

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA



CARTA DE QUALIDADE

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

FICHA TÉCNICA

DIREÇÃO

Manuel Mateus Costa da Silva Couto | *Tenente-General Comandante-Geral*

COORDENAÇÃO

José Nunes da Fonseca | *Major-General Inspetor da Guarda*

CONCEPÇÃO E REDAÇÃO

(DIVISÃO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS)

Paulo Jorge Alves Silvério | *Tenente-Coronel de Infantaria*

João Carlos Marques Fonseca | *Tenente-Coronel de Cavalaria*

Miguel Ângelo Reis Alves Amorim | *Major de Administração Militar*

(GRUPO DE TRABALHO)

Luís Fernando Figueiredo Rosa Fonseca (IG) | *Coronel de Infantaria*

Luís Manuel Carvalho Machado (CDF) | *Tenente-Coronel de Cavalaria*

Carlos Augusto Canas Victorino (IG) | *Tenente-Coronel de Cavalaria*

Eduardo M. Silvério da Silva (IG) | *Tenente-Coronel de Administração Militar*

Frederico Galvão da Silva (CO) | *Tenente-Coronel de Cavalaria*

Carlos Nuno da Maia Morgado (CARI) | *Major de Infantaria*

Ricardo André Vilhena Santos Samouqueiro (DCRP) | *Capitão de Cavalaria*

FOTOGRAFIAS

Divisão de Comunicação e Relações Públicas

Lisboa, Quartel do Carmo - 2017



NOTA PRÉVIA

Manuel Mateus Costa da Silva Couto

Tenente-General

COMANDANTE-GERAL

A Guarda Nacional Republicana (GNR) é uma Instituição secular, cuja missão abrange atualmente uma área de responsabilidade de 94% do território e 54% da população nacional, com o objetivo de assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos e colaborar na execução de política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da Lei.

À GNR estão cometidas responsabilidades policiais, criminais e administrativas, asseguradas através de várias capacidades, tais como ordem pública; proteção e socorro; intervenção cinotécnica; trânsito e segurança rodoviária; vigilância e controlo costeiro; tributária fiscal e aduaneira; investigação criminal; operações especiais; proteção da natureza e ambiente; busca e resgate; e honras de Estado.

A presente Carta da Qualidade é a demonstração do dinamismo e determinação da GNR na transformação das dificuldades em desafios, com o intuito de contribuir para a construção de um futuro melhor, afirmando-se como uma força de segurança humana, confiável, proactiva, tecnologicamente avançada e eficaz, na persecução continuada do objetivo da excelência.

O progresso da GNR resultará do incremento do valor atual e potencial associado ao cumprimento da missão com relevância, tendo presentes a superação contínua dos limites do desempenho de cada um dos homens e mulheres que servem esta nobre Instituição, o correto aproveitamento do crescente volume de informação de gestão operacional, a proximidade e o acesso proporcionado pelas novas tecnologias, e o incentivo à criatividade em todas as áreas de atuação.

Prosseguiremos comprometidos a servir e honrar em permanência a divisa “Pela Lei e Pela Grei”.





CARTA DE QUALIDADE DA GNR

O nosso Compromisso

6

I • A NOSSA MARCA DE QUALIDADE

7

II • ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO E ÉTICO

11

III • ENQUADRAMENTO LEGAL

16

IV • POLÍTICA DE QUALIDADE

17

V • OS NOSSOS COMPROMISSOS

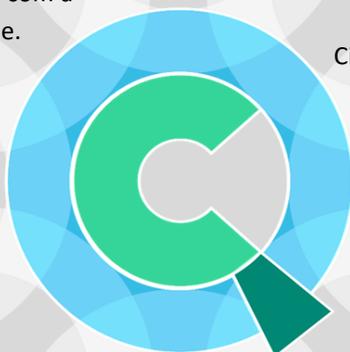
24

VI • CONTATO E LIGAÇÃO À GUARDA

A NOSSA MARCA DE QUALIDADE

As letras «C» e «Q» expressam as iniciais das palavras «Carta de Qualidade», num Compromisso com a Qualidade.

A cor azul translúcida representa a transparência e rigor expresso na atuação diária junto das populações. A cor verde é representativa da Instituição GNR.



Os círculos que adornam a marca «Carta de Qualidade» simbolizam as múltiplas atribuições e competências institucionais.

Representam ainda as onze estratégias parcelares que compõem a Estratégia da Guarda 2020, cruzadas com a estratégia edificada para a Qualidade do Serviço prestado ao Cidadão (em particular) e à Sociedade (no seu todo).

A Letra «Q» surge com duplo significado uma vez que convencionalmente representa a Qualidade (o adorno cor azul eleva o patamar da Qualidade ao nível Qualidade Total); por outro lado a «Lupa» traduz o detalhe, rigor e proficiência com que encaramos a atividade diária em prol da Sociedade.

O ALINHAMENTO ESTRATÉGICO COM A QUALIDADE

A «Estratégia da Guarda 2020, uma Estratégia de Futuro» encerra em si o verdadeiro Compromisso de Qualidade institucional no relacionamento com o Cidadão, para quem quotidianamente dirige o esforço de melhoria contínua.

Com efeito, naquele instrumento estratégico estão identificadas a Missão, Visão, Centro de Gravidade, Valores e Princípios Institucionais e, por fim, as Linhas de Orientação Estratégica para alcance do Objetivo «*mais e melhor segurança para a prossecução do Interesse Público*».

As principais componentes da formulação estratégica preconizam assim uma Guarda de todos e para todos, «ÚNICA» pela excelência do serviço prestado na prossecução do interesse público, no escopo da afirmação diária enquanto força de segurança focada no Cidadão, pela constância de uma postura eminentemente HUMANA, PRÓXIMA e de CONFIANÇA.

VISÃO

Em referência à natureza militar e génese gendármica, elegeu-se como Visão institucional: «Ser uma Força de Segurança humana, próxima e de confiança que se distinga pela excelência do serviço que presta e seja reconhecida como referência nacional e internacional no domínio da segurança».

MISSÃO

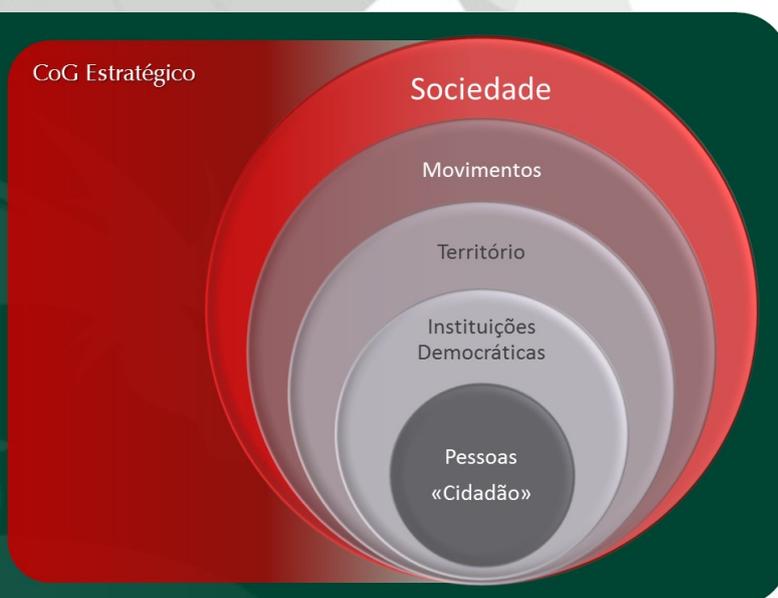
A Guarda tem por missão, no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da lei.

A missão da Guarda é assumida internamente através de uma correta e assertiva comunicação, no plano vertical ou horizontal. Cabe, nesta medida, relevar a sua perceção externa, obtida através do escrutínio e da avaliação qualitativa dos Cidadãos relativamente à atuação da Guarda, na prestação do serviço que desenvolve junto das populações, e da sua publicitação nas plataformas institucionais.

CENTRO DE GRAVIDADE

O Centro de Gravidade Estratégico da Guarda é a Sociedade, a qual incorpora:

- As Pessoas – enfoque nos Cidadãos;
- O Território – compreendendo de forma direta o Território Nacional e o mar territorial e, subsidiariamente, o espaço estratégico de interesse nacional conjuntural;
- Os Movimentos – ao nível da utilização da rede viária e na orla costeira;
- As Instituições Democráticas – enquanto garante da soberania do Estado.



VALORES INSTITUCIONAIS

Enquanto elemento singular no quadro do Sistema de Segurança Nacional – que é composto pelos subsistemas de Segurança Interna, de Segurança do Estado (Serviços de Informações), de Proteção Civil e de Defesa Nacional – a Guarda Nacional Republicana constitui-se uma Instituição verdadeiramente ÚNICA, caracterizada pela permanente afirmação dos seus valores institucionais:



ÚNICA
UNIÃO (Coesão)
DISCIPLINA
CONHECIMENTO e INOVAÇÃO
COMPETÊNCIA e ISENÇÃO
LEALDADE e RESPONSABILIDADE

- **União (Coesão)** – assegura a superação das dificuldades dos elementos da Instituição no cumprimento da missão;
- **Disciplina** – exata observância das leis e regulamentos, bem como das ordens e instruções emanadas pela cadeia hierárquica em matéria de serviço, em obediência aos princípios inerentes à condição militar;
- **Conhecimento e Inovação** – conhecimento essencial para um “desenvolvimento inteligente”, vocacionado para a melhoria da segurança e bem-estar dos Cidadãos, promovendo a inovação no desenvolvimento da atividade policial, antecipando ameaças e riscos que comprometam os direitos, liberdades e garantias constitucionalmente consagrados;
- **Competência e Isenção** – atuação consciente e responsável, sempre com independência em relação a interesses ou a pressões de qualquer índole.

- **Lealdade e Responsabilidade** – obrigação do desempenho de funções em subordinação aos objetivos do serviço e na prossecução do interesse público, em absoluta observância das leis do Estado. Traduz um exercício responsável da autoridade, no compromisso perante a sociedade, moldando a atuação por critérios de rigor, transparência e isenção, aos quais se associa a observância constante de superiores padrões morais e éticos.

PRINCÍPIOS

Para além dos valores, a conduta institucional da GNR deve norteia-se, em permanência, pelos seguintes princípios:

- **Cultura Militar e de Segurança** – essencial na atitude profissional de permanente aprendizagem para melhor servir o Cidadão, em geral, pugnando pelo estrito cumprimento dos deveres militares segundo elevados padrões de disciplina, lealdade, espírito de camaradagem e disponibilidade;
- **Qualidade e Rigor** – competência no serviço público de proximidade e permanente aprofundamento do conhecimento, constante avaliação de resultados e divulgação de boas práticas de prevenção e proatividade em busca da excelência;
- **Responsabilidade (“accountability”)** – conduta ética e símbolo de responsabilidade objetiva perante a sociedade;
- **Transparência** – clareza, lisura e equidade, procurando fortalecer a legitimidade social da sua ação, bem como o reconhecimento do seu valor estratégico nos sistemas nacionais de segurança, proteção e defesa;
- **Integridade Institucional** – referência às pessoas, ao território, aos movimentos e às instituições democráticas, para alcançar a excelência, a cooperação, a valorização das pessoas e o comprometimento perante a sociedade.

DEONTOLOGIA MILITAR

Os preceitos deontológicos que guiam a conduta do militar da Guarda encontram-se consagrados no Código de Honra e no Código de Conduta do Militar da Guarda.

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS

A Guarda Nacional Republicana foi criada a 3 de maio de 1911, «para velar pela segurança pública, manutenção da ordem e proteção das propriedades públicas e particulares de todo o país», conforme se dispunha no artigo 1º do Decreto com força de Lei, publicado no Diário do Governo do dia seguinte.

Nos termos da sua Lei Orgânica, a Guarda Nacional Republicana é “uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas”, com jurisdição em todo o território nacional e no mar territorial, dependendo “do membro do Governo responsável pela área da administração interna”.

Pela sua natureza e polivalência, a Guarda encontra o seu posicionamento institucional no conjunto das forças militares e das forças e serviços de segurança, constituindo-se assim como uma Instituição numa posição de charneira, entre as Forças Armadas e as Forças e Serviços de Segurança.

Em situação de normalidade, a Guarda executa, fundamentalmente, as missões típicas de polícia, com forte pendor para a prevenção, embora, no âmbito da execução da política de defesa nacional e em cooperação com as Forças Armadas, lhe possam ser cometidas missões militares.

Em situações de estado sítio ou de emergência, face à sua natureza, organização, equipamento, armamento e formação dos seus militares, apresenta-se como a força mais indicada para atuar em situações de elevado nível de ameaça e risco e de transição, entre as Polícias e as Forças Armadas.

Em caso de guerra, pela sua natureza militar e dispositivo de quadrícula, posicionado ao longo de todo o território nacional, pode, isoladamente ou em complemento, desempenhar um leque muito alargado de missões das Forças Armadas. De igual forma, pode cobrir todo o espectro de missões no âmbito das denominadas “Operações para além da Guerra”, desde a fase de imposição às fases de manutenção e consolidação da paz, em complemento das Forças Armadas, com principal relevância para as fases pós-conflito, e ainda, as tarefas de polícia em substituição das polícias civis, nas fases posteriores e antes de alcançada a segurança e a estabilidade suficientes para que aquelas possam atuar.

ATRIBUIÇÕES E PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

Nos termos da Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana constituem atribuições da Guarda:

- Garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos Cidadãos, bem como o pleno funcionamento das instituições democráticas, no respeito pela legalidade e pelos princípios do Estado de direito;

- Garantir a ordem e a tranquilidade públicas e a segurança e a proteção das pessoas e dos bens;
- Prevenir a criminalidade em geral, em coordenação com as demais forças e serviços de segurança;
- Prevenir a prática dos demais atos contrários à lei e aos regulamentos;
- Desenvolver as ações de investigação criminal e contraordenacional que lhe sejam atribuídas por lei, delegadas pelas autoridades judiciárias ou solicitadas pelas autoridades administrativas;
- Velar pelo cumprimento das leis e regulamentos relativos à viação terrestre e aos transportes rodoviários, e promover e garantir a segurança rodoviária, designadamente, através da fiscalização, do ordenamento e da disciplina do trânsito;
- Garantir a execução dos atos administrativos emanados da autoridade competente que visem impedir o incumprimento da lei ou a sua violação continuada;
- Participar no controlo da entrada e saída de pessoas e bens no território nacional e europeu;
- Proteger, socorrer e auxiliar os Cidadãos e defender e preservar os bens que se encontrem em situações de perigo, por causas provenientes da ação humana ou da natureza;
- Manter a vigilância e a proteção de pontos sensíveis, nomeadamente infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, aeroportuárias e portuárias, edifícios públicos e outras instalações críticas;
- Garantir a segurança nos espetáculos, incluindo os desportivos, e noutras atividades de recreação e lazer, nos termos da lei.
- Assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentares referentes à proteção e conservação da natureza e do ambiente, bem como prevenir e investigar os respetivos ilícitos;
- Prevenir e investigar as infrações tributárias, fiscais e aduaneiras, bem como fiscalizar e controlar a circulação de mercadorias sujeitas à ação tributária, fiscal ou aduaneira
- Participar na fiscalização das atividades de captura, desembarque, cultura e comercialização das espécies marinhas;
- Executar ações de prevenção e de intervenção de primeira linha, em todo o território nacional, em situações de emergência de proteção e socorro, designadamente nas ocorrências de incêndios florestais ou de matérias perigosas, catástrofes e acidentes graves;
- Colaborar na prestação das honras de Estado;

- Cumprir, no âmbito da execução da política de Defesa Nacional e em cooperação com as Forças Armadas, as missões militares que lhe forem cometidas.

MISSÕES PARCELARES

MISSÕES POLICIAIS

Como Órgão de Polícia Criminal, a Guarda desenvolve um conjunto de ações que visam prevenir a criminalidade em geral e efetuar as diligências necessárias tendentes a investigar a existência de um crime, proceder à recolha de prova, determinar os seus agentes e a sua responsabilidade, e efetuar as consequentes detenções.

No âmbito das responsabilidades de Polícia Administrativa, a Guarda desenvolve todo um conjunto de atividades específicas, para as quais dispõe de unidades ou forças especializadas:

- Segurança, Ordem Pública e Honras de Estado;
- Polícia Fiscal e Aduaneira;
- Fiscalização e Ordenamento da Circulação Rodoviária;
- Proteção da Natureza e do Ambiente;
- Proteção, Vigilância e Controlo Costeiro;
- Proteção e Socorro.

MISSÕES DE PROTEÇÃO E SOCORRO

As missões de proteção e socorro são desempenhadas por todas as Unidades da Guarda e inserem-se na obrigatoriedade de prestação de auxílio às pessoas em perigo, quer se encontrem isoladas, quer no caso de catástrofes naturais ou outras situações de acidente grave ou calamidade e ainda no âmbito da primeira intervenção em fogos florestais.

MISSÕES HONORÍFICAS E DE REPRESENTAÇÃO DE ESTADO (HONRAS MILITARES)

As Missões Honoríficas e de Representação de Estado consistem na prestação de Guardas e Escoltas de Honra Altas Entidades nacionais, Altas Entidades estrangeiras em visita ao nosso País e a embaixadores acreditados, abrangendo, ainda, a representação nacional em cerimónias militares no estrangeiro.

Integram-se nestas missões honoríficas as guardas aos edifícios dos principais órgãos de soberania do Estado, como a Presidência da República, a Assembleia da República e a Residência Oficial do Primeiro-Ministro.

Estas missões são desempenhadas pela Unidade de Segurança e Honras de Estado (USHE).

MISSÕES MILITARES

Desde as suas mais remotas origens, a Guarda, em situações de crise ou guerra, está apta a passar, em qualquer momento, para o controlo operacional do Chefe do Estado-Maior General das Forças Armadas, nos termos consignados na Lei de Defesa Nacional e das Forças Armadas e do regime do estado de sítio e do estado de emergência, de modo a cumprir determinadas missões militares.

MISSÕES INTERNACIONAIS

O espectro do envolvimento da Guarda, no plano internacional, abrange missões de gestão civil de crises, de paz e humanitárias e missões de cooperação policial técnica e operacional. No que concerne às primeiras, mercê da sua dupla característica - militar e policial - a GNR está apta a desempenhar um alargado conjunto de missões e tarefas no âmbito das denominadas Operações de Apoio à Paz.

ÂMBITO TERRITORIAL

As atribuições da Guarda são prosseguidas em todo o território nacional e no mar territorial.

A área sob responsabilidade da Guarda é de cerca de 94% do território nacional, na qual reside cerca de 54% da população portuguesa. No âmbito rodoviário a Guarda detém à sua responsabilidade a quase totalidade da rede viária nacional, ou seja, cerca de 97 % do Território Nacional, dos quais 99 % das autoestradas, 96 % das estradas nacionais e 92 % das estradas municipais.

À Guarda é cometida, porém, responsabilidade de atuação em todo o território nacional em matéria de âmbito

fiscal e aduaneiro, de proteção da natureza e ambiente, e de primeira intervenção em missões de proteção e socorro.

A Guarda detém, ainda, uma vasta responsabilidade no plano da vigilância, interceção e patrulhamento terrestre e marítimo em a toda a orla costeira e no mar territorial do Continente e das Regiões Autónomas.

ESTRUTURA ORGÂNICA

A orgânica da Guarda compreende a Estrutura de Comando, as Unidades e o Estabelecimento de Ensino.

A Estrutura de Comando integra o Comando da Guarda e três Comandos Funcionais (para as áreas operacional, administração de recursos internos e doutrina e formação).

Quanto a Unidades, engloba 20 Comandos Territoriais de âmbito Distrital e Regiões Autónomas (Madeira e Açores), as Unidades Especializadas (Unidade de Controlo Costeiro, Unidade de Ação Fiscal e Unidade Nacional de Trânsito), a Unidade de Representação (Unidade de Segurança e Honras de Estado) e a Unidade de Intervenção e Reserva (Unidade de Intervenção).

O Estabelecimento de Ensino corresponde à Escola da Guarda, com polos em Queluz, Portalegre e Figueira da Foz.

IV POLÍTICA DE QUALIDADE

A Política de Qualidade prosseguida pela Guarda tem a sua génese no documento de estratégia organizacional «Estratégia da Guarda 2020, uma Estratégia de Futuro», que viria a culminar no «Plano Estratégico da Guarda 2020».

A adoção de uma estratégia de qualidade no seio institucional visa, em primeira linha e de uma forma agregada, a melhoria contínua do serviço prestado à Sociedade, com especial enfoque no Cidadão.

Para o efeito, definiram-se como áreas prioritárias a «Qualidade do Serviço» e a «Qualidade dos Sistemas de Gestão» institucionais, tendo por desiderato a sua futura Certificação.

Concebendo-os como patamares de realização sucessiva, elegeu-se como primeiro patamar a concretizar a Qualidade no Atendimento ao Cidadão, aplicando de forma sustentada e gradual, o plano do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança e Ambiente (SGQSA) tendo por referência as normas portuguesas para a qualidade, e sem prejuízo da melhoria contínua e sustentada de outros serviços prestados.

NA RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

O Cidadão (*stricto sensu* - enquanto sujeito de atuação individual) e a Sociedade (*lato sensu*) constituem o centro de gravidade institucional, e para os quais se dirige o principal compromisso da Guarda relativamente à proteção das populações e da propriedade. Para o efeito, privilegia-se uma atuação proactiva, de visibilidade e preventiva, de auxílio e proteção, recorrendo -se a todos os meios legítimos, de forma a prevenir e a evitar a prática de ilícitos criminais ou contraordenacionais.

Ao nível da responsabilidade social na Guarda materializa-se em duas dimensões: a interna e a externa. Na sua dimensão interna, as práticas socialmente responsáveis relacionam-se com a gestão dos recursos humanos, a saúde e segurança no trabalho, a adaptação à mudança e a gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais.

Na sua dimensão externa a responsabilidade social da Guarda materializa-se essencialmente ao nível das relações com a comunidade, nomeadamente através dos Programas Especiais, Acordo de Schengen, na observância dos direitos humanos consagrados universalmente, bem como, na gestão global do meio ambiente.

EM MATÉRIA OPERACIONAL:

- Integrar os sistemas informáticos numa plataforma única, para transformar a Guarda numa Instituição de vanguarda no domínio tecnológico e na atuação diária junto da sociedade;
- Garantir o reforço das ações de prevenção criminal, intensificando o policiamento comunitário e o patrulhamento de proximidade, a proteção de pessoas especialmente vulneráveis (mulheres, crianças, jovens, idosos, vítimas de maus tratos e pessoas com deficiência) e a proteção das comunidades mais isoladas;
- Incentivar o desenvolvimento de operações temáticas, apoiadas nos diversos Programas Especiais, apostando também em programas destinados às áreas do turismo patrimonial e ambiental, bem como à área do turismo de veraneio;
- Reorganizar e reforçar o Serviço de Proteção da Natureza e do Ambiente para o adequar aos novos desafios e ameaças, garantindo que a mesma tenha elevada capacidade para combater e reduzir eficazmente os ilícitos ambientais atuais e emergentes (criminalização dos maus tratos e abandono de animais de companhia, utilização ilegal de venenos e fiscalização do cumprimento de leis sanitárias);
- Fomentar e potenciar a educação ambiental, através de ações de sensibilização e operações específicas.

- Incrementar o combate às infrações fiscais, tributárias e aduaneiras, consolidando o estatuto de autoridade fiscal que a Guarda detém a nível nacional;
- Manter o esforço na operação e consolidação do Sistema Integrado de Vigilância, Comando e Controlo (SIVICC), incrementando a vigilância, o patrulhamento e a interceção em toda a costa e mar territorial do País;
- Garantir uma centralização e integração da missão de segurança nos diversos tipos de transportes, priorizando-se:
 - A prevenção e a fiscalização seletiva dos comportamentos de maior risco, nas infraestruturas ferroviárias e material circulante;
 - A contribuição da definição da Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária (ENSR);
 - A vigilância da rede viária fundamental e complementar;
 - A valorização, prevenção e fiscalização seletiva dos comportamentos de maior risco, nas vias que apresentem maior sinistralidade rodoviária.
- Reforçar as capacidades de intervenção na área de proteção e socorro.
- Promover a salvaguarda dos direitos humanos, também no âmbito das operações de gestão civil de crises;
- Dinamizar a capacidade de cibersegurança, para um combate mais eficaz aos crimes desta natureza;
- Desenvolver uma capacidade analítica e preditiva, por forma a melhorar simultaneamente a proatividade de atuação e o apoio transversal à tomada de decisão, aos vários escalões;

EM MATÉRIA DE DOCTRINA E FORMAÇÃO:

- Desenvolver, a Formação dos recursos humanos da Instituição, em sintonia com os novos paradigmas e modelos de serviço público, na defesa e garantia dos direitos dos Cidadãos.
- Aprofundar a gestão do conhecimento e atualizar competências requeridas nos vários domínios de atividade, adequando as atividades da doutrina e formação às necessidades operacionais da Guarda.

EM MATÉRIA DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS INTERNOS:

- Melhorar o recrutamento da Guarda, aperfeiçoando os métodos e técnicas de seleção de pessoal;
- Proporcionar de forma atempadamente a satisfação das necessidades logísticas das subunidades e órgãos da Guarda, que melhor permitam otimizar o desempenho das missões e atribuições institucionais;
- Manter todas as instalações, e, em especial, os aquartelamentos, devidamente sinalizadas e identificadas de modo a serem facilmente referenciadas pela população.

EM MATÉRIA CONTROLO E AVALIAÇÃO:

Desenvolver através do órgão de inspeção, a Inspeção da Guarda (IG), ações inspetivas e de auditoria ao nível superior da Guarda que garantam, por um lado o controlo e avaliação da atividade operacional, da formação, da administração dos meios humanos, materiais e financeiros e, simultaneamente, a verificação do cumprimento das disposições legais aplicáveis e dos regulamentos e instruções internas, bem como o incremento de estudos e proceder à implementação de normas de qualidade.

NA RELAÇÃO COM O CIDADÃO

Manter um relacionamento adequado com os cidadãos, usando de correção, cortesia e boa conduta, procedendo de maneira a preservar a confiança, a consideração e o prestígio inerentes à função, e prestando todo o auxílio, informação ou esclarecimento solicitados.

Prevenir, eficaz e firmemente, as ações ilegais, de modo a infundir o sentimento de segurança e de confiança na ação, utilizando prioritariamente, em caso de alteração de ordem pública, meios de diálogo e de persuasão dos cidadãos, de preferência a quaisquer medidas de coação previstas no Modelo Global do Uso da Força da GNR em vigor :

- Promover a proteção, o socorro e o auxílio aos cidadãos e a preservação dos seus bens que se encontrem em situação de perigo, resultante de causa humana ou da natureza;
- Reforçar a proximidade com o cidadão, dinamizando, por um lado, os tradicionais Programas Especiais de Prevenção e Policiamento e parcerias locais e, por outro, disponibilizando serviços de carácter

inovador que fomentem e potenciem a interação da Guarda com o Cidadão e com a Sociedade;

- Desenvolver operações temáticas, apoiadas nos diversos Programas Especiais, mantendo esforços no sentido de garantir o reforço do patrulhamento comunitário e de proximidade;
- Manter um esforço significativo no controlo das principais fontes de perigo, com a finalidade de prevenir, reduzir e reprimir a criminalidade, bem como outros comportamentos e condutas anti-sociais, que possam pôr em causa a segurança e a tranquilidade dos cidadãos.

NO ACOLHIMENTO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Garantir ao cidadão vítima de crime especial, condições de atendimento reservado e acolhedor que minimize os efeitos, não descurando, também, condições de detenção de acordo com a legislação em vigor, e boas condições de trabalho aos militares, promovendo igualmente a igualdade de género através da funcionalidade das suas instalações.

Fomentar no cidadão a vontade de utilização da caixa de sugestões e elogios, ao invés do livro de reclamações.

Garantir locais de atendimento ao público adequados e um atendimento célere, cordial e personalizado.

Desenvolver medidas nos Postos Territoriais e demais locais de atendimento que garantam acessibilidades adequadas, técnicas específicas de atendimento, envolvimento operacional através dos programas especiais e utilização das novas tecnologias, aos cidadãos com necessidades especiais e para as pessoas vítimas de crimes.

NO RELACIONAMENTO COM OS PARCEIROS

A garantia da cooperação institucional é não só um dever de todos os agentes do Estado, como um elemento fundamental para um Portugal mais seguro e tranquilo.

O incremento da cooperação e articulação com outros organismos, quer no plano nacional, quer no plano internacional, constitui um desígnio e um compromisso institucional, na medida em que tais relações são geradoras de sinergias com reflexo ao nível da qualidade da atuação institucional, melhorando os seus níveis de serviço.

De igual modo, é fundamental firmar o empenhamento Institucional da Guarda na execução da política externa, através da participação, nos termos da lei e dos compromissos decorrentes de acordos, em operações internacionais de gestão civil de crises, de paz e humanitárias, no âmbito policial e de proteção civil, bem como em missões de cooperação policial e representação internacional, no âmbito da União Europeia e Coligações e Organizações Internacionais.

DE TRANSPARENCIA E CONFIANÇA (PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO E DAS INFRAÇÕES CONEXAS)

Na sequência de Recomendação do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), que instituiu os deveres de elaborar planos de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas e o de elaborar e reportar a esta o relatório sobre a sua execução, às entidades gestoras de dinheiro, valores ou património públicos, A Guarda implementou um “*Plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas*” (PGRIC), cabendo a sua execução a todas as suas Unidades, Órgãos e Serviços.

Esta execução é, posteriormente, objeto de um relatório que compreende a identificação das situações que potenciam riscos da *corrupção e infrações conexas*, as medidas de prevenção já implementadas e mantidas, e os principais mecanismos introduzidos.

DE INOVAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A NÍVEL DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

A Guarda Nacional Republicana implementou uma nova metodologia de gestão assente num modelo estratégico adaptado às especificidades da instituição. Concebido de acordo com o modelo *Balanced Scorecard*, o Plano Estratégico da Guarda 2020 enforma, de modo inovador, 21 objetivos estratégicos num único mapa estratégico, aos quais concorrem 58 objetivos operacionais, agrupados em 11 estratégias parcelares (EPAR). Estas estratégias parcelares encontram-se por sua vez agrupadas em 5 Estratégias Funcionais e 6 Estratégias Transversais.

Os 58 objetivos são medidos através de 195 indicadores de medida, associados a 985 iniciativas e ações, com metas definidas e calendarizadas para o período de vigência do Plano Estratégico.

Este método permite conciliar instrumentos estratégicos de natureza distinta: por um lado, o Plano estratégico, por outro, o Quadro de Avaliação e Responsabilização institucional e entre este e os demais instrumentos de gestão de natureza previsional.

A NÍVEL OPERACIONAL:

- **Edificação do Sistema de Informações da Guarda** – apoiada no projeto de interoperabilidade tecnológica, a Guarda desenvolverá o Sistema de Informações com a criação do Centro de Informações da Guarda

(CIG). Esta estrutura unificará as informações e incrementará a capacidade de processar informação corrente em tempo real;

- **Revitalização do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIOP)** -Este sistema permite, a par de outras medidas de simplificação e monitorização administrativa, prestar ao Cidadão um serviço policial de excelência, conferindo maior celeridade no atendimento ao Cidadão e maior capacidade operacional no âmbito da prevenção e combate à criminalidade. É igualmente intenção da Guarda alargar a formação, implementação e utilização do sistema SIOP às regiões autónomas dos Açores e Madeira;
- **Qualificar as aplicações informáticas** de apoio à atividade operacional nas áreas dos transportes e da segurança rodoviária:
 - Informatização e desenvolvimento de Sistemas de Informação Rodoviária;
 - Desmaterializando os processos administrativos que decorrem da fiscalização rodoviária;
 - Criação de aplicação mobile para Android / IOS, com informação rodoviária, mensagens de sensibilização/prevenção rodoviária e canal de receção de informação do Cidadão;
 - Reestruturação dos meios informáticos instalados/operados pelas patrulhas de trânsito (auto) e expandir os mesmos, de forma adaptada, aos motociclos.
- **Implementar um modelo de patrulhamento** orientado pela recolha de informações segundo os princípios subjacentes ao designado modelo de “policiamento liderado pela informação” (*“Intelligence Led Policing”*), suportado numa robusta estrutura de Análise de Informação Policial e de Análise de Informação Criminal, que trabalhem de forma articulada e integrada;
- **Desenvolver a investigação criminal ambiental e da natureza**, assim como a investigação criminal de acidentes de viação e criminalidade rodoviária, suportadas num moderno e tecnologicamente desenvolvido Laboratório de Criminalística e Ambiente, que integre as mais modernas técnicas de investigação forense;
- **Dirigir o esforço de inovação para a interoperabilidade tecnológica** dos sistemas de informação (operacionais, de gestão e de apoio) e entre salas de situação, integrando os sistemas informáticos numa plataforma única;
- **Melhorar a recolha de informação operacional e tática**, através da utilização de novas tecnologias e ferramentas atuais, nomeadamente de sistemas aéreos remotos não tripulados (*Remotely Piloted Aircraft Systems – RPAS*).

A NÍVEL DA QUALIFICAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS:

Assume-se a prioridade de garantir a criação da área científica dos Estudos de Segurança Interna e dos fenómenos criminais no Instituto Universitário Militar (IUM).

Com o desiderato de **melhorar o sistema de formação da Guarda** serão desenvolvidas iniciativas estruturais, designadamente a conceção do «**Modelo da Gestão da Formação por Competências**» (através da criação de referenciais de competências dos Comandantes de Subdestacamentos e Postos Territoriais e de Postos de Atendimento ao Cidadão, bem como dos Guardas Patrulheiros, a programação do «**Sistema de Gestão da Qualidade**» e, ainda, a «**Acreditação do Sistema de Formação da GNR**». Em complemento prevê-se ainda a constituição do «**Centro de Lições Aprendidas da Guarda**».

Em paralelo, a Guarda assume a intenção de **implementação de um sistema *e-learning* mais abrangente**, e um portal da formação (plataforma de *Learning Management System* - LMS).

VI CONTATO E LIGAÇÃO À GUARDA

Ciente de que o que não é mensurável não se pode gerir, a Guarda Nacional Republicana compromete-se a implementar uma gestão otimizada do serviço que presta ao Cidadão, baseada em dados mensuráveis (como por exemplo, número de queixas, participações, denúncias, reclamações), que, após devidamente quantificados e avaliados permitam uma resposta justa, transparente, adequada e atempada.

Para tal, manterá em permanência uma linha telefónica (00351213217000) e um endereço digital (www.gnr.pt; sugestoes.politica.qualidade@gnr.pt), operativos 24 horas por dia.



NOTAS AUXILIARES

CÓDIGO DE CONDUTA DO MILITAR DA GUARDA

É dever de todo o militar da Guarda:

Cumprir a Missão de acordo com a Causa Pública, o Interesse Público e a Lei.

Servir a Coletividade Nacional e proteger todas as pessoas contra os atos ilegais.

Respeitar e proteger a dignidade humana.

Defender e proteger os direitos fundamentais de toda a pessoa.

Só aplicar a força em último caso e quando for exigido pelo cumprimento das suas funções.

Só recorrer às armas de fogo em legítima defesa, quando o presumido delinquente opuser resistência armada e se não for possível a utilização de outros meios.

Não divulgar informações de caráter confidencial a não ser no cumprimento das suas funções ou quando as necessidades de justiça o exigirem.

Não infringir, instigar ou tolerar atos de tortura ou de qualquer outro tipo de castigo cruel, inumano ou degradante.

Não praticar o abuso da autoridade.

Combater e opor-se vigorosamente a todos os atos de corrupção.

MODELO GLOBAL DO USO DA FORÇA DA GNR.

A Lei atribui às FSS a prerrogativa do Uso da Força, fator que, apesar de indissociável da sua atividade, se afigura de especial sensibilidade, uma vez que pode constringir direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, colisão entre o interesse público e interesses particulares legalmente protegidos, sob risco de degradação da eficácia da atuação, da relação com o cidadão e, fundamentalmente, do seu sentimento de segurança.

Neste quadro, foi desenvolvido o “Modelo Integrado do Uso da Força da GNR”, procurando alargar o paradigma tradicional a diferentes níveis de atuação, desde a simples presença policial no terreno à intervenção com recurso a armas de fogo, procurando, numa ótica de eficácia e eficiência, responsabilidade social e humana, mesmo nos momentos mais complexos, assegurar respostas oportunas e adequadas às necessidades de segurança do cidadão.

Este modelo foi materializado no chamado “cartão do uso da força”, distribuído a todos os militares em serviço operacional, com o objetivo de potenciar não só a implementação do modelo como a sua assimilação na cultura organizacional da Guarda.



GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

DIVISÃO DE PLANEAMENTO ESTRATÉGICO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Largo do Carmo, 1200-092 LISBOA - PORTUGAL

Email: dperi@gnr.pt

www.gnr.pt



#GuardaNacionalRepublicana