

## **ACADEMIA MILITAR**

**Direcção de Ensino**

**Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA**

# **PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

**ALUNO: Aspirante GNR/Inf. Rui Daniel Ribeiro Novais**

**ORIENTADOR: Tenente GNR/Cav. Cláudio Saraiva**

**LISBOA, JULHO DE 2008**



## **ACADEMIA MILITAR**

**Direcção de Ensino**

**Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana**

**TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA**

# **PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

**ALUNO: Aspirante GNR/Inf. Rui Daniel Ribeiro Novais**

**ORIENTADOR: Tenente GNR/Cav. Cláudio Saraiva**

**LISBOA, JULHO DE 2008**

# DEDICATÓRIA

Aos meus pais, irmão e madrinha.

Uma lembrança de saudade do  
camarada e amigo Realinho (1984-2005)

## AGRADECIMENTOS

Neste espaço que me é reservado, não poderia deixar de mostrar a minha gratidão por todos aqueles que directa ou indirectamente contribuíram para que eu superasse mais esta prova;

Ao Tenente de Infantaria Jorge Cardoso, primeiro orientador nomeado, e ao Tenente de Cavalaria Cláudio Saraiva, que foi nomeado como orientador já com metade do tempo disponibilizado para a realização do TIA decorrido, tendo ambos se mostrado sempre disponíveis e empenhados na realização deste trabalho;

Aos quatro entrevistados citados neste trabalho. Foi de facto impressionante a dedicação e permanente disponibilidade, tendo inclusivé a sua ajuda sido solicitada por diversas ocasiões. É com extrema gratidão que manifesto aqui o prazer que tive em conhecê-los pessoalmente e em ter contado com as suas colaborações;

Ao Major Rebelo Manuel, que se revelou como um verdadeiro camarada, através de conselhos e indicações úteis, além de ter cedido temporariamente manuais pessoais para que eu usufrísse dos mesmos na realização deste trabalho;

Ao XIII Curso de Formação de Oficiais, pelos laços de companheirismo e amizade que fomos cimentando desde a entrada na Academia Militar, podendo mesmo dizer que se constituem como uma segunda família e que estarão sempre nas minhas boas recordações;

À minha família, em especial pais, irmão e madrinha, pela compreensão, amizade e apoio manifestados ao longo da minha vida e em particular nos últimos cinco anos, que foram essenciais para a transposição dos obstáculos com que me deparei. São pessoas com um valor incalculável para mim e teria sido impossível, sem eles, ter chegado ao patamar em que me encontro hoje;

À Sra. Engenheira Ana Catarina Cardoso, pelas palavras amigas e conselhos úteis, assim como pelas suas palavras de incentivo que foram fulcrais nos momentos de maiores dificuldades, tendo sido sem dúvida uma pessoa extraordinária e de apoio inestimável;

À minha equipa de ciclismo, cujos elementos, apesar das suas próprias condicionantes, me procuraram ajudar sempre e no que podiam, revelando-se verdadeiros amigos.

A todas estas distintas pessoas e ainda às que não foram referidas mas contribuíram de alguma forma para o meu trabalho, deixo o meu sincero: **MUITO OBRIGADO!**

## RESUMO

Este trabalho partiu do tema “Protecção a grupos específicos e a investigação criminal de proximidade”.

O tema referido aborda os estratos populacionais que se afiguram como mais vulneráveis e a investigação criminal de proximidade que está inerente a estes grupos.

As tecnologias de informação são um tema pertinente e de importância crescente no mundo actual, e tendo surgido a necessidade de restringir o tema, partiu-se do seguinte problema: “Quais as implicações do Sistema de Queixa Electrónica (SQE) na investigação criminal de proximidade das mulheres vítimas de violência doméstica?”

De referir que o SQE é um sistema informático que permite a apresentação de uma queixa através da Internet, e foi criado para combater um rol de crimes restrito, entre os quais a violência doméstica.

O trabalho divide-se em duas partes: enquadramento teórico e trabalho empírico. A primeira baseou-se em pesquisa bibliográfica enquanto a segunda assentou maioritariamente na realização de entrevistas a um grupo restrito de pessoas, com a finalidade de recolher dados importantes.

Foram apuradas algumas considerações, em que o SQE se revela uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional, mas que nos crimes de violência doméstica não se mostra particularmente adequado ao seu acompanhamento, assim como o conceito de proximidade fica desvirtuado com a implementação deste novo sistema.

Poder-se-á ter em conta estes aspectos determinados na perspectiva da elaboração de futuros estudos sobre o tema, no sentido de aperfeiçoar a qualidade destes meios informáticos na melhoria do desempenho policial e, cumulativamente, no bom serviço prestado aos cidadãos.

**Palavras-chave:** VIOLÊNCIA DOMÉSTICA; TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO; SISTEMA DE QUEIXA ELECTRÓNICA; GUARDA NACIONAL REPUBLICANA; INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE

# ABSTRACT

This work began from the main theme “Protection to specific groups and the proximity criminal investigation”.

The above-mentioned subject boards the population strata that seem to be more vulnerable and the proximity criminal investigation that is inherent to these groups.

The information technologies are a relevant subject and of growing importance in the current world, and, having occurred the necessity of restricting the main theme, it began from the following problem: "What are the implications of the Electronic Complaint System (SQE) in the proximity criminal investigation of the women victims of domestic violence?"

It must be said that the SQE is an informatics system which allows the filling of a complaint through the Internet, and it was created to fight a limited roll of crimes, such as domestic violence.

The work is divided in two parts: theoretical framing and empirical work. The first part was based on bibliographical research while the second one was based mostly in the realization of interviews to a restricted group of people, with the objective of gathering important information.

Some considerations were determined, such as the SQE revealed itself to be an efficient alternative comparing to the traditional complaint system, however, in the domestic violence crimes, this electronic system does not seem to be suitable to face this crime, as well as the concept of proximity is misrepresented by the implementation of this new system.

These aspects should be taken into account in the perspective of preparing future studies on the subject, with the purpose of, not only to maximize the quality of these electronic means in the improvement of the police duty but cumulatively make better the service focused in the citizens.

**Key words:** DOMESTIC VIOLENCE; INFORMATION TECHNOLOGIES; ELECTRONIC COMPLAINT SYSTEM; NATIONAL REPUBLICAN GUARD; PROXIMITY CRIMINAL INVESTIGATION

# ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATÓRIA.....                         | iii |
| AGRADECIMENTOS .....                     | iv  |
| RESUMO.....                              | v   |
| ABSTRACT .....                           | vi  |
| ÍNDICE .....                             | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....                  | x   |
| ÍNDICE DE QUADROS .....                  | xi  |
| LISTA DE SIGLAS .....                    | xii |
| <br>                                     |     |
| CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO DO TRABALHO ..... | 14  |
| 1.1 INTRODUÇÃO .....                     | 14  |
| 1.2 ENQUADRAMENTO .....                  | 14  |
| 1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA .....           | 15  |
| 1.4 OBJECTO DA INVESTIGAÇÃO .....        | 16  |
| 1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO.....       | 16  |
| 1.6 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO.....      | 17  |
| 1.7 METODOLOGIA.....                     | 18  |
| <br>                                     |     |
| PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA .....    | 19  |
| <br>                                     |     |
| CAPÍTULO 2 – A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA ..... | 19  |
| 2.1 INTRODUÇÃO .....                     | 19  |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2.2 A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....</b>                                      | <b>19</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 3 – A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE .....</b>           | <b>23</b> |
| <b>3.1 INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>3.2 CONCEITO DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL.....</b>                          | <b>23</b> |
| 3.2.1 A Investigação Criminal de Proximidade .....                         | 23        |
| <b>3.3 A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL NOS CRIMES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA .....</b> | <b>25</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 4 – SISTEMA DE QUEIXA ELECTRÓNICA (SQE) .....</b>              | <b>27</b> |
| <b>4.1 INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>4.2 SISTEMA DE QUEIXA ELECTRÓNICA.....</b>                              | <b>27</b> |
| <b>4.3 SQE E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....</b>                                | <b>27</b> |
| <br>   |           |
| <b>PARTE II - TRABALHO DE CAMPO .....</b>                                  | <b>30</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 5 - HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO .....</b>                        | <b>30</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 6 – METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA .....</b>                     | <b>31</b> |
| <b>6.1 INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>6.2 A ABORDAGEM QUALITATIVA.....</b>                                    | <b>31</b> |
| <b>6.3 O INQUÉRITO POR ENTREVISTA .....</b>                                | <b>32</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 7 - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS .....</b>                 | <b>35</b> |
| <b>7.1 INTRODUÇÃO .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>7.2 ANÁLISE DOS SISTEMAS DE QUEIXA.....</b>                             | <b>35</b> |
| <b>7.3 ANÁLISE QUALITATIVA DAS ENTREVISTAS .....</b>                       | <b>38</b> |
| <br>   |           |
| <b>CAPÍTULO 8 – CONCLUSÕES .....</b>                                       | <b>43</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>8.1 INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>8.2 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESE TEÓRICAS E PRÁTICAS .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>8.3 LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>8.4 PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES .....</b>   | <b>48</b> |
| <b>8.5 PERSPECTIVAS FUTURAS .....</b>   | <b>49</b> |
| <b>8.6 FECHO .....</b>  | <b>49</b> |
| <br>  |           |
| <b>BIBLIOGRAFIA.....</b>  | <b>50</b> |
| <br>  |           |
| <b>APÊNDICES.....</b>   | <b>52</b> |
| APÊNDICE A – Guião de Entrevista.....   | 53        |
| APÊNDICE B – Transcrição da Entrevista ao Sr. Ten. Cor. Albano Pereira.....   | 54        |
| APÊNDICE C – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Carlos Luís.....  | 57        |
| APÊNDICE D – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Rui Barreiros .....   | 60        |
| APÊNDICE E – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Manuel Carlos Afonso .....  | 64        |
| <br>  |           |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>67</b> |
| ANEXO F - Auto de Notícia/Denúncia padrão para os crimes de Violência Doméstica....   | 68        |
| ANEXO G - anexo do Auto de Notícia/Denúncia para os crimes de Violência Doméstica (Avaliação de Risco) .....                                  | 74        |
| ANEXO H - Excerto do Manual NMUME reportando-se aos tipos de violência e às formas pelas quais a violência doméstica se pode manifestar ..... | 79        |
| ANEXO I - Organigramas NMUME .....  | 81        |
| ANEXO J - Portaria nº 1593/2007, de 17 de Dezembro.....   | 83        |
| Anexo K - Página principal dos sítios da GNR e MAI.....   | 94        |
| Anexo L - Paradigma quantitativo vs qualitativo.....  | 95        |
| Anexo M - Extracto de base de dados do SQE, crime de Violência Doméstica, período de Fevereiro a Junho de 2008 .....                          | 96        |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                       |   |    |
|-----------------------|---|----|
| <b>Gráfico 7.2.1:</b> | Varição do número de queixas de violência doméstica apresentadas entre Fevereiro e Junho 2008 | 36 |
| <b>Gráfico 7.2.2:</b> | Número de queixas apresentadas, referentes a vítimas femininas                                | 36 |
| <b>Gráfico 7.2.3:</b> | Número de queixas apresentadas, referentes a vítimas masculinas                               | 37 |

## ÍNDICE DE QUADROS

|               |   |       |
|---------------|---|-------|
| Quadro 7.2.1: | Registo de queixas de violência doméstica via SQE | 37/38 |
| Quadro 7.3.1: | Respostas à Questão n.º 1 das entrevistas         | 38    |
| Quadro 7.3.2: | Respostas à Questão n.º 2 das entrevistas         | 39    |
| Quadro 7.3.3: | Respostas à Questão n.º 3 das entrevistas         | 39/40 |
| Quadro 7.3.4: | Respostas à Questão n.º 4 das entrevistas         | 40    |
| Quadro 7.3.5: | Respostas à Questão n.º 5 das entrevistas         | 40/41 |
| Quadro 7.3.6: | Respostas à Questão n.º 6 das entrevistas         | 41    |
| Quadro 7.3.7: | Respostas à Questão n.º 7 das entrevistas         | 42    |

## LISTA DE SIGLAS

|               |   |
|---------------|---|
| <b>FS:</b>    | Forças de Segurança                         |
| <b>GNR:</b>   | Guarda Nacional Republicana                 |
| <b>MAI:</b>   | Ministério da Administração Interna         |
| <b>SQE:</b>   | Sistema de Queixa Electrónica               |
| <b>TIA:</b>   | Trabalho de Investigação Aplicada           |
| <b>TPO:</b>   | Tirocínio para Oficiais                     |
| <b>NMUME:</b> | Núcleo Mulher/Menor                         |
| <b>PSP:</b>   | Polícia de Segurança Pública                |
| <b>SEF:</b>   | Serviço de Estrangeiros e Fronteiras        |
| <b>NEP:</b>   | Norma de Execução Permanente                |
| <b>SIC:</b>   | Secção de Investigação Criminal             |
| <b>GTer:</b>  | Grupo Territorial                           |
| <b>OPC:</b>   | Órgão de Polícia Criminal                   |
| <b>RASI:</b>  | Relatório Anual de Segurança Interna        |
| <b>TI:</b>    | Tecnologias de Informação                   |
| <b>LOIC:</b>  | Lei da Organização da Investigação Criminal |

“O esforço dirigido a um objectivo tem por prémio,  
com a consecução daquilo a que se aspira,  
a satisfação que o triunfo proporciona”

**Thomas Atkinson**

# **CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO DO TRABALHO**

## **1.1 INTRODUÇÃO**

Este Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) foi realizado no âmbito do Mestrado em Ciências Militares dos cursos da Academia Militar (AM), e enquadra-se na frequência do Tirocínio para Oficiais (TPO), tratando-se de um trabalho científico e de reflexão, cuja base assenta nas Ciências Sociais.

O tema abordado diz respeito à realidade da Guarda Nacional Republicana (GNR), e está disposto de seguinte forma: “Protecção a grupos específicos e a investigação criminal de proximidade”. Este tema foi escolhido pelo facto de, ser uma matéria pela qual o autor desenvolve um interesse pessoal, e porque cada vez mais existe uma maior atenção e sensibilidade por parte da sociedade e em particular das forças policiais para este tipo de temática.

O trabalho está estruturado em duas partes, sendo que a primeira diz respeito à revisão da literatura, com o respectivo enquadramento teórico, enquanto que a segunda parte aborda o trabalho empírico e o correspondente trabalho de campo.

## **1.2 ENQUADRAMENTO**

Este trabalho vai alicerçar-se, em primeiro lugar, nos grupos específicos e nas suas características. É um facto que, cada vez mais, se dá uma maior atenção e cuidado na tentativa de conferir e estabelecer medidas de protecção a estes grupos, na medida em que são pessoas consideradas como mais vulneráveis ou fragilizadas (a título exemplificativo, é comum integrar-se nestes grupos mulheres ou crianças, entre outros).

Existem já medidas concretas que se destinam a proteger os já referidos grupos, como por exemplo o Programa Escola Segura ou o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança.

De um modo geral o conceito de proximidade assenta no esforço exercido pela forças de segurança em conseguirem uma maior empatia com a população, ou melhor, haver um entrosamento entre ambas as partes e assim terem um rumo comum. Baseia-se portanto numa espécie de cooperação que pretende obter benefícios quer para as autoridades policiais quer principalmente para a comunidade e, nesse sentido, há que ter em atenção o que a investigação criminal de proximidade poderá fazer no sentido de proteger estes

grupos específicos assim como de que forma é que se poderá melhorar a eficácia no combate a este tipo de crime.

Na actualidade, os cidadãos dispõem da possibilidade de apresentarem uma queixa/denúncia de crimes, ou de factos que possam vir a ser considerados como tal à luz da moldura penal portuguesa, bastando para isso que se desloquem, por exemplo, a qualquer instalação de uma força policial. Neste caso, depois de lavrado o respectivo auto de notícia/denúncia, que será enviado ao Ministério Público, o processo segue a sua tramitação normal até chegar à fase de inquérito, seguindo depois para as fases subsequentes. Muito abreviadamente, isto é o que está ao dispor dos cidadãos, podendo este sistema de apresentação de queixa ser denominado de sistema tradicional, designação que se manterá ao longo do trabalho. Mais recentemente, contudo, através do emprego das novas tecnologias no combate à criminalidade, foi implementado um sistema inovador, o Sistema de Queixa Electrónica (SQE), que é uma plataforma digital na Internet que permite a apresentação de queixas em formulário electrónico.

Existem assim três áreas principais – a violência doméstica, a investigação criminal de proximidade e o sistema de queixa electrónica – nas quais a elaboração deste trabalho se apoia e que serão abordadas no decorrer do mesmo.

### 1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

Os grupos específicos são denominados também como grupos de risco, ou ainda grupos constituídos por indivíduos por norma mais fragilizados ou vulneráveis, como crianças, idosos, mulheres, pessoas dependentes ou pessoas com deficiência. Estes grupos são uma das questões a que se deverá dar atenção, criando e estabelecendo medidas que lhes confirmem a devida protecção. O conceito de investigação criminal de proximidade é abordado no desenvolvimento do trabalho e é algo que as forças policiais adoptaram em Portugal. De facto, têm sido feitos esforços no sentido de que as ocorrências de violência doméstica sejam alvo de investigações céleres e eficientes. Como disse Noeleen Heyzer<sup>1</sup>: *“Se nos comprometermos com a criação de um mundo livre da violência contra as mulheres e meninas, nossos filhos dirão que acabámos com o crime mais universal e impune de todos os tempos, praticado contra metade da população do planeta.”*<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Directora Executiva do Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher, UNIFEM

<sup>2</sup> <http://www.umarfeminismos.org/campanhas/docpdf/dossier8demarco2003.pdf>

## 1.4 OBJECTO DA INVESTIGAÇÃO

Do tema deste trabalho, ressaltam de imediato dois grandes pontos de estudo: os grupos específicos e a protecção que lhes deverá estar inerente, assim como a investigação criminal de proximidade. No âmbito destes dois grupos, existe uma vasta área passível de ser objecto de estudo. A título de exemplo, no que diz respeito aos grupos específicos existem diversos subgrupos, de que são exemplo, mulheres, crianças ou idosos, entre outros.

Tendo surgido a ideia de abordar um sistema inovador de apresentação de queixa, o SQE (Sistema de Queixa Electrónica), procurou-se fazer um estudo que integrasse estas três áreas temáticas. Nesse sentido, tendo em linha de conta a já referida vastidão de área de análise, elaborou-se o seguinte problema: **“Quais as implicações do Sistema de Queixa Electrónica (SQE) na investigação criminal de proximidade das mulheres vítimas de violência doméstica?”**

Foi escolhido em concreto os casos que se reportam às mulheres vítimas de violência doméstica porque, além de estas se enquadrarem nos já referidos grupos específicos, a violência doméstica sobre as mesmas é uma temática que tem sido já alvo de diversos estudos, quer nacionais quer internacionais, e actualmente estão a ser desenvolvidos esforços no sentido de combater este tipo de criminalidade pois entende-se que há ainda muito para fazer neste particular. Apesar da violência doméstica atingir igualmente crianças, dependentes, idosos ou pessoas com deficiência, a realidade aponta as mulheres como sendo o grupo em que se verificam a maior parte das situações de violência doméstica, sendo neste caso uma questão de violência de género.<sup>3</sup>

## 1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO

Decorrente do problema formulado inicialmente: **“Quais as implicações do Sistema de Queixa Electrónica (SQE) na investigação criminal de proximidade das mulheres vítimas de violência doméstica?”**, surgiram algumas perguntas de investigação que se apresentam de seguida:

- Será que o SQE é uma alternativa eficaz ao sistema de apresentação de queixa tradicional?
- A implementação deste sistema veio trazer celeridade ao processo de investigação dos crimes de violência doméstica?

---

<sup>3</sup> III Plano Nacional Contra a Violência Doméstica, Resolução do Conselho de Ministros nº 83/2007 de 22 de Junho

- Nos casos de violência doméstica, terá o sistema electrónico vantagens comparativamente ao sistema tradicional?
- Com a especificidade do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade que está inerente à investigação criminal?
- A escolha deste sistema electrónico facilita a investigação criminal de proximidade?
- Será benéfico para as vítimas de violência doméstica poderem contar com este sistema “à distância”?
- Estará este sistema adequado à realidade da violência doméstica?

## **1.6 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO**

Tendo ainda como ponto de partida o problema inicial, elaboraram-se os seguintes objectivos de investigação:

- Verificar se o SQE é uma alternativa eficaz ao sistema de apresentação de queixa tradicional.
- Aferir se a implementação deste sistema se traduziu em celeridade para o processo de investigação dos crimes de violência doméstica.
- Avaliar em que medida o SQE será mais vantajoso do que o sistema tradicional nos casos de violência doméstica.
- Verificar se, dada a especificidade do SQE, se se mantém o conceito de proximidade associado à investigação criminal.
- Apurar se o sistema electrónico facilita a investigação criminal de proximidade dos crimes de violência doméstica.
- Avaliar se o SQE acarretará benefícios para as vítimas.
- Aferir se o sistema electrónico se encontra ajustado face à realidade da violência doméstica.

O principal objectivo da realização deste trabalho consiste em aferir até que ponto o recente sistema de apresentação de queixa electrónica pode ajudar ou tem ajudado nos casos de mulheres vítimas de violência doméstica, no que diz respeito à investigação deste tipo de crimes.

## **1.7 METODOLOGIA**

A metodologia empregue no trabalho baseou-se, na primeira parte do trabalho, num desenvolvimento teórico, que teve origem em análises bibliográficas e documentais, e, na segunda parte do trabalho, procedeu-se a entrevistas a oficiais da GNR que estão a desempenhar funções relacionadas com o tema deste trabalho.

Na primeira parte do trabalho efectuaram-se diligências a locais onde se recolheu a informação necessária, nomeadamente a várias bibliotecas, como a Biblioteca Nacional, a biblioteca do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, a biblioteca da Academia Militar e a biblioteca da Escola da Guarda, assim como no Comando-Geral da GNR e na Chefia de Investigação Criminal.

Simultaneamente, procedeu-se a algumas entrevistas exploratórias com o intuito de ajudar, juntamente com as leituras e as pesquisas bibliográficas, a constituir o problema a investigar. As leituras podem ser úteis na medida em que auxiliam o investigador a aperceber-se do estado dos seus conhecimentos em relação ao problema de partida enquanto as entrevistas poderão descortinar aspectos a ter em conta pelo investigador, assim como aumentar ou diminuir a extensão do campo de investigação das leituras (Quivy & Campenhoudt, 1995). No início do trabalho é feita uma abordagem de conceitos distintos como violência doméstica ou a investigação criminal, entre outros, para seguidamente se fazer a correlação entre os mesmos.

Dado que o SQE é um sistema ainda recente e portanto ainda desconhecido, a essência do trabalho será eminentemente exploratória, pois pretende-se dar a conhecer uma realidade pouco estudada, mantendo-se contudo a cientificidade do trabalho (Carmo & Ferreira, 1998).

A segunda parte do trabalho assentou maioritariamente na recolha de dados através de inquéritos por entrevista, sendo que o tratamento dos dados culminou posteriormente na análise de conteúdo dessas entrevistas.

## PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA

### CAPÍTULO 2 – A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

#### 2.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo do trabalho vão ser abordados os conceitos principais do tema, nomeadamente conceito de violência doméstica e outros conteúdos relacionados, que são consideravelmente importantes para o aprofundamento do trabalho e para a compreensão da temática da violência doméstica.

#### 2.2 A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Começar-se-á por definir o que é violência. Não havendo, à semelhança de muitos outros conceitos, uma definição consensual, poder-se-á ter como ponto de partida a definição presente no Dicionário de Língua Portuguesa, que nos refere que violência é “o constrangimento exercido sobre uma pessoa para a obrigar a fazer ou a deixar de fazer um acto qualquer; coacção” (Dicionário Completo de Língua Portuguesa, tomo II, 2006).

Tendo abordado um possível termo inicial de violência, é imperativo avançar agora para a especificidade do conceito de violência doméstica. A violência doméstica é um fenómeno que decorre “dentro de uma relação material ou de coabitação íntima, em casa” (Dwyer, 1995). Ainda segundo o mesmo autor, o termo *violência* é empregue pois a violência doméstica será algo hostil e intencional, sendo traduzida por actos agressivos, podendo estes ser físicos ou psicológicos (Dwyer in Costa, 2002, p.129).

Segundo o Conselho da Europa, a violência doméstica pode ser entendida como: “*Qualquer acto, omissão ou conduta que serve para infligir sofrimentos físicos, sexuais ou mentais, directa ou indirectamente, por meio de enganos, ameaças, coacção, ou qualquer outro meio, a qualquer mulher, e tendo por objectivo e como efeito intimidá-la, puni-la ou humilhá-la, ou mantê-la nos papéis estereotipados ligados ao seu sexo, ou recusar-lhe a dignidade humana, a autonomia sexual, a integridade física, mental e moral, ou abalar a sua segurança pessoal, o seu amor próprio ou a sua personalidade ou diminuir as suas capacidades físicas ou intelectuais.*”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <http://www.umarfeminismos.org/campanhas/docpdf/dossier8demarco2003.pdf>

Por último, o II Plano Nacional contra a Violência Doméstica define esta como sendo “o tipo de violência que ocorre entre membros de uma mesma família ou que partilham o mesmo espaço de habitação”.<sup>5</sup>

Existem diversas definições do conceito de violência doméstica mas uma das que foi estabelecida pelo Despacho do Ministro da Administração Interna nº 16/98, de 9 de Março, (foi também na sequência deste Despacho que a ocorrência entendida como violência doméstica passou a ser tratada como notação estatística autónoma) estava elaborada do seguinte modo:

*“(...) Deverá entender-se como um acto de violência doméstica qualquer crime, previsto no Código Penal, alegadamente cometido contra a vítima por alguém que com ela reside habitualmente nos seu alojamento, independentemente da relação de parentesco, de consanguinidade ou afinidade, ou outra qualquer relação entre agressor e vítima”.*<sup>6</sup>

Toda a estatística produzida a partir do ano de 1999 pelas Forças de Segurança teve por base o conceito supracitado, ou seja, desde que se verificassem uma série de pressupostos: condições de relação entre agressor e vítima, assim como contexto circundante (coabitação).

Ainda uma outra definição, proveniente da Resolução do Conselho de Ministros nº 88/2003, de 7 de Julho, em que violência doméstica é:

*“(...) toda a violência física, sexual ou psicológica que ocorre em ambiente familiar e que inclui, embora não se limitando a maus tratos, abuso sexual das mulheres e crianças, violação entre cônjuges, crimes passionais, mutilação sexual feminina e outras práticas tradicionais nefastas, incesto, ameaças, privação arbitrária de liberdade e exploração sexual e económica. Embora maioritariamente exercida sobre mulheres, atinge também, directa e/ou indirectamente, crianças, idosas e outras pessoas mais vulneráveis, como os/as deficientes”.*

No entanto, só recentemente se tem começado a aprofundar o real conhecimento desta temática. Uma das medidas mais importantes prendeu-se com o facto de se poder estudar este tipo de criminalidade, através da notação estatística destas ocorrências, pois esta passou a beneficiar, a partir de Janeiro de 2006, de um novo Auto de Notícia/Denúncia<sup>7</sup> padrão para a violência doméstica (e respectivo anexo A- Avaliação de Risco<sup>8</sup>). Também o facto de se ter esses registos informatizados, assim como a criação da respectiva base de dados única respeitante aos crimes de violência doméstica (medida 6.2 da Área Estratégica de Intervenção 2 do III Plano Nacional contra a Violência Doméstica<sup>9</sup>), providenciada com os dados obtidos pelas Forças de Segurança e sediada na Rede Nacional de Segurança Interna, vieram trazer vantagens inegáveis no que concerne à compreensão deste fenómeno.<sup>10</sup>

---

<sup>5</sup> II Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2003-2006), p. 1

<sup>6</sup> O registo da violência doméstica pelas forças de segurança, FEV 2008

<sup>7</sup> Ver Anexo F

<sup>8</sup> Ver Anexo G

<sup>9</sup> III Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2007-2010), p. 29

<sup>10</sup> O registo da violência doméstica pelas forças de segurança, FEV 2008

No entanto, no ano de 2007, através da revisão e respectiva republicação do Código Penal (ao abrigo da Lei nº 59/2007, de 4 de Setembro), a violência doméstica sofreu uma mudança significativa, pois passou a ser considerado um crime autónomo dos demais.

Nesse sentido, o artigo 152 do Código Penal diz o seguinte:

*“1. Quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais:*

- a) Ao cônjuge ou ex-cônjuge;*
- b) A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;*
- c) A progenitor de descendente comum em 1º grau; ou*
- d) A pessoa particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite(...)”*

O âmbito subjectivo deste crime foi ampliado, tendo sido introduzido uma agravação no limite mínimo da pena, caso se verifiquem situações particulares tais como o ilícito criminal ser praticado na presença de menores ou no domicílio da vítima, assim como as medidas protectoras da vítima foram reforçadas, entre outras alterações que vêm dispostas no corpo do artigo. De realçar ainda que segundo o Manual NMUME, um crime de violência doméstica não pressupõe à partida que tenha havido violência física pois além desta existe a possibilidade de ser praticada violência psicológica, violência sexual e violência financeira. Além disso, ainda segundo o mesmo manual, existem diversas formas pelas quais a violência doméstica se pode manifestar. Dentro destas formas, há uma que é especialmente relevante, de acordo com a orientação deste trabalho, que é a violência conjugal.<sup>11</sup>

Sendo assim, existe uma 1ª geração de dados estatísticos, que compreende o período de 1999 a 2007, enquanto que durante o mês de Julho do presente ano (2008) foram apurados os dados mais recentemente recolhidos, que dizem respeito ao primeiro semestre de 2008, e que se enquadram na 2ª geração de dados sobre violência doméstica (a qual será substancialmente mais rica, pois será apoiada nos Autos de Notícia lançados em 2006), que permitirá dessa forma um conhecimento mais fidedigno da realidade da violência doméstica em Portugal.

Este crime está alicerçado em diversa legislação, pelo que se irá fazer referência a vários dos diplomas legais que foram implementados com o intuito de combater o ilícito criminal da violência doméstica.

Sendo assim, podemos referir os seguintes:

- A Lei n.º 61/91, de 13 de Agosto, que garante protecção adequada às mulheres vítimas de violência;
- A Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/97, de 24 de Março, que estabelece o Plano Global para a Igualdade;

---

<sup>11</sup> Os tipos de violência e as variantes pelas quais a violência doméstica se pode traduzir vêm expressas no sítio da Guarda Nacional Republicana: <http://www.gnr.pt/>  
Podem ser consultadas no Anexo H

- Alteração do Código de Processo Penal para a inclusão da medida de afastamento do ofensor da casa de morada comum com a vítima, em caso de violência doméstica (Lei n.º 59/98 de 25 de Agosto);
- Criação do Projecto INOVAR – extinto na actualidade - (Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável) – MAI – dando particular importância ao apoio a vítimas de violência doméstica (1998);
- A Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/99, de 15 de Junho, que estabelece o Plano Nacional contra a Violência Doméstica (no ano em que se comemorou o 50º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos);
- Aplicação de medidas para protecção de testemunhas em processo penal (Com este diploma é possível atribuir às vítimas de violência doméstica o estatuto de testemunhas especialmente vulneráveis, permitindo assim a possibilidade de usufruírem de determinadas medidas de carácter processual e não só, por forma a garantir a espontaneidade e sinceridade das respostas - Lei n.º 93/99 de 14 de Julho);
- A Lei n.º 129/99, de 20 de Agosto, que aprova o regime aplicável ao adiantamento pelo Estado da indemnização devida às vítimas de violência conjugal;
- Criação da rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de violência (Lei n.º 107/99 de 3 de Agosto);
- Autonomização do crime de violência doméstica (Art 152º), separando-o do crime de maus tratos;
- Regulamentação da lei que cria a rede pública de casas de apoio para vítimas de violência doméstica (Decreto-Lei n.º 323/2000 de 19 de Dezembro);
- A Lei n.º 30-E/2000, de 20 de Dezembro (revogada pela Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho), que altera o regime de acesso ao direito e aos tribunais, atribuindo aos serviços da segurança social a apreciação dos pedidos de concessão de apoio judiciário;
- I Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (1999 a 2002 – Resolução do Conselho de Ministros nº 55/99, de 15 de Junho);
- II Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2003 a 2006 - Resolução do Conselho de Ministros nº 88/2003 de 7 de Julho);
- III Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2007 a 2010 – Resolução do Conselho de Ministros nº 83/2007 de 22 Junho).

## **CAPÍTULO 3 – A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

### **3.1 INTRODUÇÃO**

A investigação criminal poderá ser entendida como o conjunto de práticas e/ou procedimentos que visam demonstrar que efectivamente foi cometido um crime, determinar o seu autor e até aferir as circunstâncias que rodearam o ilícito criminal (de forma a podermos definir os diferentes graus de responsabilidade). Seguidamente será dado ênfase à investigação criminal de proximidade e a sua articulação com os crimes de violência doméstica.

### **3.2 CONCEITO DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL**

A definição legalmente adoptada é a que está definida na Lei da Organização da Investigação Criminal (LOIC)- Lei nº 21/2000 de 10 de Agosto, e que se apresenta como “o conjunto de diligências que, nos termos da lei processual penal, visam averiguar a existência de um crime, determinar os seus agentes e a sua responsabilidade descobrir e recolher as provas, no âmbito do processo”.

#### **3.2.1 A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

O conceito de polícia de proximidade teve a sua origem em França no início dos anos oitenta e foca, com especial acuidade, a importância da relação entre as polícias e a população. Este conceito resultou em vários países, chegando mesmo a alargar os seus horizontes, sendo que o emprego operacional do efectivo vai para além do estar junto da população, de saber quais são os seus problemas e ainda de melhorar a qualidade do atendimento prestado às vítimas no posto da GNR (Alves, 1998).

O conceito de proximidade é algo recente em Portugal, pois foi implementado ainda há poucos anos no nosso país. O policiamento de proximidade tem como objectivo a satisfação das necessidades dos cidadãos ao nível da prevenção criminal, da ordem, da segurança e da tranquilidade pública, estando inerente um reforço dos laços intimidade entre as forças policiais e os cidadãos. A proximidade de que aqui se fala não deve entender-se apenas como física, pois a proximidade psicológica, a tal *intimidade* entre ambas as partes já

referidas é muito importante, talvez até mais do que a proximidade física. A postura policial deverá então evitar ser essencialmente reactiva, devendo sim apostar maioritariamente na prevenção e no já abordado entrosamento com a própria população (Matos Torres, 2006).

Ainda segundo o mesmo autor, investigação criminal de proximidade é um conceito ainda muito recente mas que segue os mesmos princípios orientadores do policiamento de proximidade, ou seja, pretende-se que a força policial seja capaz de suscitar empatia entre os cidadãos, para que forças de segurança e a população consigam “trabalhar” em estreita cooperação, de forma a que a investigação criminal decorra de forma eficaz, e assim os problemas que afectam a comunidade possam ser solucionados.

Convém no entanto referir quais serão os factores cruciais que um policiamento técnico de proximidade deve respeitar, para que se consiga uma actividade de investigação criminal bem sucedida. Nesse sentido, Matos Torres (2006) refere seis pontos essenciais: o primeiro prende-se com o estabelecimento de uma boa ligação com as outras componentes policiais, devendo existir uma harmonização da investigação criminal com a prevenção e reacção ao crime. O segundo ponto citado por este autor diz respeito à celeridade investigatória, ou seja, quanto mais tempo passar desde que foi cometido o crime, mais difícil será recolher dados que direcionem e sustentem as investigações, pelo que deverão ser tomadas diligências da forma mais rápida possível aquando da comunicação de um crime.

De seguida, e ainda segundo Matos Torres (2006), deverá haver um permanente contacto dos investigadores com o terreno. Isto vem de encontro ao conceito de proximidade já abordado, que favorece a obtenção de informações por parte das forças policiais e conseqüentemente uma melhoria na resposta ao combate da criminalidade. Dever-se-á também ter atenção ao meio de prova, dando primazia à prova material sobre a prova pessoal, pois embora esta última seja a mais recorrente, é geralmente aceite como muito falível.

Outro ponto frisado aponta para um equilíbrio necessário entre a visibilidade/presença física, próprios de uma polícia de proximidade, e a discrição ou dissimulação que oportunamente deverá ser aplicada consoante o crime. Finalmente, e enquadrando-se também no “universo” do policiamento de proximidade, por um lado existe a questão da satisfação e ligação contínua com as vítimas dos crimes, isto é, devem existir mecanismos de modo a que estas possam ser devidamente acompanhadas, e assim minimizar as possíveis conseqüências traumáticas devido ao que foram sujeitas, diminuindo também o sentimento de intranquilidade e insegurança no seio da população. Por outro lado, pretende-se aumentar a confiança e a satisfação com o trabalho desenvolvido pelas forças policiais, de forma que haja futuras colaborações por parte dos cidadãos no que diz respeito a crimes de que estes tomem conhecimento assim como melhorar a própria imagem da instituição (Matos Torres, 2006).

O facto de a Guarda<sup>12</sup> possuir militares com formação específica para o tratamento de casos de violência doméstica em muito contribui para que se consigam reunir os pressupostos do conceito de proximidade que foi abordado.

### **3.3 A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL NOS CRIMES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

A lei nº 51/2007, de 31 de Agosto, define quais são as prioridades, as orientações e os objectivos que se devem alcançar no período de tempo compreendido entre 2007 e 2009, em cumprimento da Lei nº 17/2006, de 23 de Maio, que aprovou a Lei Quadro da Política Criminal. Um dos objectivos específicos da política criminal é “a) prevenir, reprimir e reduzir a criminalidade violenta, grave ou organizada, incluindo o homicídio, a ofensa à integridade física grave, a *violência doméstica* (...)”.<sup>13</sup>

Como já foi referido, a Guarda está dotada de uma valência especialmente orientada para a protecção de grupos específicos, que se designa por Núcleo Mulher/Menor, usualmente conhecido pela sigla NMUME.

O NMUME foi concebido no âmbito da reorganização dos mecanismos de prevenção e investigação criminal encetada a partir do ano de 2002, com o intuito de se debruçar especialmente sobre as problemáticas sociais e criminais que anteriormente não eram alvo de tratamento específico e diferenciado. Assim, com a criação deste Grupo pretendeu-se que houvesse militares da Guarda que se dedicassem concretamente à prevenção, acompanhamento e investigação das situações de violência exercida sobre as mulheres, sobre as crianças e sobre outros grupos específicos de vítimas.<sup>14</sup>

A iniciativa do NMUME começou, como já foi referido, em 2002 e desde então contemplou 3 fases. Depois de implementado este mecanismo (em 2004), deu-se início à fase I do projecto NMUME, com a formação dos elementos destinados às equipas dos Grupos Territoriais<sup>15</sup>. A fase II e fase III referem-se, respectivamente, à formação especializada de elementos de 254 dos Postos Territoriais (início em 2005 e fim previsto para 2009) e ao alargamento funcional do projecto NMUME a outros tipos de vítimas, nomeadamente idosos e deficientes. Este apoio providenciado pelos NMUME é extensível também aos agressores, desde que manifestem de forma voluntária uma vontade em alterar o seu comportamento.<sup>16</sup>

As competências atribuídas aos NMUME passam por tomar conta e conduzir as investigações dos crimes que envolvam vítimas específicas como as mulheres e os menores

---

<sup>12</sup> Guarda- designação sucinta para Guarda Nacional Republicana

<sup>13</sup> Gabinete Coordenador de Segurança, **Relatório Anual de Segurança Interna**

<sup>14</sup> Manual NMUME (manual facultado aos militares que frequentam o curso NMUME)

<sup>15</sup> Vide Anexo I - organigramas referentes à disposição do NMUME dentro da estrutura da Guarda

<sup>16</sup> Manual NMUME (manual facultado aos militares que frequentam o curso NMUME)

(como já foi citado, actualmente incluir-se-ão neste lote de vítimas grupos tais como idosos, dependentes, pessoas doentes ou com deficiência) e promover as acções de apoio que se considerem necessárias para cada tipo de caso. Além disso, compete-lhes também levar a cabo as acções de apoio, quer estejam ou não relacionadas de forma directa com a investigação criminal operativa, que lhes sejam incumbidas.<sup>17</sup>

É nítido que o que se pretende com uma formação especializada mas abrangendo toda a malha territorial do dispositivo da Guarda, é aprofundar o escalão de proximidade no atendimento ao público, principalmente no que diz respeito às vítimas dos crimes, e consequentemente melhorar a investigação desses mesmos crimes.

Como vem plasmado no manual NMUME, pretende-se com este projecto levar cada vez mais militares, instituições e cidadãos a “Pensar NMUME”, isto é, o objectivo é conseguir que haja uma progressiva mudança de mentalidade, contribuindo dessa forma para se possa melhorar o exercício dos direitos fundamentais e a qualidade de vida dos indivíduos que mais sofrem com o fenómeno da violência doméstica, as vítimas.

---

<sup>17</sup> Estas competências vêm previstas ao abrigo da NEP/GNR – 9.03 CIC

## **CAPÍTULO 4 – SISTEMA DE QUEIXA ELECTRÓNICA (SQE)**

### **4.1 INTRODUÇÃO**

Neste capítulo irá ser abordado o recentemente implementado Sistema de Queixa Electrónica. De facto, existem já desde há alguns anos sistemas semelhantes ao SQE, como por exemplo o sistema usado pela Polícia do Reino Unido (UK Police) ou a Polícia da Nova Zelândia (New Zealand Police)<sup>18</sup>. Nesta parte do trabalho será então abordado o caso português, sendo que será interessante aferir, não só o seu modo de funcionamento mas também o seu âmbito de aplicação no que diz respeito ao tipo de crimes, assim como a relação existente entre o SQE e os crimes de violência doméstica, tendo em mente os objectivos com que este sistema foi projectado.

### **4.2 SISTEMA DE QUEIXA ELECTRÓNICA**

A Portaria nº 1593/2007<sup>19</sup>, de 17 de Dezembro, cria um balcão virtual para apresentação de denúncias de cariz criminal, assim como define os procedimentos que as Forças de Segurança (FS), GNR e PSP, e o SEF deverão adoptar com vista à prestação deste novo serviço de interesse público. Este balcão virtual designa-se por Sistema de Queixa Electrónica (abreviadamente designado por SQE) e é uma inovação que pretende disponibilizar um conjunto de serviços aos cidadãos, quer sejam nacionais ou estrangeiros, e que tenham sido vítimas de um crime público ou semi-público.

O SQE constitui-se, ao abrigo do disposto na referida Portaria, como um serviço que é prestado, através de meio electrónico, no âmbito do apoio às vítimas de crimes e da prevenção e investigação criminal dessa mesma criminalidade.

### **4.3 SQE E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

À semelhança de outros Estados, o rol de crimes abrangidos pelo SQE estão delimitados. Nesse sentido, deu-se especial relevância às situações onde se verifica uma maior incidência ao nível da criminalidade e de vitimização de certo público-alvo. A escolha destes

---

<sup>18</sup> Projecto de Queixa Electrónica (2007)

<sup>19</sup> Vide Anexo J- Portaria nº 1593/2007, de 17 de Dezembro

crimes assentou no tipo de criminalidade cuja prevenção é tida como prioritária, ao abrigo da Lei nº 51/2007, de 31 de Agosto, que define os objectivos e as orientações ao nível da política criminal para o biénio de 2007 a 2009, no qual se encontra a violência doméstica, entre outros. Este crime constitui-se como prioritário não apenas na vertente preventiva mas também na sua investigação. É ainda de referir que, aquando da selecção dos crimes que figuram no rol que a seguir se vai apresentar, houve a preocupação de conferir especial protecção a vítimas particularmente indefesas (por exemplo, o combate à violência doméstica contribui, mesmo que de forma indirecta, para a prevenção de ilícitos criminais mais gravosos, como o homicídio). Assim sendo, os crimes abrangidos pelo SQE estão incorporados em dois diplomas: no Código Penal (ofensa à integridade física simples; *violência doméstica*; maus tratos; tráfico de pessoas; lenocínio; furto; roubo; dano; burla; burla relativa a trabalho ou emprego; extorsão; danificação ou subtracção de documento e notação técnica; danos contra natureza; uso de documento de identificação ou de viagem alheio e poluição) e na Lei nº 23/2007, de 4 de Julho (auxílio à imigração ilegal; angariação de mão-de-obra ilegal e casamento de conveniência).

O SQE tem essencialmente duas grandes possibilidades: além de disponibilizar informação jurídica sobre a lei penal e processual penal portuguesa, que se poderá revelar útil para as pessoas que tenham sido vítimas de crimes (públicos ou semi-públicos), tem também um canal que permite a apresentação por via electrónica de uma denúncia. De facto, o fluxo de tratamento de uma queixa electrónica, por parte deste sistema, é simples: depois de o cidadão fornecer a informação necessária<sup>20</sup> nos campos que lhe são apresentados no formulário electrónico, recebe na sua caixa de correio electrónico um *e-mail* contendo um link para uma página de validação, na qual o cidadão deverá inserir o número do registo da queixa que apresentou. De seguida, temos duas opções: ou o cidadão efectua a autenticação da queixa pelo sistema VIACCT<sup>21</sup> ou até através do cartão do cidadão<sup>22</sup> (e neste particular não se pode deixar de referir que a utilização deste cartão está associado ao conceito de assinatura electrónica<sup>23</sup>) ou, por outro lado, se não o tiver feito através de nenhum destes dois sistemas, terá de fazer a confirmação/validação da queixa presencialmente num posto da GNR, numa esquadra da PSP, num balcão do SEF em loja

---

<sup>20</sup> Os cidadãos deverão seleccionar o tipo de queixa, proceder à sua identificação e indicar local da ocorrência, suspeitos e testemunhas, após o que a queixa será submetida, sendo-lhe atribuída um número único do SQE.

<sup>21</sup> Uma das possibilidades ao dispor dos cidadãos é o sistema VIACCT, em que a pessoa se dirige a uma estação dos CTT e, mediante o fornecimento de alguns dados pessoais, fica como que com uma conta pessoal activada. Posteriormente, em caso de apresentação de queixa via SQE, se a validação for feita através do sistema VIACCT, o cidadão fica dispensado de fazer a confirmação presencial perante as autoridades.

<sup>22</sup> Retirado do sítio referente ao cartão do cidadão [http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=28&lang=pt](http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=28&lang=pt)  
“O Cartão de Cidadão será um novo cartão de identificação dos cidadãos nacionais multifuncional, prático e seguro e permitirá como documento de identidade a identificação visual e presencial do cidadão assim como identificação e a autenticação electrónica do cidadão nos actos informatizados em que intervenha. (...)”

<sup>23</sup> O texto do artigo 94º, nº 3, do Código Processual Penal, tendo sido alterado pelo artigo 1º da Lei nº 48/2007, de 29 de Agosto, refere que é possível então o uso de formulários electrónicos, a completar com o texto respectivo, fazendo uso de assinatura electrónica certificada.

do cidadão ou à estação dos CTT. É de referir que o registo só se considera efectivado, para os devidos efeitos legais, quando o cidadão proceder à confirmação através da hiperligação previamente recebida.

Só depois da pessoa proceder à validação da queixa (através do sistema Via CTT, Cartão de Cidadão ou confirmação presencial) é que a queixa fica pronta a ser tratada pelas forças ou serviço de segurança. Uma das valências que o sistema permite é que, em caso de confirmação presencial por parte do cidadão, o SQE permite que a queixa seja tratada, mesmo que esta já tivesse sido encaminhada para outro local.

Finalmente, o encaminhamento que é dado à queixa é feito de forma automatizada, em função do tipo de queixa apresentada e da área geográfica<sup>24</sup> que está intimamente ligada às competências das forças de segurança e do SEF. A Queixa Electrónica é então a forma dos cidadãos, ao utilizarem a Internet, poderem exercer o seu direito de queixa, como ofendidos ou como denunciantes, de actos considerados dentro da moldura penal portuguesa como crimes ou passíveis de o serem, tendo os cidadãos a possibilidade de o fazerem através dos portais digitais<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> A área geográfica é determinada pelo local onde se cometeu o crime.

<sup>25</sup> Vide Anexo K – apresenta-se a título de exemplo a página de acesso ao sítio da GNR e do MAI, onde se encontra assinalada a opção pelo SQE.

## **PARTE II - TRABALHO DE CAMPO**

### **CAPÍTULO 5 - HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO**

No decurso das leituras e pesquisas bibliográficas, que acabaram por ser a base de sustentação da parte teórica acima transcrita, levantaram-se hipóteses, as quais se pretende averiguar se são confirmadas ou não. Esta parte citada será realizada no final do trabalho de campo. As hipóteses de investigação são então as seguintes:

- O SQE apresenta-se como uma alternativa eficaz ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica;
- A investigação criminal deste tipo de crimes será mais célere com a implementação do SQE;
- Nos casos de violência doméstica, o SQE apresenta uma primazia em relação ao sistema de apresentação de queixa tradicional;
- Com a especificidade do SQE mantém-se o conceito de proximidade associado à investigação criminal;
- A adesão a este novo dispositivo de apresentação de queixa facilita a investigação criminal de proximidade;
- É benéfico para as vítimas contarem com este sistema “à distância”;
- Nos moldes actuais, o SQE está ajustado para responder perfeitamente às solicitações que se prendem com os problemas de mulheres vítimas de violência doméstica.

## **CAPÍTULO 6 – METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA**

### **6.1 INTRODUÇÃO**

O objectivo deste capítulo é dar a conhecer os métodos usados, mas acima de tudo justificar a escolha do emprego desses métodos na realização do trabalho de campo.

Nesse sentido, surgiu a primeira questão que foi a de seleccionar o paradigma<sup>26</sup> ideal para a resolução do problema. Tendo sido feito um estudo nesse sentido optou-se pelo paradigma qualitativo e ao método característico que lhe corresponde. Assim, a recolha de dados e a sua posterior análise assentou na utilização de métodos qualitativos, através dos quais se pretendeu afirmar/infirmary as hipóteses de investigação avançadas no trabalho. O facto de se optar por uma abordagem de cariz qualitativo prende-se com a melhor adequação destes métodos face aos objectivos deste trabalho, uma vez que o que se pretende não passa por quantificar dados recolhidos no âmbito da investigação mas sim por explorar uma realidade ainda pouco conhecida, aprimorando assim o conhecimento sobre o assunto.

O instrumento escolhido para efectuar a referida recolha de dados foi a entrevista, que foi aplicada a quatro oficiais da GNR, que, dadas as suas actuais funções, se constituíam como as pessoas com a experiência e conhecimentos adequados para fornecer a informação julgada necessária para efectuar o estudo da problemática em questão e assim tentar obter respostas conclusivas às hipóteses levantadas. Além das entrevistas, angariou-se informação pertinente sobre os dois tipos de sistema de queixa em Portugal (o electrónico e o tradicional), nomeadamente no que diz respeito ao número de queixas registadas por ambos os sistemas.

### **6.2 A ABORDAGEM QUALITATIVA**

Num trabalho de investigação, tem sempre de existir a preocupação de escolher de forma cuidada o método que será empregue na recolha e análise dos dados obtidos. Dependendo do tipo de problema que se pretende estudar, o método escolhido deverá ser adequado aos objectivos que se pretendem atingir. Assim, de acordo com as diversas problemáticas,

---

<sup>26</sup> Vide Anexo L – Características dos Paradigmas Qualitativo e Quantitativo

poderão ser adoptados métodos quantitativos ou métodos qualitativos, e até uma combinação de ambos (Reichardt & Cook in Carmo & Ferreira, 1998).

No caso do problema no qual assenta este trabalho, face aos objectivos pretendidos, abdicou-se dos métodos quantitativos, tendo sido aplicados os seus congéneres qualitativos. De um modo geral, podemos dizer que os objectivos da investigação quantitativa se prendem essencialmente em, mediante o tratamento de dados estatísticos recolhidos previamente, fazer descrições do que foi observado, além de testar teorias e também procurar encontrar relações entre variáveis (Carmo & Ferreira, 1998).

Os métodos qualitativos, por seu turno, revelam algumas características que os diferem dos anteriores, entre as quais se encontra, por exemplo, a *holística*, em que os investigadores atentam em toda uma “realidade global”, pois os alvos de estudo como certas situações, grupos e indivíduos não são reduzidos a meras variáveis mas antes vistos como um todo, além de que é estudado o passado e o presente do objecto da investigação. (Carmo & Ferreira, 1998). Ainda segundo os mesmos autores, podemos então dizer que a investigação qualitativa é *descritiva*, na medida em que deve assentar no rigor e ser fruto de uma análise directa dos dados recolhidos. Estes dados poder-se-ão traduzir em transcrições de entrevistas e documentos escritos (pessoais e oficiais), entre outros (Carmo & Ferreira, 1998). Para o tratamento destes dados, as investigações qualitativas assentam habitualmente num número reduzido de técnicas como sejam a observação participante, a análise documental e a entrevista em profundidade (Carmo & Ferreira, 1998).

Uma vez que com este trabalho se pretende averiguar as implicações do Sistema de Queixa Electrónica na investigação criminal de proximidade das mulheres vítimas de violência doméstica, privilegiou-se o emprego do método qualitativo, pois seria complicado tratar a questão através da quantificação de dados, por exemplo. Por conseguinte, foi com base na experiência e no *know-how* dos oficiais entrevistados que se pôde realizar uma parte significativa do estudo apresentado no decorrer do trabalho.

### 6.3 O INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Segundo Carmo (1998) existem situações típicas em que é aconselhável que o investigador faça uso da entrevista, como quando sucede que “*o investigador tem questões relevantes, cuja resposta não encontra na documentação disponível (...) sendo necessário comprová-la*”.

De realçar que de acordo com os objectivos a que o investigador se propôs, assim a entrevista se deve adequar a esses mesmos objectivos, sendo elaborada com base em

parâmetros como o grau de profundidade (quantidade de informação de acesso reservado<sup>27</sup>) que se pretende atingir com ela, assim como se é pretendido conceder muita ou pouca liberdade ao entrevistado. Uma das entrevistas que encontramos é a entrevista **semidirectiva**<sup>28</sup> e obedece, segundo Albarello *et al* (2005), a dois requisitos fundamentais: a pertinência relativamente ao objecto de estudo e a assimilação o mais fidedigna possível do modo de pensamento do entrevistado.

A entrevista semidirectiva caracteriza-se por ter uma duração longa, com um número de perguntas tendencialmente reduzido e formuladas de forma predominantemente aberta, onde o cerne das questões se baseia essencialmente na experiência pessoal do entrevistado (Carmo, 1998). Segundo o mesmo autor, assiste-se neste tipo de entrevista a uma interacção entre entrevistador e entrevistado de *quase-monólogo*<sup>29</sup> e onde a facilidade para uma análise quantitativa das respostas obtidas é muito baixa.

No entanto, dependendo dos objectivos do investigador, dentro da entrevista semidirectiva existem vários tipos de entrevista, passíveis de serem usadas mediante uma análise prévia por parte do investigador. Assim, tendo em linha de pensamento um grau intermédio de informalidade em que a entrevista deveria ser conduzida, e ainda segundo Carmo (1998), optou-se pelo uso da **entrevista centrada** que tem como âmbito de aplicação ideal os estudos exploratórios, como é o caso deste trabalho. Com uma nomenclatura semelhante e um âmbito de aplicação também idêntico, havia já surgido a **entrevista centrada no problema** (Witzel in Flick, 2002). Witzel (1985) refere também que, tendo elaborado o guião da entrevista, esta será útil para dar uma nova orientação à entrevista, no “caso de estagnação da conversa ou de um tema improdutivo”. Basicamente, o que este autor defende é a possibilidade de enveredar por estratégias de comunicação neste tipo de entrevista, como as intervenções no início da mesma ou as que se farão no decurso da própria entrevista, isto tendo sempre como objectivo nortear as respostas do entrevistado no sentido de corresponder aos intentos do investigador, ou seja, obter a informação necessária para o seu trabalho.

O pilar desta investigação assentou essencialmente neste tipo de instrumento, pelo que, através das respostas fornecidas pelos entrevistados, será possível aferir as implicações do SQE até à actualidade, no que diz respeito à investigação criminal dos crimes de violência doméstica.

As entrevistas foram realizadas no dia 10 de Julho de 2008 e o critério de selecção dos entrevistados foi já referido, tendo assentado em elementos considerados *chave* para a

---

<sup>27</sup> Madeleine Grawitz in Carmo & Ferreira, (1998)

<sup>28</sup> Segundo Carmo & Ferreira (1998) esta entrevista é denominada de clínica e, mais recentemente, Ghiglione & Matalon (2001) designam este tipo de entrevista de clínica ou estruturada.

<sup>29</sup> Designa-se por *quase-monólogo* pois a intervenção do entrevistador é praticamente nula. O termo *quase* advém do facto da interacção do entrevistador que, embora reduzida, promove a produção do discurso com a sua simples presença. Carmo & Ferreira (1998)

realização do trabalho de investigação e que estão relacionados com as três grandes áreas temáticas do trabalho: o Sistema de Queixa Electrónica, a Investigação Criminal de Proximidade e a Violência Doméstica sobre as mulheres.

Foi solicitada previamente autorização aos entrevistados para poder realizar as entrevistas, assim como a gravação e a transcrição das mesmas, que obtiveram o consentimento por parte dos visados.

O **guião da entrevista**<sup>30</sup> está estruturado em sete questões de resposta aberta, de forma a não restringir a resposta do entrevistado. No entanto, e de acordo com o que o já referido Witzel, há por vezes necessidade de se introduzirem perguntas directivas, o que aconteceu ocasionalmente, no sentido de obter um melhor esclarecimento ou discriminação do tema<sup>31</sup>.

Além do guião da entrevista, são apresentados também em apêndice as **transcrições das entrevistas** efectuadas<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> Vide Apêndice A

<sup>31</sup> Witzel in Flick, p.89

<sup>32</sup> Vide Apêndices B, C, D e E

# **CAPÍTULO 7 - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

## **7.1 INTRODUÇÃO**

Este capítulo vai contemplar os dados referentes ao número de queixas de violência doméstica apresentadas através dos dois sistemas de apresentação de queixa, assim como a análise das sete respostas que foram dadas pelos entrevistados. Para melhor se poder analisar os dados obtidos mediante as entrevistas, elaboraram-se sete grelhas verticais, que correspondem às sete questões presentes no guião da entrevista. De acordo com Guerra (2006), são construídas sinopses das entrevistas nas supracitadas grelhas verticais, em que são apresentadas sínteses do discurso contendo a mensagem essencial da entrevista, reproduzindo, fielmente, o que disseram os entrevistados. Ainda segundo o mesmo autor, o uso destas sinopses apresenta diversos objectivos, sendo de destacar a maior facilidade proporcionada pelo seu emprego em comparar longitudinalmente as entrevistas, pois ao ter a informação sintetizada, torna-se mais simples e célere a sua comparação (Guerra, 2006).

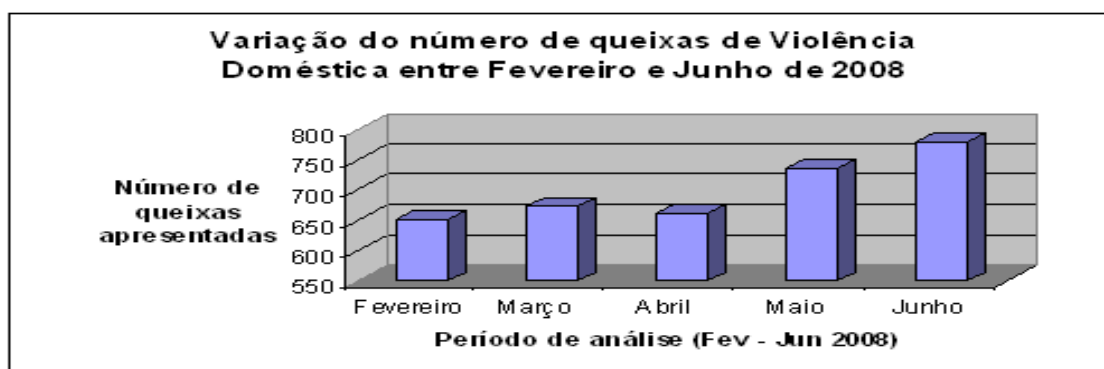
## **7.2 ANÁLISE DOS SISTEMAS DE QUEIXA**

No que diz respeito à análise dos sistemas de queixa, vai ser feita uma comparação entre os dois sistemas: o sistema tradicional de queixa e o sistema de queixa electrónico. Os dados foram obtidos através das diligências efectuadas ao Comando Geral de GNR, em concreto através da 2ª e 3ª Repartições.

De modo a ter uma análise comparativa fidedigna, escolheu-se o período temporal que vai desde Fevereiro (01/02/2008) até Junho (30/06/2008). Era intenção do autor ter comparado os dados do semestre por inteiro (Janeiro a Junho), mas tal não seria metodologicamente correcto pois o SQE só entrou em efectividade de funções em 31 de Janeiro de 2008, pelo que para haver uma igualdade que permitisse uma comparação, o período foi reduzido a cinco meses do 1º semestre, compreendidos no intervalo acima citado. Pretende-se demonstrar que as mulheres são ainda o grupo mais afectado, o que justifica a sua classificação como grupo de risco e a violência de género que lhe está associada.

O Gráfico 7.2.1 representado na próxima página mostra a evolução do número de queixas no período de análise já citado (sistema de queixa tradicional).

**Gráfico 7.2.1:** Variação do número de queixas de violência doméstica apresentadas entre Fevereiro e Junho 2008 (sistema de queixa tradicional)

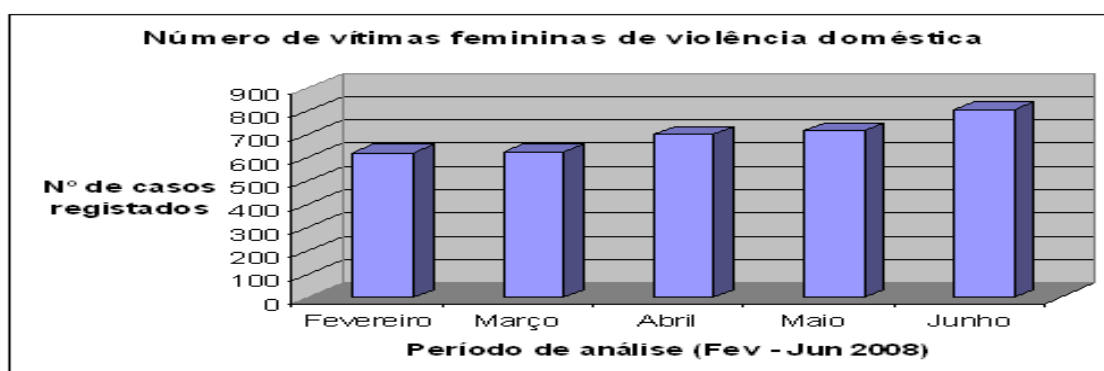


Fonte: 2ª REP/CG/GNR

Pela análise deste gráfico podemos constatar que, exceptuando o mês de Abril em que houve uma pequena descida, as queixas relativas a este crime foram sempre aumentando.

Seguidamente, e porque o crime de violência doméstica pode afectar homens e mulheres, embora com uma prevalência maior para o sexo feminino, faz-se a distinção entre o volume de queixas registadas para cada um dos sexos, vindo essas diferenças expressas nos gráficos 7.2.2 e 7.2.3, que se referem ao sexo feminino e masculino, respectivamente.

**Gráfico 7.2.3:** Número de queixas apresentadas, referentes a vítimas femininas (sistema de queixa tradicional)

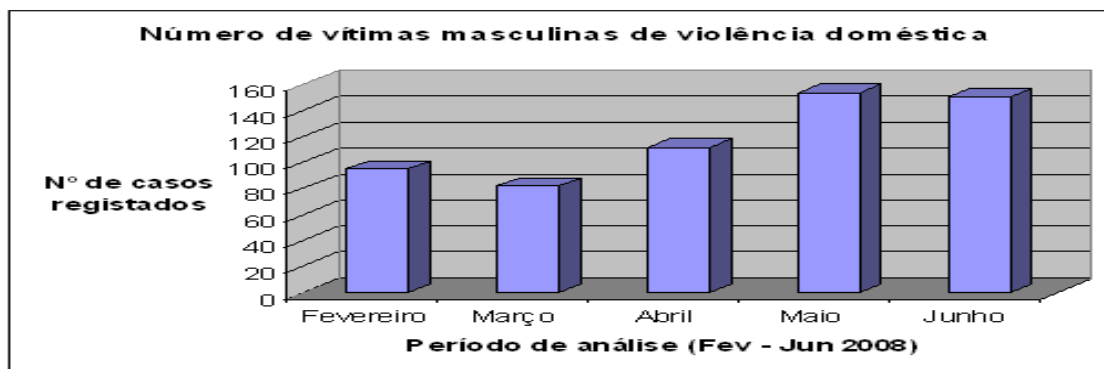


Fonte: 2ª REP/CG/GNR

Pela análise deste gráfico constata-se que o número de vítimas femininas, neste tipo de crime, tem vindo a aumentar ao longo dos meses analisados.

Comparativamente com o gráfico 7.2.3, apresentado seguidamente, referente ao número de queixas por parte de vítimas masculinas, é notória a diferença quantitativa superior no que diz respeito ao número de queixas apresentadas.

**Gráfico 7.2.3:** Número de queixas apresentadas, referentes a vítimas masculinas (sistema de queixa tradicional)



Fonte: 2ª REP/CG/GNR

Por outro lado no que diz respeito aos resultados registados pelo Sistema de Queixa Electrónica, o registo indica um número significativamente mais reduzido, podendo mesmo ser afirmado que os resultados dos dois sistemas se encontram em dois pólos opostos. Seguidamente é então apresentado o registo obtido no já referido período de análise por este novo sistema. Este registo foi obtido na 3ª Repartição do Comando Geral, mediante dados fornecidos pelo próprio Ministério da Administração Interna<sup>33</sup>.

**Quadro 7.2.1:** Registo de queixas de violência doméstica via SQE

| Tipo de Identificação | Sexo             | Estado da Queixa          |
|-----------------------|------------------|---------------------------|
| Presencial            | Feminino         | Tratada                   |
| Presencial            | Não especificado | Identificada              |
| Presencial            | Feminino         | Registada sem confirmação |
| Presencial            | Não especificado | Registada sem confirmação |
| Presencial            | Masculino        | Identificada              |
| Presencial            | Masculino        | Registada sem confirmação |
| Presencial            | Feminino         | Tratada                   |
| Presencial            | Feminino         | Registada sem confirmação |
| Presencial            | Feminino         | Registada sem confirmação |

<sup>33</sup> Vide Anexo M

|            |           |                           |
|------------|-----------|---------------------------|
| ViaCTT     | Feminino  | Registada sem confirmação |
| Presencial | Feminino  | Tratada                   |
| Presencial | Masculino | Registada sem confirmação |
| Presencial | Feminino  | Identificada              |

Fonte: 3ª/REP/CG/GNR

No total, foram registadas 14 queixas, sendo 8 das queixas provenientes de pessoas do sexo feminino e 4 queixas provenientes de pessoas do sexo masculino. As restantes duas queixas não tiveram essa informação fornecida. O tipo de identificação foi na sua maioria de cariz presencial. Do total de queixas, apenas três foram tratadas, o que significa que a sua tramitação processual está a decorrer. Depois existem outras três queixas identificadas, o que quer dizer que a pessoa se identificou convenientemente mas a queixa ainda não teve seguimento, isto é, poderá estar a aguardar que seja atribuída ao órgão de polícia criminal competente. Nas queixas registadas sem confirmação, o utilizador cumpriu as etapas todas excepto a fulcral, que é a sua própria confirmação/identificação, pelo que fica registado como queixa, embora obviamente não tenha seguimento posterior.

### 7.3 ANÁLISE QUALITATIVA DAS ENTREVISTAS

Seguidamente serão apresentados os dados obtidos através das entrevistas (as suas transcrições são apresentadas posteriormente) realizadas aos quatro oficiais da Instituição. Como já foi referido, estes dados estão dispostos em grelhas verticais, com uma organização que segue a própria estrutura do guião da entrevista.

| Questão<br>Entrevistado | 1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?                              |
|-------------------------|--|
| Entrevistado 1          | - Enquadra-se numa lógica Simplex e é um instrumento ideal para situações de incomodidade por parte da vítima (não quer deslocar-se ao posto e expor-se, contando o que se passou, por exemplo).       |
| Entrevistado 2          | - Poderá ser uma alternativa para quem não pretender enveredar pelo sistema tradicional, na medida em que a vítima tem a possibilidade de apresentar queixa de forma mais cómoda e reservada.          |
| Entrevistado 3          | - O SQE é, além de uma alternativa eficaz, um exemplo de boas práticas e de como se consegue pôr a justiça e todo o funcionamento de simplicidade processual online                                    |
| Entrevistado 4          | - Do ponto de vista genérico é uma alternativa válida, porque permite que as pessoas vítimas de certos crimes possam apresentar a sua queixa sem se deslocar aos postos da GNR ou às esquadras da PSP. |

Quadro 7.3.1: Respostas à Questão n.º 1 das entrevistas.

Todos os entrevistados apresentam uma concordância de opinião, pois todos eles referem que o SQE pode ser uma alternativa válida na medida em que a vítima terá a possibilidade de exercer o direito de queixa a partir do local onde se encontrar nessa altura, não tendo que se deslocar ao posto.

| Entrevistado \ Questão | 2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?  |
|------------------------|---|
| Entrevistado 1         | - Penso que não, isso aconteceria se o SQE recebesse de imediato toda a informação relativa ao caso, o que não sucede. Há o exemplo do auto de notícia padrão para estes casos, em que através do SQE apenas, não se consegue retirar toda a informação necessária.   |
| Entrevistado 2         | - Com este sistema, não se conseguirá essa celeridade, pois há uma série de medidas urgentes a tomar neste tipo de casos e que devido ao cariz do SQE não poderá ser feito.   |
| Entrevistado 3         | - Se todo o processo burocrático for simplificado, como as diferentes entidades recebem e enviam os documentos digitalmente, poder-se-á tornar mais célere esse processo. No entanto, o SQE não foi projectado com esse objectivo mas sim simplificar o processo de apresentação de queixa e a sua tramitação até ao destino. |
| Entrevistado 4         | - Acho que não vai trazer, na medida em que terão de se apurar mais factos presencialmente, por forma a elaborar o auto padrão de violência doméstica.  |

Quadro 7.3.2: Respostas à Questão n.º 2 das entrevistas.

As opiniões dos Entrevistados convergem quase na totalidade para um único ponto. De facto, os entrevistados 1,2 e 4 referem que o SQE não levará a uma maior celeridade no processo de investigação criminal deste tipo de crimes. Contudo, o Entrevistado 3 é o único com opinião discordante, afirmando mesmo que se todo o processo burocrático de apresentação de queixa for diferente, por conseguinte isso vai-se reflectir nos diversos estádios do processo, tornando todo este procedimento mais rápido. Os Entrevistados 1 e 4 chamam ainda à atenção para a falta de informação importante que não é fornecida quando a vítima apresenta queixa via SQE, enquanto o Entrevistado 3 diz ainda que o SQE não foi projectado com este intuito de trazer celeridade ao processo mas antes simplificar o processo de queixa.

| Entrevistado \ Questão | 3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade que deve estar associado à investigação criminal?  |
|------------------------|--|
| Entrevistado 1         | - Em vez da pretendida proximidade física, passaremos a ter uma proximidade tecnológica  |
| Entrevistado 2         | - De forma alguma, com o SQE perde-se uma parte importante que é a questão presencial das pessoas, pois é muito importante estar a observar as pessoas no momento de apresentação da queixa. |
| Entrevistado 3         | - Nunca se perderá. Apesar de existirem os meios tecnológicos, nunca se irá perder a ligação polícia-cidadão, pretendendo-se inclusive reforçá-la. Por exemplo, há pessoas que, apesar de    |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | fazerem uso do SQE não se inibem de ir aos postos, falar com os nossos militares (até para confirmar a queixa ou ter mesmo o contacto humano que caracteriza a proximidade) |
| <b>Entrevistado 4</b> | - A meu ver, não existe o conceito de proximidade no SQE. Acho mesmo que este conceito pode estar um bocado desvirtuado.  |

**Quadro 7.3.3:** Respostas à Questão n.º 3 das entrevistas.

Nesta questão, as respostas são, uma vez mais, praticamente unânimes. Os Entrevistados 1, 2 e 4 afirmam que com este sistema perde-se o conceito original de proximidade, na medida em que a ligação polícia-cidadão passa a ser estabelecida por meio informático. O Entrevistado 3, contudo, diz que o SQE não trará esse género de problemas, uma vez que as pessoas, mesmo fazendo uso deste sistema, não se inibem de se deslocarem aos postos e falar com os militares, por causa da presença humana que está associada ao conceito de proximidade.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Questão</b><br><b>Entrevistado</b> | <b>4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?</b>            |
| <b>Entrevistado 1</b>                 | - Acho que não vem facilitar, sendo apenas um meio alternativo de apresentação de queixa, posto à disposição dos cidadãos.                                 |
| <b>Entrevistado 2</b>                 | - Não me parece. O sistema está bem idealizado, mas não trará, nesta criminalidade específica, melhorias significativas a esse nível.                      |
| <b>Entrevistado 3</b>                 | - Poderá facilitar na medida em que, como os dados circulam informaticamente, o processo é mais rápido, o que se poderá reflectir na própria investigação. |
| <b>Entrevistado 4</b>                 | - Não terá interferência a esse nível, na minha opinião. Este sistema facilitará apenas a apresentação de queixas.   |

**Quadro 7.3.4:** Respostas à Questão n.º 4 das entrevistas.

Os Entrevistados 1, 2 e 4 partilham da opinião de que a adesão a este novo sistema não irá facilitar a investigação criminal de proximidade, e em que o SQE será apenas um meio alternativo de apresentação de queixa (Entrevistado 1) ou apenas vem facilitar a apresentação dessas queixas (Entrevistado 4). O Entrevistado 3 diz que, tendo os dados a circular informaticamente, o processo é mais rápido e isso poder-se-á reflectir na investigação.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Questão</b><br><b>Entrevistado</b> | <b>5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?</b> |
| <b>Entrevistado 1</b>                 | - Será vantajoso em casos muito particulares, como em situações em que a vítima possa sentir que é mais doloroso para ela ir ao posto do que formalizar a sua queixa através do SQE.   |
| <b>Entrevistado 2</b>                 | - A meu ver, apenas nos casos em que as pessoas, por qualquer motivo, como por exemplo, numa situação de fragilidade extrema ou para que a vítima não se exponha, não queiram deslocar-se aos  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | postos.  |
| <b>Entrevistado 3</b> | - A vítima pode apresentar a queixa sem ter que “dar a cara”, ou seja, formaliza a queixa num ambiente reservado e, como não se desloca ao posto, não poderá ser vista/seguida por outras pessoas. Além disso, não fica qualquer tipo de registo no computador de onde a vítima apresentou a queixa, o que aumenta também a sua segurança. |
| <b>Entrevistado 4</b> | - No caso do crime em concreto da violência doméstica não acho que terá grandes vantagens, apenas vejo uma que será quando a vítima estiver muito frágil naquele preciso momento ou que não se queira expor.   |

**Quadro 7.3.5:** Respostas à Questão n.º 5 das entrevistas.

Existe nesta questão um ponto de vista partilhado por todos os entrevistados. Todos eles acham que o uso do SQE por parte da vítima poderá ser vantajoso para a mesma, em condições muito particulares, como especial fragilidade da vítima na altura ou que não se queira expor. De resto, afirmam que será apenas nessas situações que haverá vantagens por parte do SQE, excepto o Entrevistado 3 que acrescenta que há as vantagens de a vítima não poder ser seguida e também que esta pode contar com total segurança quando apresenta a sua queixa electrónica, uma vez que não fica qualquer registo no computador de acesso.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Questão</b>        | <b>6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?</b> |
| <b>Entrevistado 1</b> | - Principalmente por ser um sistema recente e ainda pouco divulgado. Além disso, nem toda a população tem acesso às novas tecnologias.  |
| <b>Entrevistado 2</b> | - Talvez à pouca divulgação e ao tipo de crime. O próprio SQE não está bem difundido e implementado no dispositivo da Guarda. Existem pessoas que não têm conhecimentos nem oportunidade de usar este sistema.                  |
| <b>Entrevistado 3</b> | - Divulgação reduzida do sistema, embora tenha sido feita propositadamente, decorrente de uma fase inicial/experimental do sistema. População não terá acesso nem conhecimentos para fazer uso deste sistema.                   |
| <b>Entrevistado 4</b> | - Penso que se deverá a uma inadequação do SQE ao crime de violência doméstica, e ainda da reduzida divulgação, assim como nem todas as pessoas terão condições/conhecimentos para fazer uso deste sistema.                     |

**Quadro 7.3.6:** Respostas à Questão n.º 6 das entrevistas.

Um dos pontos comuns a todas as respostas é a de falta de divulgação, embora segundo o Entrevistado 3 isso tenha sido feito propositadamente para evitar a sobrecarga do sistema. Outro ponto em comum é a falta de conhecimentos ou de oportunidade de ter acesso a este sistema informático que as pessoas têm, o que condiciona a sua utilização.

| Questão<br>Entrevistado | 7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica?<br>Se sim, quais acha convenientes?  |
|-------------------------|--|
| Entrevistado 1          | - Acho que para este tipo de criminalidade o sistema tradicional é, ainda, mais vantajoso do que o SQE, mas deverá ser mantido como complemento do sistema de apresentação de queixa.  |
| Entrevistado 2          | - Não conheço em pormenor o sistema, pelo que não lhe posso indicar essas medidas. Mas estou reticente quanto à conveniência deste sistema nos crimes de violência doméstica   |
| Entrevistado 3          | - Sim, e serão implementadas. As maiores medidas são que os representantes legais das vítimas vão poder exercer o direito de queixa por elas e vai também inserir-se um filme no sítio do MAI com explicações detalhadas às pessoas sobre a forma de fazerem uso do SQE. Será dada também a possibilidade de a vítima imprimir a sua queixa, ficando com uma prova real. |
| Entrevistado 4          | - Não tenho em mente que medidas deveriam ser implementadas, até porque parece-me que o SQE não será a ferramenta ideal para lidar com este tipo de crimes.  |

**Quadro 7.3.7:** Respostas à Questão n.º 7 das entrevistas.

Os Entrevistados 1, 2 e 4 são da opinião que, para o crime de violência doméstica, o sistema tradicional apresenta mais vantagens do que o SQE. O Entrevistado 3 refere mesmo que serão implementadas medidas como conferir aos representantes legais das vítimas a possibilidade de estes apresentarem queixa por elas, a introdução de um filme no sítio do MAI com a explicação sobre o funcionamento do SQE e também a possibilidade de a vítima imprimir a sua própria queixa, ficando de imediato com um comprovativo.

## CAPÍTULO 8 – CONCLUSÕES

### 8.1 INTRODUÇÃO

Decorrentes do próprio problema de partida, as hipóteses apresentadas no início da Parte II foi o que pretendeu confirmar, ou refutar, com base no trabalho de campo efectuado. As hipóteses pretendem contribuir para um conhecimento mais aprofundado do Sistema de Queixa Electrónica e das suas implicações na investigação criminal de proximidade na protecção dos grupos específicos, neste caso em concreto das mulheres. Desse modo, tendo como hipóteses as seguintes:

- O SQE apresenta-se como uma alternativa eficaz ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica;
- A investigação criminal deste tipo de crimes será mais célere com a implementação do SQE;
- Nos casos de violência doméstica, o SQE apresenta uma primazia em relação ao sistema de apresentação de queixa tradicional
- Com a especificidade do SQE mantém-se o conceito de proximidade associado à investigação criminal;
- A adesão a este novo dispositivo de apresentação de queixa facilita a investigação criminal de proximidade;
- É benéfico para as vítimas contarem com este sistema “à distância”;
- Nos moldes actuais, o SQE está ajustado para responder perfeitamente às solicitações que se prendem com os problemas de mulheres vítimas de violência doméstica.

Estas são analisadas separadamente e é feita também a sua verificação. Ainda neste capítulo faz-se referência às limitações que envolveram a investigação e que acabaram por condicionar a realização deste trabalho.

## 8.2 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESE TEÓRICAS E PRÁTICAS

No âmbito de uma lógica Simplex<sup>34</sup> (programa de Simplificação Administrativa e Legislativa), o princípio base do SQE é facilitar a apresentação de participações às FS. Quanto ao SQE propriamente dito, este sistema apresenta-se de facto como uma alternativa eficaz ao sistema de queixa tradicional, na medida em que as vítimas de violência doméstica passam a ter ao seu dispor um meio electrónico de apresentar queixa, sem necessitarem de se deslocar ao posto mais próximo, o que corrobora a primeira hipótese avançada neste trabalho.

O Sistema de Queixa Electrónica entrou em efectividade de funções a 31 de Janeiro e, sendo um meio alternativo de apresentação de queixa, pretende-se que contribua para a redução da criminalidade que lhe está associada, em virtude do restrito rol de crimes abrangido pelo sistema. Nesse sentido, é importante nos crimes de violência doméstica, que se promova a celeridade do processo de investigação, de forma a protegermos o elo mais frágil, a vítima. Com a implementação deste sistema, não é conseguido a referida celeridade, em virtude de os dados que o sistema requisita, no preenchimento da queixa, não serem suficientes para dar seguimento completo à mesma. Isto quer dizer que, no caso da adopção por este sistema electrónico, e caso o cidadão não seja titular de Cartão do Cidadão ou de conta Via CTT, está sempre inerente uma posterior confirmação presencial num posto, esquadra ou estação dos CTT. Se bem que o SQE não tenha sido criado com o objectivo primordial de promover a rapidez da investigação criminal deste tipo de crimes, mas antes o de simplificar o processo de apresentação de queixa, poderá contudo, em certos casos, fazer com que todo o processo decorra mais rapidamente, uma vez que as entidades envolvidas neste processo recebem e enviam digitalmente os documentos necessários. Uma possível celeridade adstrita ao processo de investigação encontra-se descartada, o que nos permite rebater a segunda hipótese inicialmente avançada.

Numa outra vertente, e de acordo com os princípios orientadores do policiamento actual, tem-se apostado numa polícia de proximidade, em que se pretende, genericamente, uma empatia/entrosamento com a população. As forças policiais e a comunidade deverão estabelecer uma relação de sintonia e cooperação, pois assim atingir-se-ão benefícios comuns. A própria investigação criminal deve ser conduzida com base nas premissas da proximidade, como não poderia deixar de ser. Nesse sentido, com um sistema de apresentação de queixa, de natureza electrónica, perder-se-á a característica de proximidade associado à investigação criminal uma vez que a apresentação da queixa, no

---

<sup>34</sup> Segundo o disposto no Projecto de Queixa Electrónica, o programa de Simplificação Administrativa e Legislativa “engloba um conjunto de iniciativas que visam a facilitação da vida dos Cidadãos e das Empresas, orientando a Administração para uma resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos.”  
As iniciativas a tomar traduzem-se na “(...) racionalização dos portais administrativos na Internet, pela actualização e pela avaliação permanente da pertinência e necessidade da informação disponibilizada.”

imediatamente, é feita “à distância”. Pode haver assim uma desvirtuação do conceito de proximidade, dado que se perde o contacto presencial que está sempre inerente ao sistema tradicional, pelo que as vítimas passarão a dispor *apenas* de uma proximidade tecnológica, o que é escasso pois há inúmeros elementos passíveis de serem recolhidos pelas autoridades policiais, se a vítima for directamente encaminhada para estes últimos. Por exemplo, basta por vezes o contacto visual entre vítima e o militar da Guarda, para que este consiga retirar várias ilações sobre o estado da vítima no geral, se precisa de assistência hospitalar, preocupação em assegurar meios de prova, etc. É assim uma lacuna que o SQE evidencia e que não consegue colmatar, pelo que a terceira e quarta hipóteses levantadas inicialmente são infirmadas, uma vez que o SQE não apresenta vantagens em relação ao sistema tradicional no que diz respeito aos crimes de violência doméstica.

Ainda voltando à proximidade, este sistema tecnológico contempla essencialmente uma facilidade no processo de apresentação de queixa, pelo que a investigação criminal de proximidade, no caso da vítima optar pelo SQE, não será particularmente facilitada. De facto, atendendo às características deste sistema, existe um pormenor que deverá ser assinalado positivamente, que se trata de uma maior facilidade de apresentação de queixa. No caso da investigação criminal de proximidade, que é desenvolvida no terreno, e não obstante os dados circularem de forma digital, tal não se repercute na dita investigação, uma vez que a informação fornecida pela vítima passa por vários estádios até ser em última instância atribuída para inquérito ao órgão de polícia criminal competente, que neste caso se traduzirá nos investigadores que tratam dos casos que envolvem mulheres vítimas de violência doméstica. Assim, a quinta hipótese é também infirmada, na medida em que o SQE, embora esteja bem definido e idealizado, como se está a falar de um tipo de criminalidade muito específica, não conseguirá melhorias a esse nível, ou melhor, os militares, com funções de investigação criminal, que se deslocam no terreno com esse mesmo fim – investigar *in loco* (proximidade) – não serão providos com melhorias significativas na sua actividade profissional só pelo facto de o queixoso/denunciante optar pelo uso do SQE.

Contudo, a adopção das novas tecnologias de informação traz também as suas vantagens. A grande vantagem de optar por apresentar uma queixa em formato electrónico é, em caso de especial sensibilidade ou vulnerabilidade por parte da vítima, em que esta não tenha predisposição ou à-vontade para se deslocar às instalações policiais, poder fazê-lo na sua privacidade e num ambiente que lhe é familiar e de carácter reservado, não se expondo num momento em que poderá estar fragilizada, assim como não poderá ser vista/seguida por outras pessoas, inclusive aquelas que, caso vissem a vítima a deslocar-se ao posto, poderiam fazer uso de meios coercivos com o intuito de a “castigar” ou demover dos seus intentos. Esta possibilidade conferida à vítima constitui-se como a grande vantagem deste sistema. Existe uma outra vantagem que está relacionada directamente com a sua

segurança e que se prende com o acesso da pessoa ao sistema de queixa electrónica. De facto, quem aceder ao sistema e proceder à formalização da queixa, não ficará com qualquer registo no computador de acesso ao portal, impedindo que essa informação chegue às pessoas “erradas” e salvaguardando assim a própria vítima. É portanto benéfico para as vítimas de violência doméstica poderem contar com este tipo de sistema, o que dá um parecer positivo à penúltima hipótese avançada no capítulo 5.

Foi apurado que os valores registados por ambos os sistemas são deveras discordantes, em que no espaço de cinco meses (Fevereiro a Junho), o número total de queixas submetidas pelo sistema tradicional rondou as cerca de 3500 participações enquanto que através do sistema electrónico o número total de queixas resumiu-se a 14 participações. Obviamente que nestes números não se está a fazer a diferenciação ao nível do sexo das vítimas. Contudo, os registos de cada um dos sistemas, quando separados em função do sexo da vítima, não deixam de apresentar valores igualmente díspares. Tal fica a dever-se, principalmente a, por um lado, se tratar de um sistema recente, por outro, a divulgação do sistema ter sido muito reduzida, o que decerto contribuiu para os baixos valores registados. Outro ponto muito pertinente, e que decerto influenciou os dados apurados, diz respeito à própria população. De facto, existe um grande desconhecimento e falta de acesso por parte dos cidadãos a este tipo de tecnologia, pelo que, ainda que houvesse uma predisposição em aderir a este tipo de plataformas de queixa electrónicas, tal não seria viável, pois a utilização das TI estariam assim condicionadas por esses factores.

O SQE, sendo um sistema electrónico de recente implementação, comporta naturalmente, à semelhança de quaisquer sistema inovador e deste género, arestas que precisam de ser limadas, podendo isso traduzir-se na reestruturação do sistema, implementação de medidas correctivas ao funcionamento do sistema ou até medidas introduzidas no sentido de melhorar as capacidades da própria plataforma digital, sempre com o intuito de incrementar a qualidade do serviço prestado às vítimas. Dadas as características do SQE, este sistema não se constitui como a ferramenta ideal para abordar e acompanhar os crimes de violência doméstica, pelas razões que já foram citadas neste capítulo. Ainda assim, serão implementadas medidas que visam a melhoria das condições proporcionadas às vítimas, e nomeadamente será fornecida a possibilidade de os representantes legais das vítimas poderem eles próprios apresentar a queixa. Além disso, será colocado à disposição dos cidadãos um vídeo no sítio do MAI, contendo informações e indicações úteis sobre o modo de funcionamento do sistema e o modo de elaborar uma queixa através de formulário electrónico. Outra novidade a ser introduzida é a futura possibilidade de a vítima poder imprimir a queixa que formulou, pelo que ficará de imediato com um comprovativo em como apresentou a mesma. Deste modo, no que diz respeito à última hipótese de investigação, poder-se-á dizer que o sistema de apresentação de queixa electrónica não será o meio ideal

para fazer face aos crimes de violência doméstica, mas que estas medidas poderão melhorar a capacidade de resposta do sistema electrónico a estas situações.

Tendo em consideração as conclusões que têm vindo a ser referidas e em jeito de síntese, é pertinente frisar, em relação às hipóteses avançadas:

- Numa corrente “Simplex”, o SQE é de facto uma alternativa eficaz ao sistema de queixa tradicional, podendo o cidadão exercer o seu direito de queixa sem ter que se deslocar às instalações policiais;
- A implementação do SQE não vem trazer celeridade ao processo de investigação, embora possam haver situações (se a identificação do queixoso/denunciante for feita através do Cartão do Cidadão, por exemplo, poder-se-á agilizar o processo burocrático e tornar assim mais rápido todo o processo);
- No que diz respeito aos crimes de violência doméstica, a introdução deste sistema não revela uma primazia face ao sistema tradicional, assim como o conceito de proximidade, associado à investigação criminal, estará também desvirtuado, na medida em que se passa de uma proximidade física para uma proximidade tecnológica;
- A investigação criminal de proximidade, nos termos em que deve ser desenvolvida, tendo em vista a maximização do seu desempenho, não sofrerá melhorias caso os cidadãos optem pela apresentação de queixa via electrónica;
- A escolha do SQE como ferramenta de apresentação de queixa traz benefícios às vítimas. A grande vantagem prende-se com a possibilidade de formalizar esta queixa, quando no momento, por qualquer motivo – doença, medo, vergonha, etc – tal não for possível através do sistema tradicional. A pessoa que usa este sistema poderá estar mais sensível ou vulnerável, devido à situação por que teve de passar;
- O registo relativo à apresentação de queixas pelos dois sistemas foi avassalador, com o sistema tradicional a atingir valores incomensuravelmente mais elevados. A explicação reside na juventude do próprio sistema, a par da reduzida divulgação que esteve associada à implementação e difusão do sistema;
- Um sistema de natureza electrónica não está, salvo situações muito pontuais, no mesmo nível de proficiência e sucesso do que o seu congénere, o sistema de queixa tradicional, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica que, à semelhança de outros crimes, são *sui generis*, em virtude do especial trato que se deverá ter para com as vítimas.

### **8.3 LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO**

A base da realização deste trabalho assentou numa investigação descritiva, em que foi feita uma análise qualitativa dos dados recolhidos, nomeadamente através dos dados provenientes das entrevistas realizadas. O objectivo pretendido era o de apurar as implicações do Sistema de Queixa Electrónica na investigação criminal de proximidade das mulheres vítimas de violência doméstica, pelo que, dada a natureza do trabalho, não haveria forma de quantificar os resultados obtidos pelo instrumento principal utilizado, que foi a entrevista.

No entanto, houve diversas limitações que condicionaram a realização deste trabalho. Em primeiro lugar, e não hierarquizando estas observações mediante qualquer grau de importância, há a referir o tempo concedido para a realização do trabalho, já que para o patamar de exigência pretendido, deveria ser dado um prazo de forma a poder realizar, de forma correcta, todos os passos metodológicos que levam à resposta de um determinado problema que se levantou. Além disso, o limite de páginas imposto, apesar dos benefícios inerentes a ter um tecto máximo, foi algo escasso para o que se pretendia analisar e investigar, pelo que uma extensão deste limite seria benéfica e produtiva para a realização deste tipo de trabalhos. Depois, havendo uma parte do tema - SQE - sobre a qual não existiam estudos que possibilitassem uma abordagem quantitativa, houve portanto uma limitação do tipo de metodologia empregue, que acabou por culminar num estudo exploratório. Finalmente, outra das limitações que esteve associada a este trabalho de investigação foi a forma como o Tirocínio foi conduzido. Tendo havido mais tempo disponibilizado para a execução do trabalho, comparativamente com anos anteriores, não houve contudo oportunidade para os Aspirantes tirocinantes terem contacto com a realidade operacional, o que acaba por condicionar a realização do trabalho, uma vez que só existe a percepção da vertente teórica, faltando a tantas vezes útil e fundamental vertente prática, que só se consegue através da experiência de terreno.

### **8.4 PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES**

O tema deste trabalho é vasto e, apesar dos inúmeros estudos relacionados que já foram elaborados, mantém contudo a sua pertinência e actualidade. Neste trabalho, além das duas grandes áreas temáticas iniciais – os grupos específicos e a investigação criminal de proximidade – inseriu-se ainda um novo campo de estudo: o Sistema de Queixa Electrónica. É hoje cada vez maior o recurso às novas tecnologias de informação, pelo que o domínio destes instrumentos e a facilidade de acesso aos mesmos, melhorará a qualidade de vida dos cidadãos. Seria de todo útil que os sistemas informáticos, como o SQE, fossem

continuamente aperfeiçoados, de forma a combater, entre outros tipos de criminalidade, a violência doméstica.

No entanto, apesar de este trabalho tentar contribuir para o conhecimento de uma dada realidade, ainda existe neste particular um longo caminho a percorrer, de modo que se faz a proposta de se continuarem e/ou iniciarem futuras investigações relacionadas com esta temática.

## **8.5 PERSPECTIVAS FUTURAS**

Depois de todo o trabalho elaborado e das conclusões apuradas ficaram algumas questões por responder, e nesse sentido ficam em *stand-by* algumas hipóteses passíveis de serem estudadas futuramente:

- De que forma poderemos melhorar o emprego das tecnologias de informação de modo a apoiar a investigação criminal de proximidade?
- Será o SQE susceptível de ser melhorado ao ponto de responder eficientemente aos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica?
- Como se poderá alargar o apoio dos meios tecnológicos aos restantes grupos específicos?

## **8.6 FECHO**

Tendo em linha de conta as dificuldades/limitações verificadas, é possível constatar que estão a ser dados os passos certos na direcção correcta, com a crescente utilização das tecnologias de informação no combate à criminalidade, neste caso da violência doméstica. O futuro aponta para a utilização crescente dos sistemas informáticos e há que ser feito um esforço no sentido de acompanhar estas evoluções tecnológicas e assim poder fazer frente da forma mais eficiente possível aos novos desafios da instituição.

## BIBLIOGRAFIA

### Livros

- ALBARELLO, Luc *et al* (1997) *Práticas e métodos de investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.
- CARMO, H. D., & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação*. Lisboa: Universidade Aberta
- COSTA, Dália (2002). *Percepção social de mulher vítima de violência conjugal*. Lisboa: s.e.
- DGAI- Direcção de Serviços de Planeamento Estratégico (1998). *O registo da violência doméstica pelas Forças de Segurança (Análise do período de 2000 a 2007)*
- FLICK, U. (2002). *Qualitative Sozialforschung – Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor – Projectos e Edições, Lda.
- GHIGLIONE, R.; MATALON, B. (2001) *O Inquérito – Teoria e Prática*, Lisboa, Celta.
- GUERRA, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso*. Estoril: Principia.
- QUIVY, Raymond, Campenhoudt, Luc Van (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (3ª ed.). Lisboa: Gradiva
- SARMENTO, M. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertação de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- TEXTO EDITORES, Lda (2006). *Dicionário da Língua Portuguesa*, Tomo II. s. I.: Texto Editores, Lda

### SÍTIOS CONSULTADOS:

Guarda Nacional Republicana  
[www.gnr.pt](http://www.gnr.pt)

Ministério da Administração Interna  
www.mai.gov.pt

Priberam Informática – Língua Portuguesa On-Line  
www.priberam.pt/DLPO/

## **LEGISLAÇÃO**

Portaria nº 1593/2007 de 17 de Dezembro (Publicado no DR 242, Série I de 2007-12-17)

Resolução do Conselho de Ministros nº 88/2003, de 7 de Julho

NEP/GNR – 9.03 CIC

## **ARTIGOS DE PERIÓDICOS:**

ALVES, Armando Carlos (1998). Forças de Segurança e Polícia de Proximidade. in *Pela Lei Pela Grei* (001), Lisboa, CG/GNR

ALVES, Armando Carlos (1998). Forças de Segurança e Polícia de Proximidade. in *Pela Lei Pela Grei* (002), Lisboa, CG/GNR

TORRES, Matos (2006). Investigação criminal de proximidade. in *Polícia Portuguesa*, (001), 27-30.

## **ARTIGOS DA INTERNET:**

1. <http://www.umarfeminismos.org/campanhas/docpdf/dossier8demarco2003.pdf>

2. [http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=28&lang=pt](http://www.cartaodecidadao.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=28&lang=pt)

## **OUTROS DOCUMENTOS:**

*Manual NMUME*, Chefia de Investigação Criminal

PORTUGAL (2007), *Relatório Anual de Segurança Interna 2007*, Lisboa, Ministério da Administração Interna.

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA (2007) *Projecto Queixa Electrónica*, Lisboa, GNR.  
(Projecto nº 000920/2006/111)

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – Guião de Entrevista

### PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE

#### GUIÃO DE ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:

| Nome: | Posto: | Unidade: | Função: |
|-------|--------|----------|---------|
|       |        |          |         |

1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?
2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?
3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade *que deve* estar associado à investigação criminal?
4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?
5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?
6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?
7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica? Se sim, quais acha convenientes?

## APÊNDICE B – Transcrição da Entrevista ao Sr. Ten. Cor. Albano Pereira

### PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE

#### ENTREVISTA

#### IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:

| Nome:          | Posto:       | Unidade:                              | Função:   |
|----------------|--------------|---------------------------------------|-----------|
| Albano Pereira | Ten. Coronel | Chefia de Investigação Criminal (CIC) | Chefe CIC |

Data de realização da entrevista: 10 de Julho de 2008

**1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?**

Numa lógica Simplex, eu estou convencido do seguinte: a queixa electrónica tem essencialmente e será adequada essencialmente para duas situações. Uma delas tem a ver com situações em que deslocar-se pessoalmente ao posto ou à esquadra da PSP cause graves incómodos, por exemplo um indivíduo que vai para o aeroporto, para apanhar o avião, furtam-lhe lá uma coisa qualquer, uma mala, por exemplo, como poderá fazer? Pode apanhar o avião e depois formalizar a queixa por meio electrónico. Uma outra situação poderá ser quando a formalização da queixa, via presencial, for vitimizadora para a pessoa. E aí podemos estar perante, por exemplo, as situações de violência doméstica.

Vamos imaginar que havia uma lei que dizia assim: as pessoas só podem apresentar queixa na esquadra ou no posto, que for competente. Imagine que a pessoa era vítima do comandante de posto, por exemplo, ou de um militar do posto, como acontece às vezes, imagine que era obrigado a ir lá... Numa situação dessas era uma coisa aflitiva estar a expor-se, a sujeitar-se a tal, tinha que andar a saber se o marido ou namorado (agressor) não estaria lá, etc, isso seria sempre muito mais chocante, e aí justificar-se-ia a queixa electrónica. É um instrumento de modernidade e um instrumento para as tais situações de

incomodidade: ou porque não tem tempo ou porque causa muito transtorno deslocar-se ou então porque deslocar-se e ir lá contar será, constituir uma dupla vitimização, por exemplo.

**2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?**

Acho que não, por exemplo, actualmente temos um auto de notícia padrão e que deverá em muitas circunstâncias ser acompanhado de um anexo que contenha um conjunto de informação, esse tipo de procedimento, essa evolução, essa discriminação positiva que se fez em relação aos crimes de violência doméstica nunca será possível através da queixa electrónica porque são questões que a pessoa que se queixa não sabe quem o vai ler, ou melhor, não sabe que o investigador ou policia necessita de maior informação do que aquela que lhe chegou através do SQE. Ou seja, se o SQE recebesse de imediato toda a informação referente ao caso, poderia advir daí celeridade para o processo de investigação mas fora disso não me parece. A pessoa tem essa proximidade tecnológica, certo? Mas, ainda antes de iniciar o processo de investigação a policia vai ter que telefonar à senhora ou ao senhor para lá ir ou vai ter que ir ele/ela a fim de obter esses dados, que poderiam ser obtidos logo na altura da queixa. Portanto, poderá obter-se uma maior rapidez noutro tipo de crimes mas no caso da violência doméstica não acredito.

**3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade *que deve estar associado à investigação criminal*?**

Eu julgo que é essencialmente uma proximidade tecnológica, ao invés da pretendida proximidade física... Distancia-se do conceito de actuação de proximidade, serve para as tais duas situações: ou por uma questão comodidade (por diversos motivos como: condições meteorológicas, do custo, distância, do tempo, etc) ou para situações em que a pessoa esteja tão fragilizada que prefere ser ela a escrever a sua queixa do que ir contar a outra pessoa, nomeadamente a um militar da Guarda. Relatar a sua situação é, na maior parte dos casos, deveras chocante, tornando-se mesmo muito desagradável e perturbador. Parece-me que é uma medida oposta ao conceito de proximidade, ou seja, é uma proximidade tecnológica e não uma proximidade física. Há portanto um distanciamento, as forças de segurança de proximidade precisam que as pessoas se dirijam às suas instalações, ou então que o guarda vá ter com elas, ou uma coisa ou outra. Portanto, ver as pessoas, ver o seu semblante, as suas emoções ou algo que possa evidenciar uma agressão é deveras importante. Penso então que este sistema electrónico é mais "frágil", quando comparado com o tradicional.

**4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?**

Não creio que venha facilitar. Penso que será apenas mais um meio posto à disposição dos cidadãos, e que será mais uma mais valia na apresentação de queixas/denúncias embora ache que nos casos de violência doméstica não trará melhorias na investigação criminal de proximidade.

**5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?**

Apresentará naquelas situações em que a vítima possa sentir que ir ao posto falar será mais doloroso para ela do que formalizar ela própria a queixa através do SQE. Na minha opinião, só será benéfico em situações muito particulares, como, por exemplo, a situação em que se encontra a vítima quando pretende apresentar queixa, como já referi. De resto, e nos moldes actuais do SQE, apostaria ainda no modelo tradicional no que diz respeito à violência doméstica.

**6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?**

Principalmente por ser um sistema recente e ainda pouco divulgado. Além do mais, nem toda a população tem acesso às novas tecnologias, que provavelmente será uma das principais razões pela não adesão a este sistema. Penso que o crime de violência doméstica, salvo as excepções, que já frisei, estará mais “bem servido” através do sistema tradicional de apresentação de queixa.

**7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica? Se sim, quais acha convenientes?**

Tanto quanto eu conheço do sistema, penso que o ideal será a apresentação de queixa, neste tipo de criminalidade, da forma tradicional, pois acho que terá, ainda, outras vantagens, não esquecendo porém aqueles aspectos benéficos para as vítimas que já referi, pelo que deverá ser mantido como sistema alternativo/complementar de apresentação de queixa.

## APÊNDICE C – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Carlos Luís

### **PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

#### ENTREVISTA

##### IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:

| <b>Nome:</b> | <b>Posto:</b> | <b>Unidade:</b> | <b>Função:</b>              |
|--------------|---------------|-----------------|-----------------------------|
| Carlos Luís  | Major         | BTer nº 2       | Chefe da SIC do GTer Sintra |

Data de realização de entrevista: 10 de Julho de 2008

- 1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?**

Numa perspectiva global, penso que sim. Teoricamente, o SQE poderá ser uma alternativa para quem não pretender enveredar pelo sistema tradicional, na medida em que a vítima tem a possibilidade de apresentar queixa de forma mais cómoda e reservada. No entanto, duvido muito que no caso concreto da violência doméstica este sistema seja uma mais-valia. Primeiro o auto de notícia de violência doméstica, é um auto de notícia padronizado, em que se procura saber alguma coisa dos antecedentes daquela pessoa que está a apresentar a queixa (se já foi agredida anteriormente, por exemplo) e é necessário fazer-lhe de imediato uma série de perguntas sobre as quais eu penso que, ao preencher a queixa electrónica, o(a) queixoso(a) não responderá. O que é que vai acontecer? A pessoa apresenta a queixa electronicamente, vai apresentar a queixa com variadas lacunas e nós vamos ser obrigados a notificar essa pessoa para que se apresente lá presencialmente, de forma a completar/complementar aquilo que não foi transmitido na queixa electrónica, terá contudo uma vantagem: as pessoas às vezes têm algum receio de se dirigir a um posto territorial ou a uma esquadra, e nesse sentido se calhar a queixa electrónica será uma boa iniciativa, pois ultrapassa-se um bocado essa situação do receio inicial de ir a um posto policial. Terá ainda outra desvantagem: às vezes as pessoas, quando apresentam uma queixa, precisam de ser logo encaminhadas a um médico, a um hospital, precisamos logo de fazer recolha de alguns indícios para começarmos logo o inquérito. Se a pessoa apresenta um queixa

electronicamente e se isso tudo se perde é uma desvantagem, que nos prejudica na nossa investigação e prejudica em última análise a própria vítima.

**2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?**

Penso que não. Repare, mesmo no próprio crime de violência doméstica está determinado superiormente, desde o II Plano Nacional contra a Violência Doméstica, que o primeiro comandante que tenha conhecimento de uma queixa por violência doméstica tem que tomar logo medidas urgentes, imediatamente. E medidas urgentes essas, que poderão ser conduzir a pessoa ao hospital, conduzir a pessoa ao centro de saúde, tentar arranjar uma residência onde a pessoa possa ficar a habitar durante dois ou três dias porque não pode voltar para casa, etc, há ali uma panóplia de coisas que se tem de fazer logo e que com a queixa electrónica de certeza que se demorará muito mais tempo, pois a informação tem de ser trabalhada (se houve crianças que viram, se foi a primeira vez que aconteceu ou se é frequente, etc).

**3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade que deve estar associado à investigação criminal?**

Eu penso que não. Numa queixa electrónica, ao contrário duma queixa presencial, o importante, às vezes, para quem está a apresentar uma queixa não é só aquilo que a pessoa está a dizer, pois os silêncios durante a nossa conversação com a vítima também valem muito, assim como a forma como nós encaramos a pessoa que nos esta a contar a sua versão. Agora, na queixa electrónica nós não conseguimos ver nada disso, estão-nos a “contar uma história” mas nós não estamos a ver a vítima, não estamos a olhar para ela, não estamos a ver de que forma é que ela está, se está a chorar, se não está, e nesta área da violência domestica é muito importante olhar para os sentimentos das pessoas na altura.

**4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?**

Não me parece. De facto, acho que este sistema está bem idealizado mas que não trará melhorias significativas ao nível da investigação, especialmente neste tipo de crimes.

**5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?**

A única vantagem que vejo nesta queixa electrónica é que as pessoas que tenham receio de se dirigir ao posto poderem fazer a queixa sem se dirigirem ao mesmo. A meu ver, serão poucos os casos que demonstrem vantagens deste sistema em comparação com o tradicional. Numa situação de fragilidade extrema ou para que a vítima não se exponha, por exemplo, será benéfico certamente. Na generalidade das situações, penso que para este crime é de todo mais vantajoso o sistema tradicional.

**6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?**

Talvez à pouca divulgação e ao próprio tipo de crime. Mesmo entre as forças policiais, em particular na Guarda, é quase impraticável recebermos essas queixas electronicamente, devido à deficiente disseminação e implementação deste sistema pelo efectivo da GNR, pelo que poderemos também estar a falar de problemas de foro interno. Além disso, tenho quase a certeza que grande parte das pessoas não tem oportunidade nem os conhecimentos necessários para fazer uso correcto deste sistema.

**7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica? Se sim, quais acha convenientes?**

Bom, como lhe disse, estou reticente quanto à conveniência deste sistema nos crimes de violência doméstica de forma que não lhe posso indicar medidas no sentido de o melhorar, até porque não o conheço em pormenor.

## APÊNDICE D – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Rui Barreiros

### **PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE PROXIMIDADE**

#### ENTREVISTA

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:

| <b>Nome:</b>  | <b>Posto:</b> | <b>Unidade:</b> | <b>Função:</b>                                      |
|---------------|---------------|-----------------|---|
| Rui Barreiros | Major         | Comando Geral   | Adjunto da 3 <sup>a</sup> Repartição, gestor do SQE |

Data de realização de entrevista: 10 de Julho de 2008

**1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?**

Plenamente, eu diria mais, o sistema de queixa electrónica que nós em Portugal idealizámos e construímos, e que está a funcionar neste momento, é um exemplo de boas práticas e um exemplo de como se consegue pôr a justiça e todo um funcionamento de simplicidade processual online. Considero mesmo que este sistema é um exemplo a nível mundial. Naturalmente que carece ainda de alguns pormenores de funcionalidade, visto que nenhum sistema nasce perfeito, mas está a ser perfeitamente trabalhado e vai portanto ser afinado e melhorado continuamente, isto porque é um processo que nunca pode parar. A intenção é torná-lo o mais perfeito, de forma a que o cidadão que necessite de fazer uso deste sistema tenha a sua vida o mais simplificada possível e, naturalmente, tendo a vida ao cidadão simplificada, automaticamente isso significa que todos irão beber desta simplicidade, para que as próprias forças de segurança e os próprios tribunais possam beber também desta simplicidade, uma vez que nós receberemos uma queixa que já está formalizada, bastando praticamente nesse momento imprimi-la e enviá-la. Posteriormente quando todo o sistema já estiver informatizado e a funcionar em pleno, a queixa é recebida dentro da Guarda, é trabalhada e enviada depois electronicamente ao local de destino, que será o tribunal. Portanto tudo isto irá ser muito mais simples e irá constituir uma desmaterialização total de todos os processos, ficando apenas os registos informáticos.

**2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?**

O sistema de queixa electrónica não visa conferir uma maior celeridade na investigação, visa isso sim conferir mais uma maior simplicidade no processo burocrático que leva à elaboração de uma queixa e à sua tramitação até ao local de destino. A partir do momento em que tudo isto seja muito mais simples, naturalmente que o próprio tribunal, ao receber mais tarde este documento em forma digital, vai ter muito mais facilidade porque recebe a queixa de imediato, ou seja, não vamos aqui ter tempos de correio ou tempos de entrega dos ofícios, etc. Será tudo muito mais rápido e isso poderá significar que no próprio instante em que o tribunal recebe a queixa, poderá inclusivé emitir logo um despacho, dizendo por exemplo que delega a responsabilidade da investigação em determinado OPC.

**3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade que deve estar associado à investigação criminal?**

Nunca se perde. Temos já esta experiência mesmo com este sistema que as próprias pessoas, apesar de terem esta possibilidade, se deslocam às forças policiais (não se inibem nem abdicam de o fazer) no sentido não só de confirmarem que as ocorrências se deram, mas por outro lado para muitas das vezes se fazerem ouvir, para que haja do outro lado um ouvido, um ombro, que os escute, ou seja, nunca se perde e por outro lado a aposta em termos de policiamento, de patrulhamento, que se tem que ter sempre presente é assente na proximidade e nunca no afastamento. Apesar de existirem os meios tecnológicos, entre outros sistemas recentes, nunca se irá perder a ligação polícia-cidadão, pretendendo-se mesmo reforçá-la cada vez mais.

**4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?**

Poderá facilitar na medida em que o processo decorrerá mais rapidamente, visto os dados circularem informaticamente. No entanto as orientações deste sistema, apontam-no como um complemento do sistema tradicional, e de certa forma a investigação criminal de proximidade terá de ser sempre conduzida “à parte”, isto é, o sistema serve como um meio para dar conhecimento e continuação a uma queixa/denúncia mas o factor proximidade no contexto da investigação não pode deixar de estar presente.

**5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?**

Este sistema, acarreta vantagens que poderão ser as seguintes: se no sistema tradicional a pessoa tinha que se deslocar a uma esquadra ou a um posto para ser atendida numa sala de apoio à vítima própria e portanto ter que estar ali a contar as suas mágoas, os actos de que foi vítima, etc, através deste sistema ela poderá apresentar a sua queixa sem ter que estar a “dar a cara” e a sofrer perante outros, pode no seu íntimo contar a situação. Ainda para mais, aqui não haverá a possibilidade de falsos alarmes, que acontecem por vezes via telefone, neste caso concreto essa situação já não vai acontecer porque quem relata uma situação destas tem uma identificação associada, não havendo lugar para anonimatos.

Outra vantagem é que, não se deslocando ao posto, não existe a possibilidade de ser seguida ou observada por outras pessoas, o que se poderia traduzir em eventuais represálias. Além disso, não fica qualquer registo no computador de onde a vítima apresentou a queixa, de forma a que não possa ser descoberto por quem lida habitualmente com a vítima que ela tomou esta iniciativa, e evitando assim possíveis consequências.

**6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?**

Isto tem a ver com um facto muito simples, como é obvio o sistema iniciou-se no dia 31 de Janeiro a trabalhar em termos efectivos e houve a necessidade de lançar este sistema a funcionar, mas não se pretendeu levar a que toda a gente passasse a utilizar o SQE porque há uma data de procedimentos que são necessários serem executados, uma data de afinações do próprio sistema, de afinações em termos de metodologias de trabalho que estão a ser desenvolvidas, quer por nós, quer pela PSP, quer pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, pois temos estado a trabalhar os três em conjunto. Nesse sentido, houve uma decisão governamental de não avançar com o SQE a 100%, fazendo-o antes de forma gradual, por forma a que tudo vá entrando a funcionar sem imperfeições significativas e as pessoas vão tomando conhecimento, e habituando-se a esta nova ferramenta. Portanto, existiu uma voluntária falta de divulgação (para impedir, por exemplo, que o sistema entrasse em colapso com dezenas de milhares de queixa - algumas fruto de simples curiosidades), devido a um carácter quase experimental do sistema, mas nesse sentido estão já previstas acções de divulgação. Outro pormenor a que se deverá ter atenção será o alcance deste sistema, isto é, o ideal seria todas as pessoas terem acesso e conhecimentos que lhes permitisse usar este instrumento, o que não se verifica no território nacional.

**7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica? Se sim, quais acha convenientes?**

A primeira grande medida que vai ser tomada muito em breve vai ser a possibilidade dos representantes legais das vítimas dos queixosos exercerem o direito de queixa das pessoas que representam. Actualmente esta situação não estava prevista, ela vai ser implementada e está neste momento a ser trabalhada em termos de linhas de programação de interligação do sistema. Pretende-se permitir que a Ordem dos Advogados, ou melhor, os advogados possam apresentar a queixa como representantes legais, através da identificação que o sistema irá fazer de um cartão que eles possuem. Uma outra medida a ser tomada vai ser a inclusão de um filme sobre o funcionamento do sistema, de início no sítio do MAI, de forma a melhor esclarecer as vítimas. Ainda outra medida é a possibilidade que o cidadão terá futuramente de imprimir a própria queixa, ficando portanto com uma prova real. Vão ser implementadas outras funcionalidades em termos de relatórios, que nos vão permitir fazer uma análise muito mais circunstanciada por exemplo no campo da violência doméstica, saber onde é que ocorreram os casos, em que região, a que horas, por quem foram cometidos. Há uma ferramenta chamada business intelligence que vai permitir fazer listagens do tipo que eu necessitar, obtendo aqueles dados que são necessários ter para fazer um estudo criterioso duma situação ou dum caso concreto de um tipo de crime. Trata-se então de um bom exemplo de como duas forças policiais e um serviço se juntam e conseguem levar a bom termo um projecto que consideramos que era um desígnio nacional e uma necessidade para a população.

**APÊNDICE E – Transcrição da Entrevista ao Sr. Major Manuel  
Carlos Afonso**

**PROTECÇÃO A GRUPOS ESPECÍFICOS E A INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DE  
PROXIMIDADE**

**ENTREVISTA**

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO:

| <b>Nome:</b>         | <b>Posto:</b> | <b>Unidade:</b> | <b>Função:</b>  |
|----------------------|---------------|-----------------|---|
| Manuel Carlos Afonso | Major         | Comando Geral   | Chefe da Secção de Policiamento Comunitário e Programas Especiais |

Data de realização de entrevista: 10 de Julho de 2008

- 1. No seu ponto de vista, considera o Sistema de Queixa Electrónica (SQE) uma alternativa eficaz face ao sistema de queixa tradicional nos crimes de violência doméstica?**

Do ponto de vista genérico acho que sim, é uma alternativa bastante válida até, isto porque permite que as pessoas vítimas de certos crimes, e neste caso em concreto a que nos estamos a referir das pessoas vítimas de violência doméstica, possam apresentar a sua queixa sem se deslocar aos postos da GNR ou às esquadras da PSP.

- 2. Acha que, através da implementação do SQE, se conseguirá maior celeridade no processo de investigação criminal dos crimes de violência doméstica?**

No meu modo de ver as coisas, acho que são duas coisas completamente distintas: o sistema de queixa electrónico é válido para efeitos de apresentação da respectiva queixa, agora se trará ou não vantagens para a questão do processo de investigação criminal, aí tenho as minhas dúvidas porque o processo de investigação criminal é sempre desencadeado após a apresentação da queixa, neste caso em concreto a queixa é apresentada através do sistema de queixa electrónica, tem que ser validada, automaticamente poderá haver vantagens no sentido de quanto mais rápida for feita a validação da queixa mais rápido será o processo de investigação. Enquanto que no sistema de queixa tradicional ou, no outro tipo de queixas que são apresentadas através do sistema

de queixa electrónica, aqueles elementos que o próprio sistema já tem são válidos para a elaboração da respectiva queixa, nesta situação em concreto, da violência doméstica, é forçosamente sempre obrigatório que a vítima ou quem denuncia ter que se deslocar ao posto ou às instalações para poder fornecer esses elementos ou então à posteriori será necessário. Com certeza porém que a queixa ou o auto de notícia só vai para o tribunal quando esses dados todos estiverem preenchidos, atendendo ao modelo específico de auto de notícia que é elaborado ou que é utilizado para as situações de violência doméstica.

**3. Com as características do SQE, manter-se-á o conceito de proximidade que deve estar associado à investigação criminal?**

O conceito de proximidade na questão do sistema de queixa electrónica não existe, a meu ver. O conceito de proximidade associado à investigação criminal está sempre presente, principalmente nesta situação da violência doméstica. Não havendo um contacto entre as forças policiais com a pessoa que apresentou a queixa, penso que o conceito de proximidade pode estar um bocado desvirtuado do meu ponto de vista.

**4. Pensa que o facto de uma vítima de violência doméstica optar por este novo sistema facilitará a investigação criminal de proximidade?**

Não acho que tenha interferência a esse nível. Na minha opinião, este sistema tem apenas a ver com a facilidade de apresentação de queixa, pelo que penso que a investigação de proximidade não é afectada de modo algum.

**5. No que diz respeito às mulheres vítimas de violência doméstica, será benéfico para estas terem a possibilidade de contarem com este sistema de queixa “à distância”? Quais serão as vantagens face ao sistema tradicional?**

No caso da violência doméstica, penso que não trará muitas vantagens porque atendendo ao tipo de crime que estamos a falar é sempre necessário que a pessoa depois de apresentar a queixa electrónica, se desloque ao posto ou esquadra, porque atendendo ao modelo do auto de notícia que é elaborado, que é um modelo específico para a violência doméstica, obriga sempre a um preenchimento e a um número de dados que são necessários ao agente policial ter na sua posse para poder elaborar esse auto de notícia. Poderá haver contudo certas situações em que o sistema se revele útil como por exemplo estando a vítima muito frágil naquele preciso momento, ou não se querendo expor, poderá apoiar-se neste mecanismo informático, nunca esquecendo que a presença presencial será sempre imperativa.

**6. O nº de queixas registadas através do SQE, no que diz respeito aos crimes de violência doméstica, foi bastante reduzido, comparativamente com o sistema tradicional. Na sua óptica, a que se poderá dever este facto?**

Eu penso que isso revela que o sistema de queixa electrónica para este tipo de crime de violência doméstica não é assim tão vantajoso, o que leva a com que as pessoas não optem por esta modalidade de acção, embora possam estar também ressalvadas as questões relacionadas com a sua própria divulgação, que me parece escassa, assim como nem todas as pessoas terão condições/conhecimentos para fazer uso deste sistema.

**7. Acha necessária uma futura implementação de medidas no sentido de nortear o SQE para uma melhor resolução dos crimes de mulheres vítimas de violência doméstica? Se sim, quais acha convenientes?**

Não tenho em mente que medidas deveriam ser implementadas até porque me parece que o SQE não será provavelmente a ferramenta ideal para lidar com estas situações. Acho que o conceito do SQE é bom, muito bom mesmo, mas acho que neste tipo de criminalidade não tem as condições ideais. Penso que é preferível o sistema tradicional de apresentação de queixa.

## **ANEXOS**

## ANEXO F - Auto de Notícia/Denúncia padrão para os crimes de Violência Doméstica



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA  
**GUARDA NACIONAL REPUBLICANA**

Brigada \_\_\_\_\_ Grupo \_\_\_\_\_  
Destacamento \_\_\_\_\_ Posto \_\_\_\_\_

NUIPC \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Registo n.º \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Despacho:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**Medidas urgentes:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**O** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### AUTO DE NOTÍCIA/AUTO DE DENÚNCIA

(Violência Doméstica)

Aos \_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ do ano de \_\_\_\_\_, pelas \_\_\_\_H\_\_\_\_, eu,  
\_\_\_\_\_, n.ºs.  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, do efectivo do(a) \_\_\_\_\_, dou notícia do seguinte:

**1 – DENUNCIANTE**  A vítima  O agressor  Testemunha  Outro: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
BI n.º \_\_\_\_\_, emitido em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, pelo \_\_\_\_\_  
Outras formas de identificação:  Verbal  Carta de Condução n.º \_\_\_\_\_  
Aut. de Resid. Permanente n.º \_\_\_\_\_ do SEF, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e válida até \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Data nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_  
Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_  
Naturalidade: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_  
Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
Relação entre denunciante e vítima: \_\_\_\_\_  
Relação entre denunciante e denunciado(a): \_\_\_\_\_

**2- VÍTIMA**

Nome: \_\_\_\_\_

BI nº \_\_\_\_\_, emitido em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, pelo \_\_\_\_\_

Outras formas de identificação:  Verbal  Carta de Condução nº \_\_\_\_\_

Aut. de Resid. Permanente nº \_\_\_\_\_ do SEF, de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e válida até \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Habilitações literárias: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_

Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Contacto alternativo: (familiar, amigo/a ou vizinho/a) \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Relação entre vítima e denunciado(a): \_\_\_\_\_

Vítima está na dependência económica do(a) denunciado(a):  Não  Sim

**3 - DENUNCIADO(A)**

Nome: \_\_\_\_\_

BI nº \_\_\_\_\_, emitido em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, pelo \_\_\_\_\_

Outras formas de identificação:  Verbal  Carta de Condução nº \_\_\_\_\_

Aut. de Resid. Permanente nº \_\_\_\_\_ do SEF, de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e válida até \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Habilitações literárias: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_

Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

O(A) denunciado(a) está na dependência económica da vítima:  Não  Sim

Posse e/ou utilização de armas:  Não  Sim Descrição \_\_\_\_\_

Consumidor(a) habitual de: álcool  Não  Sim  
estupefacientes  Não  Sim

**4 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

a) Dependentes no agregado familiar:

Número de filhos menores: De ambos: \_\_\_\_\_ Da vítima: \_\_\_\_\_ Do(a) denunciado(a): \_\_\_\_\_

Deficientes: \_\_\_\_\_ Idosos: \_\_\_\_\_ Outros: \_\_\_\_\_

b) Outras informações: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5 – OCORRÊNCIA**

**a) Motivo da intervenção policial:**

- pedido da vítima       - informação de familiares       - informação de vizinhos  
 - denúncia anónima       - conhecimento directo       - Outro motivo \_\_\_\_\_

**b) Local:** \_\_\_\_\_ **c) Data:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **d) Hora:** \_\_\_H\_\_\_

**e) Descrição narrativa dos factos:**

**f) Ocorrências anteriores por agressões à vítima e/ou a outro familiar, praticadas pelo(a) mesmo(a) denunciado(a)**

Não     Sim    Observações (NUIPC): \_\_\_\_\_

**g) Verificou-se entrada no domicílio do(a) denunciado(a) e vítima -  Não  Sim**

- com autorização verbal expressa do:  vítima     denunciado  
 - com autorização escrita do:  vítima     denunciado(a)  
 - por iniciativa policial (perigo efectivo e actual ou iminente)  
 - mediante mandado judicial

h) A ocorrência foi presenciada por crianças (até 18 anos):  Não  Sim Idades \_\_\_\_\_  
 Parentesco criança/denunciado(a): \_\_\_\_\_ criança/vítima: \_\_\_\_\_  
 Não fazem parte do agregado familiar

i) Consequências para a vítima (referida em 2):  
 - Morte  - Ferimentos graves  - Ferimentos ligeiros

j) Recebeu tratamento médico no: \_\_\_\_\_ Data/Hora: \_\_\_\_\_

l) Médico: \_\_\_\_\_ Contacto telefónico \_\_\_\_\_

m) Internamento Hospitalar:  - Não  - Sim n) Baixa médica:  - Não  - Sim: \_\_\_\_\_ dias

o) A vítima foi notificada para comparecer em \_\_/\_\_/\_\_, pelas \_\_/\_\_, no \_\_\_\_\_,  
(indicar local), a fim de aí ser submetida a exame médico directo.

**6- OUTRAS VÍTIMAS**

Nome: \_\_\_\_\_

BI nº \_\_\_\_\_, emitido em \_\_/\_\_/\_\_, pelo \_\_\_\_\_

Outras formas de identificação:  Verbal  Carta de Condução nº \_\_\_\_\_

Aut. de Resid. Permanente nº \_\_\_\_\_ do SEF, de \_\_/\_\_/\_\_ e válida até \_\_/\_\_/\_\_

Data nascimento: \_\_/\_\_/\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Habilitações literárias: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_

Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Contacto alternativo: (familiar, amigo/a ou vizinho/a) \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_

Relação entre vítima e denunciado(a): \_\_\_\_\_

A vítima deseja procedimento criminal contra o(a) denunciado(a)  - Não  - Sim

Auto de Denúncia: NUIPC \_\_\_\_\_/\_\_\_\_.

a) Consequências para a vítima:  
 - Morte  - Ferimentos graves  - Ferimentos ligeiros

b) Recebeu tratamento médico no: \_\_\_\_\_ Data/Hora: \_\_\_\_\_

c) Médico: \_\_\_\_\_ Contacto telefónico \_\_\_\_\_

d) Internamento Hospitalar:  - Não  - Sim e) Baixa médica:  - Não  - Sim: \_\_\_\_\_ dias

f) A vítima foi notificada para comparecer em \_\_/\_\_/\_\_, pelas \_\_/\_\_, no \_\_\_\_\_,  
(indicar local), a fim de aí ser submetida a exame médico directo.

**Nome:** \_\_\_\_\_  
 BI nº \_\_\_\_\_, emitido em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, pelo \_\_\_\_\_  
 Outras formas de identificação:  Verbal  Carta de Condução nº \_\_\_\_\_  
 Aut. de Resid. Permanente nº \_\_\_\_\_ do SEF, de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ e válida até \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
 Data nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_  
 Habilitações literárias: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_  
 Filiação: \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_  
 Naturalidade: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_  
 Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Contacto alternativo: (familiar, amigo/a ou vizinho/a) \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Relação entre vítima e denunciado(a): \_\_\_\_\_  
 A vítima deseja procedimento criminal contra o(a) denunciado(a)  - Não  - Sim  
 Auto de Denúncia: NUIPC \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
**a) Consequências para a vítima:**  
 - Morte  - Ferimentos graves  - Ferimentos ligeiros  
**b) Recebeu tratamento médico no:** \_\_\_\_\_ **Data/Hora:** \_\_\_\_\_  
**c) Médico:** \_\_\_\_\_ **Contacto telefónico** \_\_\_\_\_  
**d) Internamento Hospitalar:**  - Não  - Sim **e) Baixa médica:**  - Não  - Sim: \_\_\_\_\_ dias  
**f) A vítima foi notificada para comparecer em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, pelas \_\_\_/\_\_\_, no \_\_\_\_\_, (indicar local), a fim de aí ser submetida a exame médico directo.**

**7 - TESTEMUNHAS**

Nome: \_\_\_\_\_ BI nº \_\_\_\_\_  
 Data de nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_  
 Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Relação com a vítima: \_\_\_\_\_ Relação com o(a) denunciado(a): \_\_\_\_\_  
 Nome: \_\_\_\_\_ BI nº \_\_\_\_\_  
 Data de nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_  
 Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Relação com a vítima: \_\_\_\_\_ Relação com o(a) denunciado(a): \_\_\_\_\_  
 Nome: \_\_\_\_\_ BI nº \_\_\_\_\_  
 Data de nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_ Concelho: \_\_\_\_\_  
 Residência: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Local de trabalho: \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_  
 Relação com a vítima: \_\_\_\_\_ Relação com o(a) denunciado(a): \_\_\_\_\_

Em complemento ao atendimento policial foram efectuadas as seguintes diligências de apoio à vítima:

A(s) vítima(s) foi(ram) encaminhada(s) para a(s) seguinte(s) entidade(s)/instituição(ões):

1. ENTIDADE: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_ Responsável: \_\_\_\_\_

2. ENTIDADE: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_ Responsável: \_\_\_\_\_

3. ENTIDADE: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_ Responsável: \_\_\_\_\_

Necessidade de intervenção urgente:  Não  Sim

O(A) AUTUANTE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

AS TESTEMUNHAS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

A vítima deseja procedimento criminal contra o(a) denunciado(a)  Não  Sim

O (A) DENUNCIANTE

\_\_\_\_\_

## ANEXO G - anexo do Auto de Notícia/Denúncia para os crimes de Violência Doméstica (Avaliação de Risco)



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

### GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

Brigada \_\_\_\_\_ Grupo \_\_\_\_\_  
Destacamento \_\_\_\_\_ Posto \_\_\_\_\_

#### ANEXO A – Violência Doméstica – Avaliação de Risco \*

NUIPC: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_.\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome da Vítima: \_\_\_\_\_

Militar que recolheu a informação: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

\* A pedido das Autoridades Judiciárias ou a ser preenchido em fase de Inquérito

### AVALIAÇÃO DE RISCO

#### A- Historial da agressão/violência

##### 1 – Referências anteriores a situações semelhantes da autoria do(a) mesmo(a) suspeito(a):

Existem queixas anteriores por agressões pelo(a) mesmo(a) suspeito(a) à(s) mesma(s) vítima(s)  Sim  Não

| Data/Momento | Tipos de violência       |                          |                          | Consequências            |                          |                          |                          | NUIPC | Observações |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------|-------------|
|              | Física                   | Psicológica              | Com uso de arma          | Ferimentos graves        | Ferimentos ligeiros      | Tratamento hospitalar    | Internamento             |       |             |
|              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |             |
|              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |             |
|              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |             |
|              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |             |
|              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |       |             |

2 – Caso se tenham verificado agressões, mas não tenha sido apresentada queixa, indicar sucintamente os motivos referidos pela vítima:

3 – Indicar se a vítima foi alguma vez encaminhada para instituições de apoio:

##### 4 – Registo de intervenções policiais relativamente a ocorrências da autoria do(a) mesmo(a) suspeito(a):

| Data | Resumo da ocorrência | Nº de registo |
|------|----------------------|---------------|
|      |                      |               |
|      |                      |               |
|      |                      |               |

Embora não existam queixas/registos anteriores relativos a ocorrências da autoria do(a) mesmo(a) suspeito(a), foram apuradas junto de vizinhos e testemunhas referências a episódios de agressão anteriores  Não  Sim

**B - Caracterização (Vítima, Denunciado e Comportamentos agressivos/violentos)**

**1 – Vítima**

- a) Habilitações literárias:**  
 não sabe ler     até 4ª classe (1º ciclo)     até 3º ciclo ensino básico  
 até 12º ano     até licenciatura/bacharelato     outras \_\_\_\_\_
- b) É portadora de deficiência:**  
 Não     física \_\_\_\_\_     psíquica \_\_\_\_\_
- c) É consumidora habitual de:**  
 álcool     estupefacientes: \_\_\_\_\_     Nada a referir
- d) Necessidades diagnosticadas à vítima:**  
 Apoio psicológico     Apoio financeiro     Apoio jurídico     Habitação  
 Inserção profissional     Cuidados de saúde     Outra(s): \_\_\_\_\_
- e) Principal meio de vida:**  
 Trabalhador(a) p/ conta própria     Trabalhador(a) p/ conta de outrem  
 Estudante     Doméstico(a)     Empresário(a)  
 Reformado(a)/Pensionista     Desempregado(a)     Outro: \_\_\_\_\_
- f) Principal fonte de rendimento:**  
 Próprio trabalho     Trabalho do cónjuge  
 Prestações sociais ou subsídios     Pensão/reforma  
 Rendimentos próprios     Outra fonte: \_\_\_\_\_  
 **A vítima está na dependência económica do(a) denunciado(a)**
- g) Situação sócio-habitacional**
- **Agregado familiar:**  
 Vive só     Vive com o(a) denunciado(a)     Vive com familiares     Vive com amigos  
 Outra situação: \_\_\_\_\_
  - **Situação conjugal relativamente ao(à) denunciado(a):**  
 Casados     União de facto     Separação/divórcio
  - **Dependentes:**  
Número de filhos menores: De ambos: \_\_\_\_\_ Da vítima: \_\_\_\_\_ Do(a) denunciado(a): \_\_\_\_\_  
Deficientes: \_\_\_\_\_ Idosos: \_\_\_\_\_ Outros: \_\_\_\_\_
  - **Residência:**  
 Casa própria     Casa arrendada     Em quarto alugado     Casa de familiares  
 Casa de amigos     Hotel/Pensão     Em instituição     Sem domicílio fixo  
Tipo:  
 Andar/Vivenda     Barraca / Construção improvisada     Alojamento colectivo  
Condições de habitabilidade:  Boas     Razoáveis     Inadequadas  
Total de residentes: \_\_\_\_\_

**2 – Denunciado(a)****a) Habilitações literárias:**

- não sabe ler    até 4ª classe (1º ciclo)    até 3º ciclo ensino básico  
 até 12º ano    até licenciatura/bacharelato    outras \_\_\_\_\_

**b) É portador(a) de deficiência:**

- Não    física \_\_\_\_\_    psíquica \_\_\_\_\_

**c) Situação perante o trabalho:**

- Trabalhador(a) p/ conta própria    Trabalhador(a) p/ conta de outrem  
 Estudante    Doméstico(a)    Empresário(a)  
 Reformado(a)/Pensionista    Desempregado(a)    Outra: \_\_\_\_\_

**d) Principal fonte de rendimento:**

- Próprio trabalho    Trabalho do cônjuge  
 Prestações sociais ou subsídios    Pensão/reforma  
 Rendimentos próprios    Outra fonte: \_\_\_\_\_  
 - O(a) denunciado(a) está na dependência económica da(s) vítima(s)

**3 – Comportamentos do(a) denunciado(a)****a) Consome álcool:**

- Não    Sim   Com que frequência? \_\_\_\_\_

**b) Consome estupefacientes:**

- Não    Sim   Com que frequência? \_\_\_\_\_  
Quais? \_\_\_\_\_

**c) Houve um aumento recente destes tipos de consumos:**

- Álcool    Estupefacientes    Nada a referir

**d) Mostra/exibe agressividade/violência para com:**

- Crianças    Outros membros da família    Nada a referir

**e) O comportamento agressivo/violento é:**  Pontual    Continuado**f) O comportamento agressivo/violento iniciou-se há:**

- menos de 6 meses    6 meses a um ano    mais de um ano  
 um a três anos    três a cinco anos    mais de cinco anos

**g) Local mais frequente das agressões:**

- Em casa    Na rua    Na casa de familiares/vizinhos  
 No local de trabalho    Outro local: \_\_\_\_\_

**h) A violência/agressividade têm aumentado no último ano:**

- Não    Um pouco    Bastante

**i) Comportamentos obsessivos**

- Vigia e verifica todos os movimentos da vítima (*ouve conversas telefónicas, lê o correio, verifica despesas correntes, p/ ex.*).
- Envolve outras pessoas na vigilância e observação da vítima (*amigos ou familiares, p/ ex.*).
- Já confrontou amigos, colegas ou familiares da vítima.
- Controla os recursos financeiros da vítima.
- Tenta controlar as actividades diárias da vítima (*definir lista do que pode ou não fazer, obrigar a repetir conversas com outras pessoas, exige justificação de despesas, define horários de saída e regresso a casa, p/ ex.*).
- Já tentou isolar, afastar ou impedir o contacto da vítima com outras pessoas.
- Exige a obediência como uma forma de lealdade.
- Praticou anteriormente actos de violência ou abusos sexuais.
- Tem destruído objectos pessoais da vítima ou maltratado animais domésticos.

**j) Comportamentos relacionados com a agressão**

- As ameaças ou agressões foram praticadas na presença de outras pessoas/testemunhas.
- As ameaças foram detalhadas e específicas.
- As ameaças são coerentes/consistentes com comportamentos agressivos/violentos anteriores.
- O(a) denunciado(a) dispõe de meios para concretizar as ameaças.
- As ameaças ou alguns dos actos de execução já foram ensaiados.
- As ameaças abrangem outras pessoas.
- As ameaças envolvem suicídio, homicídio ou ambas.

**k) Agressões físicas/Ofensas corporais**

- Durante a(s) agressão(ões) houve tentativa de asfixiar ou estrangular a vítima.
- O(a) denunciado(a) usou objectos (*cinto, fio eléctrico ou do telefone, correia, saco de plástico, p/ ex.*) para asfixiar ou estrangular a vítima.
- A vítima perdeu os sentidos.
- A vítima apresenta sintomas de tentativa de estrangulamento (*dificuldade em respirar ou engolir, queimaduras, hematomas ou marcas vermelhas em redor do pescoço, branco dos olhos avermelhado, vomita ou tosse sangue, fala pastosa ou afónica, dores de cabeça ou no pescoço, p/ ex.*).
- A(s) agressão(ões) incluiu(ram) pancadas com objectos na cabeça da vítima ou bater com esta nas paredes.
- O(a) denunciado(a) foi violento(a) durante a gravidez da vítima.

**l) Posse e/ou utilização de armas**

- O(a) denunciado(a) possui armas em casa ou tem acesso a armas pertencentes a outra pessoa ou entidade
  - de defesa       - de caça       - de outro tipo \_\_\_\_\_
  - as armas de fogo não estão legalizadas     - o(a) denunciado(a) tem prática na sua utilização
- O(a) denunciado(a) costuma exhibir armas ou referi-las durante as ameaças ou agressões
- As agressões anteriores envolveram exibição ou emprego de armas
  - de defesa       - de caça       - de outro tipo \_\_\_\_\_

**C – Outras informações**

|  |
|--|
| <p><b>1 – Origem da informação relativa à avaliação de risco</b></p> <p><input type="checkbox"/> - A Vítima</p> <p><input type="checkbox"/> - Outro(s): _____</p> <p><b>2 – Medidas de protecção e de coacção solicitadas/recomendadas:</b></p> <p><input type="checkbox"/> - Afastamento do(a) denunciado(a) da residência</p> <p><input type="checkbox"/> - Proibição de contactos com a vítima</p> <p><input type="checkbox"/> - Acolhimento temporário em instituição</p> <p><input type="checkbox"/> - Outra: _____</p> <p><b>3 – Outras observações:</b></p> |
|--|

O (A) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A VÍTIMA

\_\_\_\_\_

## **ANEXO H - Excerto do Manual NMUME reportando-se aos tipos de violência e às formas pelas quais a violência doméstica se pode manifestar**

### **Tipos de Violência**

#### **a) Violência física**

Inclui qualquer forma de contacto que magoe a vítima, indo desde a bofetada, o murro ou o pontapé até aos espancamentos ou agressões com objectos e armas. As lesões ou marcas nem sempre são visíveis uma vez que os agressores (uma grande parte) se certificam que as mesmas fiquem escondidas sob as roupas.

#### **b) Violência psicológica**

Quando o agressor tenta levar a vítima ao desequilíbrio mental, inclusive pela minimização de sentimentos e culpabilização, bem como pelo isolamento da família e amigos. Muitas vezes são afirmações que pretendem minar a autoconfiança da vítima, e vão desde os insultos às humilhações em família e em público, às injúrias, intimidações ou mesmo chantagem (servindo-se muitas vezes dos próprios filhos).

#### **c) Violência sexual**

É entendida como qualquer tipo de contacto e/ou comportamento sexual não desejado pela vítima mas que lhe é imposto (agressões sexuais e violação).

#### **d) Violência financeira**

Traduz-se no facto de as vítimas serem economicamente dependentes dos agressores, que utilizam esse factor como forma de exercer pressão sobre as mesmas. O agressor pode mesmo impedir a vítima de arranjar emprego garantindo assim a sua dependência financeira, além de se recusar a dar dinheiro para as necessidades básicas, tais como, comida ou vestuário.

## **Formas de violência doméstica**

### **a) O mau trato infantil**

Os maus-tratos a crianças podem ser definidos como acções, por parte dos pais e outros adultos [e também os irmãos mais velhos], que possam causar dano físico e/ou psicológico ou que de algum modo firam os direitos e as necessidades da criança, no que concerne ao seu desenvolvimento intelectual, psicomotor, afectivo ou moral.

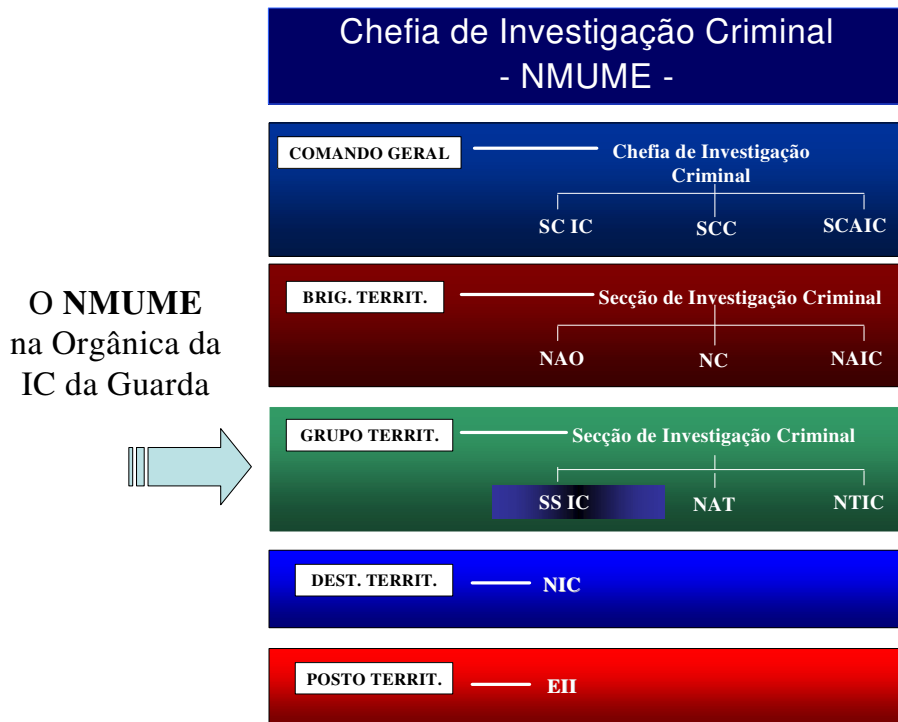
### **b) O mau trato de idosos**

O mau trato de idosos abrange todas as acções e omissões de qualquer membro da família que acarretem um dano físico ou psicológico ao idoso: agressões físicas, verbais e/ou emocionais; desrespeito; descuido na alimentação, habitação ou cuidados médicos; intimidação e ameaças, entre outros (Alarcão, 2002:306).

### **c) A violência conjugal**

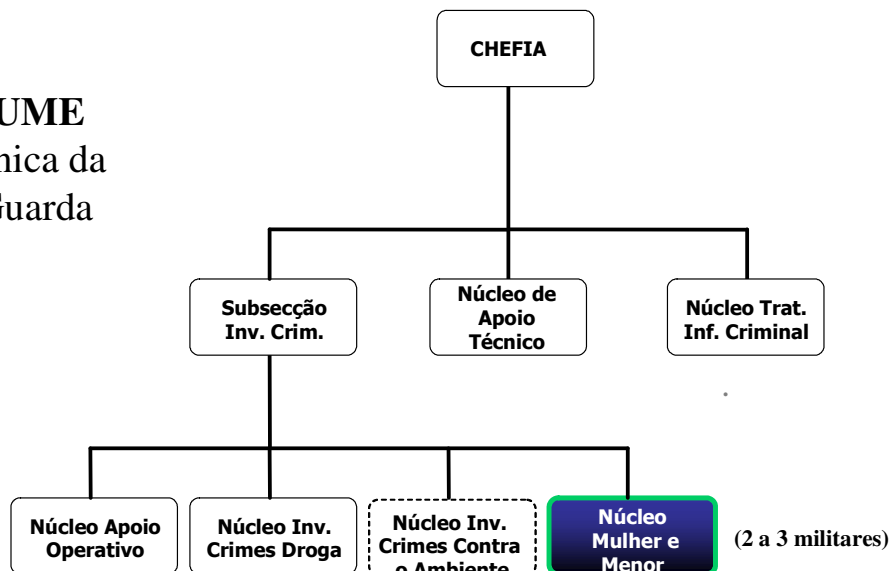
A violência conjugal é uma forma de violência que engloba todas as situações de abuso que ocorrem de forma reiterada e com intensidade crescente entre o casal, isto é, a violência conjugal começa frequentemente por uma agressão psicológica e num segundo momento, surge a violência verbal que cria um clima de medo constante, surgindo finalmente a violência física no meio da qual podem aparecer as exigências de carácter sexual e a violação.

## ANEXO I - Organigramas NMUME

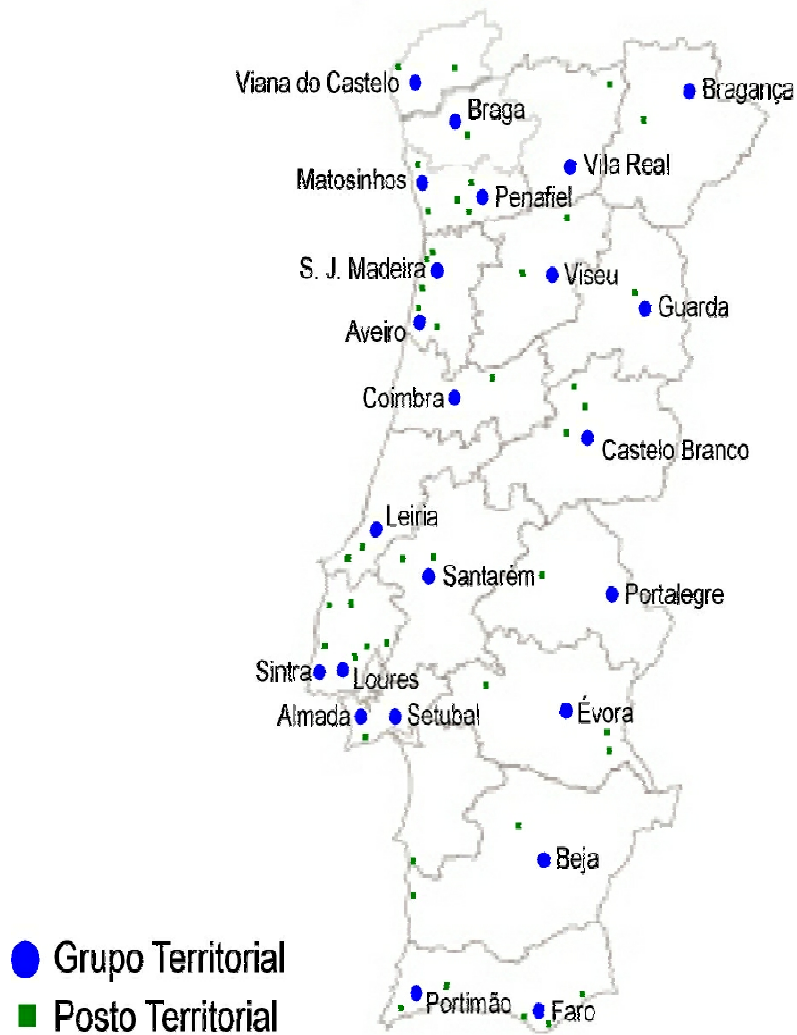


### SECÇÃO DE INVESTIGAÇÃO CRIMINAL DO GTer ORGANIGRAMA

O NMUME na Orgânica da IC da Guarda



## ANEXO I



Nota: Disposição dos NMUME pelos Grupos Territoriais da GNR no território nacional.

## **ANEXO J - Portaria nº 1593/2007, de 17 de Dezembro**

### **MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA**

**Portaria n.º 1593/2007**

**de 17 de Dezembro**

**Publicado no DR 242, Série I de 2007-12-17**

- 1 - Simplificar a relação dos cidadãos com a Administração Pública, recorrendo às novas tecnologias de informação, é um dos aspectos fundamentais do programa SIMPLEX 2007, no qual se preconiza a facilitação da apresentação de participações às forças de segurança. O processo de simplificação assenta numa plataforma digital, que abre, assim, um novo canal de comunicação, eficiente e diverso dos tradicionalmente existentes, entre as forças de segurança e os cidadãos, até agora extremamente centrado no atendimento presencial nos postos e esquadras.
- 2 - O Sistema de Queixa Electrónica, alojado na Rede Nacional de Segurança Interna e partilhado pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), disponibilizará um significativo conjunto de serviços aos cidadãos, nacionais ou estrangeiros, que sejam vítimas de crime, público ou semipúblico. Como recomendam a prudência e as práticas adoptadas por outros Estados, o elenco de crimes abrangidos pelo sistema reporta-se a situações de maior incidência criminógena e de vitimização de certo público alvo, capazes de erodir o sentimento de segurança ou de explorar a vulnerabilidade de certos estratos populacionais mais sujeitos à prática criminal, bem como de afectar a protecção ambiental e a inclusão social de estrangeiros, que escolheram Portugal para viver e trabalhar. Desenvolvimentos complementares vão, decerto, permitir a inclusão de mais informação útil e o alargamento do catálogo de crimes, bem como a adição de novas funcionalidades na óptica do utilizador.
- 3 - O Sistema de Queixa Electrónica inspira-se nos princípios potenciados pela modernização da Administração Pública e pelo plano tecnológico, onde se integra, fomentando a convergência de sinergias institucionais, a partilha de serviços e a difusão da inovação útil ao cidadão no seu quotidiano e à melhoria da sua qualidade de vida. Trata-se de mais uma via de promoção da qualidade de prestação do serviço policial ao cidadão, uma vertente *e-policing*, inserida no projecto do governo electrónico em curso, e de vasto horizonte no futuro, cuja produção da plataforma digital ocorre em Portugal, fruto

do saber tecnológico nacional já consolidado nesse sector. Ademais, a admissão do uso da certificação electrónica para assinatura da queixa valoriza a utilização do cartão do cidadão, em crescente difusão. De forma realista, não deixa de prever-se, contudo, um sistema de autenticação presencial junto de uma rede alargada de entidades que, além das forças de segurança, incluem as lojas do cidadão e a vasta rede nacional de estações dos CTT.

- 4 - No Sistema de Queixa Electrónica combinam-se diversas funcionalidades. Tal permite, por exemplo, ao cidadão esclarecer as suas dúvidas em relação aos procedimentos associados ao registo de uma denúncia, especialmente se for necessário formular uma queixa para haver prossecução da acção penal, mesmo que o interessado opte por não dar início ao registo da mesma. O português, nos termos legais, será a língua de apresentação da notícia de crime no Sistema de Queixa Electrónica, sem prejuízo da adopção crescente da tradução e da disponibilização de informação noutras línguas.
- 5 - A revisão operada ao Código do Processo Penal pelo artigo 1.º da Lei n.º 48/2007, de 29 de Agosto, veio dar uma nova redacção ao artigo 94.º, n.º 3, daquele Código, facultando, agora, o uso de formulários em suporte electrónico, a completar com o texto respectivo, com recurso à assinatura electrónica certificada, o que constitui uma inovação de relevo, a acrescer à tradicional assinatura feita pelo próprio de forma tradicional. Deste modo, abre-se caminho para a desmaterialização completa do acto de denúncia, que continua à mesma a ser assinada pelo denunciante e este devidamente identificado, procedimento essencial, nos crimes dependentes de queixa, para que a acção penal prossiga o seu curso.
- 6 - No elenco dos crimes passíveis de denunciar constam - na fase inicial de disponibilização do Sistema - aqueles que podem contribuir para a diminuição do sentimento de insegurança (como o roubo ou o dano) ou que constituem afronta grave à dignidade humana (como o tráfico de pessoas). Do catálogo de crimes denunciáveis através do Sistema de Queixa Electrónica consta, pois, um elenco cuja prevenção é considerada prioritária, ao abrigo da Lei n.º 51/2007, de 31 de Agosto, que define os objectivos, prioridades e orientações de política criminal para o biénio de 2007-2009, tais como: a violência doméstica, os maus tratos, a ofensa à integridade física, especialmente de docentes e outros membros da comunidade escolar. De igual modo, integram esse elenco vários crimes cuja investigação é tida por prioritária pela mesma lei, como sejam o roubo e os danos contra a natureza. E para prevenir é necessário o envolvimento da comunidade, especialmente dos ofendidos. Alguns crimes constantes da lista são também prioritários tanto na prevenção como na investigação - são os casos dos crimes de tráfico de pessoas, de poluição e de violência doméstica.

Importa ainda sublinhar que na fixação do rol dos crimes denunciáveis houve a preocupação de privilegiar a protecção de vítimas especialmente indefesas e o controlo de fontes de perigo comum para certos bens jurídicos. Ainda que de modo indirecto, o combate a certo tipo de criminalidade, como a violência doméstica e os maus tratos, contribui para a prevenção de crimes mais graves contra as pessoas, como o homicídio e a ofensa à integridade física grave. Ademais, no elenco de crimes estabelecido procura-se ter em devida conta a competência genérica das forças de segurança na qualidade de órgãos de polícia criminal, como seja no caso de furto, roubo e dano não qualificados, além da competência especial do SEF, como órgão de polícia criminal, por força do disposto na Lei n.º 21/2000, de 10 de Agosto, que regula a organização da investigação criminal e na recente lei de estrangeiros.

7 - Os crimes constantes do anexo correspondem também, de acordo com o relatório anual de segurança interna para 2006, a número significativo de participações, sendo certo que isso deve ser interpretado como uma redução efectiva das cifras negras e não como um acréscimo real do fenómeno, decorrente da maior consciência dos direitos da vítima e de uma maior capacidade de resposta das autoridades policiais.

Assim:

Manda o Governo, através do Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto na alínea c) do artigo 199.º da Constituição da República Portuguesa, atento ao constante nas alíneas a) e b) do artigo 4.º da Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro, e o disposto no n.º 3 do artigo 94.º do Código de Processo Penal, na redacção decorrente da Lei n.º 48/2007, de 29 de Agosto, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **Objecto**

A presente portaria cria o Sistema de Queixa Electrónica, adiante designado por SQE, e define os termos, procedimentos e demais trâmites a adoptar pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) aquando da apresentação por parte de cidadão de queixa através de formulário em suporte electrónico.

Artigo 2.º

**Natureza e finalidade**

- 1 - O SQE constitui um serviço público da sociedade de informação prestado, por via electrónica, no âmbito da prevenção e investigação criminal e apoio às vítimas de crimes.
- 2 - O SQE constitui um balcão único virtual, que faculta:
  - a) A apresentação por via electrónica de denúncias de natureza criminal, incluindo queixas-crime, pelos cidadãos que tenham sido ofendidos ou tomaram conhecimento da prática de um crime contra terceiros;
  - b) O esclarecimento e direccionamento do cidadão para os procedimentos a adoptar na apresentação da sua denúncia ou queixa por forma a agilizar o processo de recepção e tratamento das mesmas;
  - c) A consulta sobre o estado do processo até que este transite para a entidade competente.
- 3 - A partir de sítio próprio e no canal Internet, o SQE disponibiliza o conjunto de serviços previstos na presente portaria, no domínio <http://queixaselectronicas.mai.gov.pt>.
- 4 - O registo bem como os procedimentos e demais comunicações decorrem nos termos da legislação aplicável à queixa ou denúncia apresentada directamente nas forças de segurança.
- 5 - Sem prejuízo da adopção complementar da opção multilingue, o SQE utiliza sempre a língua portuguesa.

Artigo 3.º

**Gestão do SQE**

O SQE constitui um serviço partilhado pela GNR, pela PSP e pelo SEF, alojado na Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI), responsável pela sua gestão.

Artigo 4.º

**Crimes abrangidos**

O SQE recebe os formulários em suporte electrónico de que conste a denúncia de crimes praticados em Portugal e constantes do anexo i da presente portaria, que dela faz parte integrante, apresentados por pessoas singulares, devidamente identificadas, nacionais ou estrangeiras, residentes em Portugal ou presentes em território nacional.

Artigo 5.º

**Termos e procedimentos**

- 1 - O SQE faculta o preenchimento e envio de formulários em suporte electrónico, nos termos e de acordo os procedimentos e parâmetros técnicos descritos no anexo ii da presente portaria, que dela faz parte integrante.
- 2 - As fases de tramitação electrónica da denúncia e demais especificações do Sistema constam do anexo ii da presente portaria, dela fazendo parte integrante.
- 3 - Através de uma funcionalidade de «Ajuda» o SQE oferece aos cidadãos informação sobre a forma adequada de preenchimento e envio das suas queixas.

Artigo 6.º

**Confirmação e certificação da queixa**

- 1 - O sistema produz automaticamente um documento confirmativo da recepção da queixa pelo SQE, identificado por um número, pelo registo do tipo da queixa e pela data e hora da submissão electrónica.
- 2 - O cidadão deve autenticar a submissão da queixa electrónica por um dos seguintes meios:
  - a) Assinatura digital com recurso ao cartão do cidadão;
  - b) Confirmação a partir de uma conta VIACCTT;
  - c) Confirmação presencial junto de qualquer posto da GNR, esquadra da PSP, balcões do SEF em loja do cidadão, bem como nas estações dos CTT.

Artigo 7.º

**Confirmação e remessa**

O SQE regista a autenticação, posto o que as participações confirmadas são enviadas à entidade competente.

Artigo 8.º

**Providências organizativas e regulamentares internas**

- 1 - O comandante-geral da GNR, o director nacional da PSP e o director nacional do SEF promovem as providências organizativas e a publicação de normas regulamentares internas, nas respectivas instituições, com vista à boa execução do disposto na presente portaria e ao normal funcionamento do SQE, por forma a assegurar a tramitação interna célere das queixas e a remessa atempada da notícia do crime aos serviços do Ministério Público territorialmente competente.
- 2 - Os sítios institucionais da GNR, da PSP e do SEF devem conter informação circunstanciada e remeter os interessados para os serviços electrónicos prestados através da SQE.

O Ministro da Administração Interna, Rui Carlos Pereira, em 3 de Dezembro de 2007.

**ANEXO I**

(a que se refere o artigo 4.º)

I) Do Código Penal:

Ofensa à integridade física simples (artigo 143.º, n.º 1);

Violência doméstica (artigo 152.º, n.os 1 e 2);

Maus tratos (artigo 152.º-A, n.º 1);

Tráfico de pessoas (artigo 160.º, n.os 1, 2, 5 e 6);

Lenocínio (artigo 169.º);

Furto (artigo 203.º, n.º 1);

Roubo (artigo 210.º, n.º 1);

Dano (artigo 212.º, n.º 1);

Burla (artigo 217.º, n.º 1);

Burla relativa a trabalho ou emprego (artigo 222.º, n.os 1 e 2);

Extorsão (artigo 223.º, n.º 1);

Danificação ou subtracção de documento e notação técnica (artigo 259.º, n.º 1);

Danos contra a natureza (artigo 278.º, n.os 1 e 2);

Uso de documentação de identificação ou de viagem alheio (artigo 261.º);

Poluição (artigo 279.º, n.º 1).

II) Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho:

Auxílio à imigração ilegal (artigo 183.º, n.os 1 a 3);

Angariação de mão-de-obra ilegal (artigo 185.º, n.os 1 e 2);

Casamento de conveniência (artigo 186.º, n.os 1 e 2).

## **ANEXO II**

(a que se refere o n.º 1 do artigo 5.º)

### **Descrição do sistema e dos procedimentos**

1 - Descrição geral do sistema. - O Sistema de Queixa Electrónica (SQE) constitui um serviço partilhado pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF). Alojado na Rede Nacional de Segurança Interna, o SQE disponibilizará: a) informação jurídica de utilidade geral sobre o quadro penal e processual penal português, com valor especial para a resolução de situações que afectem cidadãos, nacionais ou estrangeiros, vítimas de crimes, públicos ou semipúblicos; b) um canal que permite apresentar, por via electrónica e de forma segura, uma denúncia. Na sua componente informativa, o portal do SQE disponibiliza a descrição dos crimes passíveis de denúncia, por formulário electrónico, permite a inserção de avisos temporários e de certos números telefónicos, úteis em caso urgente ou de emergência social, e incentiva os utilizadores a apresentar sugestões, facultando-lhes também a possibilidade de requerer e obter esclarecimentos adicionais. No tocante ao registo de denúncias, o SQE orienta o utilizador e, em especial, o queixoso de forma a pormenorizar adequadamente os factos ocorridos. Prevê-se um campo próprio para informações adicionais e a possibilidade de anexar fotografias ou qualquer outro ficheiro que considere necessário (v. g. para descrever o sucedido ou identificar o bem subtraído ou danificado), entre outras opções. As denúncias podem ser apresentadas por pessoas singulares, devidamente identificadas, nacionais ou estrangeiras, residentes em Portugal ou presentes em território nacional no acto da denúncia. Uma função «Ajuda» oferecerá indicações úteis para esclarecer dúvidas, facultar o correcto preenchimento dos diversos campos e cumprir as regras sobre envio electrónico da queixa.

2 - Fluxo de tratamento de uma queixa electrónica. - O fluxo de tratamento de uma queixa electrónica passa por três etapas distintas, em que a primeira etapa será da responsabilidade do cidadão, a segunda da responsabilidade do SQE e a terceira da responsabilidade das forças ou do serviço de segurança, consoante os casos. O fluxo de informação inicia-se com a submissão da queixa por parte do cidadão. Para tal deve seguir os procedimentos assinalados, podendo, em qualquer momento, recorrer à funcionalidade «Ajuda». Ao mesmo tempo, os diferentes ecrãs contêm vários avisos e indicações legais que permitem uma melhor percepção do enquadramento da queixa. Os passos são simples: o tipo de queixa, a identificação do queixoso, o local da ocorrência, a identificação dos suspeitos e testemunhas e a submissão final da queixa, à qual é atribuído um número único do SQE. Assim que a queixa tenha sido submetida, o SQE irá enviar automaticamente um *e-mail* para a caixa de correio do queixoso identificada durante o processo de registo da queixa. Este *e-mail* contém um link para uma página de validação em que o cidadão terá de inserir o número de registo da queixa que apresentou. Em seguida, caso o cidadão não tenha utilizado o cartão do cidadão para se autenticar, ou o sistema VIACCTT, deverá confirmar/validar a queixa junto de qualquer posto da GNR, esquadra da PSP, balcão do SEF em loja do cidadão ou estação dos CTT. Com a concretização deste passo a queixa reunirá as condições de autenticidade que são condição necessária do posterior tratamento pelas forças e serviço de segurança. Caso o queixoso apresente um endereço VIACCTT para as suas notificações, a confirmação do registo da queixa a partir da leitura e acesso ao link apresentado no *e-mail* enviado permite garantir que o cidadão que procede à confirmação da queixa é identificado pela caixa de correio VIACCTT utilizada.

A apresentação sucessiva de queixas autenticadas gera uma listagem de queixas a tratar, à qual têm acesso a GNR, a PSP e o SEF. O SQE assegura a transferência das queixas que dizem respeito a cada entidade para o sistema de informação designado e procede à emissão do respectivo auto de notícia.

Caso o cidadão opte por se deslocar a um posto, esquadra ou direcção regional do SEF para proceder à sua identificação, a queixa passa a ser tratada por esta entidade, bastando para isso a sua selecção a partir do número de registo da queixa que o cidadão apresenta no seu comprovativo.

3 - Termos, condições e procedimentos. - O SQE presta serviços nos termos e condições e de acordo com os procedimentos seguidamente descritos:

Acesso ao SQE - disponibilização e utilização do SQE não presencial via Internet;

Submissão da queixa - o cidadão é encaminhado por um sistema de filtragem para tipificação da queixa, acções aconselhadas, identificação e posterior preenchimento dos pormenores da queixa, para efeitos de aceitação e registo pelo SQE.

O registo só se considera efectivado, para efeitos legais, quando o cidadão, após recepção de uma hiperligação no seu endereço de correio electrónico, proceda à sua confirmação;

Tratamento da queixa - o SQE encaminha a queixa para uma das forças ou serviço de segurança, de acordo com a parametrização de distribuição configurada. As queixas são distribuídas em função do tipo e localização da ocorrência, para posterior tramitação de acordo com as competências e normas aplicáveis a cada entidade, incluindo também um mecanismo de integração/sincronização com os sistemas de *backoffice* existentes;

Disponibilização do SQE - o SQE assenta numa plataforma computacional com níveis de serviço adequados aos requisitos em disponibilidade e fiabilidade do serviço SQE;

Consumo do SQE - o cidadão é sempre informado sobre os requisitos mínimos que deve possuir ou a que deve ter acesso para usar cada tipo de serviço disponibilizado pelo SQE;

Plataforma de portal Internet - validação ou implementação da plataforma computacional capaz de suportar a aplicação SQE, cumprindo os requisitos impostos de níveis de serviço e de segurança;

Manutenção da plataforma portal Internet - validação ou implementação do serviço e procedimentos de manutenção da plataforma de portal de suporte ao SQE, que deve incluir a sua administração, bem como a monitorização de eventos e desempenho dos sistemas com tomada de decisão correctivas e de melhoria da plataforma;

Publicação do SQE - serviço de implementação do SQE com todos os módulos que o compõem;

Manutenção do SQE - serviço e procedimentos de manutenção da aplicação SQE, que inclui a sua administração e monitorização para tomada de decisões de correcção ou de melhoria;

Acesso Internet - o cidadão deve utilizar um computador pessoal com ligação Internet, capaz de fazer navegação *web* HTTP/S.

Para os tipos de queixa que exijam identificação autenticada do queixoso perante o SQE, o cidadão deve possuir antecipadamente um meio electrónico para o fazer. O SQE contempla dois mecanismos alternativos:

- Endereço de correio electrónico viaCTT;
- Cartão do cidadão.

No caso da caixa de correio «viaCTT», o cidadão deve previamente fazer-se registar de modo a poder usar este meio como forma de se identificar no SQE.

Caso o cidadão opte pelo uso do seu cartão do cidadão (CC), deve adquirir também um leitor de cartões inteligentes (*smartcards*) compatível com o CC de modo a poder usar o seu certificado de autenticação/assinatura digitais perante o SQE;

Cidadão usa motor de busca - para aceder ao endereço electrónico do portal SQE o cidadão poderá simplesmente digitar a expressão «queixas electrónicas» num motor de busca à sua escolha;

Cidadão acede a partir de link ou digita o endereço HTTP do SQE - o cidadão pode também aceder ao URL do SQE a partir do sítio do MAI na Internet ou a partir dos sítios das forças de segurança e do SEF;

Página principal em HTTP do SQE - uma vez introduzido o endereço HTTP do portal SQE, o cidadão recebe no seu programa de navegação *web* a página principal do SQE.

A página principal do SQE bem como todas as páginas seguintes, formulários e caixas de diálogo estão desenhados em função dos requisitos definidos pelas entidades envolvidas.

O site SQE permite que o cidadão esclareça dúvidas, identifique procedimentos ou mesmo insira sugestões;

Tipificação da queixa - o SQE apresenta uma lista dos possíveis tipos de queixa a apresentar como forma de seleccionar as acções seguintes do seu tratamento. Na primeira fase do SQE, todas as queixas apresentadas devem ter identificação presencial, com excepção dos cidadãos titulares de CC ou de conta «Via CTT»;

Local da ocorrência - uma vez o cidadão validado a nível da sua identidade, neste formulário vai poder descrever os detalhes da queixa a submeter, nomeadamente o local e data/hora onde ocorreu a alegada ocorrência originadora de queixa;

Elementos probatórios - depois de identificar o local da ocorrência, o queixoso deve descrever por texto livre a ocorrência que pretende reportar e, caso existam, os suspeitos, as testemunhas e demais elementos que considere relevantes;

Submissão da queixa - uma vez a queixa validada nos termos definidos nas subcategorias anteriores, pode ser registada no SQE. O cidadão é informado com uma simples mensagem informativa apresentada no seu programa de navegação *web* confirmando a aceitação da queixa no SQE;

Envio do link de confirmação da queixa - após a submissão da queixa efectuada pelo cidadão, o SQE envia uma hiperligação de confirmação da queixa para o endereço de correio electrónico que este indicou no registo;

Confirmação da queixa a partir do *e-mail* enviado pelo SQE - o cidadão recebe na sua caixa de correio identificada a partir do endereço de correio electrónico fornecido ou a partir do sistema «ViaCTT» uma mensagem com uma hiperligação para o SQE. Esta mensagem vai permitir ao cidadão confirmar que pretende efectivamente apresentar a queixa. Sem esta acção a queixa não pode considerar-se efectivada;

Queixa submetida e pronta para ser tratada - assim que a confirmação seja efectuada com sucesso, a queixa encontra-se disponível para tratamento pelas forças ou serviço de segurança;

Queixa necessita que o cidadão se identifique pessoalmente - caso o cidadão não tenha usado o CC ou o sistema «ViaCTT», deve deslocar-se com a maior brevidade a qualquer estação dos CTT, posto ou esquadra para confirmar a entrega. Só depois dessa confirmação/autenticação a queixa fica disponível para tratamento pelas forças ou serviço de segurança;

Seleção a partir do ID da queixa - caso o cidadão se desloque a um posto ou esquadra para confirmar a sua queixa, o SQE permite que a queixa seja tratada independentemente de esta ter sido encaminhada para outro local;

Encaminhamento - o encaminhamento da queixa é assegurado de forma automatizada na máxima medida possível, sendo a filtragem feita em função do tipo de queixa e da área geográfica (a área geográfica é determinada pelo local onde é cometido o crime), de acordo com as competências das forças de segurança e do SEF.

## Anexo K - Página principal dos sítios da GNR e MAI



Fonte: sítio da GNR: <http://www.gnr.pt/>, acessido em 25/07/2008



Fonte: sítio do Ministério da Administração Interna: <http://www.mai.gov.pt/>, acessido em 25/07/2008

## Anexo L - Paradigma quantitativo vs qualitativo

### Características dos Paradigmas Qualitativo e Quantitativo

| Paradigma Qualitativo  | Paradigma Quantitativo   |
|--|--|
| Advoga o emprego dos métodos qualitativos.   | Advoga o emprego dos métodos quantitativos.  |
| Fenomenologismo e <i>verstehen</i> (compreensão) "interessado em <i>compreender</i> a conduta humana a partir dos próprios pontos de vista daquele que actua". | Positivismo lógico "procura as causas dos fenómenos sociais, prestando escassa atenção aos aspectos subjectivos dos indivíduos". |
| Observação naturalista e sem controlo.   | Medição rigorosa e controlada.   |
| Subjectivo.  | Objectivo.   |
| Próximo dos dados; "perspectiva a partir de dentro".   | À margem dos dados; perspectiva "a partir de fora".  |
| Fundamentado na realidade, orientado para a descoberta, exploratório, expansionista, descritivo e indutivo.  | Não fundamentado na realidade, orientado para a comprovação, confirmatório, reducionista, inferencial e hipotético-dedutivo.     |
| Orientado para o processo.   | Orientado para o resultado.  |
| Válido: dados "reais", "ricos" e "profundos".  | Fiável: dados "sólidos" e repetíveis.  |
| Não generalizável: estudos de casos isolados.  | Generalizável: estudos de casos múltiplos.   |
| Holístico.   | Particularista.  |
| Assume uma realidade dinâmica.   | Assume uma realidade estável.  |

Fonte: (Reichardt e Cook, 1986,29) in CARMO, H. D., & FERREIRA, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação*. Lisboa: Universidade Aberta

## Anexo M - Extracto de base de dados do SQE, crime de Violência Doméstica, período de Fevereiro a Junho de 2008



### Relatório Estatístico por Tipo de Queixas

Entre 01-02-2008 0:00:00 e 30-06-2008 23:59:00

| Tipo de Queixa                        | Tipo de Identificação | Sexo            | Notificação Enviada | Data de Registo     | Estado da Queixa          |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| <b>Queixa por Violência Doméstica</b> |                       |                 |                     |                     |                           |
| SQE0003563/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 04-02-2008 11:50:46 | Tratada (Âmbito Portaria) |
| SQE0005209/08                         | PRESENCIAL            | NÃO ESPECIFICAD | Sim                 | 14-02-2008 12:01:53 | Identificada              |
| SQE0005336/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 15-02-2008 9:21:03  | Registada Sem Confirmação |
| SQE0006264/08                         | PRESENCIAL            | NÃO ESPECIFICAD | Sim                 | 22-02-2008 0:05:00  | Registada Sem Confirmação |
| SQE0006332/08                         | PRESENCIAL            | MASCULINO       | Sim                 | 22-02-2008 16:33:41 | Identificada              |
| SQE0006336/08                         | PRESENCIAL            | MASCULINO       | Sim                 | 22-02-2008 16:55:01 | Registada Sem Confirmação |
| SQE0006507/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 24-02-2008 17:18:02 | Tratada (Âmbito Portaria) |
| SQE0008086/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 10-03-2008 17:19:12 | Registada Sem Confirmação |
| SQE0009587/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 26-03-2008 23:57:38 | Registada Sem Confirmação |
| SQE0010737/08                         | PRESENCIAL            | MASCULINO       | Sim                 | 12-04-2008 17:02:10 | Registada Sem Confirmação |
| SQE0011340/08                         | VIA CTT               | FEMININO        | Sim                 | 27-04-2008 2:50:10  | Registada Sem Confirmação |
| SQE0032823/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 30-04-2008 13:39:53 | Tratada (Sem NUIPC)       |
| SQE0186341/08                         | PRESENCIAL            | MASCULINO       | Sim                 | 17-06-2008 19:38:51 | Registada Sem Confirmação |
| SQE0267352/08                         | PRESENCIAL            | FEMININO        | Sim                 | 24-06-2008 19:47:06 | Identificada              |