de diversão noturna, seria importante a condução de investigação etnográfica com vista a estudar as práticas destes agentes, o comportamento dos jovens e as interações entre ambos, assim como elementos do ambiente físico e social que possam estar associados a esses fenómenos.

Concluindo, a presente tese de doutoramento representa uma continuidade no estudo da segurança privada em Portugal, porém, o terreno continua fértil e o caminho ainda se afigura longo.

Bibliografia

Abrahamsen, R., & Williams, M. C. (2007). Securing the city: Private security companies and non-state authority in global governance. *International Relations, 21*(2), 237–253. https://doi.org/10.1177/0047117807077006

Agra, C. (2007). Podemos medir a criminalidade e a segurança? *Separata de inovação, poder e desenvolvimento*. Congresso de Cidadania, 227-234.

Akinlabi, O. M. (2017). Young people, procedural justice and police legitimacy in Nigeria. *Policing and Society, 27*(4), 419-438. https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1077836

Alexander, C., & Becker, H. (1978). The use of vignettes in survey research. *Public Opinion Quarterly, 42*(1), 93–104. https://doi.org/10.1086/268432

Andresen, M. (2010). The Place of Environmental Criminology within Criminological Thought. In M. A. Andresen, P. J. Brantingham & J. B. Kinney (Eds.), *Classics in Environmental Criminology* (pp. 5-28). Boca Raton: CRC Press.

Ariza, J. (2014). Police-initiated contacts: young people, ethnicity, and the 'usual suspects'. *Policing and Society, 24*(2), 208-223. https://doi.org/10.1080/10439463.2013.784301

Bagnoli, A., & Clark, A. (2010). Focus groups with young people: A participatory approach to research planning. *Journal of Youth Studies, 13*(1), 101–119. https://doi.org/10.1080/13676260903173504

Bannister, J., Fyfe, N., & Kearns, A. (1998). Closed Circuit Television and the City. In C. Norris, J. Moran & G. Armstrong (Eds.), *Surveillance, Closed Circuit Television and Social Control* (pp. 21-40). Aldershot: Ashgate Press.

Bayley, D., & Bittner, E. (1984). Learning the skills of policing. *Law and Contemporary Problems, 47*, 35–59.

Bayley, D., & Shearing, C. (1996). The future of policing. *Law & Society Review, 30*(3), 585–606. https://doi.org/10.2307/3054129

Bayley, D., & Shearing, C. (2001). *The new structure of policing: description, conceptualization and research agenda* (Report No. 98–IJ–CX–0017). Washington: National Institute of Justice.

Becker, H. S. (1963). *Outsiders: Studies in the sociology of deviance*. Free Press Glencoe.

Beetham, D. (1991). *The Legitimation of Power*. London: Macmillan.

Berthelot, E. R., McNeal, B. A., & Baldwin, J. M. (2018). Relationships between Agency-Specific Contact, Victimization Type, and Trust and Confidence in the Police and Courts. *American Journal of Criminal Justice, 43*(4), 768-791. https://doi.org/10.1007/s12103-018-9434-x

Black, D. (1976) *The Behaviour of Law*. New York: Academic Press.

Blader, S. and Tyler, T.R. (2003). What constitutes fairness in work settings? A four-component model of procedural justice. *Human Resource Management Review, 13*, 107–126. https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00101-8

Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M., & Robson, K. (2001). *Focus groups in social research.* London: Sage Publications Ltd.

Bordua, D., & Tifft, L. (1971). Citizen Interviews, Organizational Feedback, and Police-Community Relations Decisions. *Law & Society Review, 6*(2), 155-182.

Böse, M. (2005). Difference and exclusion at work in the club culture economy. *International Journal of Cultural Studies, 8*(4), 427–444. https://doi.org/10.1177/1367877905058343

Bradford, B. (2014). Policing and social identity: Procedural justice, inclusion, and cooperation between police and public. *Policing and Society, 24*(1), 22–43. https://doi.org/10.1080/10439463.2012.724068

Bradford, B. (2016). *Stop and search and police legitimacy*. London: Routledge.

Bradford, B., Hohl, K., Jackson, J., & MacQueen, S. (2015). Obeying the Rules of the Road: Procedural Justice, Social Identity, and Normative Compliance. *Journal of Contemporary Criminal Justice, 31*(2), 171–191. https://doi.org/10.1177/1043986214568833

Bradford, B., Huq, A., Jackson, J., & Roberts, B. (2014). What price fairness when security is at stake? Police legitimacy in South Africa. *Regulation & Governance, 8*(2), 246-268. https://doi.org/10.1111/rego.12012

Bradford, B., & Jackson, J. (2018). Police legitimacy among immigrants in Europe: Institutional frames and group position. *European Journal of Criminology, 15*(5), 567–588. https://doi.org/10.1177/1477370817749496

Bradford, Jackson, & Milani (2021). Police Legitimacy. In J. Barnes & D. Forde (Eds.), *The Encyclopedia of Research Methods in Criminology and Criminal Justice* (2nd Vol., pp. 642-650). Hoboken: Wiley Blackwell.

Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. A. (2009). Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police. *Policing and Society, 19*(1), 20-46. https://doi.org/10.10439460802457594

Bradford, B., Murphy, K., & Jackson, J. (2014). Officers as mirrors: Policing, procedural justice and the (re)production of social identity. *The British Journal of Criminology, 54*(4), 527–550. https://doi.org/10.1093/bjc/azu021

Brands, J., & van Doorn, J. (2020). Policing nightlife areas: comparing youths' trust in police, door staff and CCTV. *Policing and Society, 30*(4), 429-445. https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1553974

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners.* London: Sage Publications Ltd.

Brown, B., & Benedict, W. R. (2002). Perceptions of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 25*(3), 543–580.

Bottoms, A. and Tankebe, J. (2012). Beyond procedural justice: A dialogic approach to legitimacy in criminal justice. *The Journal of Criminal Law and Criminology, 102* (1), 101–150.

Bowling, B., Graham, J., & Ross, A. (1994). Self-reported Offending Among Young People in England and Wales. In J. Junger-Tas, G.-J. Terlouw, & M. Klein (Eds.), *Delinquent Behaviour Among Young People in the Western World* (pp. 42-64). Amsterdam: Kugler.

Burris, S., Drahos, P., & Shearing, C. (2005). Nodal governance. *Australian Journal of Legal Philosophy, 30*, 30–58.

Button, M. (2002). *Private policing*. New York: Routledge.

Button, M. (2003). Private security and the policing of quasi-public space. *The International Journal of the Sociology of Law, 31*(3), 227-237. https://doi.org/10.1016/j.ijsl.2003.09.001

Button, M. (2007). *Security officers and policing: Powers, culture, and control in the governance of private space*. Hampshire: Ashgate Publishing Limited.

Cao, L. (2015). Differentiating confidence in the police, trust in the police, and satisfaction with the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 38*(2), 239-249. https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2014-0127

Cardoso, C., & Castro J. (2017). Urban security governance in Portugal: Key-elements and challenges. In E. Devroe, A. Edwards, P. Ponsaers (Eds.), *Policing European metropolises. The politics of security in city-regions* (pp. 95–120). Oxon: Routledge.

Castro, J., & Agra, C. (2007). Violence, leisure and actors. An empirical study in Porto. In A. Recasens (Ed.), *Violence between young people in night-time leisure zones. A European comparative study.* (pp. 115–139). Brussels: Vubpress.

Clancy, A., Hough, M., & Kershaw, C. (2001). *Crime, Policing and Justice: The Experience of Ethnic Minorities. Findings from the 2000 British Crime Survey (Home Office Research Study 223)*. London: Home Office Research, Development and Statistics Directorate.

Clarke, R. (1997). *Situational crime prevention: Successful case studies* (2nd Ed.). New York: Harrow and Heston.

Clarke, R. (2008). Situational crime prevention. In R. Wortley & L. Mazerolle (Eds.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (pp. 178-194). Cullompton: Willan Publishing.

Clarke, R., & Cornish, D. (1985). Modeling Offenders' Decisions: A Framework for Research and Policy. *Crime and Justice, 6,* 147-185.

Cohen, S. (1985). *Visions of social control: Crime, punishment and classification.* Cambridge: Polity Press.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Psychology Press.

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review, 44*(4), 588-608. https://doi.org/10.2307/2094589

Coleman, C., & Moynihan, J. (1996). *Understanding crime data: Haunted by the dark figure*. Buckingham: Open University Press.

Confederation of European Security Services – CoESS (2011). *Private security services in Europe: CoESS facts & figures 2011*. URL (acedido em 5 de fevereiro de 2018): http://www.coess.org/newsroom.php?page=facts-and-figures

Conselho de Segurança Privada - CSP (2014). *Relatório Anual de Segurança Privada 2013*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2013.pdf

Conselho de Segurança Privada - CSP (2015). *Relatório Anual de Segurança Privada 2014*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2014.pdf

Conselho de Segurança Privada - CSP (2016). *Relatório Anual de Segurança Privada 2015*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2015.pdf

Conselho de Segurança Privada - CSP (2017). *Relatório Anual de Segurança Privada 2016*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2016.pdf

Conselho de Segurança Privada - CSP (2018). *Relatório Anual de Segurança Privada 2017*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2017.pdf

Conselho de Segurança Privada - CSP (2019). *Relatório Anual de Segurança Privada 2018*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP_2018.pdf

Conselho de Segurança Privada – CSP (2020). *Relatório Anual de Segurança Privada 2019*. URL (acedido em 9 de dezembro de 2020): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Documents/RASP%202019%20Final%2003AGO2020.pdf

Conselho de Segurança Privada – CSP (2021). *Relatório Anual de Segurança Privada 2020*. URL (acedido em 16 de julho 2021): https://www.psp.pt/depsegurancaprivada/Pages/documentos/espaco-publico.aspx?filter=Conselho+de+Seguranca+Privada

Cornish, D., & Clarke, R. (2008). The rational choice perspective. In R. Wortley & L. Mazerolle (Eds.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (pp. 21-47). Cullompton: Willan Publishing.

Crawford, A. (1998). *Crime prevention and community safety: Politics, policies and practices*. Harlow: Longman.

Crawford, A. (2006). Policing and security as "club goods": The new enclosures? In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 111–138). Cambridge: Cambridge University Press.

Crawford, A., & Hutchinson S. (2015). Mapping the Contours of 'Everyday Security': Time, Space and Emotion. *The British Journal of Criminology, 56*(6), 1184-1202. https://doi.org/10.1093/bjc/azv121

Cusson, M. (1994). *La sécurité privée, sa nature, sa raison d'être et son avenir* (Monograph N.o 95-01). Les Cahiers de l'École de Criminologie. Montréal: Université de Montréal.

Cusson, M. (1998). La sécurité privée: le phénomène, la contreverse, l'avenir. *Criminologie, 31*(2), 31–46.

Cusson, M. (2007). De l'action de sécurité. In M. Cusson, B. Dupont, & F. Lemieux (Dir.), *Traité de sécurité intérieure* (pp. 43–52). Québec: Éditions Hurtubise HMH Itée.

Davies, P. (2006). Informed consent. In V. Jupp (Ed.), *The Sage dictionary of social research methods* (pp. 149–150). London: Sage Publications Ltd.

Davies, B. (2008). Focus Group. In R. Thorpe & R. Holt (Eds.), *The Sage dictionary of qualitative management research* (pp. 100-102). London: Sage Publications, Ltd.

De Waard, J. (1999). The private security industry in international perspective. *European Journal on Criminal Policy and Research, 7*(2), 143–174. https://doi.org/10.1023/A:1008701310152

Donner, C., Maskaly, J., Fridell, L., & Jennings, W. G. (2015). Policing and procedural justice: A state-of-the-art review. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 38(1), 153-172. https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2014-0129

Dowler, K., & Sparks, R. (2008). Victimization, contact with police, and neighborhood conditions: reconsidering African American and Hispanic attitudes toward the police. *Police Practice and Research, 9*(5), 395-415. https://doi.org/10.1080/15614260801980760

Dupont, B. (2006). Power struggles in the field of security: implications for democratic transformation. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 86–110). Cambridge: Cambridge University Press.

Dupont, B., Grabosky, P., & Shearing, C. (2003). The governance of security in weak and failing states. *Criminal Justice, 3*(4), 331–349. https://doi.org/10.1177/146680250334001

Engel, R. S. (2005). Citizens' Perceptions of Distributive and Procedural Injustice During Traffic Stops with Police. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 42*(4), 445–481. https://doi.org/10.1177/0022427804272725

European Social Survey - ESS (2010). *Round 5 - Module on Trust in the Police & Courts – Final Question Design Template*. London: Centre for Comparative Social Surveys – City University London.

Enzmann, D., 2012. Social responses to offending. In J. Junger-Tas, I.H. Marshall, D. Enzmann, M. Killias, M. Steketee, & B. Gruszczynska, (Eds). *The many faces of youth crime: contrasting theoretical perspectives on juvenile delinquency across countries and cultures* (pp. 143–182). New York: Springer.

Fagan, J., & Tyler, T. (2005). Legal socialization of children and adolescents. *Social Justice Research, 18*(3), 217–241. https://doi.org/10.1007/s11211-005-6823-3

Felson, M. (2008). Routine activity approach. In R. Wortley & L. Mazerolle (Eds.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (pp. 70-77). Cullompton: Willan Publishing.

Felson, M., & Clarke, R. (1998). *Opportunity makes the thief: practical theory for crime prevention*. London: Home Office.

Ferraro, K. (1995). *Fear of crime: interpreting the victimization risk*. New York: State University of New York Press.

Ferraro, K., & LaGrange, R. (1987). The measurement of fear of crime. *Sociological Inquiry, 57*(1), 70-97. https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.1987.tb01181.x

Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications Inc.

Finch, J. (1987). The vignette technique in survey research. *Sociology, 21*(1), 105–114. https://doi.org/10.1177/0038038587021001008

Finch, H., & Lewis, J. (2003). Focus groups. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (pp. 170–198). London: Sage Publications Ltd.

Fine, M., et al. (2003). "Anything Can Happen With Police Around": Urban Youth Evaluate Strategies of Surveillance in Public Places. *Journal of Social Issues, 59*(1), 141-158. https://doi.org/10.1111/1540-4560.t01-1-00009

Forde, D. R., & Kennedy, L. W. (1997). Risky lifestyles, routine activities, and the general theory of crime. *Justice Quarterly, 14*, 265-294. https://doi.org/10.1080/07418829700093331

Gabbidon, S. L. (2003). Racial Profiling by Store Clerks and Security Personnel in Retail Establishments: An Exploration of "Shopping While Black." *Journal of Contemporary Criminal Justice, 19*(3), 345–364. https://doi.org/10.1177/1043986203254531

Gabriel, U., & Greve, W. (2003). The psychology of fear of crime: conceptual and methodological Perspectives. *British Journal of Criminology, 43*(1), 600-614. https://doi.org/10.1093/bjc/43.3.600

Garland, D. (1996). The limits of the sovereign state: Strategies of crime control in contemporary society. *The British Journal of Criminology, 36*(4), 445–471. https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a014105

Garland, D. (2001). *The culture of control: Crime and social order in contemporary society.* Chicago: University of Chicago Press.

Gau, J. M. (2014). Procedural Justice and Police Legitimacy: A Test of Measurement and Structure. *American Journal of Criminal Justice, 39*(2), 187-205. https://doi.org/10.1007/s12103-013-9220-8

Graham, K., & Wells, S. (2001). Aggression Among Young Adults in the Social Context of the Bar. *Addiction Research & Theory, 9*(3), 193-219. https://doi.org/10.3109/16066350109141750

Graham, K., Rocque, L. L., Yetman, R., Ross, T. J., & Guistra, E. (1980). Aggression and barroom environments. *Journal of Studies on Alcohol, 41*(3), 277-292. https://doi.org/10.15288/jsa.1980.41.277

Graham, K., Bernards, S., Osgood, D. W., & Wells, S. (2006). Bad nights or bad bars? Multi-level analysis of environmental predictors of aggression in late-night large-capacity bars and clubs. *Addiction, 101*(11), 1569–1580. https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2006.01608.x

Greene, J., Caracelli, V., & Graham, W. (1989). Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis, 11*(3), 255–274. https://doi.org/10.3102/01623737011003255

Guedes, I., Cardoso, C., & Agra, C. (2012). Medo do crime: revisão conceptual e metodológica. In C. Agra (Ed.), *A Criminologia: um arquipélago interdisciplinar* (pp. 213–248). Porto: Universidade do Porto.

Guedes, I., Moreira, S., Teixeira, N., & Cardoso, C. (2018). Podemos reduzir a insegurança? Um enfoque no ambiente físico. In C. Agra & M. Gomes (Orgs.), *Criminologia Integrativa: contributos para uma comunidade criminológica de língua portuguesa* (pp. 281-314). Belo Horizonte, Brasil: D'Plácido.

Guest, G., Namey, E., & McKenna, K. (2017). How many focus groups are enough? Building an evidence base for nonprobability sample sizes. *Field Methods, 29*(1), 3–22. https://doi.org/10.1177/1525822X16639015

Gurinskaya, A., & Nalla, M. K. (2020). Citizen Satisfaction with Private Police in Russia: Does Satisfaction with Public Police Matter? *Journal of Contemporary Criminal Justice, 36*(1), 4–18. https://doi.org/10.1177/1043986219890210

Hadfield, P. (2008). FROM THREAT TO PROMISE: Nightclub "Security", Governance and Consumer Elites. *The British Journal of Criminology, 48*(4), 429–447. http://www.jstor.org/stable/23639530

Hale, C. (1996). Fear of Crime: A Review of the Literature. *International Review of Victimology, 4*(2), 79–150. https://doi.org/10.1177/026975809600400201

Harkin, D. (2015). Police legitimacy, ideology and qualitative methods: A critique of procedural justice theory. *Criminology & Criminal Justice, 15*(5), 594–612. https://doi.org/10.1177/1748895815580397

Hawdon, J. (2008). Legitimacy, Trust, Social Capital, and Policing Styles: A Theoretical Statement. *Police Quarterly, 11*(2), 182–201. https://doi.org/10.1177/1098611107311852

Hewson, C. (2006). Mixed methods research. In V. Jupp (Ed.), *The Sage dictionary of social research methods* (pp. 179–181). London: Sage Publications Ltd.

Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário.* Lisboa: Edições Sílabo.

Hindelang, M. J., Gottfredson, M. R., & Garofalo, J. (1978). *Victims of personal crime: An empirical foundation for a theory of personal victimization*. Cambridge: Ballinger.

Hinds, L., & Murphy, K. (2007). Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy. *Australian & New Zealand Journal of Criminology, 40*(1), 27–42. https://doi.org/10.1375/acri.40.1.27

Hobbs, D., Hadfield, P., Lister, S., & Winlow, S. (2002). 'Door lore': The art and economics of intimidation. *The British Journal of Criminology, 42*(2), 352–370. https://doi.org/10.1093/bjc/42.2.352

Holmberg, L., & Kyvsgaard, B. (2003). Are Immigrants and Their Descendants Discriminated against in the Danish Criminal Justice System? *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention, 4*(2), 125-142. https://doi.org/10.1080/14043850310020027

Homel, R., Tomsen, S., & Thommeny, J. (1992). Public Drinking and Violence: Not Just an Alcohol Problem. *Journal of Drug Issues, 22*(3), 679–697. https://doi.org/10.1177/002204269202200315

Hoogenboom, B. (1991). Grey policing: A theoretical framework. *Policing and Society, 2*(1), 17–30. https://doi.org/10.1080/10439463.1991.9964629

Hough, M., Jackson., J., and Bradford, B. (2013). Legitimacy, trust and compliance: An empirical test of procedural justice theory using the European Social Survey. In J. Tankebe & A. Liebling (Eds.), *Legitimacy and criminal justice: An international exploration* (pp. 203–210). Oxford: Oxford University Press.

Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P. (2010). Procedural justice, trust, and institutional legitimacy. *Policing: A Journal of Policy and Practice, 4*(3), 203-210. https://doi.org/10.1093/police/paq027

Hudson, B. (1997). Social control. In M. Maguire, R. Morgan & R. Reiner (Eds.), *The Oxford Handbook of Criminology* (2nd ed., pp. 451-472). Oxford: Clarendon Press.

Huq, A. Z., Jackson, J., & Trinkner, R. (2017). Legitimating Practices: Revisiting the Predicates of Police Legitimacy. *The British Journal of Criminology, 57*(5), 1101-1122. https://doi.org/10.1093/bjc/azw037

Huq, A. Z., Tyler, T. R., & Schulhofer, S. J. (2011). Why does the public cooperate with law enforcement? The influence of the purposes and targets of policing. *Psychology, Public Policy, and Law, 17*(3), 419–450. https://doi.org/10.1037/a0023367

Innes, M. (2003). *Understanding Social Control*. London: Open University Press.

Ivkovic, S. K. (2008). A Comparative Study of Public Support for the Police. *International Criminal Justice Review, 18*(4), 406–434. https://doi.org/10.1177/1057567708326481

Jackson, J., & Bradford, B. (2010). What is Trust and Confidence in the Police? *Policing: A Journal of Policy and Practice, 4*(3), 241-248. https://doi.org/10.1093/police/paq020

Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Kuha, J., Stares, S., Widdop, S., Fitzgerald, R., Yordanova, M., & Galev, T. (2011). Developing European indicators of trust in justice. *European Journal of Criminology, 8*(4), 267–285. https://doi.org/10.1177/1477370811411458

Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Myhill, A., Quinton, P., & Tyler, T. (2012). Why do people comply with the law? Legitimacy and the influence of legal institutions. *The British Journal of Criminology, 52*(6), 1051–1071. https://doi.org/10.1093/bjc/azs032

Jackson, J., Bradford, B., Stanko, B., & Hohl, K. (2012). *Just authority? Trust in the police in England and Wales.* London: Routledge.

Jackson, J., & Gray, E. (2010). Functional fear and public insecurities about crime. *British Journal of Criminology, 50*(1), 1-22. https://doi.org/10.1093/bjc/azp059

Jackson, J., & Gau, J. (2015). Carving up concepts? Differentiating between trust and legitimacy in public attitudes towards legal authority. In E. Shockley, T. Neal, L. PytlikZillig, & B. Bornstein (Eds.), *Interdisciplinary Perspectives on Trust: Towards Theoretical and Methodological Integration* (pp. 49-69). New York: Springer.

Jackson, J., & Sunshine, J. (2007). Public Confidence in Policing: A Neo-Durkheimian Perspective. *The British Journal of Criminology, 47*(2), 214-233. https://doi.org/10.1093/bjc/azl031

Jayne, M., Holloway, S. L., & Valentine, G. (2006). Drunk and Disorderly: Alcohol, Urban Life and Public Space. *Progress in Human Geography, 30*(4), 451–468. https://doi.org/10.1191/0309132506ph618oa

Jennings, W. G., Piquero, A. R., & Reingle, J. M. (2012). On the overlap between victimization and offending: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior, 17*(1), 16-26. https://doi.org/10.1016/j.avb.2011.09.003

Johnson, R., & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher, 33*(7), 14–26. https://doi.org/10.3102/0013189X033007014

Johnson, B., & Turner, L. (2003). Data collection strategies in mixed methods research. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research* (pp. 297–319). Thousand Oaks: Sage Publications Inc.

Johnston, L. (1999). Private policing in context. *European Journal on Criminal Policy and Research, 7*(2), 175–196. https://doi.org/10.1023/A:1008753326991

Johnston, L. (2006). Transnational security governance. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 33–51). Cambridge: Cambridge University Press.

Johnston, L., & Shearing, C. (2003). *Governing security: Explorations in policing and justice.* London: Routledge.

Jones, T. (2012). Governing security: pluralization, privatization, and polarization in crime control and policing. In M. Maguire, R. Morgan, & R. Reiner, *The Oxford Handbook of Criminology* (5th ed., 743–768). Oxford: Oxford University Press.

Jones, T., & Newburn, T. (1998). *Private security and public policing*. Oxford: Clarendon Press.

Jones, T., & Newburn, T. (1999). Urban Change and Policing: Mass Private Property Re-considered. *European Journal on Criminal Policy and Research, 7*(2), 225-244. https://doi.org/10.1023/A:1008757411970

Jones, T., & Newburn, T. (2002). The transformation of policing? Understanding current trends in policing systems. *The British Journal of Criminology, 42*(1), 129–146. https://doi.org/10.1093/bjc/42.1.129

Kääriäinen, J. T. (2007). Trust in the Police in 16 European Countries: A Multilevel Analysis. *European Journal of Criminology, 4*(4), 409–435. https://doi.org/10.1177/1477370807080720

Karakus, O. (2017). Instrumental and Normative Pathways to Legitimacy and Public Cooperation with the Police in Turkey: Considering Perceived Neighborhood Characteristics and Local Government Performance. *Justice Quarterly, 34*(1), 25-54. https://doi.org/10.1080/07418825.2015.1095346

Kempa, M., Carrier, R., Wood, J., & Shearing, C. (1999). Reflections on the evolving concept of "private policing". *European Journal on Criminal Policy and Research, 7*(2), 197–223. https://doi.org/10.1023/A:1008705411061

Kim, H., Button, M., & Lee, J. (2018). Public perceptions of private security in shopping malls: A comparison of the United Kingdom and South Korea. *International Journal of Law, Crime and Justice, 53*, 89-100. https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2018.03.010

Kuhn, A., & Agra, C. (2010). *Somos todos criminosos? Pequena introdução à Criminologia e ao Direito das Sanções*. (1.ª ed.) Alfragide: Casa das Letras.

Kochel, T. R. (2019). Explaining Racial Differences in Ferguson's Impact on Local Residents' Trust and Perceived Legitimacy: Policy Implications for Police. *Criminal Justice Policy Review, 30*(3), 374–405. https://doi.org/10.1177/0887403416684923

Kochel, T. R., Parks, R., & Mastrofski, S. D. (2013). Examining Police Effectiveness as a Precursor to Legitimacy and Cooperation with Police. *Justice Quarterly, 30*(5), 895-925. https://doi.org/10.1080/07418825.2011.633544

Lauritsen, J. L., Sampson, R., & Laub, J. H. (1991). The link between offending and victimization among adolescents. *Criminology, 29*, 265–292. https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1991.tb01067.x

Lemert, E. (1951). *Social pathology: A systematic approach to the theory of sociopathic behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Lemert, E. (1967) *Human Deviance, Social Problems and Social Control.* New York: Prentice Hall.

Lewis, J. (2003). Design issues. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (pp. 47–76). London: Sage Publications Ltd.

Livingstone, K. and J. Hart (2003). The Wrong Arm of the Law? Public Images of Private Security. *Policing and Society, 13*(2), 159-170. https://doi.org/10.1080/10439460308027

Loader, I. (1997). Private security and the demand for protection in contemporary britain. *Policing and Society, 7*(3), 143-162. https://doi.org/10.1080/10439463.1997.9964770

Loader, I. (1999). Consumer culture and the commodification of policing and security. *Sociology, 33*(2), 373–392. https://doi.org/10.1177/S003803859900022X

Loader, I. (2000). Plural policing and democratic governance. *Social & Legal Studies 9*(3), 323–345. https://doi.org/10.1177/096466390000900301

Loader, I. (2006). Policing, Recognition and Belonging. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 605*, 202–221. https://doi.org/10.1177/0002716206286723

Loader, I., & Walker, N. (2006). Necessary virtues: the legitimate place of the state in the production of security. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 165–195). Cambridge: Cambridge University Press.

Loader, I., & Walker, N. (2007). *Civilizing security*. Cambridge: Cambridge University Press.

Loader, I., & White, A. (2017). How can we better align private security with the public interest? Towards a civilizing model of regulation. *Regulation & Governance, 11*(2), 166-184. https://doi.org/10.1111/rego.12109

Löfstrand, C. (2015). Private security policing by 'ethnic matching' in Swedish suburbs: avoiding and managing accusations of ethnic discrimination. *Policing and Society, 25*(2), 150-169. https://doi.org/10.1080/10439463.2013.817996

Lomell, H. (2004). Targeting the Unwanted: Video Surveillance and Categorical Exclusion in Oslo, Norway? *Surveillance and Society, 2*(2/3), 347-61. https://doi.org/10.24908/ss.v2i2/3.3382

Lundman, R. J., & Kaufman, R. L. (2003). Driving while black: effects of race, ethnicity, and gender on citizen self-reports of traffic stops and police actions. *Criminology, 41*(1), 195-220. https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2003.tb00986.x

Macdonald, J., & Stokes, R. J. (2006). Race, Social Capital, and Trust in the Police. *Urban Affairs Review, 41*(3), 358–375. https://doi.org/10.1177/1078087405281707

Manzo, J. (2010). How private security officers perceive themselves relative to police. *Security Journal 23*(3), 192–205. https://doi.org/10.1057/sj.2008.16

Marôco, J. (2011). Análise estatística com o SPSS Statistics (5.ª Ed.). Pero Pinheiro: ReportNumber.

Martin, E. (2004). Vignettes and respondent debriefing for questionnaire design and evaluation. In S. Presser, J. Rothgeb, M. Couper, J. Lessler, E. Martin, J. Martin, & E. Singer (Eds.), *Methods for testing and evaluating survey questionnaires* (pp. 149–172). New York: Wiley.

Maruna, S. (2010). Mixed method research in criminology: Why not go both ways? In A. Piquero, & D. Weisburd (Eds.), *Handbook of quantitative criminology* (pp. 123–140). New York: Springer.

Matthews, H., Taylor, M., Percy-Smith, B., & Limb, M. (2000). The Unacceptable Flaneur: The Shopping Mall as a Teenage Hangout. *Childhood, 7*(3), 279–294. https://doi.org/10.1177/0907568200007003003

May, D. (1999). Scared kids, unattached kids or peer pressure: Why do students carry firearms to school? *Youth Society, 31*(1), 100-127. https://doi.org/10.1177/0044118X99031001005

Mazerolle, L., Antrobus, E., Bennett, S., & Tyler, T. (2013). Shaping citizen perceptions of police legitimacy: A randomized field trial of procedural justice. *Criminology, 51*(1), 33–63. https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00289.x

Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: a systematic review of the research evidence. *Journal of Experimental Criminology, 9*(3), 245-274. https://doi.org/10.1007/s11292-013-9175-2

McAra, L., & McVie, S. (2005). The usual suspects?: Street-life, young people and the police. *Criminal Justice, 5*(1), 5–36. https://doi.org/10.1177/1466802505050977

McAra, L., & McVie, S. (2007). Youth justice? The impact of system contact on patterns of desistance from offending. *European Journal of Criminology, 4*(3), 315–345. https://doi.org/10.1177/1477370807077186

McAra, L., & McVie, S. (2012). Negotiated order: The groundwork for a theory of offending pathways. *Criminology & Criminal Justice, 12*(4), 347–375. https://doi.org/10.1177/1748895812455810

McCahill, M. (2002). T*he Surveillance Web: The Rise of Visual Surveillance in an English City.* Cullompton: Willan.

Meares, T. L., Tyler, T. R., & Gardener, J. (2015). Lawful or fair? How cops and laypeople perceive good policing. *The Journal of Criminal Law and Criminology, 105*(2), 297-343. http://www.jstor.org/stable/26402450

Mehozay, Y., & Factor, R. (2017). Deeply Embedded Core Normative Values and Legitimacy of Law Enforcement Authorities. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 54*(2), 151–180. https://doi.org/10.1177/0022427816667446

Metcalfe, C., & Hodge, O. (2018). Empowering the police to fight terrorism in Israel. *Criminology & Criminal Justice, 18*(5), 585–603. https://doi.org/10.1177/1748895817739664

Molina, A. (2007). *Criminología: Una introducción a sus fundamentos teóricos* (6.ª ed.). Valencia: Tirant lo Blanch.

Monaghan, L. E. E. (2003). Danger on the doors: Bodily risk in a demonised occupation. *Health, Risk & Society, 5*(1), 11-31. https://doi.org/10.1080/1369857021000069814

Mopas, M., & Stenning, P. (2001). Tools of the trade: The symbolic power of private security - an exploratory study. *Policing and Society, 11*(1), 67–97. https://doi.org/10.1080/10439463.2001.9964856

Moreira, S. (2013). *A perceção dos cidadãos face aos agentes de segurança privada* (Dissertação de mestrado em criminologia, Faculdade de Direito da Universidade do Porto). URL (acedido em 21 de novembro de 2020): https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/67886/2/24839.pdf

Moreira, S., & Cardoso, C. (2018). O crescimento da segurança privada: explicações e implicações. In M. Gomes & C. Agra (Orgs.), *Criminologia Integrativa: contributos para uma comunidade criminológica de língua portuguesa* (pp. 223-249). Belo Horizonte: D'Plácido.

Moreira, S., & Cardoso, C. (2020). Why Young People Obey Private Security Guards? A Scenario-Based Study. *Journal of Contemporary Criminal Justice, 36*(1), 144–160. https://doi.org/10.1177/1043986219890206

Moreira, S., Cardoso, C., & Nalla, M. (2015). Citizen confidence in private security guards in Portugal. *European Journal of Criminology, 12*(2), 208–225. https://doi.org/10.1177/1477370815571946

Morgan, D., & Hoffman, K. (2018). Focus Groups. In U. Flick (Ed.), *The Sage handbook of qualitative data collection* (pp. 250–263). London: Sage Publications Ltd.

Morey, M. (1999). Whose space is it anyway? A study of young people's interaction with security guards in New South Wales. *Australian Social Work 52*(3), 51-56. https://doi.org/10.1080/03124079908414136

Moule Jr., R. K., Burruss, G. W., Parry, M. M., & Fox, B. (2019). Assessing the Direct and Indirect Effects of Legitimacy on Public Empowerment of Police: A Study of Public Support for Police Militarization in America. *Law & Society Review, 53*(1), 77-107. https://doi.org/10.1111/lasr.12379

Mulford, C. F., Blachman-Demner, D. R., Pitzer, L., Schubert, C. A., Piquero, A. R., & Mulvey, E. P. (2018). Victim Offender Overlap: Dual Trajectory Examination of Victimization and Offending Among Young Felony Offenders Over Seven Years. *Victims & Offenders, 13*(1), 1-27. https://doi.org/10.1080/15564886.2016.1196283

Murphy, K. (2005). Regulating More Effectively: The Relationship between Procedural Justice, Legitimacy, and Tax Non-compliance. *Journal of Law and Society, 32*(4), 562-589. https://doi.org/10.1111/j.1467-6478.2005.00338.x

Murphy, K., & Cherney, A. (2012). Understanding Cooperation with Police in a Diverse Society. *The British Journal of Criminology, 52*(1), 181-201. https://doi.org/10.1111/j.1467-6478.2005.00338.x

Murphy, K., Hinds, L., & Fleming, J. (2008). Encouraging public cooperation and support for police. *Policing and Society, 18*(2), 136-155. https://doi.org/10.1080/10439460802008660

Murphy, K., & Mazerolle, L. (2018). Policing immigrants: Using a randomized control trial of procedural justice policing to promote trust and cooperation. *Australian & New Zealand Journal of Criminology, 51*(1), 3–22. https://doi.org/10.1177/0004865816673691

Murphy, K., Mazerolle, L., & Bennett, S. (2014). Promoting trust in police: findings from a randomised experimental field trial of procedural justice policing. *Policing and Society, 24*(4), 405-424. https://doi.org/10.1080/10439463.2013.862246

Myhill, A., & Bradford, B. (2012). Can police enhance public confidence by improving quality of service? Results from two surveys in England and Wales. *Policing and Society, 22*(4), 397-425. https://doi.org/10.1080/10439463.2011.641551

Nalla, M. K., Gurinskaya, A., & Rafailova, D. (2017). Youth perceptions of private security guard industry in Russia. *Journal of Applied Security Research, 12*(4), 543–556. https://doi.org/10.1080/19361610.2017.1354277

Nalla, M., & Heraux, C. (2003). Assessing goals and functions of private police. *Journal of Criminal Justice, 31*(3), 237–247. https://doi.org/10.1016/S0047-2352(03)00005-9

Nalla, M., & Hwang, E. (2004) Assessing professionalism, goals, images, and nature of private security in South Korea. *Asian Policing, 2*(1), 104–121.

Nalla, M., & Lim, S. (2003). Students' perceptions of private police in Singapore. *Asian Policing, 1*(1), 27–47.

Nalla, M. K., Maxwell, S. R., & Mamayek, C. M. (2017). Legitimacy of private police in developed, emerging, and transitional economies. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice, 25*(1), 76-100.

Nalla M., Mesko G., Sotlar A., & Johnson, A. (2006). Professionalism, goals, and the nature of private police in Slovenia. *Journal of Criminal Justice and Security 8*(3 and 4), 309-322.

Nalla, M., & Newman, G. (1990). *A Primer in private security*. Albany: Harrow and Heston.

Nivette, A. E., Eisner, M., Malti, T., & Ribeaud, D. (2015). The Social and Developmental Antecedents of Legal Cynicism. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 52*(2), 270–298. https://doi.org/10.1177/0022427814557038

Noaks, L., & Wincup, E. (2004). *Criminological research: Understanding qualitative methods.* London: Sage Publications Ltd.

Norris, C., & Armstrong, G. (1997). *The Unforgiving Eye: CCTV Surveillance in Public Space.* Hull: University of Hull

Norris, C., & Armstrong G. (1999). CCTV and the Social Structuring of Surveillance.In K. Painter & N. Tilley (Eds.) *Crime Prevention Studies* (vol. 10) (pp. 157 – 178). New York: Criminal Justice Press.

Ocqueteau, F. (1997). *Les défis de la sécurité privée: Protection et surveillance dans la France d'aujourd'hui.* Paris: L'Harmattan.

O'Dougherty, M. (2006). Public Relations, Private Security: Managing Youth and Race at the Mall of America. *Environment and Planning D: Society and Space, 24*(1), 131–154. https://doi.org/10.1068/d64j

O'Malley, P. (1992). Risk, power and crime prevention. *Economy and Society, 21*(3), 252-275. https://doi.org/10.1080/03085149200000013

Paasonen, J., & Aaltonen, M. (2020). Violent Victimization, Fear of Crime, and Experiences of Criminal Justice Processes Among Security Personnel in Finland:

Evidence From Survey Data. *Journal of Contemporary Criminal Justice, 36*(1), 161–172. https://doi.org/10.1177/1043986219890207

Paternoster, R., Brame, R., Bachman, R., & Sherman, L. W. (1997). Do Fair Procedures Matter? The Effect of Procedural Justice on Spouse Assault. *Law & Society Review, 31*(1), 163–204.

Pedersen, W. (2000). Crime and Punishment in Norwegian Mid-adolescents: A Normal Population Study. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention, 1*(1), 87-104. https://doi.org/10.1080/14043850050116282

Piquero, A. R. (2008). Disproportionate minority contact. *The Future of Children, 18*(2), 59–79. http://www.jstor.org/stable/20179979

Pryce, D. K. (2019). The Relative Effects of Normative and Instrumental Models of Policing on Police Empowerment: Evidence From a Sample of Sub-Saharan African Immigrants. *Criminal Justice Policy Review, 30*(3), 428–450. https://doi.org/10.1177/0887403416675019

Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect* [Internet], (13), 35–42.

Putnam, R. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Isuma: Canadian Journal of Policy Research, 2*, 41–51.

Quigley, B. M., Leonard, K. E., & Collins, R. L. (2003). Characteristics of violent bars and bar patrons. *Journal of Studies on Alcohol, 64*(6), 765–772. https://doi.org/10.15288/jsa.2003.64.765

Rader, N. (2004). The threat of victimization: a theoretical reconceptualization of fear of crime. *Sociological Spectrum: Mid-South Sociological Association, 24*(6), 689-704. https://doi.org/10.1080/02732170490467936

Recasens, A. (2007). *La seguridad y sus políticas*. Barcelona: Atelier Libros.

Reid, L., Roberts, T. & Hilliard, M. (1998). Fear of Crime and Collective Action: An Analysis of Coping Strategies. *Sociological Inquiry, 68* (3), 312–328. https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.1998.tb00470.x

Reiner, R. (2010). *The politics of the police* (4th ed.). New York: Oxford University Press.

Reisig, M. D., Bratton, J., & Gertz, M. G. (2007). The Construct Validity and Refinement of Process-Based Policing Measures. *Criminal Justice and Behavior, 34*(8), 1005–1028. https://doi.org/10.1177/0093854807301275

Reisig, M. D., & Lloyd, C. (2009). Procedural Justice, Police Legitimacy, and Helping the Police Fight Crime: Results From a Survey of Jamaican Adolescents. *Police Quarterly, 12*(1), 42–62. https://doi.org/10.1177/1098611108327311

Reisig, M. D., & Mesko, G. (2009). Procedural justice, legitimacy, and prisoner misconduct. *Psychology, Crime & Law, 15*(1), 41-59. https://doi.org/10.1080/10683160802089768

Reisig, M., & Parks, R. (2000). Experience, quality of life and neighbourhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly, 17*, 607–630. https://doi.org/10.1080/07418820000094681

Reisig, M., Tankebe, J., & Meško, G. (2012). Procedural justice, police legitimacy, and public cooperation with the police among young Slovene adults. *Journal of Criminal Justice & Security, 14*(2), 147-164.

Reisig, M. & Parks, R. (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly, 17*(3), 607-630. https://doi.org/10.1080/07418820000094681

Reisig, M. D., Tankebe, J., & Mesko, G. (2012). Procedural justice, police legitimacy, and public cooperation with the police among young Slovene adults. *Journal of Criminal Justice and Security, 14*(2), 147-164.

Reisig, M. D., Tankebe, J., & Mesko, G. (2014). Compliance with the Law in Slovenia: The Role of Procedural Justice and Police Legitimacy. *European Journal on Criminal Policy and Research, 20*(2), 259-276. https://doi.org/10.1007/s10610-013-9211-9

Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) 2015. URL (acedido em 5 de fevereiro de 2018):https://www.portugal.gov.pt/pt/gc21/comunicacao/documento?i=20160331-pm-rasi

Ren, L., Cao, L., Lovrich, N., & Gaffney, M. (2005). Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference. *Journal of Criminal Justice, 33*(1), 55-66. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.10.003

Rhodes, R. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies, 44*(4), 652–667. https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x

Rigakos, G. S. (2002). *The new parapolice: Risk markets and commodified social control*. Toronto: University of Toronto Press.

Ritchie, J. (2003). The applications of qualitative methods to social research. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (pp. 24–46). London: Sage Publications Ltd.

Robert, P. (2002). *O cidadão, o crime e o Estado* (J. Castro, Trad.). Lisboa: Editorial Notícias.

Rodrigues, N. (2011). *A segurança privada em Portugal: Sistema e tendências*. Coimbra: Almedina.

Rountree, P., & Land, K. (1996). Burglary Victimization, Perceptions of Crime Risk, and Routine Activities: A Multilevel Analysis Across Seattle Neighborhoods and Census Tracts. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 33*(2), 147–180. https://doi.org/10.1177/0022427896033002001

Ruddell, R., Thomas, M., & Patten, R. (2011). Examining the roles of the police and private security officers in urban social control. *International Journal of Police Science and Management, 13*(1), 54–69. https://doi.org/10.1350/ijps.2011.13.1.210

Saarikkomäki, E. (2016). Perceptions of procedural justice among young people: Narratives of fair treatment in young people's stories of police and security guard interventions. *The British Journal of Criminology, 56*(6), 1253–1271. https://doi.org/10.1093/bjc/azv102

Saarikkomäki, E. (2018). Young people's conceptions of trust and confidence in the crime control system: Differences between public and private policing. *Criminology & Criminal Justice, 18*(2), 156–172. https://doi.org/10.1177/1748895817700695

Saarikkomäki, E., & Alvesalo-Kuusi, A. (2020). Ethnic Minority Youths' Encounters with Private Security Guards: Unwelcome in the City Space. *Journal of Contemporary Criminal Justice, 36*(1), 128–143. https://doi.org/10.1177/1043986219890205

Saarikkomäki, E., & Kivivuori, J. (2013). Young people as objects of police control in a nordic context: Who are the socially visible targets? *European Journal on Criminal Policy and Research, 19*(4), 351–368. https://doi.org/10.1007/s10610-013-9204-8

Saarikkomäki, E., & Kivivuori, J. (2016). Encounters between security guards and young people: The extent and biases of formal social control. *Policing and Society, 26*(7), 824–840. https://doi.org/10.1080/10439463.2014.989160

Saarikkomäki, E., & Lampela, P. (2021). Improving private security–youth relations in quasi-public spaces: control, care, cooperation. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 1-16. https://doi.org/10.1080/01924036.2021.1899000

Sampson, R., & Bartusch, D. (1998). Legal cynicism and (subcultural?) tolerance of deviance: the neighborhood context of racial differences. *Law & Society Review*, *32*(4), 777–804. https://doi.org/10.2307/827739

Schoenberg, N., & Ravdal, H. (2000). Using vignettes in awareness and attitudinal research. *International Journal of Social Research Methodology, 3*(1), 63–74. https://doi.org/10.1080/136455700294932

Schwandt, T. (2007). *The Sage dictionary of qualitatgive inquiry* (3rd ed). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Shapland, J. (1999). Selling safety: policing and social control over the public-private divide. In J. Shapland & L. Van Outrive (Dirs.), *Policing and security: social control and the public/private divide* (pp. 17–32). Paris: L'Harmattan.

Shearing C. (2006). The refusal to acknowledge private governments. In J. Wood & B. Dupont (Eds.), *Democracy, society and the governance of security* (pp. 11–32). Cambridge: Cambridge University Press.

Shearing, C., & Stenning, P. (1981). Modern private security: Its growth and implications. *Crime and Justice, 3*, 193-245.

Shearing C., & Stenning P. (1983). Private security: Implications for social control. *Social Problems, 30*(5), 493–506. https://doi.org/10.2307/800267

Shearing C., & Stenning P. (1985). From the Panopticon to Disney World: The Development of Discipline. In Doob, A.N. & Greenspan, E.L. (Eds.). *Perspectives*

in Criminal Law: Essays in Honour of John Ll. J. Edwards (pp. 335-349). Toronto: Canada Law Book.

Shearing, C., Stenning, P., & Addario S. (1985). Public perceptions of private security. *Canadian Police College Journal, 9*(3), 225–253.

Sherman, L. (1993). Defiance, Deterrence, and Irrelevance: A Theory of the Criminal Sanction. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 30*(4), 445–473. https://doi.org/10.1177/0022427893030004006

Sidebottom, A., & Wortley, R. (2016). Environmental Criminology. In A. Piquero (Ed.), *The Handbook of Criminological Theory* (pp. 156-181). Chichester: Wiley-Blackwell.

Simon, J. (1988). The Ideological Effects of Actuarial Practices. *Law & Society Review, 22*(4), 771-800.

Singer, A. J., Chouhy, C., Lehmann, P. S., Walzak, J. N., Gertz, M., & Biglin, S. (2019). Victimization, Fear of Crime, and Trust in Criminal Justice Institutions: A Cross-National Analysis. *Crime & Delinquency, 65*(6), 822–844. https://doi.org/10.1177/0011128718787513

Singh, A. (2005). Private security and crime control. *Theoretical Criminology, 9*(2), 153–174. https://doi.org/10.1177/1362480605051638

Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly, 8*(3), 298–321. https://doi.org/10.1177/1098611104271086

Skogan, W. (2006). Asymmetry in the impact of encounters with police. *Policing and Society, 16*(2), 99-126. https://doi.org/10.1080/10439460600662098

Smith, G. (2004). Behind the Screens: Examining Constructions of Deviance and Informal Practices among CCTV Control Room Operators in the UK. *Surveillance & Society 2*(2/3), 376-95. https://doi.org/10.24908/ss.v2i2/3.3384

Søgaard, T. F. (2017). Ethnicity and the policing of nightclub accessibility in the Danish night-time economy. *Drugs: Education, Prevention and Policy, 24*(3), 256-264. https://doi.org/10.1080/09687637.2017.1279588

South, N. (1988). *Policing for profit: The private security sector*. London: Sage Publications Ltd.

Spitzer, S., & Scull, A. (1977). Privatization and capitalist development: The case of the private police. *Social Problems, 25*(1), 18–29. https://doi.org/10.2307/800464

Stenning, P. (2000). Powers and accountability of private police. *European Journal on Criminal Policy and Research, 8*(3), 325–352. https://doi.org/10.1023/A:1008729129953

Stuntz, W. J. (1998). Race, Class, and Drugs. *Columbia Law Review, 98*(7), 1795–1842.

Sun, I., Hu, R., & Wu, Y. (2012). Social capital, political participation, and trust in the police in urban China. *Australian & New Zealand Journal of Criminology, 45*(1), 87–105. https://doi.org/10.1177/0004865811431329

Sun, I. Y., Wu, Y., Liu, J., & Van Craen, M. (2019). Institutional procedural justice and street procedural justice in Chinese policing: The mediating role of moral alignment. *Australian & New Zealand Journal of Criminology, 52*(2), 272–290. https://doi.org/10.1177/0004865818782572

Sun, I. Y., Wu, Y., Van Craen, M., & Hsu, K. K. (2018). Internal Procedural Justice, Moral Alignment, and External Procedural Justice in Democratic Policing. *Police Quarterly, 21*(3), 387–412. https://doi.org/10.1177/1098611118772270

Sunshine, J. & Tyler T. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review, 37*(3), 555–589. https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002

Tankebe, J. (2009). Public cooperation with the police in Ghana: Does procedural fairness matter? *Criminology*, *47*(4), 1265–1293. https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2009.00175.x

Tankebe, J. (2013). Viewing things differently: The dimensions of public perceptions of police legitimacy. *Criminology, 51*(1), 103–135. https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00291.x

Tapia, M. (2010). Untangling race and class effects on juvenile arrests. *Journal of Criminal Justice, 38*(3), 255-265. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2010.03.002

Thibaut J., & Walker L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis.* Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Thumala, A., Goold, B., & Loader, I. (2011). A tainted trade? Moral ambivalence and legitimation work in the private security industry. *The British Journal of Sociology, 62*(2), 283–303. https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2011.01365.x

Trinkner, R. (2019). Clarifying the Contours of the Police Legitimacy Measurement Debate: A Response to Cao and Graham. *Asian Journal of Criminology, 14*(4), 309-335. https://doi.org/10.1007/s11417-019-09300-4

Tyler, T. (1990). *Why people obey the law.* New Haven: Yale University Press.

Tyler, T. (1997). The psychology of legitimacy: A relational perspective on voluntary deference to authorities. *Personality and Social Psychology Review, 1*(4), 323–345. https://doi.org/10.1207/s15327957pspr0104_4

Tyler, T. (2003). Procedural Justice, legitimacy, and the effective rule of the law. In M. Tonry (Ed.), *Crime and justice - A review of research* (pp. 431–505). Chicago: University of Chicago Press.

Tyler, T. (2004). Enhancing police legitimacy. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 593*(1), 84–99. https://doi.org/10.1177/0002716203262627

Tyler, T. (2007). *Legitimacy and criminal Justice.* New York: Russell Sage Foundation.

Tyler, T., & Darley, J. (2000). Building a law-abiding society: Taking public views about morality and the legitimacy of legal authorities into account when formulating substantive law. *Hofstra Law Review, 28*(3), 707–739.

Tyler, T., & Fagan, J. (2008). Legitimacy and cooperation: Why do people help the police fight crime in their communities? *Ohio State Journal of Criminal Law, 6*(1), 231-275.

Tyler, T. R., Fagan, J., & Geller, A. (2014). Street Stops and Police Legitimacy: Teachable Moments in Young Urban Men's Legal Socialization. *Journal of Empirical Legal Studies, 11*(4), 751-785. https://doi.org/10.1111/jels.12055

Tyler, T. R., & Folger, R. (1980). Distributional and Procedural Aspects of Satisfaction with Citizen-Police Encounters. *Basic and Applied Social Psychology, 1*(4), 281-292. https://doi.org/10.1207/s15324834basp0104_1

Tyler, T., & Huo, Y. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage Foundation.

Tyler, T., & Jackson, J. (2013). Future challenges in the study of legitimacy and criminal justice. In J. Tankebe & A. Liebling (Eds.), *Legitimacy and Criminal Justice: An International Exploration* (pp. 83–104). Oxford: Oxford University Press.

Tyler, T., & Jackson, J. (2014). Popular legitimacy and the exercise of legal authority: Motivating compliance, cooperation, and engagement. *Psychology, Public Policy, and Law, 20*(1), 78-95. https://doi.org/10.1037/a0034514

Tyler, T., & Lind, E. (1992). A relational model of authority in groups. In M. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 25, pp. 115-191): Academic Press. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60283-X

Tyler, T. R., Schulhofer, S., & Huq, A. Z. (2010). Legitimacy and Deterrence Effects in Counterterrorism Policing: A Study of Muslim Americans. *Law & Society Review, 44*(2), 365–401. https://doi.org/10.1111/j.1540-5893.2010.00405.x

Van Brunschot, E. G. (2003). Freedom and Integrity. Relationships and Assault. *The British Journal of Criminology, 43*(1), 122-140. https://doi.org/10.1093/bjc/43.1.122

Van Craen, M. (2013). Explaining majority and minority trust in the police. *Justice Quarterly, 30*(6), 1042–1067. https://doi.org/10.1080/07418825.2011.649295

Van Damme, A., Pauwels, L., & Svensson, R. (2015). Why do Swedes Cooperate with the Police? A SEM Analysis of Tyler's Procedural Justice Model. *European Journal on Criminal Policy and Research, 21*(1), 15-33. doi:10.1007/s10610-013-9224-4

Van Craen, M., & Skogan, W. G. (2015). Trust in the Belgian police: The importance of responsiveness. *European Journal of Criminology, 12*(2), 129–150. https://doi.org/10.1177/1477370814543156

Van Damme, A. (2017). The impact of police contact on trust and police legitimacy in Belgium. *Policing and Society, 27*(2), 205-228. https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1045510

Van Dijk, J. (2008). *The world of crime: Breaking the silence on problems of security, justice and development across the world*. Los Angeles: Sage Publications Inc.

Van Steden, R., & Nalla, M. (2010). Citizen satisfaction with private security guards in the Netherlands: Perceptions of an ambiguous occupation. *European Journal of Criminology, 7*(3), 214–234. https://doi.org/10.1177/1477370809359264

Van Steden, R., & Sarre, R. (2007). The growth of private security: Trends in the European Union. *Security Journal, 20*(4), 222–235. https://doi.org/10.1057/palgrave.sj.8350052

Von Hirsch, A., & Shearing, C. (2000). Exclusion from public space. In A. Von Hirsch, D. Garland, & A. Wakefield (Eds.), *Ethical and social perspectives on situational crime prevention* (pp. 77-96). Oxford: Hart Publishing.

Weber, M. (1968) *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*, G. Roth & C. Wittich (Eds.). New York: Bedminster Press.

Wakefield, A. (2003). *Selling security: The private policing of public space*. Cullompton: Willan Publishing.

Wakefield, A. (2005). The public surveillance functions of private security. *Surveillance & Society, 2*(4), 529–545. https://doi.org/10.24908/ss.v2i4.3362

Warr, M. (2000). Fear of crime in the United States: Avenues for research and policy. *Measurement and analysis of crime and justice, 4*, 451-489.

Weisburd, D., & Britt, C. (2014). *Statistics in criminal justice* (4th Ed.). New York: Springer.

Weitzer, R. (1999). Citizens' perceptions of police misconduct: Race and neighborhood context. *Justice Quarterly, 16*(4), 819-846. https://doi.org/10.1080/07418829900094381

Weitzer, R., & Tuch, S. A. (1999). Race, Class, and Perceptions of Discrimination by the Police. *Crime & Delinquency, 45*(4), 494–507. https://doi.org/10.1177/0011128799045004006

Wells, W. (2007). Type of contact and evaluations of police officers: The effects of procedural justice across three types of police–citizen contacts. *Journal of Criminal Justice, 35*(6), 612-621. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.006

White, R. (1994). Street Life: Police Practices and Youth Behaviour. In R. White & C. Alder (Eds.), *The Police and Young People in Australia* (pp. 102-127). Melbourne: Cambridge University Press.

White, A., & Gill, M. (2013). The Transformation of Policing: From Ratios to Rationalities. *The British Journal of Criminology, 53*(1), 74-93. https://doi.org/10.1093/bjc/azs049

Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: a review. *International Journal of Social Research Methodology, 1*(3), 181-203. https://doi.org/10.1080/13645579.1998.10846874

Wilson, D., Rose, J., & Colvin, E. (2010). *Marginalised young people, surveillance and public space: A research report.* Melbourne: Youth Affairs Council of Victoria and the School of Political and Social Inquiry, Monash University.

Winlow, S., Hobbs, D., Lister, S., & Hadfield, P. (2001). Get Ready to Duck. Bouncers and the Realities of Ethnographic Research on Violent Groups. *The British Journal of Criminology, 41*(3), 536-548. https://doi.org/10.1093/bjc/41.3.536

Wolfe, S., Nix, J., Kaminski, R., & Rojek, J. (2016). Is the effect of procedural justice on police legitimacy invariant? Testing the generality of procedural justice and competing antecedents of legitimacy. *Journal of Quantitative Criminology, 32*(2), 253–282. https://doi.org/10.1007/s10940-015-9263-8

Wood, J., & Shearing, C. (2007). Imagining Security. Devon: Willan.

Wortley, R., & Mazerolle, L. (2008). Environmental criminology and crime analysis: situating the theory, analytic approach and application. In R. Wortley & L. Mazerolle (Eds.), *Environmental Criminology and Crime Analysis* (pp. 1-18). Cullompton: Willan Publishing.

Yuan, Y. & McNeeley, S. (2016). Reactions to crime: a multilevel analysis of fear of crime and defensive and participatory behavior. *Journal of Crime and Justice, 39*(4), 455-472. https://doi.org/10.1080/0735648X.2015.1054297

Zedner, L. (2003). Too much security? *International Journal of the Sociology of Law, 31*(3), 155-184. https://doi.org/10.1016/j.ijsl.2003.09.002

Zedner, L. (2006). Liquid security: Managing the market for crime control. *Criminology & Criminal Justice, 6*(3), 267–288. https://doi.org/10.1177/1748895806065530

Zedner, L. (2009). *Security*. London: Routledge.