



ACADEMIA MILITAR

Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE): Enquadramento e Desafios

Autor: Aspirante Tiago Filipe Santos Machado

Orientador: Mestre Luísa Maria Carreira Ferreira Mascoli

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2013



ACADEMIA MILITAR

Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE): Enquadramento e Desafios

Autor: Aspirante Tiago Filipe Santos Machado

Orientador: Mestre Luísa Maria Carreira Ferreira Mascoli

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2013

Dedicatória

Ao meu pai com eterna saudade e à minha mãe que eu tanto amo.

Agradecimentos

A realização de um trabalho desta natureza, requer muita dedicação, aplicação e disponibilização de tempo. Quando nos referimos ao tempo, esta é uma variável que não se pode recuperar pelo que, ao ser despendido para esta razão leva a que outras necessidades inerentes à atividade diária de cada um fique comprometida, esta é a razão pela qual venho agradecer a todos aqueles que independentemente de ser muito ou pouco, despenderam do seu tempo para contribuir na realização deste trabalho que sem ele não seria possível de realizar.

Quero, deste modo, demonstrar todo o meu apreço e profundo agradecimento:

À Doutora Luísa Mascoli, minha orientadora, pelo tempo despendido em detrimento da sua atividade diária, pela compreensão, pela forma dedicada como me orientou e pela partilha de conhecimentos e experiências.

A todos os chefes de SIC e NIAVE, pela disponibilidade e tempo que despenderam para responder ao meu questionário e pelas sugestões de melhoria do mesmo a quando do questionário final.

A todos aqueles que incansavelmente leram o meu trabalho a fim de verificar se existiam algumas lacunas para que pudessem ser colmatadas.

À minha família que sempre me deu o apoio necessário para nunca perder o rumo e a força necessária para a realização deste trabalho.

À minha namorada, Lisandra Fernandes que me apoiou diariamente, me elucidou nos momentos mais difíceis e pelo tempo que lhe subtrai ao longo do meu percurso militar e académico.

Como não poderia deixar de ser, queria agradecer ao XVIII Curso de Formação de Oficiais da Guarda Nacional Republicana, pelo apoio sempre pronto e camaradagem neste longo percurso militar e académico

A todos os que direta e indiretamente me ajudaram a cumprir este objetivo, o meu sincero,

Muito Obrigado.

Resumo

O tema deste trabalho final de investigação aplicada reveste-se de elevada importância e atualidade, não apenas pela sua pertinência institucional e governamental, mas também pela necessidade de investigação científica sobre esta matéria. Assim, o nosso objeto de estudo sobre qual o enquadramento e os desafios que se colocam ao “Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE).”

O problema de estudo surgiu da revisão bibliográfica realizada sobre a matéria, o qual se traduziu no nosso objetivo central que se resume em “Avaliar quais os desafios para o Projeto IAVE, junto dos seus intervenientes”, sendo que a questão central que queremos analisar prende-se em saber “Quais os desafios que se colocam, ao futuro do projeto IAVE, após a conclusão das quatro fases que o compõem?”, bem como saber do impacto que o mesmo revela junto dos seus intervenientes. Este trabalho é composto em três fases, a fase conceptual, a fase metodológica e a fase empírica.

Além do nosso objetivo geral, foi estabelecido um objetivo específico que pretendia “Avaliar o impacto do Projeto IAVE, junto dos destinatários”, vítimas e parceiros. Para atingirmos este objetivo houve a necessidade de levantar questões derivadas de modo a avaliar se o Projeto IAVE revela um impacto eficaz, junto dos destinatários, se demonstra ser eficiente, se revela qualidade percebida pela satisfação dos seus destinatários sobre os produtos e serviços prestados, por fim, se reúne as condições necessárias e suficientes para passar a ser considerado programa.

Para dar resposta à nossa questão central e concomitantemente atingir o objetivo central, a metodologia empregue passou pela recolha de informação indireta através do método inquisitivo. O método utilizado foi o inquérito por questionário, aplicado à uma amostra de quarenta sujeitos sendo eles os chefes de seção de investigação criminal e chefes de núcleo de investigação e de apoio a vítimas específicas.

A metodologia utilizada para atingir o objetivo específico foi, através dos dados obtidos, via questionário da Avaliação do Projeto IAVE (2004-2009) a uma amostra aleatória (324 vítimas e 321 parceiros) entretanto extraída da amostra inicial de 879 vítimas e 369 parceiros, em que através da aplicação de métodos multivariados fomos perceber quais os principais componentes ou fatores que explicam esses impactos e promovem as respostas às questões da investigação.

Em nota conclusiva, verificamos que existem desafios que se colocam ao futuro do Projeto IAVE, apurámos através da análise dos dados que este tem um impacto eficaz, é eficiente e revela-se com qualidade junto dos seus destinatários, tendo em conta que se trata de uma qualidade percebida pelos utilizadores dos produtos e serviços prestados. Praticamente dez anos volvidos do início do projeto após a sua avaliação, junto das partes interessadas, este serviço, percecionado pelos destinatários e intervenientes, revela-se de qualidade, sendo que consideramos que deve continuar a manter-se e, desta feita, passar a programa especial.

Palavras-chave: GNR; Projeto IAVE; Desafios; Eficiência; Eficácia; Qualidade.

Abstract

The theme of this TIA has great importance and relevance, not only for institutional and governmental study, but also because of the need for scientific research on this subject. Thus, the theme of this work and our object of study is limited to the challenges faced by the "Research Project and Victim Support Specific (IAVE)."

This study came from the literature review and preliminary interviews with relevant witnesses on the matter, which resulted in our central goal to "assess what challenges the IAVE Project, has", The central question that we want to analyze is " What challenges, the future of the project IAVE has after the completion of the four phases it is made up? ", as well as knowing the impact that it reveals with stakeholders. This work is mainly composed of three phases, the conceptual, the methodological and the field work.

In addition to the main objective, we established a specific goal intended to "assess the impact of the Project IAVE, for recipients," citizens, victims and judicial authorities and others involved. To achieve this goal it was necessary to raise certain issues in order to assess whether the project IAVE has an effective impact for its recipients. If it proves to be efficient, and of quality judge by the satisfaction of its recipients for the products and services provided finally, whether it meets the conditions necessary and sufficient to pass to be considered a worthwhile program.

To answer our central question and to achieve the central objective, the methodology used for the collection of information was by the indirect questioning method. The method used was a questionnaire survey, applied to a sample of forty subjects that were the Chiefs of the Criminal Investigation Section the Chiefs of the Research and Victim Support unit.

The methodology used to achieve the specific objective, consisted of using the data obtained by the questionnaire "IAVE Evaluation Project" (2004-2009) addressed to a random sample (324 victims and 321 partners), in order to extract data from the initial sample of 879 victims and 369 partners, by applying a variety of methods we realized what the main components or factors were that explained these impacts and promoted the answers to the research questions.

To conclude, we found that there are challenges facing the future of Project IAVE. We found through the analysis of the data that this has an effective impact. His efficiency and quality was seen by its recipients, taking into account that its quality is perceived by

the users of the products and services. Almost ten years after the birth and after its evaluation of the project by the stakeholders, this service was seen by its recipients and stakeholders, to have quality, and believe that we should continue to maintain the program.

Keywords: GNR; IAVE Project; Challenges, Efficiency, Effectiveness, Quality

Índice

Dedicatória	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	vi
Índice	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Quadros e Tabelas	xi
Lista de Apêndices e Anexos.....	xii
Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos	xiii
Capítulo 1 - Introdução.....	1
1.1. Contextualização da investigação.....	1
1.2. Justificação do Tema	2
1.3. Definição dos Objetivos	3
1.3.1 Objetivo Geral	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Metodologia da investigação de campo	5
1.5. Estrutura do Trabalho	6
Capítulo 2 - Abordagem Conceptual	8
2.1. A Vítima de Violência Doméstica.....	8
2.2. A vitimização e o Agressor	13
2.3. Eficiência, eficácia e impacto.....	14
2.4. Satisfação e qualidade	15
Capítulo 3 - A Guarda Nacional Republicana e o Projeto IAVE.....	17
3.1. Projeto em Ciências sociais	17
3.2. A Estrutura de Investigação Criminal e o Projeto IAVE.....	17
3.3. Génese do Projeto IAVE	19

3.4. A missão dos NIAVE	22
3.5. Da intervenção da 1ª linha ao NIAVE.....	24
Capítulo 4 - Metodologia e Procedimentos.....	27
4.1. Metodologia de investigação	27
4.2. Hipóteses	28
4.3. Os Instrumentos de Recolha de Dados	29
4.3.1. Questionários	31
4.4. As Amostras	32
4.5. Procedimentos e métodos	33
Capítulo 5 - Caracterização, Análise e Discussão dos Resultados	35
5.1. Descrição das Amostras.....	35
5.2. Teoria da amostragem	39
Capítulo 6 - Considerações finais e recomendações	53
6.1. Considerações finais	53
6.2. Limitações encontradas e propostas de investigação	56
Referências Bibliográficas	57
Apêndices.....	60
Apendice A – Questionário A	61
Anexos.....	63
Anexo A – Questionário B do Relatório de Avaliação do Projeto IAVE.....	64
Anexo B – Questionário C do Relatório de Avaliação do Projeto IAVE	69
Anexo C – Resultados questionário A	72
Anexo D – Resultados amostra B	74
Anexo E - Resultados amostra C.....	75
Anexo F – Fluxograma de Procedimentos.....	76
Anexo G – Auto de Notícia padronizado para VD	77

Índice de Figuras

Figura n.º 1 - Estrutura dos Objetivos	4
Figura n.º 2 - Representação <i>Scree plot</i>	47
Figura n.º 3 - Representação <i>Scree Plot</i>	50
Figura n.º 4 - Fluxograma de procedimentos	76
Figura n.º 5 - Auto de notícia padronizado para VD	78

Índice de Quadros e Tabelas

Quadro n.º 1 - Hipóteses de investigação	29
Quadro n.º 2 - Quadro da decisão	44
Quadro n.º 3 - Questões referentes ao questionário B	48
Quadro n.º 4 - Questões referentes ao questionário C	51
Tabela n.º 1 - Distribuição da amostra A	36
Tabela n.º 2 - Distribuição da amostra B	37
Tabela n.º 3 - Distribuição da amostra C	38
Tabela n.º 4 - Resultado da exploração das variáveis	39
Tabela n.º 5 - Cruzamento de variáveis	42
Tabela n.º 6 - Total da variância explicada (questionário B)	48
Tabela n.º 7 - Total da variância explicada (amostra C)	50
Tabela n.º 8 - Teste de validade da análise fatorial	52
Tabela n.º 9 - Teste de significância	72
Tabela n.º 10 - Rotação Varimax	74
Tabela n.º 11 - Rotação Varimax (amostra C)	75

Lista de Apêndices e Anexos

Apêndices

Apêndice A Questionário A

Anexos

Anexo A Questionário B do relatório de avaliação do projeto IAVE

Anexo B Questionário C do relatório de avaliação do projeto IAVE

Anexo C Resultados da amostra A

Anexo D Resultados da amostra B

Anexo E Resultados da amostra C

Anexo F Fluxograma de procedimentos

Anexo G Auto de notícia padronizado

Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos

AJ	Autoridade Judiciária
AM	Academia Militar
AN	Auto de Noticia
Apud	Citado em
CEPOL	Colégio Europeu de Policia
CPP	Código Processo Penal
CP	Código Penal
CTer	Comando Territorial
DTer	Destacamento Territorial
DIC	Divisão de Investigação Criminal
EG	Escola da Guarda
FFSS	Forças e Serviços de Segurança
GNR	Guarda Nacional Republicana
GTer	Grupo Territorial
IAVE	Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas
IC	Investigação Criminal
ICO	Investigação Criminal Operativa
INOVAR	Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável
MP	Ministério Público
NAIC	Núcleo de Análise de Investigação Criminal
NAO	Núcleo de Apoio Operativo
NAT	Núcleo de Apoio Técnico
NEP	Norma de Execução Permanente
NIAVE	Núcleo de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas
NICA	Núcleo de Informação de Crimes Ambientais
NICD	Núcleo de Investigação de Crimes de Droga
NMUME	Núcleo Mulher e Menor
NPE	Núcleo de Programas Especiais
NTIC	Núcleo de Tratamento de Informação Criminal

OC	Objetivo Central
OE	Objetivo Específico
OG	Ordem à Guarda
ONG	Organização não governamental
OPC	Órgão de Policia Criminal
PNCVD	Plano Nacional Contra a Violência Doméstica
QC	Questão Central
QD	Questão Derivada
QOR	Quadro Orgânico de Referência
SIC	Secção de Investigação Criminal
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SSIC	Subsecção de Investigação Criminal
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
TPO	Tirocínio para Oficiais
UAVIDRE	Unidade de Apoio a Vítima Imigrante e de Discriminação Racial ou Étnica
VD	Violência Doméstica
x_m	Média
σ	Desvio padrão
ρ	Variância

Capítulo 1

Introdução

1.1. Contextualização da investigação

O Curso de Formação de Oficiais da Guarda Nacional Republicana (GNR), habilita com o segundo ciclo de Bolonha, em Ciências Militares na Especialidade de Segurança, aqueles que o terminem com aproveitamento. Este curso é ministrado na Academia Militar (AM) com uma duração de cinco anos, sendo que o último corresponde ao Tirocínio para Oficiais (TPO), realizado na Escola da Guarda (EG) em Queluz. O quinto ano é composto por duas partes sendo que a segunda parte contempla a realização de um Trabalho de Investigação Aplicada (TIA).

O TIA aqui apresentado está inteiramente relacionado com uma das várias vertentes de intervenção da competência da GNR, corresponde à Investigação Criminal (IC), adota como título, “Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE): Enquadramento e Desafios”. Este trabalho de investigação para além de ser um requisito para a conclusão do curso, tem como finalidade permitir ao seu autor obter conhecimento sobre os métodos de investigação no âmbito das Ciências Sociais e ainda aumentar e alargar o espetro de interesse sobre a atividade operacional da instituição e de interesse para a mesma.

A IC na GNR é uma valência relativamente recente e com o passar do tempo tem sofrido algumas alterações significativas. Ainda que sendo uma área de intervenção nova na GNR, é uma área deveras importante para o desempenho da atividade operacional desta instituição. O Projeto IAVE, é um projeto inovador na GNR que tem vindo a desenvolver-se ao longo do tempo, aumentando as suas áreas de intervenção junto da população.

O Projeto como objeto de estudo desenvolveu-se em quatro fases, sendo que a última culmina com a avaliação do projeto. O presente estudo incide sobre quais os novos desafios que se colocam ao futuro do Projeto IAVE. Procura-se também saber em que medida o projeto está enquadrado na instituição e qual o impacto que ele produz nas partes interessadas ao mesmo.

Para responder aos desafios procedeu-se à recolha de informação, através da pesquisa em campo, numa primeira análise, que decorreu durante o ano letivo 2012/2013, junto dos chefes das seções de investigação criminal (SIC) e dos chefes dos núcleos de investigação e de apoio a vítimas específicas (NIAVE), que por sua vez como órgãos de chefia mais próximos do terreno e das respetivas investigações, são dotados de capacidade e experiência nesta matéria. Por outro lado para dar resposta ao impacto nos destinatários foram utilizados os dados da Avaliação do Projeto IAVE, trabalho que se iniciou em 2010 e terminou em 2012.

1.2. Justificação do Tema

Para Marconi e Lakatos (2004) “o tema de uma pesquisa é o assunto que se deseja provar ou desenvolver” (Marconi e Lakatos, 2004, p.139).

O nosso tema a tratar reveste-se de elevada importância e atualidade, não apenas pela sua pertinência institucional, mas, pela necessidade de estudos, sobre o impacto, eficiência e eficácia, no serviço público, sobre os desafios que se colocam em projetos desta natureza e pelo interesse profissional ao futuro oficial da GNR em perceber os impulsos que se colocam aos investigadores nesta área. A relevância e pertinência, do tema, também se prende com a necessidade de investigação, dada a natureza dos destinatários do projeto, vítimas especialmente vulneráveis, por isso a GNR, tem vindo a considerar, este tema como um dos seus objetivos estratégicos primordiais.

O crime de Violência Doméstica (VD) é um crime recente na ordem jurídica nacional, contudo, ao longo de várias décadas tem sido associado a grande perversidade e repúdio na ordem social, porém não tem passado despercebido às Forças e Serviços de Segurança (FFSS), bem como ao sistema judicial, tendo em conta a recente passagem da qualificação do crime de semipúblico, para público. Face ao crescendo de ocorrências de crimes desta natureza, as FFSS onde se insere a GNR, passam a ter competência em matéria de investigação criminal. Os Planos Nacionais de Prevenção de Violência Doméstica vieram reforçar a necessidade de investimento na prevenção e ação das FFSS, assim sendo, a GNR projetou desde logo as modalidades de ação e os recursos para esse fim. Este é um projeto implementado desde 2004 que, anteriormente se designava por Núcleo Mulher e Menor (NMUME), valência da Guarda, vocacionada para a prevenção, investigação e acompanhamento de situações de VD sobre vitimas especialmente

vulneráveis tais como: Crianças, mulheres, idosos, pessoas incapacitadas fisicamente e outros crimes cometidos no seio familiar. Como missão pretende levar a efeito a investigação dos crimes contra vítimas especialmente vulneráveis e promover as ações de apoio e encaminhamento, e foi desenvolvido em quatro fases.

Importa, para a nossa investigação conceptualizar o enquadramento do projeto IAVE, analisar os desafios, as oportunidades, a eficácia, eficiência e qualidade percebida junto dos seus destinatários.

1.3. Definição dos Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Como referido no subcapítulo anterior o tema é aquilo que se deseja provar ou desenvolver, logo é necessário perceber o que se quer investigar e assim identificar o nosso problema, determinar o objetivo central da investigação que se pretende realizar. Em suma, o problema permite-nos dizer de forma simples e clara qual é a dificuldade que encontramos e pretendemos desenvolver, serve para individualizar a questão em estudo e evidenciar o que se pretende investigar.

Pretende-se com a realização deste trabalho de investigação caracterizar o projeto nas suas quatro fases, bem como enquadrá-lo no tempo e no espaço para que, posteriormente, se possa verificar, quais os desafios que podemos esperar e que se colocam ao projeto IAVE no final da sua quarta e última fase de implementação. Desta forma, visa antever quais os novos desafios do projeto IAVE junto dos intervenientes e assim, promover melhorias, de forma a criar mecanismos de correção e, ou, sugestão, sendo que este constitui efetivamente o principal objetivo a alcançar com o presente estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2004) um problema para ser válido deve dar resposta a algumas questões, tais como, se o problema pode ser enunciado numa questão, se corresponde aos objetivos pessoais, se tem conteúdo e metodologia, se relaciona entre si pelo menos dois fenómenos, se é objeto de investigação sistemática, controlada e crítica e se pode ser empiricamente verificado, assim sendo, centralizando-nos no nosso problema constatamos que se enquadra nos critérios acima referidos, logo terá validade científica, que se pretende verificar.

Para tal o nosso problema traduz-se no Objetivo Geral (OG) deste estudo que é “**Avaliar quais os desafios para o Projeto IAVE, junto dos intervenientes**”, consubstanciando-se na Questão Central (QC) do presente estudo, “Quais os desafios que se colocam, ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem?” e, se expusemos o nosso problema de estudo enquadrado no objetivo central, importa agora desenvolver os objetivos específicos da nossa investigação.

1.3.2. Objetivos específicos

O nosso estudo tem para além do OG anteriormente descrito, objetivos específicos, sendo aqueles que se relacionam diretamente com o OG e concorrem no sentido de o alcançar, são os seguintes: Objetivo Especifico (OE): **Avaliar o Impacto do projeto IAVE, junto dos seus destinatários.**

Tendo por base a QC e o OE, surgiram as seguintes Questões Derivadas (QD):

QD1:O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários é eficaz?

QD2:O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários é eficiente?

QD3:O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários revela qualidade?

QD4: O Projeto IAVE da GNR, deverá passar a Programa Especial?

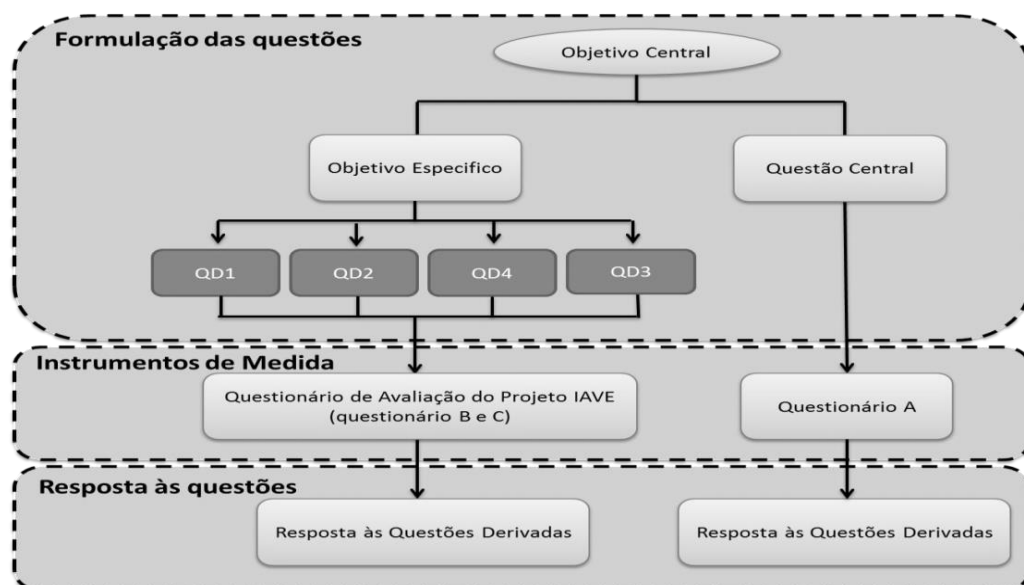


Figura n.º 1 - Estrutura dos Objetivos

Esquemáticamente a figura n.º1 representa o plano de investigação, as relações entre algumas das fases do método científico com os objetivos central e específico bem como estes se dividem em QC e QD e os instrumentos utilizados para obter resposta às questões elencadas.

1.4. Metodologia da investigação de campo

Na realização do trabalho de campo, foi adotado o método da observação indireta através dos resultados obtidos por três questionários em amostras diferentes contribuindo para as respostas ao OG, QC, OE e QD. Quanto à QC e cumulativamente atingir o OG, procedeu-se à realização de um questionário A¹, a fim de obter informação sobre quais os desafios que se colocam ao projeto. O questionário foi construído através de um estudo piloto, foi realizado um pré-teste através do *site* online *surveymonkey*, esta operação foi concretizada em 7 de junho de 2013 junto de um conjunto reduzido de sujeitos (4) pertencentes à amostra, sendo eles, os chefes das dezoito SIC e dos vinte e dois NIAVE'S dos dezoito CTer perfazendo uma população de quarenta sujeitos. Finalizado este pré-teste foram enviados os questionários, aos elementos constituídos da amostra na sua versão final a fim de obter a informação pretendida.

No seguimento do cumprimento dos objetivos deste estudo, para dar resposta às QD previamente enunciadas foram utilizados parte dos dados conseguidos junto da avaliação do projeto IAVE em 22 de março de 2011, de forma a medir a eficiência, eficácia e qualidade do mesmo e alcançar o OE. Os dados retirados aleatoriamente da amostra foram obtidos através de métodos quantitativos, por via de inquérito por questionário e com recurso a análise estatística. Poderíamos considerar estar perante uma amostra por conveniência no caso da amostra A, contudo esta corresponde à totalidade da população em estudo. Foram aplicados, então, três tipos de questionários, um para cada amostra: amostra A correspondendo a dezoito chefes de SIC e vinte e dois chefes de NIAVE, amostra B “cidadão/vítima” correspondendo a 324 sujeitos retirados aleatoriamente da amostra total de Cidadãos/vítimas da avaliação do Projeto IAVE (893) sujeitos; amostra C “entidades externas/parceiros” correspondendo a 322 sujeitos retirados

¹ Ver apêndice A

aleatoriamente da amostra total de entidades externas/parceiros da avaliação do Projeto IAVE (369) sujeitos.

Em suma, a informação obtida através destes três questionários aplicados a três amostras distintas vão no decorrer desta investigação contribuir para dar resposta às questões anteriormente elencadas. Posto isto, importa desde logo, entender como esta estruturado este trabalho de investigação.

1.5.Estrutura do Trabalho

A elaboração deste estudo tem como base a Norma de Execução Permanente (NEP) n.º 520 da Direção de Ensino, da AM, de 30 de junho de 2011. Esta investigação iniciou-se com a recolha de bibliografia sobre o tema em questão, por forma a obter o máximo de informação possível sobre as palavras-chave relacionadas com a temática, mais concretamente no que concerne ao Projeto IAVE, aos desafios, ao impacto, à qualidade, à eficiência e à eficácia do projeto.

O plano de estudo adotado para este TIA consistiu em dividi-lo em três fases, que segundo Sarmiento (2008) as fases de uma investigação dividem-se em três sendo elas a Fase Exploratória, Analítica e Conclusiva.

A fase exploratória segundo o mesmo autor (2008) passa essencialmente pela revisão bibliográfica, numa procura de obter a máxima informação possível sobre o assunto a tratar, saber quais as suas problemáticas para depois podermos definir os objetivos do estudo e formular as questões que pretendemos investigar. Definidos estes critérios, deve proceder-se à pesquisa sobre as metodologias existentes para decidir qual a que mais se adequa ao estudo em questão e definir as respetivas variáveis.

A fase analítica é a que se relaciona com os sujeitos mais próximos do objeto de estudo em causa, as “testemunhas privilegiadas²” que nos fornecerão diretrizes para o trabalho de campo. Nesta fase é igualmente realizada a recolha de informação junto desses intervenientes, com o objetivo de dar resposta às questões levantadas na fase exploratória. Esta recolha de informação pode ser obtida por vários métodos, no nosso caso o método de inquérito por questionário. Já no final desta fase e posteriormente à recolha de informação é realizada a análise e tratamento dos dados. (Sarmiento, 2008)

² Tratando-se de sujeitos que, pela sua posição, pela sua ação ou pelas suas responsabilidades, têm um bom conhecimento do problema. (Quivy, 2008)

Ainda segundo o mesmo autor, a fase final do trabalho será a fase conclusiva, consistindo em dar resposta às questões da investigação através dos dados obtidos, confirmando ou refutando às hipóteses colocadas. Nesta fase são propostas as melhorias e, ou recomendações para investigações futuras.

O presente estudo encontra-se dividido em duas partes distintas, estando estruturado segundo o manual de estilo de trabalhos de investigação científica, tendo presente a NEP n.º 520, da AM como normas orientadoras, representado na figura n.º2



Figura n.º2 – Estrutura do trabalho

A 1.ª fase é constituída por três capítulos, o primeiro consiste numa introdução ao trabalho apresentando, na justificação da escolha e na definição do problema em estudo, o segundo, tem como objetivo o enquadramento teórico do tema, onde são operacionalizados alguns dos principais conceitos, no terceiro capítulo é apresentado o enquadramento do Projeto IAVE na instituição desde a criação até a atualidade e as suas áreas de intervenção.

A 2.ª fase é constituída pelos últimos três capítulos, esta é uma fase de cariz prático, é nela que é apresentado todo o trabalho de campo e os resultados obtidos através deste. No final de todo este processo analisa-se e discute-se os dados à luz dos conceitos apresentados na 1.ª fase, por forma a dar resposta às questões de investigação que foram levantadas. Por fim é apresentada uma síntese conclusiva de todo o trabalho com algumas das considerações finais.

Capítulo 2

Abordagem Conceptual

2.1. A Vítima de Violência Doméstica

Neste capítulo iremos abordar os conceitos fundamentais e importantes para a compreensão do trabalho.

Quando falamos em vítimas de violência doméstica torna-se imperativo definir o conceito, o que são vítimas, o que é a violência e por último violência doméstica.

A vítima é “a pessoa que sofre uma agressão” (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2012). Este tipo de agressão pode ser física ou moral, analisando a definição do ponto de vista legal, é a “pessoa singular que sofreu um dano moral, ou uma perda material, diretamente causada por ação ou omissão, no âmbito do crime de violência doméstica previsto no artigo 152.º do Código Penal” (alínea a), artigo 2º, lei n.º112/2009 de 16 de setembro de 2009).

Vítima tem origem no latim *Victima*, entendendo-se como toda a pessoa que é sacrificada nos seus interesses, que sofre um dano ou é atingida por qualquer mal, é “a pessoa ou animal que os antigos ofereciam em sacrifícios aos deuses; a pessoa que foi ferida ou assassinada casualmente, criminosamente ou em legítima defesa.” (Dicionário Enciclopédico apud Peixoto, 2012, p.25), para outros autores é entendida como “toda a pessoa física ou entidade coletiva diretamente atingida, contra a sua vontade, na sua pessoa ou no seu património, pelo facto ilícito.” (Andrade, 1980, p.36).

Importa outras definições de conceito de violência, para tal centramo-nos, tal como para a definição de vítima na origem etimológica da palavra, esta deriva do latim *violentia* e é a qualidade daquilo ou daquele que é violento ou ação e o efeito de violentar outrem ou ele mesmo, sendo que violência é o constrangimento obtido sobre uma pessoa para a obrigar a fazer ou a deixar de fazer um ato qualquer; coação (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2012). Segundo estas definições consideramos que a violência é um ato cometido por alguém, de uma determinada forma para atingir um objetivo ou obrigar a fazer um ato, violência é “o exercício de uma força física visando atingir ou causar danos a pessoas ou bens; uma ação ou comportamento assim caracterizados; um tratamento ou

costume tendendo a causar danos físicos ou a usurpar pela força a liberdade de um indivíduo”. (Khan apud Dias, 2004).

A violência pode surgir sob várias formas, a violência psicológica, a violência sexual, a violência conjugal, a violência contra idosos, a VD e a violência financeira. Entende-se por violência psicológica a tentativa de levar a vítima ao desequilíbrio mental, fazendo-a sentir-se culpabilizada, minimizando os seus sentimentos, levando-a ao isolamento, insultando-a e humilhando-a em família e entre amigos. A violência sexual é o contacto ou o comportamento de cariz sexual, não consensual com a vítima, sendo-lhe imposto. A violência financeira, a vítima é dependente do agressor e utilizam esse fator para exercer pressão sobre a vítima. (Mascoli e Ferreira, 2013).

A violência conjugal é uma forma que engloba todas as situações de abuso e com tendência crescente, esta ocorre dentro do casal. A violência contra idosos tem-se revelado muito grave, ocorre com maior frequência a violência psicológica através de humilhação familiar, discriminação e ameaças, podendo-se traduzir também em maus tratos, violência física e até mesmo ao abandono. A VD é aquela que está definida no Código Penal (CP), é exercida sobre cônjuge, ex-cônjuge, namorados e ex-namorados, pai ou mãe e a adultos incapacitados que com eles coabitem ou não. (*Idem*).

Assim entendemos que vítima é a pessoa que sofre um dano, através de um exercício de força física ou moral, intencional para atingir ou causar danos a pessoas e bens. Finalizando estas definições vamos definir o que é a violência doméstica.

Segundo Dias (2010) histórica e legalmente os homens tinham o controlo e o poder sobre as mulheres e crianças, a mulher era vista como pertencente ao lar e as crianças como uma fonte de rendimento, vistos apenas como uma categoria social sem direitos.

Em Portugal o conceito de violência doméstica surge para fins estatísticos, pela primeira vez muito recentemente, em 1998 através do despacho do Sr. Ministro da Administração Interna de 9 de março com o teor que reproduz “... deverá entender se como ato de violência doméstica qualquer crime, previsto no Código Penal, alegadamente cometido contra a vítima por alguém que com ela resida habitualmente no seu alojamento, independentemente da relação de parentesco, de consanguinidade ou afinidade, ou qualquer outra relação agressor e vítima. No final da década de 90, era aprovado na resolução do conselho de ministros (RCM) nº 55/99, o I plano nacional contra a violência doméstica.

Em 2003, com a aprovação do II plano nacional contra a violência doméstica estabilizou-se o conceito de violência doméstica, ainda sem efeitos políticos criminais. A RCM nº 88/2003, de 7 de julho entendiam violência doméstica

“...toda a violência física, sexual ou psicológica que ocorre em ambiente familiar e que inclui, embora não se limitando a maus tratos, abuso sexual de 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, direta ou indiretamente, crianças, idosos e outras pessoas mais vulneráveis, como as deficientes”. (PNCVD, 2003, p. 3866).

Em 2007 com a alteração ao CP de 1982, o conceito jurídico – penal de violência doméstica estabilizou-se numa formulação restrita no seu artigo 152º. O legislador qualificou os maus-tratos e denominou-os de violência doméstica, sendo que com a entrada em vigor da Lei 112/2009 de 16 de setembro, o conceito é reforçado, em torno das políticas públicas de prevenção, proteção e assistência às vítimas.

De acordo com Moreira (2009), a especificidade no domínio penal verifica-se no texto inicial do CP de 1982, que veio substituir o antigo Código de 1886, com a redação de um novo artigo, justificando um novo ilícito designado de “maus-tratos”. Dada uma certa incompreensão acerca da justificação da sua origem, veio originar uma interpretação com algumas lacunas a nível jurisprudencial, pois, este crime é específico de ofensas corporais, de natureza semipúblico, tratando-se apenas de natureza pública quando fosse provado que tais atos seriam cometidos com “malvadez” ou egoísmo.

Ainda segundo Moreira (2009) foram feitos esforços para melhorar o tipo de texto. Foram então corrigidos alguns erros, agravadas algumas penas e, relativamente ao crime em questão (maus tratos) foi alterado o seu procedimento passando agora a depender de queixa. Mas, já em 1998 surgiam algumas críticas quanto a este procedimento pois a possibilidade da desistência de queixa levava a que grande parte das vítimas de violência conjugal desistisse do procedimento criminal, algumas por dependência económica do companheiro e outras por receio de represálias, deixando os seus autores impunes. Assim o procedimento foi alterado passando a ser independente de queixa mas a última palavra continuaria a ser da vítima, para dar seguimento ao processo.

Segundo Dias (2010), no ano de 2000 com as alterações ao CP através da lei nº 7/2000, de 27 de maio, este tipo de crime passou novamente a ter natureza pública, o que significa que qualquer pessoa pode denunciar este tipo de crime, tornando-se ainda

obrigatória a denúncia por parte das FFSS nos termos da alínea a), nº1 do artigo 242º do Código de Processo Penal (CPP).

Integram agora o elemento de conduta típica do tipo legal da VD “ os ... maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo os castigos corporais, privações de liberdade e ofensas sexuais”. Quanto ao sujeito passivo do tipo legal da violência doméstica, podem ser vítimas deste crime, o cônjuge ou ex-cônjuge³ e os conviventes e ex conviventes, namorados, ex-namorados, equiparados aos cônjuges entendendo-se por conviventes e ex conviventes namorados os equiparados às relações análogas às relações conjugais, as relações de convivência íntima de ambos os sexos estabelecidas sem vínculo jurídico matrimonial, ou ainda sem coabitação; o progenitor de descendente comum em 1º grau, isto é, o pai ou a mãe de um filho do (a) agressor (a); as pessoas coabitantes com o (a) agressor(a) que por situação de vulnerabilidade especial (idade, deficiência, gravidez ou dependência económica ou outras) não se consigam defender.

Assim, aproveitou-se a possibilidade de ser aplicada uma pena acessória de proibição de contacto com a vítima e o afastamento da residência cumulativamente com este crime, destacando-se o art.º 200 do CPP, proibição e imposição de condutas “Se houver fortes indícios da prática de crime doloso punível com pena de prisão de máximo superior a 3 anos...” (n.º1, artigo 200 do CPP), o arguido “não permanecer, ou não permanecer sem autorização, na área de uma determinada povoação...” (alínea a), nº1 do art.º200 do CPP), podendo existir a possibilidade de o condenado frequentar programas de prevenção da VD.

No entanto esta alteração pressupõe ainda que a vítima possa em determinadas situações pedir junto das autoridades competentes a suspensão do processo. A aplicação destas penas, pode levar à condenação de pagamento de indemnizações pelo que o estado, dadas as carências económicas por parte de muitas mulheres vítimas deste tipo de crimes se viu na necessidade de criar a Lei nº 9/99, de 20 de agosto que aprova o regime aplicável de adiantamento de indemnizações, bem como a Lei nº 107/99, de 3 de agosto aprovando a criação de uma rede de casas de abrigo para as mulheres vítimas do crime de VD.

Segundo Dias (2010) desde 1999 têm vindo a ser implementadas algumas medidas políticas para a prevenção e intervenção em matéria de crimes de VD no documento que se designa por Planos Nacionais Contra a Violência Doméstica (PNCVD), estes têm uma vigência de 3 anos no qual definem medidas e objetivos a atingir nesta matéria. No que diz

³ Cônjuge; relações entre pessoas do mesmo sexo ou sexo oposto.

respeito ao PNCVD I e II os objetivos visavam não deixar de parte os agressores, visto ser considerado um agente merecedor de tratamento e reintegração social com os devidos tratamentos por parte dos serviços sociais. Já o PNCVD III (2007) tem como objetivos, a intervenção no combate ao crime de VD e crianças que sofrem desta ao testemunharem os atos do agressor contra a vítima, seja ela conjugal ou equiparada. Desta forma os objetivos deste plano não colocam no mesmo patamar de intervenção as crianças e idosos, e deixa para trás o tratamento aos agressores.

Poderemos encontrar ainda alguns diplomas importantes que regulam os objetivos, prioridades e orientações em sede de política criminal, nomeadamente a Lei nº 17/2006, 23 de maio que aprova a Lei-quadro de Política Criminal e ainda a Lei nº 51/2007, de 31 de agosto sendo relativa para os dois anos subsequentes. Este diploma insere a VD nos objetivos específicos da política, bem como a proteção de vítimas indefesas e o acompanhamento e assistência aos ofensores.

Muitas das vezes este conceito de vítima de VD e enquadramento foi interpretado como se fosse semelhante ao de vítima especialmente vulnerável, no entanto existem algumas diferenças entre este tipo de vítimas.

A vítima especialmente vulnerável segundo a alínea b) do artigo 2º da Lei nº 112/2009 de 16 de setembro, é aquela cuja especial fragilidade resulta da sua diminuta ou avançada idade, do seu estado de saúde física ou psicológica, as vítimas de violência doméstica são aquelas que são agredidas fisicamente, psicologicamente, sexualmente ou coagidas da sua liberdade, sendo o agressor um familiar direto, que mantenha uma relação conjugal ou coabite com essas pessoas potencialmente indefesas. A vítima especialmente vulnerável é aquela que sofre de maus tratos por parte de alguém que pode não ter nenhuma ligação familiar, não coabite com o agressor nem mantenha qualquer relação conjugal, como por exemplo um idoso que sofra de maus tratos por parte de um colaborador de um lar de idosos.

Segundo o Código Penal numa Perspetiva Policial (2008) o crime de VD é punível com pena de prisão de 1 a 5 anos salvo se estes atos forem praticados “contra menor, na presença de menor, no domicílio comum ou no domicílio da vítima” (art.º 152º, nº2 do CP, 2008) a pena mínima agrava para 2 anos.

Dos factos praticados contra a vítima de VD se resultar ofensa à integridade física grave, a pena é agravada para 2 a 8 anos, podendo ainda ser mais gravosa (3 a 10 anos), se dos factos resultar elemento do tipo a morte da vítima, podendo ainda incluir como pena acessória o afastamento do poder paternal se aplicável (pena que se aplica mesmo que a

vítima não sofra a morte), ser proibido de contactar com a vítima e ainda ser afastado da residência e local de trabalho desta.

Existem de fato distinções entre os conceitos jurídico – penais e sócio criminológicos, mas todos eles reúnem o consenso de vários ramos das ciências sociais que têm vindo a estudar o fenómeno, caracterizado por comportamentos que se traduzem em ameaças, em comportamentos coercivos ou controladores ocorridos no passado ou atualmente no seio familiar ou em relações de intimidade.

Em suma o legislador português começou em 1982 por criminalizar os maus tratos entre cônjuges e desde então até 2007, ano em que consagrou a VD como um novo tipo legal de crime, aperfeiçoou a criminalização da VD e do respetivo regime de procedibilidade penal, tendo em 2009 aprovado a lei que unificou o acervo normativo avulso relativo à prevenção da VD, à proteção e à assistência das suas vítimas.

2.2. A vitimização e o Agressor

Após a definição dos conceitos de vítima, violência e vítima de VD, no subcapítulo seguinte abordaremos os conceitos de vitimização, de agressor ou ofensor.

No nosso país, o fenómeno de violência, antes de 1974, não era identificado como “problema”. A Constituição da República Portuguesa (CRP) veio a consagrar à família, um conjunto de princípios fundamentais em matéria de igualdade entre os cônjuges e de proteção social de todos os seus membros que a par com as normas constitucionais sobre direitos, liberdades e garantias dos cidadãos impõem ao Estado que intervenha em sede de violência na família.

Entende-se por vitimização “todo o atentado de forma direta ou indireta por um ou vários agressores contra uma ou mais vítimas de forma a produzir um efeito contrário à vontade legítima de livre autodeterminação de um ser humano.” (Peixoto, 2012, p.31). Este é um processo que se inicia através da vítima que sofre uma coação e, ou agressão física ou moral, por uma terceira pessoa. Para Cavaleiro (2003) estamos perante três elementos, a origem, vítima e a existência denexo de causalidade entre os elementos.

Vários autores, incluindo Gonçalves e Machado (2002), compartimentam o conceito de vitimização, sendo elas: a vitimização direta, a vitimização secundária e a vicariante. A vitimização direta caracteriza-se pela afetação relativa a pequenos crimes, sentidos na própria vítima. A secundária resulta das práticas judiciais, estas provocam

constrangimentos à vítima, quer pela falta de sensibilidade deste tipo de situação quer pela necessidade da vítima reproduzir a situação dolorosa e a falta de apoios à mesma. A vitimização vicariante é o envolvimento de outros familiares diretos com o sofrimento da própria vítima.

Outros autores definem os três tipos de vitimização, como a vitimização primária, secundária e terciária. A vitimização primária segundo Zafaroni (1989) é o processo através do qual a pessoa sofre de modo direto ou indireto danos físicos ou psicológicos, originário num delito ou efeito traumático. A vitimização secundária para (Mascoli, 2013⁴) parte da interseção da vítima com o aparelho jurídico-penal, nesta é o próprio aparelho jurídico que vitimiza, e a quem se pede justiça. A vitimização terciária é o conjunto de custos de penalização quer no próprio, quer na família quer na comunidade.

Ao nível do agressor segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2012) é o indivíduo que agride fisicamente pessoa ou animal, podendo ainda agredir moralmente através de provocações, esta palavra que deriva do latim *aggressōre*.

Se analisarmos as características do agressor, encontramos maioritariamente que é o homem e a vítima a mulher, na violência conjugal. Com o contributo de Pais (1998) compreendemos que a vítima (mulher) muito rapidamente pode passar a agressora nos casos de violência física extrema, ou seja, a mulher que foi durante muito tempo vítima de violência conjugal acaba por se transformar em agressor como forma de ver terminada a sua anterior situação. Algumas das características do agressor são comuns ao homem violento: o alcoolismo (a sua frequência/dependência), o desemprego (dada a sua condição de desocupação leva a um aumento de stress), por sua vez vai levar a uma autoestima baixa que pode culminar numa depressão e acabar numa escalada de violência (costa, 2003).

Se até aqui definimos os atores no cenário de VD acarreta abordar se a intervenção do projeto IAVE produz efeitos e que efeitos são estes.

2.3. Eficiência, eficácia e impacto

Importa definir o que se entende por eficiência e eficácia, para aferir o impacto que o Projeto IAVE terá junto dos destinatários.

Entende-se por eficiência, a “capacidade para produzir realmente um efeito” ou, “... alguém que produz com o mínimo de erros ou de meios”. (Dicionário Priberam de

⁴ Aula de exame vitimológico do Curso de Pós-graduação em profiling criminal, CRIAP.

língua Portuguesa, 2012). Desta forma percebemos que eficiência é a capacidade de fazer alguma coisa ou algum serviço com o mínimo de erro e dispêndio. Tendo em conta a Lei n.º 66-B/2007 na alínea b) do n.º1 do artigo 11.º “a eficiência mede-se pela “...relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados”. Do mesmo diploma legal que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública, na sua alínea f) do artigo 5.º sobre o princípio da eficiência está relacionado com “...os bens produzidos e os serviços prestados com a melhor utilização e recursos” desta forma é importante perceber se os serviços prestados, bens produzidos em função dos recursos são percebidos pelos destinatários como eficientes.

Quanto ao conceito eficaz, novamente segundo a mesma fonte, define que é “algo que tem eficácia e que causa o resultado inicialmente pretendido”, sendo que eficácia, o mesmo dicionário define como força de produzir efeitos, este é reforçado pela Lei n.º 66B/2007 onde, na sua alínea e) do artigo 5.º o princípio da eficácia, prende-se com a orientação “...a gestão e a ação dos serviços, dos dirigentes e dos trabalhadores para a obtenção dos resultados previstos” assim segundo a alínea a) do n.º1 do artigo 11º os objetivos de eficácia enquanto parâmetro de avaliação é “...entendido como a medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os seus objetivos.” Com esta definição anterior entendemos que um serviço é eficaz quando este atinge os seus objetivos ou ultrapassa os resultados propostos.

Relativamente ao conceito de impacto, à luz do Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2012) é o efeito de uma ação. Para o presente estudo entende-se que impacto é o efeito causado pela ação, pela intervenção do projeto IAVE junto dos destinatários através dos seus serviços prestados e produtos produzidos, sendo que a ação serão os serviços fornecidos pelo Projeto IAVE que vão produzir um efeito nos seus destinatários.

2.4. Satisfação e qualidade

O conceito de satisfação define-se como “alegria, contentamento, prazer” (Dicionário Priberam de Língua Portuguesa, 2012) desta forma percebemos que é o contentamento de um determinado sujeito para com uma determinada ação ou objeto. De acordo com Berry (1988) este define satisfação como o estado psicológico resultante da emoção associada a sentimentos sobre a experiência do “consumidor”, ou seja, é o

sentimento resultante da emoção sentida por um “consumidor”, após consumir um produto ou serviço.

Relativamente à qualidade, é o “...conjunto de condições para o bem-estar de um indivíduo ou conjunto de indivíduos” (Dicionário Priberam de Língua Portuguesa, 2012) ou então a condição social, civil e jurídica. A definição anterior é vaga pelo que devemos definir o que se entende por qualidade, assim, tendo em conta, Berry (1988) a qualidade pode ser entendida de duas maneiras, a qualidade percebida e a qualidade objetiva.

O entendimento de qualidade, seja ela de um produto ou serviço, é diferente do ponto de vista do consumidor. Assim temos como qualidade percebida, a percepção que o consumidor tem sobre a superioridade de um produto ou serviço, já a qualidade objetiva resulta da comparação da expectativa de um serviço com a percepção do seu desempenho. Como por exemplo, um consumidor olhando para um livro pode considerar que a sua capa tem qualidade, pois não vê defeitos (qualidade percebida), se for um especialista, para o mesmo livro pode não considerar que a capa tem qualidade porque o papel, não é o melhor e apresenta deficiências técnicas várias (qualidade objetiva). (Berry, 1988)

A questão que nos pode surgir e que importa ao nosso estudo é a de esclarecer se podemos considerar que, ao existir satisfação logo existirá qualidade, novamente segundo o mesmo autor citado anteriormente, um sujeito pode estar satisfeito com o serviço e sentir que a instituição não é de elevada qualidade. Desta forma as construções estão relacionadas, a existência de satisfação pode-se traduzir em qualidade percebida tendo em conta que, temos uma percepção de qualidade mas, não é a mesma coisa que qualidade objetiva. A qualidade objetiva segue rigorosos parâmetros e critérios de qualidade, enquanto o conceito de qualidade percebida está relacionado com a satisfação emocional que o produto ou serviço fornece. (Berry,1988)

Assim podemos afirmar que aliada à qualidade percebida do bem ou serviço por parte do “cliente”, estará patente o sentimento de satisfação existente por parte do “consumidor”.

Capítulo 3

A Guarda Nacional Republicana e o Projeto IAVE

3.1. Projeto em Ciências sociais

Por projeto entende-se “...aquilo que planeamos.” (Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2012). É “...uma intervenção única com um calendário e um orçamento específicos (este tipo de avaliação comporta ferramentas próprias)” (Comissão Europeia, 1999, p.24).

Desta citação entendemos que um projeto, tem um limite no espaço e no tempo, uma duração e pressupõe uma avaliação. Um programa será um “...conjunto de atividades variadas orientadas para a realização de objetivos específicos através de um calendário e um orçamento específico.” (Comissão Europeia, 1999, p.24). Um programa é a especificação de objetivos com um calendário e orçamento.

Percebido o que se entende por um projeto, no caso deste estudo o Projeto IAVE vamos de seguida perceber como este está enquadrado na estrutura da GNR.

3.2. A Estrutura de Investigação Criminal e o Projeto IAVE

A investigação criminal na GNR salientou-se com a publicação da Lei 21/2000, de 10 de agosto de 2000, passando assim a dar à GNR a competência de investigação criminal de mais de 80% dos crimes existentes na sua área de implementação. Devido a este alargamento procedeu-se à elaboração, por parte da GNR de um plano estratégico para a investigação Criminal, este assenta em três pilares: a investigação, a polícia técnica e a análise de informação criminal. O seu desenvolvimento levou à necessidade de reorganização da IC pelo que através do despacho nº 07/03 – Ordem à Guarda (OG), de 21 de janeiro a chefia de IC e a estrutura orgânica da IC são criadas ao nível do dispositivo territorial (Despacho n.º63/09 – Ordem à Guarda, 31 de dezembro de 2009).

Esta Estrutura de IC ao nível dos Grupos Territoriais (GTer) é constituída por uma SIC a mesma constituída pela chefia da seção, subseção de investigação criminal (SSIC), núcleo de apoio técnico (NAT) e pelo núcleo de tratamento de informação criminal

(NTIC). A SSIC articula-se por chefia da subsecção, núcleo de apoio operativo (NAO), núcleo de investigação de crimes de droga (NICD), núcleo de investigação de crimes ambientais (NICA) e o núcleo mulher e menores (NMUME). (Despacho n.º63/09 – Ordem à Guarda, 31 de dezembro de 2009).

O NMUME foi um núcleo que tinha como missão “... levar a efeito a investigação dos crimes relacionados com a problemática das mulheres e dos menores enquanto vítimas e promover as ações de apoio que, para cada caso, for considerado necessário e passível de ser efetuado;” e ainda “outras que, direta ou indiretamente estão relacionadas com a investigação criminal operativa, lhe venham a ser atribuídas.” (NEP/GNR n.º9.03 de 25 de fevereiro). Este núcleo possuía uma competência concorrente com os órgãos de IC dos Destacamentos Territoriais (DTER), tratando apenas os casos de maior complexidade (NEP/GNR n.º9.03 de 25 de fevereiro).

A concretização da implementação do NMUME apenas se verificou em 2004 constituindo assim a primeira fase de implementação do projeto, juntamente com estas foram criadas Equipas de Investigação e Inquérito (EII), formadas por militares que recebiam formação específica em IC para estarem melhor vocacionados ao atendimento ao público, mais especificamente vítimas de crimes. A constituição destas equipas constitui a fase II do projeto que se iniciou em 2005 continuando até 2008 especializando duzentos e cinquenta e quatro elementos dos postos territoriais (NEP/GNR n.º9.03 de 25 de fevereiro).

Com a aprovação da lei n.º 49/2008, de 27 de agosto (Lei orgânica de Investigação Criminal), da Lei n.º53/2008, de 29 de agosto (Lei de Segurança Interna) e lei n.º 63/2007 de 6 de novembro (Lei Orgânica da GNR), foram efetuadas, como já se referiu, alterações à organização criminal e à estrutura orgânica de toda a Guarda. Esta última veio alterar a organização não só territorial como a dos órgãos especiais da mesma. Territorialmente são extintas as antigas Brigadas Territoriais e formados os novos Comandos Territoriais (CTER) com uma área geralmente correspondente ao distrito da mesma. A estrutura de IC é harmonizada mas tendo sempre como principal esforço a “qualificação da resposta operacional da guarda, no âmbito da IC, continuando a apostar na implementação dos órgãos previstos para as três vertentes funcionais, na formação especializada e na aquisição dos meios técnicos específicos para a atividade.” (Despacho n.º63/09 – Ordem à Guarda, 31 de dezembro de 2009).

Tendo em conta o Despacho n.º 63/09 – OG de 31 de dezembro de 2009, os CTER, ao nível da IC, foi-lhes atribuída a vertente de investigação criminal operativa (ICO) através da SIC, constituída pela subsecção de criminalística, que contém o NAT e o núcleo

técnico – pericial. A subsecção de análise e de investigação criminal onde estão integrados o NAO, núcleo de análise de investigação criminal (NAIC) e o núcleo de investigação e de apoio a vítimas específicas (NIAVE), anteriormente designado por NMUME, compreende a fase III, sendo alargado o seu âmbito funcional a outro tipo de vítimas, particularmente idosos e deficientes.

Tal como vimos, o NIAVE tem dependência funcional e orgânica da SIC mas, cabendo a responsabilidade técnica da atividade de IC à divisão de investigação criminal (DIC) nas suas três vertentes, os investigadores que integram este núcleo estão habilitados com formação técnica específica em IC. Este núcleo passa assim a estar sediado nos dezoito CTer, o seu quadro orgânico de referência (QOR) foi redefinido, aumentando significativamente, sendo os núcleos constituídos por quatro militares incluindo do sexo feminino atendendo ao facto de as vítimas poderem ser de ambos os sexos com o Curso de Investigação Criminal e de Apoio a Vítimas Específicas (CIAVE). Passaram também a ser coadjuvados diretamente por entidades públicas e privadas. Foram criados NIAVE descentralizados, tendo em conta, a dispersão geográfica do dispositivo por forma a garantir um apoio mais próximo e célere do cidadão. O NIAVE tem competência para “Proceder à investigação dos crimes cometidos, essencialmente, contra as mulheres, as crianças, os idosos e outros grupos de vítimas especialmente vulneráveis e prestar o apoio que, para cada caso, for adequado e possível;” (Despacho n.º63/09 – Ordem à Guarda, 31 de dezembro de 2009), colaborando ainda com as autoridades judiciárias (AJ) nos casos de maior complexidade (Despacho n.º63/09 – Ordem à Guarda, 31 de dezembro de 2009).

3.3. Génese do Projeto IAVE

Pela iniciativa das forças de segurança, foi reforçado um “policimento de proximidade”, policimento este na vertente da prevenção e da qualidade dos serviços junto da população, numa fase inicial, teve como objetivo a melhoria do atendimento direto ao público, interagindo através de parcerias e reforçando a visibilidade. Dado este modelo de policimento, constatou-se que existia a necessidade de dar um maior tipo de resposta à problemática do apoio às vítimas, o que veio a dar origem ao programa Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável (INOVAR), programa vocacionado para as mulheres e os menores, vendo-se alargado com a criação do núcleo de

programas especiais (NPE), mais propriamente os programas “Escola Segura” para os menores e “Idoso em Segurança” para os idosos (Manual CIAVE, s/d).

Com a atribuição de novas competências de IC à GNR através da Lei nº 21/2000, lei de organização de investigação criminal (LOIC) e com algumas iniciativas governamentais e através da reorganização da estrutura orgânica da IC pelo Despacho nº 7/03 – OG, de 21 de janeiro de 2003, levou a GNR à elaboração de um plano estratégico para a investigação criminal, estabelecendo objetivos, formação específica de profissionais e meios operacionais, onde, é concebido o projeto NMUME, cujo foco se centra nas problemáticas sociais e criminais que até então não eram sujeitas a tratamento específico.

Assim, criou-se uma nova valência dedicada unicamente à prevenção, acompanhamento e investigação da violência exercida contra as mulheres e menores, mais propriamente às vítimas de VD e crimes sexuais.

O fenómeno em causa é um dos mais delicados e complexos de entre todos os demais com que a GNR se depara no cumprimento diário da sua missão, muitas vezes na sombra da estrutura familiar, a vergonha de expor a violência, ou até mesmo o desconhecimento da lei por parte da vítima, leva a que estas não participem do crime, dificultando a obtenção de prova (Manual CIAVE, s/d).

Com a publicação do Despacho nº 07/03 – OG, de 21 de janeiro de 2003, de entre outras medidas previu a criação de um órgão (equipa NMUME) em cada uma das vinte e três SIC, constituído por dois ou três elementos, que, dependendo da complexidade da situação, são-lhe atribuídas competências para realizar as investigações de crimes relativos à problemática da violência contra mulheres e menores, designadamente, crimes sexuais e VD e apoiar os demais órgãos de investigação criminal do GTer na sua área de competência, prestando o encaminhamento e o apoio necessário (Manual CIAVE, s/d).

Assim a GNR inicia a implementação do Projeto NMUME que é constituído por quatro fases sendo que a sua fase I se inicia em 2004 e vem a terminar em 2005. Esta procedeu à criação de vinte e três órgãos NMUME que integrariam um em cada GTer espalhados por todo o Território Nacional, cada um destes órgãos seria constituído por dois ou três militares. Estas medidas pretendiam que existisse uma mudança de mentalidades e na especialização dos militares da GNR nos DTer, bem como os militares dos Postos Territoriais, sendo estes os militares que procedem às missões de patrulhamento e atendimento ao público, missões estas que são a essência da GNR (Manual CIAVE, s/d).

Assim dá-se um grande passo na implementação desta primeira fase do projeto que é a formação, esta torna-se importante porque “A abordagem da temática da violência

doméstica tem especificidades que exigem uma aproximação cuidada.” (II PNCVD, 2003, p.3868).

A formação iniciou-se em setembro de 2004 com a realização do 1º curso de especialização NMUME, integrando trinta e dois militares sendo vinte e três masculinos e nove femininos. Para a realização deste curso foram escolhidos dentro dos militares ao serviço da IC aqueles com mais apetências e sensibilidade para o tratamento destas matérias, os mesmos antes de integrarem o curso foram sujeitos a um processo de seleção recorrendo a avaliação psicológica e entrevista profissional de seleção. Para a realização do curso, a GNR contou com a colaboração de varias instituições profissionais com especialização nas temáticas da VD, bem como na intervenção do crime de VD, fornecendo assim informação suficiente aos militares que integrariam os órgãos NMUME, hoje IAVE, para proceder a um melhor atendimento a este tipo de vítimas, a um acompanhamento adequado e a uma investigação mais dirigida para esta tipologia de crimes que sensibiliza e choca a sociedade, provocando especial atenção à justiça (Relatório de Avaliação, 2012⁵).

Esta formação era complementada com a realização de ações de formação de forma a garantir uma “... formação continua e multidisciplinar, dirigida a todos os grupos alvo que, de algum modo, têm contacto ou estejam envolvidos no atendimento e proteção de vítimas de violência doméstica, tais como... agentes das forças policiais...” (II PNCVD, 2003, p.3869).

A fase II deste projeto inicia-se em 2005 e termina em 2008 e dá-se com a integração de pelo menos um elemento nas EII que integram na orgânica de um Posto Territorial, o qual revela ter mais contacto com a população e assim garantir um atendimento profissional e especializado (Relatório de Avaliação, 2009).

Entre o período de 2009 e 2011 dá-se a fase III, esta caracteriza-se pela necessidade do Projeto sofrer um alargamento, para além de dar especial atenção à violência exercida contra mulheres e menores, passam a integrar nele as vítimas específicas e especialmente vulneráveis. Neste tipo de vítimas consideram-se os idosos, os portadores de deficiência física, minorias étnicas e as populações do Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transsexuais (LGBT). Com os conhecimentos obtidos através dos cursos realizados pela cooperação policial nomeadamente o Curso do Colégio Europeu de Policia (CEPOL) tornou-se necessário promover uma alteração ao curso NMUME por forma a garantir a integração

⁵ Trabalho não publicado.

das vítimas específicas, o que levou a uma mudança da carga horária exigida e a uma exigência de frequência de ações de formação neste âmbito (Manual CIAVE, s/d).

Com a integração das vítimas específicas e especialmente vulneráveis no projeto houve a necessidade de mudar a sua nomenclatura dado que não se restringe apenas às mulher e menores mas também aos grupos específicos, assim o núcleo existente nos DTer denomina-se NIAVE, do mesmo modo, o curso que os profissionais realizam para integrar este núcleo passa a denominar-se de CIAVE (Relatório de Avaliação, 2012).

As Forças de Segurança, nomeadamente a GNR, dando cumprimento ao III PNCVD garante também a criação de “... uma zona respeitante à temática da violência doméstica, contendo informações, comportamentos a adotar e possibilidade de efetuar queixa/denúncia eletrónica.” (III PNCVD, 2007, p.3992).

A quarta e última fase diz respeito à avaliação do Projeto IAVE, propriamente dita, que terminou no ano de 2012, onde se constatou a existência de “uma satisfação significativa pelos serviços prestados” por parte dos seus intervenientes e destinatários.

3.4. A missão dos NIAVE

Os NIAVE estão distribuídos pelos dezoito CTer, a finalidade destes núcleos é servir a população operando sobre três patamares, produzindo os seguintes serviços: a intervenção, a prevenção e a IC (Manual CIAVE, s/d).

No âmbito da Intervenção, integram três vertentes num modelo operativo consoante o enquadramento da atuação, podendo ser de âmbito policial, processual penal e psicossocial (Relatório de Avaliação, 2009).

No âmbito policial tem como finalidade proceder ao estudo do fenómeno, bem como a procura de um atendimento especializado vocacionado para este tipo de vítimas, procedendo ao seu acompanhamento, sinalização e realização de ações de proteção (*idem*).

No âmbito processual penal procede à elaboração de processos de inquérito relativos a estes crimes específicos, dado que os militares que integram este núcleo têm formação especializada e vocacionada para o crime em questão, coadjuvando as AJ propondo as medidas adequadas à proteção das vítimas (Relatório de Avaliação, 2009).

No que toca ao âmbito psicossocial procede-se ao encaminhamento das vítimas para as organizações especializadas para o fenómeno, tendo em conta as parcerias levadas

a cabo entre a GNR e estas instituições. Existe ainda neste âmbito, uma participação no estudo e nos processos preventivos destes casos (Manual CIAVE, s/d).

Importa referir que a articulação de parcerias entre a GNR e as demais instituições principalmente as organizações não governamentais (ONG) e autarquias locais, têm muito contribuído através das ligações que existem entre elas para a visibilidade deste projeto, na tentativa unânime de contribuir para uma maior prevenção deste fenómeno. Esta ligação reflete-se também em relação aos agressores que com a aprovação da lei 112/2009, de 16 de setembro, têm a oportunidade de recorrer aos profissionais pertencentes a este projeto, com o sentido de pedir apoio e poderem ser encaminhados por estes, dadas as parcerias para instituições que integram programas de reabilitação social de forma a evitar que repitam no futuro os mesmos atos (Manual CIAVE, s/d).

Com estes exemplos, facilmente percebemos a existência de uma rede de ligação entre GNR e instituições de apoio a vítimas deste tipo de crimes, onde a GNR é o ponto central que de uma forma ativa, efetua a ligação entre elas de maneira a conseguir garantir com o projeto a segurança, a prevenção e o apoio das vítimas.

Relativamente ao patamar da prevenção, este projeto foi criado tendo por base o princípio do patrulhamento de proximidade, indo assim ao encontro de uma atitude preventiva face ao fenómeno que se debate. Sob o ponto de vista policial, para lidar com este fenómeno, seja de forma preventiva ou repressiva, devemos ter em conta os vários tipos de causa que vão determinar a sua natureza e a diversidade de instituições envolvidas na atividade a ele dirigidas, tanto em relação aos estudos como às respostas operacionais. Outro ponto de vista passa pelas redes de apoio às vítimas, tendo elas de ser constituídas por uma estrutura flexível e de cooperação, sendo necessário que os vários elementos que as compõem, acreditem no mérito do trabalho em conjunto e que o trabalho de cada um é um pequeno contributo para a obtenção do êxito da rede (Manual CIAVE, s/d).

No que diz respeito ao patamar da investigação, este projeto como supra mencionado, é constituído por investigadores com formação específica neste tipo de fenómenos. Estes crimes vão muito além da investigação processual levada a cabo e como apoio ao inquérito dirigido pelo Ministério Público (MP). Do ponto de vista do procedimento interno, a GNR tomando conhecimento pelo órgão base de ocorrência aos crimes, as EII que efetuam uma primeira análise do caso, e se este for considerado complexo, ou, envolver menores, idosos, cônjuges, portadores de anomalia psíquica ou vítimas específicas e especialmente vulneráveis, chamam ao local um militar pertencente aos NIAVE. Este investigador está dotado de valências como a formação específica, não só

para o âmbito processual, mas principalmente vocacionado para o apoio, auxílio e encaminhamento destas vítimas (Manual CIAVE,s/d).

3.5. Da intervenção da 1ª linha ao NIAVE

Dependendo dos casos apresentados, o crime pode ser presenciado ou não por um agente de autoridade que, mediante os fatos presenciados ou relatados por outrem elabora auto de notícia/denúncia. A denúncia pode ser efetuada pela vítima em qualquer OPC, ou diretamente junto dos serviços do MP e ainda nas delegações dos gabinetes do instituto nacional de medicina legal e ciências forenses (INMLCF), segundo o artigo 4º da lei 45/2004. Tirando estas modalidades, existem outras atualmente disponíveis digitalmente, através do sistema de queixa eletrónica do Ministério da Administração Interna (MAI), contudo este método não dispensa a comparência da vítima nos serviços (Manual de violência doméstica, 2012⁶).

Atualmente as FFSS já têm ao seu dispor um Auto de Notícia (AN) padronizado⁷ para vítimas de VD, prevê a obtenção de informação sobre situações de dependência económica entre a vítima e o agressor, se existe ou não menores na residência, se há armas de fogo na residência e a sua relevância no crime denunciado, se há necessidade de recebimento de cuidados de saúde pela vítima em instituição de saúde e um campo final para informações sobre a necessidade de intervenção urgente. No momento da aquisição da notícia do crime os militares da GNR que tomarem conhecimento deste, informam a vítima sobre a possibilidade de encaminhamento para a Segurança Social, no âmbito dos apoios que se entendam necessários (Manual de violência doméstica, 2012)

Existe ainda a possibilidade destas vítimas receberem apoio imediato junto das entidades público privadas que sustentam as respostas sociais, incluindo entidades gestoras de casas de abrigo (lei n.º107/99, de 3 de agosto). Este tipo de instituições tem parcerias junto dos órgãos especializados em VD das FFSS. Nos casos de a vítima estar ilegal e indocumentada em Portugal, esta merece especial atenção, devido à dificuldade de obtenção de apoios, podendo ser orientada para a Unidade de Apoio a Vítima Imigrante e de Discriminação Racial ou Étnica (UAVIDRE). Relativamente às crianças e jovens em situação de perigo, os OPC e as AJ devem contactar as equipas de Acolhimento de Emergência da Segurança Social (*idem*).

⁶ Trabalho não publicado.

⁷ Ver anexo G.

No que diz respeito às indemnizações estas podem ser adiantadas segundo Lei n.º104/2009 de 14 de setembro, que deve ser pedido pela vítima, associação de proteção à vítima ou pelo MP à Comissão de Proteção às Vítimas de Crime, sendo uma medida levada a cabo para proporcionar sustento à vítima dependente do agressor (Manual de violência doméstica, 2012).

Como vimos, a intervenção da 1ª linha tem como objetivo recolher o máximo de informação do incidente ocorrido, podendo esta intervenção ser concretizada das várias formas já apresentadas e ainda através do patrulheiro como representa o fluxograma⁸ em anexo (Manual de violência doméstica, 2012).

Os autos referentes à VD são entregues na secretaria do CTer que imediatamente os reencaminha para a SIC que no mais curto prazo possível, envia cópia ao MP competente que junta com os objetos apreendidos, caso existam. Excetuam desta situação no caso de detenção do agressor até ao 1º interrogatório judicial, em que o detido deve estar acompanhado dos autos originais. Nas situações em que existe elevada complexidade dos casos, quer isto dizer, que dependerá das informações obtidas, se são ofensas à integridade física grave, a existência ou não de armas de fogo e se este incidente foi praticado com a presença de menores. Os inquéritos são delegados para proceder à investigação nas SIC que posteriormente entregam esses inquéritos aos investigadores pertencentes ao NIAVE, estes procedem à abordagem da questão da prova material, recolhendo o máximo de informação possível do incidente, sendo que se este não constituir um caso isolado de VD, os especialistas, através das informações obtidas permite-lhes efetuar a avaliação de risco, e a existência ou não de um comportamento violento continuado (Manual de violência doméstica, 2012).

Para além da recolha de informações, o investigador NIAVE em quem é delegado o inquérito procede de imediato ao contacto com a vítima no mais curto espaço de tempo, não superior a 24 horas, para assim proceder às demais diligências necessários ao inquérito da vítima, não sendo este superior a 8 dias, caso algum destes limites de tempo seja ultrapassado, deve ser bem fundamentado e constar no processo as razões que levaram a esse efeito. Estes investigadores procedem a todas as diligências necessárias para carrear a prova para o processo, desde a entrevista à apreensão de material e inquirições (Manual de violência doméstica, 2012).

⁸ Vide anexo F

Nos casos em que não existe elevada complexidade no processo e a inexistência de elevado risco para a vítima, os inquiridos são delegados nas EII dos postos territoriais, os quais procedem às diligências tidas por convenientes para o apuramento da veracidade dos fatos (Manual de violência doméstica, 2012).

Um novo conceito que surge nesta temática é a avaliação criteriosa do risco, isto é, a capacidade de prever comportamentos futuros, esta avaliação é uma medida preventiva para evitar determinados comportamentos (Manual de violência doméstica, 2012).

A gestão de risco em crimes de VD permite fornecer informações para a avaliação de risco e para os planos de segurança junto das vítimas. A intervenção, a avaliação e a gestão oportunas são fundamentais para a prevenção. A avaliação de risco deve ser efetuada em todas as situações, independentemente do risco ser baixo, médio ou elevado. Esta gestão de risco implicará a elaboração de planos de segurança, estes são compostos por um conjunto de medidas que visa garantir a segurança da vítima, estes devem ser conduzidos para que a vítima se sinta compreendida e apoiada (Mascoli, 2013⁹).

Podem existir dois tipos de planos de segurança, o pessoal e em rede. O plano de segurança pessoal caracteriza-se por ser desenvolvido com uma estreita colaboração com a vítima, o plano de segurança em rede é usado quando existe a colaboração/articulação de outras instituições com o sentido de reduzir o risco de vítimas (Mascoli, 2013).

A proteção policial a vítimas de violência doméstica assenta em seis componentes principais, um entendimento comum do risco em violência doméstica, uma abordagem comum no reconhecimento e avaliação do risco, encaminhamento e partilha de informação, gestão de risco (que inclua avaliação contínua), recolha e análise de dados, supervisão, medidas e estratégias de garantia de qualidade que sustentem uma filosofia de melhoria contínua (Mascoli, 2013).

Vamos então após a definição destes conceitos descrever o trabalho de campo e as metodologias adotadas.

⁹ Aula de exame vitimológico do Curso de Pós-graduação em profiling criminal, CRIAP.

Capítulo 4

Metodologia e Procedimentos

4.1. Metodologia de investigação

Definidos os conceitos necessários para perceber a problemática deste trabalho e enquadrado o Projeto IAVE nas suas fases e estrutura que o sustenta, vamos nesta segunda fase proceder à investigação de campo para atingir os objetivos propostos e dar resposta às questões levantadas.

Uma investigação define-se “...como sendo o diagnóstico das necessidades de informação e seleção das variáveis relevantes sobre as quais se irão recolher, registar e analisar informações válidas e fiáveis” (Sarmiento, 2008, p.3).

Considerando a citação acima transcrita percebemos que para realizar uma pesquisa devemos previamente ter um problema a investigar e para o resolver, necessitamos de obter informação relevante de várias variáveis e analisar essa informação. Uma investigação empírica é aquela “em que se fazem observações para compreender melhor o fenómeno a estudar... porque as observações deste tipo de investigação podem ser utilizadas para construir explicações ou teorias mais adequadas” (Hill e Hill, 2012, p.19).

Relativamente à citação de Hill retiramos que uma investigação empírica serve para dar explicação a algo que já existe mas não foi ainda estudada, explicando algum acontecimento ou antecipando alguma consequência que possa existir no futuro.

Existem três tipos de investigação empírica, sendo elas, a investigação pura, a investigação aplicada e a investigação aplicável. A primeira consiste em descobrir fatos novos para enriquecer o conhecimento numa área. A segunda é descobrir fatos novos e a partir de uma teoria tirar aplicações práticas a médio prazo, a última é uma investigação onde se pretende descobrir novos fatos para resolver problemas a curto prazo (*Idem*).

No presente trabalho, é utilizada a investigação aplicada, pois com esta investigação pretende-se determinar se poderá ou não existir aplicações práticas na instituição a médio prazo.

Debrucemo-nos agora sobre o conceito de metodologia, “... a metodologia de investigação consiste num processo de seleção da estratégia de investigação, que

condiciona, por si só, a escolha das técnicas da recolha de dados, que devem ser adequadas aos objetivos que se pretendem atingir.” (Sousa e Batista, 2011, p.52).

Deste modo ao definirmos qual é o objetivo geral que pretendemos atingir, bem como os objetivos específicos, devemos selecionar quais as técnicas e métodos mais adequados, para obter a informação necessária a fim de atingir esses mesmos objetivos.

Neste trabalho, para a recolha de dados foi utilizado o método inquisitivo. “O método inquisitivo (...) é baseado no interrogatório escrito ou oral.” (Sarmiento, 2008, p.5).

Em investigação das ciências sociais podemos encontrar ainda dois métodos de recolha de resultados, quantitativa e qualitativa. O primeiro consiste na identificação e apresentação de dados indicadores de tendências observáveis, sendo utilizado quando existe a possibilidade de medidas quantificáveis a partir da amostra utilizada. O segundo serve para fazer análises e estudos subjetivos, diretamente ligados com ações, comportamentos das pessoas ou organizações, sendo uma investigação indutiva e descritiva onde o investigador desenvolve ideias e conceitos através dos dados encontrados num padrão (Sousa e Batista, 2011).

Neste estudo optou-se por privilegiar o método qualitativo e quantitativo.

4.2.Hipóteses

Tendo por base o nosso problema científico definido e validado anteriormente, que se traduz na nossa QC “**Quais os desafios que se colocam, ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das IV fases que o compõem?**” propomos uma resposta que poderá ser ou não validada através de hipóteses explicativas do problema, pois, segundo Marconi e Lakatos (2004) nesta proposta de resposta considera-se a hipótese, que estabelece relações entre variáveis, em que a hipótese é uma afirmação à questão que surge do problema.

Atendendo que foi estabelecido um OE, o qual também se traduz em QD, torna-se imperativo estabelecer também hipóteses para estas. Todas estas hipóteses na sequência da discussão dos resultados vão ser refutadas ou validadas.

Desta forma, foram concebidas as hipóteses representadas no quadro n.º1.

Quadro n.º 1 - Hipóteses de investigação

Hipótese Nula		Hipótese Alternativa	
H0	Não existe efeito significativo nos desafios ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem.	H1	Existem efeitos significativos que se colocam ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem.
H0.1	Não existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE.	H1.1	Existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE.
H0.2	O Projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos relativamente à eficácia, em termos de impacto nos seus destinatários.	H1.2	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos relativamente à eficácia, em termos de impacto nos seus destinatários.
H0.3	O projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos em termos de eficiência junto dos seus destinatários.	H1.3	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de eficiência junto dos seus destinatários.
H0.4	O projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos em termos de qualidade junto dos seus destinatários.	H1.4	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de qualidade junto dos seus destinatários.

4.3. Os Instrumentos de Recolha de Dados

No que diz respeito à recolha de dados, esta pode ser realizada através de observação direta ou indireta, sendo que “...a observação direta é aquela que o próprio investigador procede diretamente à recolha das informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados.” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.164) e, neste tipo de observação o investigador terá de observar diretamente os parâmetros que define como caracterizadores, sendo que, os sujeitos observados não intervêm diretamente na recolha de informação, esta é recolhida pelo investigador (Quivy e Campenhoudt, 2008). Optámos na nossa investigação pelo método de observação indireta.

As técnicas de recolha de dados são “...o conjunto de processos operativos que nos permite recolher os dados empíricos que são uma parte fundamental do processo de investigação” (Sousa e Batista, 2011, p.70). Para tal, são utilizados instrumentos, este deve ser “capaz de produzir todas as informações adequadas e necessárias para testar as hipóteses.” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.181).

Por observação indireta entende-se como oposta à anterior, nesta “o observador dirige-se ao sujeito para obter a informação procurada. (...) Esta não é recolhida diretamente, sendo, portanto, menos objetiva.” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.164). Ainda segundo os mesmos autores, a informação é produzida através da resposta a perguntas, tendo assim dois intervenientes entre a informação que se pretende obter e a obtida, um é o sujeito a quem se coloca a questão e o outro o instrumento organizado por perguntas estruturadas a colocar. Quer na observação direta quer na observação indireta o instrumento privilegiado é o questionário.

Na nossa investigação e por tal facto, é utilizada a técnica de inquérito através de questionário, visto ser um meio de recolha indireta de informação relativa a um conjunto de elementos. O inquérito “consiste em suscitar um conjunto de historiais/registos, orais ou escritos, em interpretá-los e generalizá-los” (Sousa e Batista, 2011, p.89), o inquérito é utilizado para recolher informação sempre que existe uma grande variedade de comportamentos.

O questionário é um instrumento utilizado na investigação científica para recolher informação, através da inquirição de um grupo representativo da população que se encontra em estudo, este pode ter questões do tipo aberto ou fechado, dependendo da liberdade de resposta que se pretende dar ao inquirido. Neste trabalho optou-se pela utilização de um questionário A do tipo misto, sendo um questionário que permite a comparação com outros instrumentos de recolha de dados. (Sousa e Batista, 2011). Os questionários B e C, adotam a mesma metodologia.

O questionário antes de ser aplicado terá de passar por várias etapas, destacando-se a etapa do pré-teste que “consiste num conjunto de verificações feitas, de forma a confirmar, que ele é realmente aplicável com êxito.” (Sousa e Batista, 2011, p.100). O pré-teste vai permitir perceber se todos os elementos da amostra vão perceber as questões, se se considera todas as alternativas nas respostas fechadas, se as perguntas são aceitáveis, e, se a ordem das questões têm coerência.

Nesta investigação foram utilizados dados da avaliação do Projeto IAVE, os mesmos foram obtidos através de dois questionários. Importa referir que estes foram dirigidos a duas amostras de sujeitos diferentes, um para o cidadão/vítima (B) com o “... objetivo de avaliar o grau de satisfação dos utentes (cidadãos/vítimas) sobre a imagem global dos NIAVE, o envolvimento e participação dos seus elementos, a acessibilidade aos NIAVE e o grau de satisfação com os serviços resultantes do seu desempenho”, o segundo dirigido às entidades externas/parceiros (C) com o “...objetivo de avaliar as mesmas

dimensões supramencionadas junto daqueles para quem os elementos dos NIAVE prestam igualmente um serviço, que se resume à produção de informação para o processo-crime. Com os dados obtidos por estes questionários fomos analisar se se verifica a existência de eficiência, eficácia e qualidade no que concerne ao Projeto IAVE, nos moldes em que estes conceitos são definidos no nosso trabalho. Do mesmo modo estes questionários foram adaptados à realidade do estudo, sendo que o pré-teste foi realizado em julho de 2010, a todos os NIAVE dos dezoito CTer.

Para o questionário A, foi igualmente realizado um pré teste em 7 de junho de 2013, enviado e respondido por alguns elementos da amostra. Foram recolhidos 4 pré-testes e verificou-se que, o questionário se encontrava adequado para obter a informação que se pretendia pelo que, foram validados, após reformulados com as sugestões dadas e enviados posteriormente numa versão final para toda a população alvo.

4.3.1. Questionários

Quanto aos questionários, o questionário A encontra-se dividido em duas partes, sendo que uma delas é a caracterização socio demográfica dos sujeitos inquiridos e uma segunda que compreende as questões relativas à investigação, indo de encontro à QC. A parte da caracterização sociodemográfica é composta por cinco questões, a parte relacionada com a matéria a investigar é composta por mais cinco questões, perfazendo uma totalidade de dez questões (Hill e Hill, 2012).

O referido questionário é do tipo misto, ou seja, nele integram questões do tipo aberto e do tipo fechado, como já referido. As questões de resposta aberta permitem ao inquirido que transmita a sua informação de uma forma livre. As questões de resposta fechada obrigam o inquirido a responder segundo as respostas que lhe são dadas como alternativas, existem ainda algumas questões semifechadas onde o inquirido opta por uma das respostas que lhe são dadas, comutativamente com a possibilidade de expor a opinião livremente (Sousa e Batista, 2011).

Em relação ao questionário B, para o cidadão/vítima, ele é composto por 5 partes que envolvem os indicadores sobre a avaliação do serviço prestado. As respostas neste questionário são do tipo *Likert*, cada uma com uma pergunta fechada e outra aberta para que os sujeitos possam expressar algumas sugestões relativas ao que está a ser questionado. As questões tipo Likert segundo Bozal (2006), caracterizam-se pela construção de uma

escala, atribuindo valores com a mesma intensidade às atitudes que se pretendem medir, ou seja, o respondente seleciona o valor que pretende, consoante a afirmação que se lhe apresenta. No que concerne a este questionário, as questões tipo *Likert* são constituídas por uma escala de 1 a 5, ao que corresponde 1 – muito insatisfeito, 2 – Insatisfeito, 3 – Pouco satisfeito, 4 – Satisfeito e 5 – Muito Satisfeito.

A primeira parte deste questionário é composta por sete questões sobre o grau de satisfação da imagem global que a amostra detém sobre os NIAVE da GNR, a segunda é composta por cinco questões sobre a satisfação relativamente ao envolvimento e participação na melhoria do serviço, a terceira com onze questões sobre o grau de satisfação relativamente à acessibilidade ao serviço, a quarta parte visa medir a satisfação com os produtos e serviços fornecidos, através das sete questões que o compõem. Por fim, a última parte, diz respeito à caracterização sócio demográfica dos indivíduos com quatro questões, perfazendo assim no total trinta e quatro questões.

O questionário C tal como o anterior é constituído por questões do tipo *Likert*, tipo fechado e tipo aberto. O referido questionário é também constituído por cinco partes sendo que a primeira consiste na caracterização socio demográfica, as restantes partes tal como o questionário anterior pretendem medir a satisfação para com a imagem global dos NIAVE, a satisfação com o envolvimento e participação, a satisfação com a acessibilidade e, a satisfação com os produtos e serviços. A primeira parte é composta por sete questões, a segunda, a terceira e a quarta parte por quatro questões, perfazendo assim um total de vinte questões para as entidades externas/parceiros.

Os dados obtidos aos questionários (B,C) utilizados na avaliação do Projeto IAVE, vão permitir contribuir com as respostas às QD e atingir o OE, o questionário A referente aos desafios do Projeto IAVE visa atingir o OG e dar resposta à QC.

4.4.As Amostras

Com a descrição dos questionários, importa definir e caracterizar a (s) amostra (s) em estudo.

“Ao conjunto total dos casos sobre os quais se pretende retirar conclusões dá-se o nome de população ou Universo.” (Hill e Hill, 2011, p.41). Com a leitura da citação anterior definimos que a população em estudo numa investigação corresponde à totalidade dos casos que se visa estudar. Na presente investigação a população correspondente aos

quarenta sujeitos que responderam ao questionário A, correspondendo aos chefes de SIC e NIAVE de todos os CTer.

Para além do conceito de universo já definido anteriormente, importa definir o conceito de amostra. Como amostra entende-se “o conjunto de elementos constituintes de um todo” (Quivy e Campenhoudt, 2008, p.160). Contudo, apercebemo-nos que existe uma questão importante, nesta situação, a questão da representatividade da amostra escolhida, isto é, se com os dados obtidos através de alguns dos casos da nossa população total estes podem ser extrapolados para as conclusões do nosso universo (Hill e Hill, 2011).

Importa ainda referir que entre os vários tipos de amostra, na avaliação do projeto optou-se por uma amostra por conveniência, sendo que esta caracteriza-se como uma amostra não probabilística, escolhida de forma voluntária ou por conveniência para o investigador pelo que os resultados não devem ser extrapolados para a população (Relatório de Avaliação, 2012). No nosso estudo para melhor entendimento vamos caracterizar as amostras da avaliação do projeto IAVE, sendo que: Amostra A – Constituída pelos chefes de SIC e chefes NIAVE; Amostra B – Cidadão/Vítima; Amostra; C – Entidades externas/Parceiros.

As amostras B e C do nosso estudo são tendencialmente amostras aleatórias recolhidas da amostra inicial da avaliação do projeto.

A amostra inicial da avaliação do projeto das vítimas era constituído por 893 sujeitos, e a amostra das entidades externas ou parceiras era constituída por 369 sujeitos, respetivamente, recolhidas em 2011. Quanto à amostra B, inicial era composta pelo conjunto de vítimas que apresentaram queixa de VD durante os anos de 2004 a 2009, a amostra C, era composta pelas entidades parceiras que de algum modo estabelecem relacionamentos privilegiados, com a GNR, onde se incluem, quer as AJ, bem como as entidades da rede de apoio às vítimas (Relatório de Avaliação, 2009).

A amostra B do nosso estudo é constituída por 324 sujeitos vítimas sendo 291 destes do sexo feminino, 32 do sexo masculino, aleatoriamente selecionados na amostra inicial. A amostra C do nosso estudo é constituída por 322 respondentes, entidades externas sendo na sua maioria AJ e outras entidades com que os NIAVE, possuem ligações diretas na rede de apoio à vítima.

4.5. Procedimentos e métodos

Quanto ao OG, foi elaborado um questionário para recolher informação sobre quais os desafios que se colocam ao Projeto, este foi aplicado aos chefes das SIC e aos chefes dos NIAVE. Para a construção deste questionário foram utilizadas as novas tecnologias mais propriamente o *site surveymonkey* por forma, a facilitar a difusão do mesmo.

O segundo passo de avaliação do questionário foi, a realização do pré-teste, em 7 de junho de 2013, através do envio por correio eletrónico institucional do *link* correspondente ao questionário online, para dois chefes da SIC e dois chefes de NIAVE do CTer de Setúbal e Lisboa.

Revisto o questionário e introduzidas algumas alterações sugeridas, com a versão consolidada em 12 de junho de 2013, procedeu-se ao envio, tal como anteriormente via correio eletrónico institucional com o *link* de acesso referente ao questionário. No presente questionário assim como no *e-mail* referente ao *link* estavam presentes as instruções relativas ao seu preenchimento, bem como o seu propósito. Nesta fase foram enviados 40 questionários, correspondendo à nossa população. Para alguma dúvida que pudesse existir foi estabelecido um canal que seria via correio eletrónico para esclarecimento de dúvidas ou receber sugestões.

À medida que os questionários eram respondidos, através do acesso ao *site surveymonkey*, eram importados os dados e inseridos no *Statistical Package for the Social Sciences* versão 21 (SPSS), tornando assim possível o seu tratamento estatístico.

Relativamente aos resultados obtidos pelo questionário A, foi realizada uma análise descritiva e utilizado o modelo da teoria da decisão estatística, dos mesmos a fim de perceber quais os desafios, na ótica dos chefes de SIC e dos chefes NIAVE que se poderão colocar ao projeto, através das medidas de tendência central de cada uma das variáveis. Foi escolhida esta análise pela necessidade de descrever as características das variáveis.

No que diz respeito aos questionários B e C, foi realizada uma análise multivariada aos dados. Foi escolhida a técnica de análise fatorial pelo facto de esta correlacionar as variáveis, resultando na especificação de fatores, assim extrair novas componentes através de uma combinação linear, que irão explicar e fundamentar como é que as variáveis iniciais estão correlacionadas, ou seja, o valor de cada correlação pode ser explicado pela influência dos fatores. Deste modo, no presente estudo iremos com esta técnica perceber quais os componentes que tentam explicar a maior percentagem de variância dos componentes obtidos e para tentar perceber se estes refletem a eficiência, eficácia e qualidade no projeto IAVE.

Capítulo 5

Caracterização, Análise e Discussão dos Resultados

5.1. Descrição das Amostras

No presente estudo realizou-se uma análise descritiva dos dados obtidos referentes às amostras, sendo que esta “...visa resumir e apresentar os dados observados, através de quadros, gráficos ou índices numéricos que facilitem a sua interpretação.” (Bispo e Maroco, 2003, p.21). A opção por esta análise deve-se ao facto de nos permitir uma melhor organização dos dados e uma adequada codificação dos mesmos que nos irá proporcionar a atribuição de um código às observações e assim desta forma, obtivemos um sistema numérico lógico que possibilitou múltiplas operações lógicas, como adiante iremos demonstrar. (Bispo e Maroco, 2004).

Posteriormente de entre os vários tipos de escalas de medidas existentes, foi escolhida a escala ordinal, pois esta caracteriza-se por ordenar as variáveis num determinado critério, desta forma para cada variável é válida a relação de identidade e a de ordem. (Bispo e Maroco, 2004). O presente trabalho de investigação ajusta-se à opção por esta escala, uma vez que é atribuída de forma numérica uma ordem lógica à variável dependente cujos efeitos pretendemos avaliar. Neste tipo de escala de medida, estamos perante variáveis aleatórias, e por estas se entende aquela variável com uma característica que assume duas ou mais modalidades e é aleatória, expressando de modo geral os resultados de uma experiência aleatória. (Bispo e Maroco, 2004). As variáveis qualitativas, diretamente ligadas à escala ordinal, tornam possível a apresentação dos dados de uma forma enumerada, como é o caso das nossas variáveis decorrentes do questionário A (Maroco e Bispo, 2004).

Através da análise de dados estatísticos, iremos concretizar uma leitura das medidas estatísticas descritivas, sendo elas: as medidas de localização, de dispersão, assimetria e achatamento. As medidas de localização “...permitem caracterizar a ordem de grandeza das observações...” (Maroco e Bispo, 2004, p.31), através das medidas de tendência central vão-nos possibilitar calcular os valores médios, determinando a média e a mediana, as medidas de tendência não central assentam na divisão das observações por quantis, ou seja, outra localização dos valores da variável. No que diz respeito às medidas de

dispersão, estas quantificam “...a variabilidade dos valores observados;” (Maroco e Bispo, 2004, p.31). Destas várias medidas existentes optámos pelas medidas de variância e desvio padrão, permitindo avaliar o grau de dispersão dos valores observados e assim, perceber o quanto esses valores se desviam do valor médio determinado anteriormente (Maroco e Bispo, 2004).

Deste modo, após definidos as análises estatísticas descritivas aplicadas nesta primeira fase correspondendo à caracterização socio demográfica das amostras, iniciar essa mesma caracterização relativamente à amostra A, como representa a tabela n.º1.

Tabela n.º 1 - Distribuição da amostra A

Função	N	%	Género				Idade da Amostra					Tempo de Serviço na Função					Posto									
			Masculino	%	Feminino	%	Média	D.Padrão	Moda	Mínimo	Máximo	Média	D.Padrão	Moda	Mínimo	Máximo	Guarda	Cabo	Sargento	Capitão	Major	TC	Moda			
Chefe SIC	18	45	18	45	0	0				35	49							1	7	0	0	1	4	4	9	
Chefe NIAVE	22	55	17	42,5	5	12,5	39,6	4,9	37	31	50	3,8	2,9	1				1	10	2	8	12	0	0	0	Sargento

Podemos observar da tabela 1, que os dados relativos ao questionário A aplicado na amostra A (N=40), o qual corresponde a 40 inquiridos, estão distribuídos pelas duas funções que se apresentam, sendo elas, chefe de SIC e chefe de NIAVE. Dos 40 respondentes, 18 correspondem a chefes de SIC, correspondendo a 45% (18) do total da amostra, e 22 correspondem a chefes de NIAVE, igualmente corresponde a 55% (22) dos inquiridos do total da amostra. Do mesmo quadro retiramos a informação que 18 dos 40 inquiridos são masculinos e chefes de SIC correspondendo a 45% (18), do total da amostra, e 17 são chefes de NIAVE masculinos correspondendo a 42,5% (17) do total da amostra. Quanto ao género 5 em 40 são femininos e chefes de NIAVE correspondendo a 12,5% (5) do total da amostra.

Quanto à distribuição dos inquiridos por idade, tendo em conta a função, considerando as medidas de localização e de dispersão apresentadas anteriormente,

verificamos relativamente à distribuição pela idade que a idade média dos 40 inquiridos é de $x_m=39,6$ anos, com um $\sigma=4,92$, sendo que a idade mínima dos chefes de SIC é de 35 anos atingindo o máximo nos 49 anos. Relativamente aos chefes de NIAVE a idade mínima é 31 anos atingindo o máximo nos 50 anos, assim podemos observar que a moda da idade, ou seja, o valor idade que mais se repete nos inquiridos desta amostra total é de 37 anos.

Com a caracterização da amostra relativamente à idade, género e tipo de função, iremos caracterizá-la relativamente ao tempo em que cada um dos inquiridos exerce cada tipo de função (tempo na função).

A média do tempo de serviço dos 40 inquiridos é de $x_m=3,8$ anos, tendo um $\sigma=2,91$, o tempo de serviço mínimo prestado na função de chefe de SIC é de 1 ano e o máximo de 7 anos. Já para os chefes de NIAVE temos como tempo mínimo prestado na função é de 1 ano e o máximo de 10 anos. A moda para esta amostra total calculada para o tempo de serviço, é de um ano. Tendo em conta que o acolhimento institucional é de 1 a 3 anos e a nossa média geral de exercício nesta função é de $x_m=3,8$ anos, podemos pressupor que quando os chefes estão integrados na sua função e têm perceção de quais as necessidades da seção, respetivos, estes são movimentados para outras funções.

Relativamente à distribuição por posto, constatamos que os 18 Chefes de SIC são representados por 1 Sargento, 4 Capitães, 4 Major e 9 Tenentes-coronéis, para os 22 Chefes de NIAVE são representados por 2 Guardas, 8 Cabos e 12 Sargentos. Quanto ao posto, a moda, refere ser equivalente ao posto de Sargento, isto é, a classe com maior representatividade na amostra dos respondentes. A classe de sargentos mais representada sê-lo-á devido ao número de indivíduos inquiridos ser maior para os Chefes de NIAVE, pois organicamente existem mais NIAVE do que SIC a exercerem aquela função com este posto.

No que diz respeito à caracterização da amostra B, a sua distribuição por género reflete 324 sujeitos, sendo 291 do sexo feminino corresponde a 89,8% (291), do total desta amostra e 32 são do sexo masculino que corresponde a 9,9% (32). A distribuição da amostra está representada na tabela n.º2.

Tabela n.º 2 - Distribuição da amostra B

	Genero				Idade da Amostra				Distribuição por Distrito				Distribuição por Profissão						Habitações literárias													
	Masculinos	%	Femininos	%	Média	D. Padrão	Moda	Mínimo	Máximo	Média	D. Padrão	Moda	Mínimo	Máximo	Doméstica	%	Desempregado	%	professor	%	Outras	%	9º ano	%	6º ano	%	4º ano	%	12º ano	%	Outras	%
Amostra B	32	9,9	291	89,8	44,4	13,3	38	17	82	7,9	4,7	8	1	18	63	19,3	32	10,1	16	4,9	213	65,7	57	17,6	46	14,2	44	13,6	42	13	189	58,4

Atendendo à tabela anterior percebemos que a idade mínima dos respondentes constituindo os elementos da amostra é de 17 anos e a máxima 82 anos, a média de idades é de $x_m=44,43$ anos tendo como um valor de $\sigma=13,28$ o que significa que as idades são muito dispersas da idade média, a nossa moda é de 38 anos, ou seja, a idade mais frequente do Cidadão/vítima que respondeu ao questionário terá 38 anos.

No que toca à distribuição por distrito, o distrito de Faro revela ser aquele com maior proveniência de inquiridos.

Relativamente à distribuição da profissão, 19,3% (63) dos inquiridos a profissão é doméstica, 10,1% (32) são desempregados, 4,9% (16) são professores e os restantes 65,7% (213) têm profissões variadas. No que diz respeito às habilitações literárias 17,6% (57) têm o 9º ano, 14,2% (46) têm o 6ºano, 13,6% (44) têm o 4º ano, 13% (42) têm o 12º ano e 58,4% (189) estão distribuídos pelos restantes graus incluindo analfabetos.

Terminada a caracterização da amostra B do questionário referente ao Cidadão/vítima, vamos agora caracterizar a amostra C que representa os Entidades externas/ Parceiros. A tabela n.º3 que se segue representa a caracterização da amostra C.

Tabela n.º 3 - Distribuição da amostra C

	Tipo de Organismo				Distribuição por Distrito				
	AJ	%	Apoio à vítima	%	CPCJ	%	Setúbal	Portalegre	Moda
Amostra C	140	43,5	59	18,3	49	15,2	2	31	Portalegre
Total	322								

Nesta amostra obtivemos 322 respondentes, sendo que o órgão com maior número de inquiridos são Autoridades Judiciárias com 140 que corresponde a 43,5% (140), do total desta amostra, seguido de Organismos de apoio à vítima e a Comissão de proteção de crianças e jovens (CPCJ) com 59 e 49 respondentes que corresponde a 18,3% (59) e 15,2 (49), do total desta amostra.

Podemos verificar a distribuição por distrito, onde percebemos que o distrito onde se verifica menos inquiridos é Setúbal com 2 que corresponde a 0,6% (2) e o que recolheu mais inquiridos foi Portalegre com 31 inquiridos que representa 9,6% (31), com uma moda de 12 que representa o distrito de Portalegre.

5.2. Teoria da amostragem

Terminada a descrição das amostras e apresentadas as várias medidas de estatística descritiva, vamos passar à exploração das variáveis.

Antes de expormos a exploração vamos recordar o que são variáveis, deste modo segundo Marconi e Lakatos uma variável pode ser “...considerada uma classificação ou medida, uma quantidade que varia;” (Marconi e Lakatos, 2004, p.175), ou seja, a variável é um conceito ao qual lhe é atribuído valores que podem ser quantidades, qualidades, características e etc., que se alteram em cada caso particular. Estas variáveis podem ainda ser independentes ou dependentes. Uma variável independente “...é a que influência, determina ou afeta uma outra variável;” (Marconi e Lakatos, 2004, p.189), uma variável dependente “...consiste naqueles valores (fenómenos, fatores) a serem explicados ou descobertos, em virtude de serem influenciados, determinados ou afetados pela variável independente;” (Marconi e Lakatos, 2004, p.189). Desta forma entendemos que a variável dependente é influenciada pela variável independente.

Relativamente aos dados obtidos por este questionário A as variáveis independentes são todas aquelas apresentadas anteriormente, ou seja, o tipo de função, o género, a idade, o posto e por último o tempo de serviço, estas são as variáveis que podem influenciar as variáveis dependentes e que são representadas pelas respostas às questões do questionário relativo aos Desafios que se colocam ao Projeto IAVE.

Com as definições de variáveis, iremos realizar a nossa exploração. A exploração de variáveis serve para termos a perceção da distribuição de uma variável e ainda, como obter informação adicional sobre a sua distribuição (Pereira, 2004).

De seguida iremos apresentar os resultados dessa mesma exploração onde definimos como variável independente todas as referenciadas anteriormente e como variáveis dependentes, todas as respostas ou efeitos às questões dos questionários. A tabela n.º4 seguinte representa essa mesma distribuição, sobre os dados obtidos ao questionário A.

Tabela n.º 4 - Resultado da exploração das variáveis

Variáveis Indp.	Variáveis Dependentes										Resposta	Variáveis Dependentes										Resposta	Variáveis Dependentes										Resposta								
	Resposta 6.1		Resposta 6.2		Resposta 6.3		Resposta 6.4		Resposta 6.5			Resposta 6.6		Questão 7.		Resposta 8.1		Resposta 8.2		Resposta 8.3			Resposta 8.4		Resposta 8.5		Questão 9.1		Questão 9.2		Questão 9.3			Questão 9.4		Questão 9.5		Respostas		Questão 10	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		N	%	N	%	N	%	N	%
Tipo de Função	7	17,5	8	20	14	35	12	30	1	2,5	2	5	7	17,5	13	32,5	17	42,5	10	25	1	2,5	2	5	7	17,5	10	25	23	57,5	0	0	0	0	32	80	8	20			

No que diz respeito à questão nº 6 deste questionário “Pela sua experiência nesta função, considera que as autoridades judiciárias deveriam:”, olhando atentamente para a tabela anterior verificamos que relativamente ao género, idade, posto, tipo de função e tempo de serviço na função todos os inquiridos responderam a esta questão da seguinte forma: em 40 inquiridos 7 selecionaram a (resposta) 6.1 “Ter maior confiança no trabalho desempenhado pela GNR, relativamente à Violência Doméstica (VD) ”; relativamente à resposta 6.2 “Ter maior Informação sobre os procedimentos das Forças de Segurança, tendo por base o inquérito” verificamos que 8 respondentes consideraram ou selecionaram esta resposta, quanto à resposta 6.3 “Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente.”, nesta verifica-se que 14 dos inquiridos a selecionaram, quanto à resposta 6.4 “Todas as anteriores” registaram-se 12 respostas por parte dos inquiridos, no que toca à resposta 6.5 “Nenhuma das anteriores.” e à resposta 6.6 “Outro (especifique)” apenas se encontra 1 respondente e 2 respondentes, respetivamente para cada uma dessas variáveis.

Da análise exploratória a estas variáveis podemos considerar que a resposta, mais relevante é a 6.3 “Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente” na opinião dos 40 inquiridos, pois de entre todas é aquela que foi mais selecionada. Tendo sempre em conta que cada inquirido poderia escolher mais que uma das opções apresentadas.

Iremos continuar com a análise de exploração de variáveis, agora para a questão 7 e 8 do respetivo questionário A, estas questões relacionam-se pelo facto de quem responder “não” à questão 7 em que “Considera que o efetivo do NIAVE que chefia, é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos?” deveria responder à questão 8. “Se respondeu "não" na questão anterior diga porquê.”, Assim quem respondesse “sim” na resposta 7 não responderia à questão 8.

Através da tabela n.º2 temos que dos 40 inquiridos, 33 respondeu “não” à questão 7 em que se “Considera que o efetivo do NIAVE que chefia é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos?” e 7 dos mesmos respondeu “sim”. Destes 33 inquiridos que responderam “não” os mesmos responderam à questão 8 “Se respondeu "não" na questão anterior diga porquê.”, onde 13 escolheram a resposta 8.1 “Porque o efetivo é escasso”, 17 à resposta 8.2 “Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligencias necessárias ao inquérito.”, 10 à resposta 8.3 “Porque há falta de recursos humanos e

logísticos”, 1 “Nenhuma das anteriores” e finalmente 2 selecionaram a resposta 8.5 “Outro (especifique)”. Nesta análise percebemos pelo facto de 33 dos 40 inquiridos responderem “não” que o efetivo é escasso, relativamente à questão 8 dos 33 inquiridos que responderam 17 selecionaram a resposta 8.3 pelo que esta é a mais significativa.

Na mesma tabela temos que dos 40 inquiridos para a questão 9 “Considera que a formação ministrada, nos militares de primeira linha, e ao longo da carreira, em matéria de Violência Doméstica é:” 7, selecionaram a resposta 9.1 “Necessária e suficiente”, 10, selecionaram a resposta 9.2 “Continua e permanente”, 23, selecionaram a resposta 9.3 “Insuficiente” e nenhum dos 40 selecionou a resposta 9.4 “Nenhuma das anteriores” e 9.5 “Outro (especifique)”. Analisando estes dados verificamos que a resposta mais selecionada com 23 respondentes foi a 9.3 “Insuficiente”, pelo que podemos considerar que os militares da 1ª linha têm uma formação insuficiente. No que diz respeito à questão 10, “Considera que uma adequada gestão do risco da violência irá prevenir o risco de reincidência?”, 32 responderam “sim” à questão correspondendo a 80% (32) e 8 responderam “não” correspondendo a 20% (8).

No final desta primeira análise entendemos que para a nossa amostra as respostas mais “fortes” ao questionário A, pelo facto de serem as mais selecionadas pelos inquiridos significa que deverá haver maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente, que considera que o efetivo do NIAVE que chefia é insuficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos e justificam porque o efetivo é suficiente pesa embora, as escalas de serviço interromperem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito. Ainda consideram que é insuficiente a formação ministrada aos militares de primeira linha ao longo da carreira em matéria de VD, e ainda que a adequada gestão de risco de violência irá prevenir o risco de reincidência.

No seguimento da análise da amostra para o questionário A foi realizado também um cruzamento de variáveis, esta análise deve-se pela necessidade de tentar perceber se a perceção dos chefes de SIC e chefes de NIAVE é semelhante, ou seja, se tendem para a mesma resposta. O cruzamento de variáveis consiste em cruzar duas ou mais variáveis independentemente de estas serem dependentes ou independentes. No nosso estudo realizamos o cruzamento da variável independente “Tipo de função” com as variáveis aleatórias que na análise anterior consideramos as mais fortes, com valores extremados, sendo as respostas às variáveis 6.3 “Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente”, 7 “Considera que o

efetivo do NIAVE que chefia, é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos?”, 8.2 “Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito”, 9.3 “Insuficiente” e por último a 10 “Considera que uma adequada gestão do risco da violência irá prevenir o risco de reincidência?”. Os resultados desta análise aparecem representados na tabela n.º5 que se segue.

Tabela n.º 5 - Cruzamento de variáveis

T. função	R 6.3	%	Q.7				R 8.2	%	R 9.3	%	R 10			
			Sim	%	Não	%					Sim	%	Não	%
Chefe SIC	4	22,2	5	27,8	13	72,2	5	38,5	9	50	16	88,9	2	11,1
Chefe NIAVE	10	45,5	2	9,1	20	90,9	12	60	14	63,6	16	72,7	6	27,3

No que concerne à resposta 6.3 “Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente” temos que dos 18 chefes de SIC inquiridos, 4 consideram ser esta a mais significativa para os respondentes, para os 22 chefes de NIAVE temos que 10 também a consideram mais destacável, representando 22,2% (4) e 45,5% (10) respetivamente do seu total. Relativamente à questão 7 “Considera que o efetivo do NIAVE que chefia, é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos?” temos que uma minoria responde “sim”, representada por 5 dos 18 chefes de SIC e 2 dos 22 chefes NIAVE correspondendo a 27,78% (5) e 9% (2) respetivamente, os restantes 13 chefes SIC e 20 chefes NIAVE responderam “não” a esta questão, representando 72,2% (13) e 90,9% (20) respetivamente. A questão 8 “Se respondeu "não" na questão anterior diga porquê” está associada à questão 7 tendo em conta que só respondeu à questão 8 quem respondeu “não” na questão 7, assim temos que dos 13 chefes SIC que responderam “não” 5, ou seja, 38,46% (5) selecionaram a resposta 8.2 “Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito”, já os chefes NIAVE dos 20 que

responderam “não”, 12 que corresponde a 60% (12) responderam 8.2. No que diz respeito à resposta 9.3 “Insuficiente” temos que 9, dos 18 chefes de SIC selecionaram esta resposta, representando 50% (9) e 14 dos 22 chefes NIAVE também optam pela resposta 9.3 representando assim 63,6% (14). Para a questão 10 “Considera que uma adequada gestão do risco da violência irá prevenir o risco de reincidência?”, dos 18 chefes SIC 16 respondem que “sim” correspondendo a 88,89% (16) e 2, ou seja, 11,11% (2) respondem que não à questão, os chefes NIAVE em 22, 16 respondem que “sim” correspondendo a 88,89% (22) e os restantes 6, ou seja, 27,27% (6) responde que não.

O resultado desta análise vai no mesmo sentido da análise anterior em que ambas as chefias respondem com maior frequência a estas questões e a sua homogeneidade e constância na resposta é patente independentemente do tipo de função.

Ainda, aplicamos testes de significância estatística, destes consideramos dois grandes grupos de teste, os testes paramétricos e os não paramétricos. Optamos pelos testes não paramétricos sendo que segundo Pereira (2004) estes testes são mais utilizados quando a amostra é reduzida, para o mesmo autor o teste qui-quadrado procede à comparação entre as frequências dos valores observados e a frequência dos valores esperados, o teste binomial “...compara a distribuição de uma variável dicotómica com a probabilidade especificada para cada grupo.” (Pereira, 2004, p.181). Para Maroco e Bispo (2003) a escolha do teste está relacionada com o tipo de amostra, com o tipo de variáveis, com as escalas de medida e com as características da população. Existem vários testes não paramétricos, no entanto, para este estudo foram utilizados o teste Qui-quadrado e o Binominal para uma amostra. O teste qui-quadrado “...é um teste de hipóteses que se destina a encontrar um valor da dispersão para duas variáveis nominais, avaliando a associação existente entre variáveis qualitativas.” (Conti, 2009, p.1). O teste binominal “...utiliza o desenvolvimento matemático binomial de duas frequências relativas complementares p e q (sendo $p + q = 1$) para avaliar a probabilidade de elas poderem ser consideradas estatisticamente não-diferentes, ainda que desiguais em termos puramente numéricos.” (Campos, 2001).

O teste qui-quadrado permite-nos aceitar uma hipótese nula ou reter essa hipótese nula, este teste ajuda-nos na decisão se a hipótese nula é igual ou diferente de 0. Já o teste binomial diz-nos que a hipótese nula pode ser maior ou menor que 0. O quadro n.º2 que se segue representa a base para a decisão de aceitar a hipótese nula ou rejeitá-la.

Quadro n.º 2 - Quadro da decisão

		A hipótese nula é verdadeira		A hipótese nula é falsa.	
		Erro tipo I (rejeição de uma hipótese verdadeira)		Decisão correta	
Decisão	Decidimos rejeitar a hipótese nula.				
	Aceitar a hipótese nula	Decisão correta		Erro tipo II (não rejeição de uma hipótese nula falsa)	

Segundo Spiegel (2000) a hipótese estatística é uma suposição acerca da população que podem ou não ser verdadeiras, podendo ser afirmações sobre a distribuição da população.

A hipótese nula, “...normalmente corresponde à ausência de diferença nas características ou nos resultados de interesse ou de efeito nulo.”(Spiegel, 2000, p.53). A hipótese alternativa, consiste em toda a hipótese distinta da hipótese nula.

As hipóteses anteriormente referidas podem ser aceites ou rejeitadas pelo que é necessário efetuar uma decisão estatística.

Neste momento da análise de resultados, torna-se importante recordar, referido previamente o quadro n.º 1 para ter presente as Hipóteses estatísticas levantadas

Quadro n.º1 – Hipóteses estatísticas

Hipótese Nula		Hipótese Alternativa	
H0	Não existe efeito significativo nos desafios ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem.	H1	Existem efeitos significativos que se colocam ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem.
H0.1	Não existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE.	H1.1	Existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE.
H0.2	O Projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos relativamente à eficácia, em termos de impacto nos seus destinatários.	H1.2	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos relativamente à eficácia, em termos de impacto nos seus destinatários.
H0.3	O projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos em termos de eficiência junto dos seus destinatários.	H1.3	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de eficiência junto dos seus destinatários.

H0.4	O projeto IAVE da GNR não tem efeitos significativos em termos de qualidade junto dos seus destinatários.	H1.4	O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de qualidade junto dos seus destinatários.
------	---	-------------	---

As hipóteses apresentadas correspondem às questões levantadas pelo problema do trabalho (QC), designadamente as H0, H0.1, H1 e H1.1 onde se pretende testar os resultados obtidos pelo questionário A e, dependendo do seu nível de significância ($p > 0,05$), decidiremos aceitar a hipótese nula ou rejeitá-la.

Ao processo de aceitação ou rejeição da hipótese nula segundo Spiegel (2000) designa-se por decisão estatística, esta é uma decisão tomada sobre a população baseada na informação obtida com a amostra. “Quando se testa uma hipótese, chama-se nível de significância de um teste ao máximo valor da probabilidade que estamos dispostos a aceitar para o erro do tipo I.” (Spiegel, 2000, p.55) No teste de significância que realizamos o nível de significância é 0,05, isto é, estamos a trabalhar num intervalo de confiança de 95%, ou seja, só aceitaremos a hipótese nula se o seu nível de significância for superior a esse valor ($p > 0,05$). Neste teste obtivemos os resultados apresentados na tabela n.º9 em anexo C.

Analisando essa tabela onde foram utilizados dois testes, sendo eles o teste qui-quadrado e o Binomial referidos anteriormente, com estes obtivemos os seguintes níveis de significância que nos permitem aceitar a Hipótese nula para as variáveis independentes, idade e tipo de função, com níveis de significância de $p=0,788$ e $p =0,635$, e, para as variáveis dependentes 6.3 “Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente ” com um nível de significância de $p=0,082$, a 8.2 “Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito ” com nível de significância de $p=0,429$, a 9.3 “Insuficiente” com nível de significância de $p=0,429$.

Desta forma pode-se entender que independentemente da idade e do tipo de função, ambos respondem da mesma forma a estas três variáveis dependentes, ou seja, desta forma dizemos que a hipótese nula é verdadeira para estas variáveis porque existe uma igualdade entre elas. Ao aceitarmos a hipótese nula, estamos a aceitar as hipóteses estatísticas H0 “Não existe efeito significativo nos desafios ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem.” e H0.1 “Não existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE”.

Ainda assim há a considerar que também podem existir erros do tipo I e do tipo II, “se rejeitarmos uma hipótese que deveria ser aceite, diz-se que se cometeu um erro do tipo I” (Spiegel, 200, p.54). Se existir o contrário, ou seja, “...aceitarmos uma hipótese quando a deveríamos rejeitar, diz-se que se cometeu um erro do tipo II.” (Spiegel, 200, p.54). Em qualquer um destes casos cometemos um erro de decisão ou de julgamento, uma forma de evitar cometer um desses erros é aumentar a amostra, o que se torna impossível neste estudo tendo em conta que a nossa amostra é igual à população, ou seja, foi questionada a totalidade de chefes de SIC e NIAVE em todo o dispositivo da GNR.

Terminada a análise dos resultados do questionário A, vamos de seguida proceder à análise e discussão dos dados retirados da Avaliação do Projeto IAVE, obtidos pelo questionário B e C.

Para analisar estes dados foram realizadas análises fatoriais para os resultados de cada um dos questionários B e C. Uma análise fatorial de acordo com Pereira (2004), é uma análise que pegando num conjunto de variáveis determina um conjunto menor de variáveis, tendo em vista a redução da dimensão dos dados. Esta análise é obtida através de da correlação entre variáveis, de entre os três tipos de correlação existentes a realizada pela análise fatorial é uma correlação bivariada onde Pereira (2004) defende que este procedimento determina o grau de associação entre variáveis.

Na mesma linha Maroco e Bispo (2003), referem que a relação existente nas variáveis, os valores variam entre 1 e -1 sendo que se for 0 significa que não existe relação entre as variáveis, se o valor for <0 tem associado que o aumento do valor de uma variável leva à redução linear do valor de outra variável, se o valor for >0 significa que o valor de uma variável aumenta e a outra variável também sofre um aumento linear.

A realização da análise fatorial, sendo este um método multivariado “...porque tratam somente da análise de variação em uma única variável aleatória.” (Manly, 2008, p.13). Esta parte do método de correlação de Sperman. O objetivo da análise fatorial é reduzir as variáveis através da análise dos seus componentes, o mesmo autor refere que dois ou mais fatores podem fornecer um resumo das variáveis originais, ou seja, a análise de fatores serve para simplificar dados através da redução de variáveis. Uma análise de fatores começa por considerar alguns que, são depois modificados por um processo de rotação fatorial, para os tornar mais fáceis de interpretar. A análise de componentes principais “...é baseada na ideia de encontrar combinações lineares convenientes das variáveis originais para atingir o objetivo desejado.” (*idem*).

Por último o sistema de rotação utilizado nesta análise foi o sistema Varimax, que segundo Pereira (2004) este sistema pretende avaliar apenas os componentes principais que tenham pesos significativos e os outros que sejam próximos de 0.

Os métodos e análises que foram utilizados, permitem-nos caracterizar os resultados para o questionário B e C, a figura n.º2 que se segue apresenta o *scree plot*, este é um dos critérios segundo o autor já citado para determinar o número de componentes que devemos valorizar.

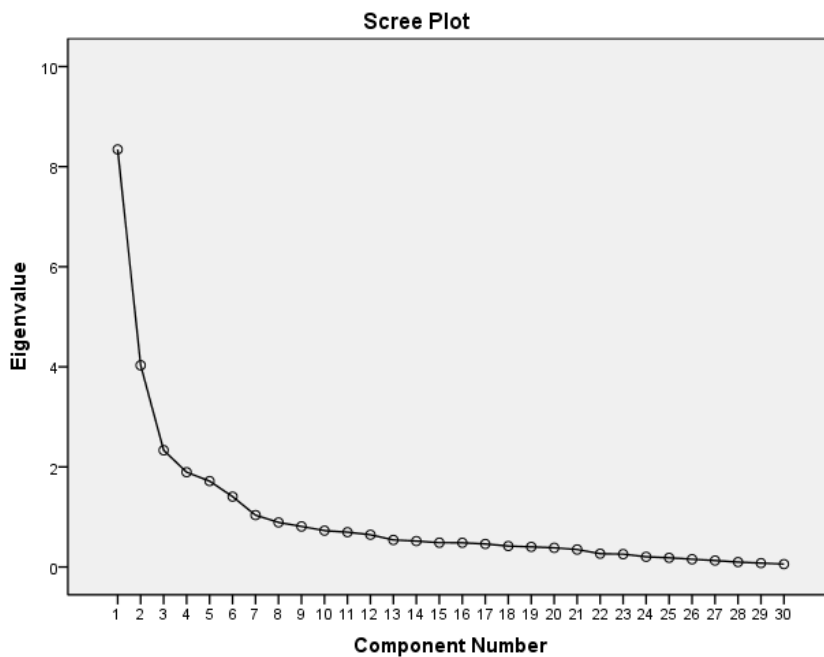


Figura n.º 2 - Representação *Scree plot*

Fonte: Retirado de SPSS versão 21

Analisando este gráfico segundo Pereira (2004) temos que os componentes com valores mais próximos de 0 excluem-se e incluem-se as restantes maiores ou iguais a 1. Deste modo optamos por considerar os cinco componentes com valor mais alto e >1 , assim procedemos á análise fatorial para cinco componentes, com as quais obtivemos 61,058% de explicação da variância total como a tabela n.º6 representa.

Tabela n.º 6 - Total da variância explicada (questionário B)

Componente	Initial Eigenvalues			Extraction sums of Squared Loadings			Rotation sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,34	27,82	27,81	8,34	27,81	27,81	4,56	15,20	15,20
2	4,03	13,43	41,25	4,03	13,43	41,25	4,13	13,77	28,98
3	2,33	7,78	49,02	2,33	7,78	49,02	3,66	12,20	41,17
4	1,89	6,32	55,34	1,89	6,32	55,34	3,47	11,56	52,73
5	1,72	5,72	61,06	1,72	5,72	61,06	2,5	8,33	61,06

Fonte: Adaptado SPSS versão 21

Verificado que estes cinco componentes explicam 61,06% da variância total, vamos de seguida proceder à análise da tabela da rotação varimax e, tal como explicado anteriormente, vamos verificar para cada componente qual é a variável mais próxima de 1 ou -1, tendo em consideração o quadro n.º3 que serve de apoio à descodificação das questões referentes ao questionário B.

Quadro n.º 3 - Questões referentes ao questionário B

Questões	Designação
IGN1	Desempenho global do NIAVE – GNR
IGN2	Cortesia dos investigadores que lidam com os utentes no local de atendimento ao público – Posto
IGN3	Cortesia dos investigadores que atendem por telefone os utentes
IGN4	Igualdade de tratamento praticada no NIAVE
IGN5	Flexibilidade e autonomia que os investigadores do NIAVE – GNR da área do atendimento, têm para resolver as situações individuais
EP1	Possibilidade de sugerir melhoria no NIAVE
EP2	Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos serviços prestados, como este que estamos a realizar.
EP3	Aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos serviços prestados pelos NIAVE
EP4	Existência de vários canais para sugestões no NIAVE
EP5	Existência de vários canais para reclamações no NIAVE
AC7	Nível de simplificação dos formulários – queixa electrónica
AC8	Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico
AC9	Informação disponível <i>on-line</i>
AC10	Existência de serviços disponíveis <i>on-line</i>
AC11	Variedade de formulários disponíveis <i>on-line</i>
PS1	Satisfação global com os serviços prestados

PS2	Clareza da informação
PS3	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone
PS4	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente
PS5	Qualidade dos serviços (correspondência com o esperado)
PS6	Tempo de resposta às solicitações

Recorrendo à análise da tabela n.º10 em anexo (D), verificamos que para a componente 1 as variáveis com valores mais elevados (valores mais próximos de 1 e $>0,5$) são a AC9 com $\rho=0,936$, AC11 com $\rho=0,911$, AC10 com $\rho=0,910$, AC8 com $\rho=0,879$ e por último AC7 com $\rho=0,841$ todas elas relacionadas com a acessibilidade através de meios informáticos. De acordo com Manly (2008) aos componentes pode ser-lhe atribuído um rótulo, tendo em conta as questões relativas às variáveis o componente 1 foi rotulado como “Satisfação com a comunicação eletrónica”.

No que concerne à componente 2 as variáveis com valores mais altos foram a PS2, com $\rho=0,745$, PS1 com $\rho=0,729$, PS4 com $\rho=0,689$, PS5 com $\rho=0,684$, PS3 com $\rho=0,679$ e PS6 com $\rho=0,679$, estas variáveis estão relacionadas com os produtos e serviços, sendo rotulada como “A satisfação com a qualidade percebida pelos serviços prestados”.

Relativamente à componente 3 as variáveis com valores mais altos foram a EP4 com $\rho=0,833$, EP3 com $\rho=0,809$, EP5 com $\rho=0,798$, EP2 com $\rho=0,791$ e EP1 com $\rho=0,672$, as variáveis estão relacionadas com a secção do questionário referente a envolvimento e participação, tendo sido rotulado como “Participação ativa nas sugestões de melhoria do serviço”.

A componente 4 teve como valores mais altos a IGN2 com $\rho=0,782$, IGN3 com $\rho=0,751$, IGN4 com $\rho=0,696$, IGN1 com $\rho=0,641$ e por último IGN5 com $\rho=0,600$, as variáveis eram relativas à secção de Imagem Global do NIAVE – GNR do questionário, tendo a componente como rótulo “Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com os destinatários do serviço”. O componente 5 teve como valores mais altos apenas duas variáveis sendo elas AC1 com $\rho=0,753$ e AC3 com $\rho=0,677$, estas variáveis referem-se à secção do questionário Acessibilidade, com o rótulo para o componente 5 “Satisfação com a acessibilidade aos NIAVE”.

Estes foram os resultados obtidos pela análise realizada ao questionário B, mais propriamente à amostra do “Cidadão/vítima” onde principalmente percebemos que existem 5 componentes capazes de resumir todas as variáveis dos dados obtidos por este

questionário. Seguidamente irá ser apresentada a análise de dados referente aos resultados obtidos pelo último questionário C, relativo aos “Entidades Externas/ Parceiros”.

Desta forma, tal como procedemos para amostra do “Cidadão/vítima”, vamos realizar a mesma análise para as “Entidades Externas/Parceiros”, procedendo inicialmente à apresentação do figura n.º3 *scree plot*.

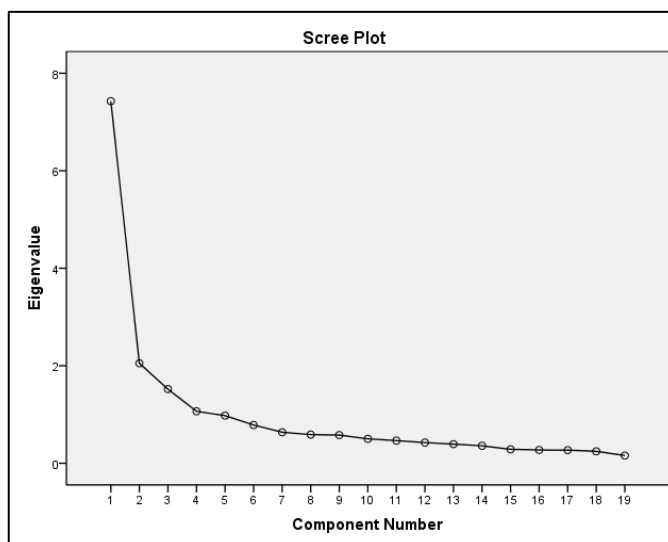


Figura n.º 3 – Representação *Scree Plot*

Fonte: Adaptado de SPSS versão 21

Através da análise do gráfico apresentado percebemos que existem tal como para o questionário B, 5 componentes que podem explicar o resumo de todas as variáveis. Procedendo à análise fatorial para os 5 componentes, tivemos como a tabela n.º7 que se segue demonstra, que os 5 componentes explicam 68,630% da variância.

Tabela n.º 7 - Total da variância explicada (amostra C)

Componente	Initial Eigenvalues			Extraction sums of Squared Loadings			Rotation sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,43	39,09	39,09	7,43	39,09	39,09	3,25	17,12	17,12
2	2,05	10,79	49,88	2,05	10,79	49,88	3,24	17,02	34,14
3	1,52	8,00	57,88	1,52	8,00	57,88	2,64	13,90	48,04
4	1,07	5,61	63,49	1,07	5,61	63,49	2,07	10,87	58,91
5	0,98	5,14	68,63	0,98	5,14	68,63	1,85	9,72	68,63

Fonte: Adaptado SPSS

Tendo em conta a nossa variância explicada, vamos agora proceder à apresentação dos resultados obtidos pelo método de rotação Varimax para os componentes, tendo sempre em conta as variáveis mais próximas de 1 ou -1. O quadro n.º4 que se segue serve de apoio na descodificação das questões do questionário C.

Quadro n.º 4 - Questões referentes ao questionário C

Questões	Designação
IGN1	A cortesia dos Investigadores dos NIAVE que lidam com os cidadãos
IGN2	A cortesia dos investigadores dos NIAVE com as entidades externas/ rede de apoio à vítima
IGN3	A cortesia dos investigadores dos NIAVE com entidades judiciais
IGN4	Flexibilidade e autonomia dos investigadores dos NIAVE para resolver situações invulgares
IGN5	As melhorias decorrentes da implementação nos NIAVE
IGN6	As melhorias decorrentes da implementação das salas de apoio à vítima
IGN7	Desempenho dos NIAVE
AC1	A cortesia dos Investigadores dos NIAVE que lidam com os cidadãos
AC2	A cortesia dos investigadores dos NIAVE com as entidades externas/ rede de apoio à vítima
AC3	A cortesia dos investigadores dos NIAVE com entidades judiciais
AC4	Flexibilidade e autonomia dos investigadores dos NIAVE para resolver situações invulgares
PS2	Tempo de resposta às solicitações
PS3	Satisfação com os investigadores dos NIAVE
PS4	Atendimento presencial com local a acordar

Analisando a tabela n.º11 em anexo E, temos que para a componente 1 tem com valor mais elevado (as primeiras 5 com valores superiores a 0,5) as variáveis AC3 com $\rho=0,815$, AC1 com $\rho=0,792$, AC2 com $\rho=0,665$ e AC4 com $\rho=0,635$, variáveis relacionadas com a secção da Acessibilidade, tendo sido a componente rotulada como “Satisfação com o atendimento às entidades externas”.

Relativamente à componente 2, temos com valor mais elevado as variáveis referentes à secção dos produtos e serviços, PS3 com $\rho=0,838$, PS4 com $\rho=0,807$, PS2 com $\rho=0,717$ e por último uma variável pertencente à secção da Imagem Global do NIAVE, IGN7 com $\rho=0,675$, esta componente foi rotulada como “Satisfação quanto ao desempenho e tempo de resposta nos serviços prestados pelos investigadores”.

A componente 3 tem como valor mais elevado as variáveis IGN6 com $\rho=0,706$, IGN5 com $\rho=0,694$ e por último EP3 com $\rho=0,620$, as duas primeiras variáveis dizem respeito à secção da Imagem Global do NIAVE e a última ao envolvimento e participação, tendo recebido como rótulo “A participação dos investigadores nas redes sociais e a melhoria de recursos”.

No que toca à componente 4 temos apenas duas variáveis com valores mais elevados nas variáveis IGN1 com $\rho=0,820$ e IGN2 com $\rho=0,806$, estas variáveis correspondem à seção de Imagem Global do NIAVE do questionário, esta componente recebeu como rotulo “Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com as entidades externas”:

A última componente desta análise, tem como valores mais elevados as variáveis IGN3 com $\rho=0,752$ e IGN4 com $\rho=0,619$, mais uma vez estas pertencem à secção da Imagem Global do NIAVE, tendo como rótulo “Dinâmica nas situações invulgares e cortesia com entidades judiciárias”

Terminada esta apresentação de resultados resta definir que segundo o teste KMO, atendendo na tabela n.º8 que se segue, a análise de componentes principais dos dados anteriores está entre o “razoável” e o “muito bom”, tendo em conta que os valores dos componentes estão entre $\rho=0,600$ e $\rho=0,936$ sendo a análise fatorial validada.

Tabela n.º 8 - Teste de validade da análise fatorial

KMO	Análise de componentes principais
1-0,90	Muito boa
0,80-0,90	Boa
0,70-0,80	Média
0,60-0,70	Razoável
0,50-0,60	Má
<0,50	Inaceitável

Fonte: (Pereira, 2004, p.99)

Capítulo 6

Considerações finais e recomendações

6.1. Considerações finais

Nesta fase final do trabalho vão ser apresentadas as conclusões que se retiram deste estudo, vão ser respondidas as QD'S, QC e desta forma dar uma conclusão ao nosso problema levantado inicialmente.

Como definido anteriormente o tema do estudo é: Projeto de Investigação e de Apoio a Vitimas específicas, o tema é aquilo que se pretende comprovar e traduz-se no nosso problema. O problema deste estudo está consubstanciado na nossa QC de investigação, por outras palavras, o problema traduz-se na QC e no OG. No capítulo anterior foram apresentados dados recolhidos pelo questionário A para uma amostra de 40 indivíduos compostos por chefes de SIC e NIAVE para dar resposta à QC definida e cumulativamente atingir o OG.

Relembrando a nossa QC **“Quais os desafios que se colocam, ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem?”**, dos dados obtidos pela exploração de variáveis apresentados na tabela n.º4 destacamos que para a nossa amostra as respostas mais “fortes” ao questionário A, pelo facto de serem as mais seleccionadas pelos inquiridos. Significa que deverá haver maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente, que considera que o efetivo do NIAVE que chefia é insuficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos justificando que o efetivo é suficiente pesa embora, as escalas de serviço interromperem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito. Ainda consideram que a formação ministrada aos militares de primeira linha ao longo da carreira em matéria de VD é insuficiente, e que a adequada gestão de risco de violência irá prevenir o risco de reincidência.

Nos dados obtidos pelo cruzamento de variáveis representado na tabela n.º5, concluímos que independentemente de ser chefe de SIC ou NIAVE, ambos respondem com maior frequência às mesmas opções de resposta, ou seja, ambas amostras entendem que os desafios que se colocam ao projeto são os idênticos. Com os dados obtidos pelo

teste de significância, percebemos que independentemente da idade e do tipo de função, estes respondem no mesmo sentido, e assim aceitamos a H₀ de que “Não existe efeito significativo nos desafios ao futuro do Projeto IAVE da GNR, após a conclusão das fases que o compõem” e H_{0.1} “Não existe diferenças significativas nos desafios perspetivados pelos chefes de SIC e chefes de NIAVE.”, quer para a idade quer para o tipo de chefia.

Nesta análise concluiu-se igualmente que a resposta à QC é de que existem desafios para o Projeto IAVE no fim das suas quatro fases, estes podem ser, ter um maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente, o efetivo do NIAVE não é suficiente pelo facto de as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito, pelo que seria mais rentável que essas escalas fossem adaptadas para escalas técnicas. Outro desafio será ao nível da formação/especialização, regularizando e intensificando a formação técnica dos militares de primeira linha de modo a ter uma formação contínua, uma vez que esta se revela insuficiente. Por último, ao nível da gestão do risco da violência, esta é uma boa prática e deverá continuar a ser realizada, pois todos entendem que é um fator importante para prevenir uma eventual revitimização.

Perante a conclusão retirada da análise e discussão de resultados atingimos o nosso OG ao que nos propusemos inicialmente com o nosso problema.

No que diz respeito ao OE “**Avaliar o Impacto do projeto IAVE, junto dos seus destinatários**” como referido anteriormente foram também definidas QD’S que concorrem para atingir o nosso OE.

A QD1 “**O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários é eficaz?**”, de acordo com a nossa análise e discussão de resultados, esta questão é respondida com a análise fatorial aos dados obtidos pelo questionário B e C, ou seja, junto do Cidadão/vítima e Parceiros/Entidades externas. Com esta análise obtivemos, tal como a tabela n.º6 representa, cinco componentes que explicam o total da variância, e foram rotulados segundo as componentes com variância mais elevada. Como foi referido anteriormente a eficácia tem como parâmetro obter ou ultrapassar os objetivos, o Projeto IAVE sendo ele uma prestação de serviços tem como objetivo fornecer serviço de qualidade logo podemos afirmar que o Projeto IAVE é eficaz porque atinge os seus objetivos como demonstra os componentes obtidos pela análise fatorial do questionário B que são: o fator 2 “**Satisfação com a qualidade percebida pelos serviços prestados**”, ou seja os intervenientes Cidadão/vítima estão satisfeitos com o serviço prestado que é o objetivo do Projeto IAVE; relativamente às Entidades externas/Parceiros obtive-se que o

fator 1 **“Satisfação com o atendimento às entidades externas”**, fator 2 **“Satisfação quanto ao desempenho e ao tempo de resposta dos serviços prestados dos investigadores”** e o fator 5 **“Dinâmica nas situações invulgares e cortesia com entidades judiciárias”** revelam a obtenção dos objetivos do projeto e conseqüentemente que o Projeto IAVE eficácia junto dos seus intervenientes validando assim a H1.2 **“O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos relativamente à eficácia, em termos de impacto nos seus destinatários.”**

A resposta à nossa QD2 **“O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários é eficiente?”**, sendo que a eficiência se mede, como referido anteriormente, pela relação dos bens produzidos, serviços prestados e os recursos utilizados, os fatores obtidos pela análise fatorial da amostra B que revelam a existência de eficiência são o fator 1 **“Satisfação com as comunicações eletrónicas *on-line*”** que diz respeito à satisfação relativa aos recursos disponibilizados pelo Projeto IAVE para com os seus intervenientes, o fator 2 e o fator 4 **“Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com os destinatários do serviço”** estes dois demonstram a satisfação dos destinatários para com a cortesia prestada pelos investigadores NIAVE, o fator 5 **“Satisfação com acessibilidade dos NIAVE”** é percebido como uma satisfação para com os bens que o NIAVE dispõem, relativamente aos fatores obtidos pelas Entidades externas/Parceiros que demonstram a existência de eficiência são o fator 1 **“Satisfação com o atendimento às entidades externas”**, o fator 2 **“Satisfação quanto ao desempenho e ao tempo de resposta dos serviços prestados dos investigadores”**, o fator 4 **“Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com as entidades externas”** e por último temos o fator 5 **“Dinâmica nas situações invulgares e cortesia com entidades judiciárias”**, estes representam a satisfação com os serviços prestados pelo Projeto IAVE. Com todos estes dados, a resposta à nossa QD2 é que o Projeto IAVE tem um impacto eficiente junto dos nossos destinatários sejam eles Entidades externas/Parceiros ou Cidadão/vítima e assim validamos a H1.3 **“O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de eficiência junto dos seus destinatários.”** pois os mesmos se revelam-se satisfeitos com os bens produzidos e os serviços prestados tendo em conta os recursos utilizados.

A QD3 **“O Projeto IAVE da GNR, em termos de impacto, nos seus destinatários revela qualidade?”**, é também explicada por alguns fatores obtidos pela nossa análise fatorial sendo que é entendida como qualidade percebida por parte dos destinatários dos serviços prestados pelo Projeto IAVE. Esses fatores relativos à amostra B

são o fator 2 “**Satisfação com a qualidade percebida pelos serviços prestados**” e o fator 4 “**Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com os destinatários do serviço**”, nestes fatores os destinatários estão satisfeitos com o serviço e como vimos anteriormente a qualidade percebida pode-se traduzir pelo nível de satisfação percebida por um utilizador da mesma. No que diz respeito à perceção dos Parceiros/Entidades externas o fator 1 “**Satisfação com o atendimento às entidades externas**”, o fator 2 “**Satisfação quanto ao desempenho e ao tempo de resposta dos serviços prestados dos investigadores**”, o fator 4 “**Satisfação com a cortesia dos investigadores que lidam com as entidades externas**” e por último temos o fator 5 “**Dinâmica nas situações involgares e cortesia com entidades judiciárias**” revelam satisfação com o serviço prestado logo existe uma qualidade percebida por estes.

Desta forma temos que a resposta à QD3 em que o projeto IAVE revela uma qualidade percebida junto dos seus destinatários, por consequência validamos a H1.4 “**O projeto IAVE da GNR tem efeitos significativos em termos de qualidade junto dos seus destinatários.**”

A QD4 “**O Projeto IAVE da GNR, deverá passar a Programa Especial?**”, tendo em conta que validamos a **H1.2, H1.3 e H1.4**, ou seja, que o Projeto IAVE é eficaz, eficiente e revela qualidade, tendo este terminado a sua fase como Projeto e revelando-se tão importante junto dos intervenientes como dos seus destinatários, faz sentido que continue não como Projeto porque já concluiu todas as suas fases mas como Programa Especial, pois tem ainda desafios constantes pela frente.

Em suma neste trabalho determinamos quais são os desafios que se colocam ao futuro do Projeto IAVE, de referir que este tem um impacto eficaz, eficiente e revela satisfação pela qualidade percebida dos seus destinatários, o que demonstra as potencialidades do mesmo, ao chegar à sua última fase, adaptar-se a um programa

6.2. Limitações encontradas e propostas de investigação

Durante a realização deste estudo foram encontradas varias limitações: a limitação de páginas, o tempo disponível para a realização de um trabalho desta relevância e por último a falta de formação em metodologia de investigação científica.

Como proposta futura seria desejável a realização de estudos sobre o papel da GNR em relação ao agressor de VD e quais as medidas necessárias ao tratamento da intervenção.

Referências Bibliográficas

- Academia Militar (2011). Norma de Execução Permanente n.º 520/DE, de 30 de junho de 2011.
- Assembleia da República (2009). Lei n.º112/2009, de 16 de setembro. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º180. 6550 – 6561.
- Assembleia da República (2013). Lei n.º19/2013, de 21 de fevereiro. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º 37. 1096 – 1098. (Procede a 29.ª alteração ao Código Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 400/82, de 23 de setembro).
- Assembleia da República. (1999). Lei n.º107/99, de 3 de agosto. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º179. 4994.
- Assembleia da República. (2000). Lei n.º21/2000, de 10 de agosto. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º184. 3875-3878.
- Assembleia da República. (2000). Lei n.º7/2000, de 27 de maio. *Diário da República*, 1.ªSérie A, n.º123. 2458.
- Assembleia da República. (2005). Lei Constitucional n.º1/2005, de 12 de agosto, Sétima Revisão Constitucional. *Diário da República*, 1.ª Série-A, n.º 155, 4642-4686.
- Assembleia da República. (2007). Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º 213. 8043-8051. (Lei que Aprova a Orgânica da Guarda Nacional Republicana).
- Assembleia da República. (2007). Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º250. 9114- (2) -9114- (21).
- Assembleia da República. (2009). Lei n.º104/2009, de 14 de setembro. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º178. 6241-6246.
- Assembleia da República. (2013). Lei n.º 20/2013, de 21 de fevereiro. *Diário da República*, 1.ª Série A, n.º 37. 1098 - 1106 (Procede a 20.ª alteração ao Código Processo Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de fevereiro).
- Berry, L., Zeithaml, V. e Parasuraman, A. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol.64, 1, 12-40.

- Bozal, M. (2006). Escala mixta Likert-Thurstone. *Revista Andaluza de Ciencias sociales*.n.º5, 81-95.
- Campos, G. (2001). *Estatística Prática para Docentes e Pós-Graduandos*. Retirado: março, 17, 2013, de http://www.forp.usp.br/restauradora/gmc/gmc_livro/gmc_livro_cap19.html.
- CAVALEIRO, R. (2003). *O Fenómeno da Revitimização – Numa Perspetiva Policial*, Dissertação Final de Licenciatura em Ciências Policiais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Comissão Europeia. (1999). Vol.1, 24-26.
- Conselho de Ministros. (1999). Resolução do Conselho de Ministros n.º55/99, 15 de junho. *Diário da república*, 1.ª Série B, n.º137. 3426-3866.
- Conselho de Ministros. (2003). Resolução do Conselho de Ministros n.º88/2003, 7 de julho. *Diário da república*, 1.ª Série B, n.º154. 3866-3871.
- Conselho de Ministros. (2007). Resolução do Conselho de Ministros n.º83/2007, 22 de junho. *Diário da república*, 1.ª Série, n.º119. 3987-4002.
- Conselho de Ministros. (2010). Resolução do Conselho de Ministros n.º100/2010, 17 de dezembro. *Diário da república*, 1.ª Série B, n.º243. 5763-5773
- Conti, F. (2009). *Biometria qui-quadrado*. Retirado: março, 6, 2013 de <http://www.ufpa.br/dicas/biome/biopdf/bioqui.pdf>.
- Costa, J. (2003), *Sexo, Nexo e Crime*. Lisboa: Edições Colibri.
- Dias, I. (2010). Violência doméstica e justiça: respostas e desafios. *Sociologia: Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*. Vol.XX, 245-262.
- GONÇALVES, R. A. & MACHADO, C. (2002). *Violência e Vítimas de Crimes*. Vol.1 Adultos. Coimbra: Quarteto Editora.
- Guarda Nacional Republicana. (2003). Norma de Execução Permenente n.º9.03, de 25 de fevereiro. Secção de Investigação do Grupo Territorial.
- Guarda Nacional Republicana. (2009). Despacho n.º63/09, de 31 de dezembro. *Ordem à Guarda*.
- Guarda Nacional Republicana. (2012). *Relatório de Avaliação*. (Trabalho não publicado). Guarda Nacional Republicana.
- Hill, M. e Hill, A. (2012). *Investigação por Questionário*. (2ª Edição) Lisboa: Edições Sílabo
- Khan, R. (1978). *La violence: na overview*. London: MacMillan Press.

- Manly, B. (2008). *Métodos estatísticos multivariados: uma introdução*. (3ª Edição) Porto Alegre: Bookman.
- Manual de violência doméstica. (2012). (Documento de trabalho não publicado)
- Manuel, A. (1980). *A vítima e o problema criminal*. Coimbra: Edições Coimbra.
- Marconi, M. e Lakatos, E. (2004). *Metodologia Científica*. São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Maroco, J. e Bispo, R. (2003). *Estatística aplicada às ciências sociais e humanas*. (1ª Edição) Lisboa: Climepsi Editores.
- Mascoli, L. e Ferreira, A. (2013). Gestão de risco em violência doméstica. *Criap forense*. N.º1/2013, pp. 48-49.
- Moreria, J. (2009). *Bem jurídico e boas praticas*. Retirado: janeiro, 13, 2013, de http://www.verbojuridico.com/doutrina/2009/moreiraneves_violenciadomestica_bemjuridico.pdf.
- Pais, E. (1998). *Homicídio conjugal em Portugal*. Lisboa: Hugin Editores.
- Peixoto, A. (2012). *Propensão, experiências e consequências de vitimização: Representações Sociais*. Lisboa.
- Pereira, A. (2004). *Guia prático de utilização do SPSS – Análise de dados para ciências sociais e psicologia*. (5ª Edição) Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Priberam Informática, S.A. (s.d.). Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Obtido em 27 de junho de 2013, de <http://www.priberam.pt/dlpo>
- Quivy, R. e Campenhoudt, L. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. (5ª Edição) Lisboa: Gradiva
- Santos, A. (2008). *Código penal numa perspetiva policial anotado*. (2ª Edição) Lisboa: Rei dos livros
- Sarmiento, M. (2008). *Guia Prático sobre Metodologia Científica*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Sousa, M. e Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios*. (3ª Edição) Lisboa: Edições técnicas, lda.
- Spiegel, M. (2000). *Estatística*. Lisboa: McGraw-Hill
- Zaffaroni, Eugênio Raul. En busca de las penas perdidas: deslegitimación y dogmatica jurídico-penal. Buenos Aires. Ediar, 1998.

Apêndices

Apêndice A – Questionário A

Projeto IAVE

Instruções

Como aluno finalista da Academia Militar do Mestrado integrado em Ciências Militares na especialidade de segurança, surge a necessidade de concretizar um trabalho de Investigação Aplicada (TIA), de fim de curso.

Este trabalho, tendo como título: "Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE): Enquadramento e Desafios" e integra um questionário que visa apurar quais os novos desafios a que o Projeto IAVE está sujeito, bem como avaliar da sua eficiência, eficácia e qualidade.

- Este questionário é anónimo e livre de resposta;
- Neste questionário importa responder de acordo com a experiência neste tipo de serviço;
- Para este questionário podem escolher mais que uma afirmação como opção de resposta.
- Esta versão inicial do questionário encontra-se em fase de pré-teste pelo que sugestões e comentários, ao mesmo, serão bem vindos, para tal responder ao e-mail.

Próx.

[Ativados pela SurveyMonkey](#)
[Crie seus próprios questionários online gratuitos agora!](#)

Projeto IAVE

Caracterização

***1. Sexo**

- Masculino
 Feminino

***2. Idade**

***3. Insira o seu posto**

***4. Função**

- Chefe da SIC Chefe do NIAVE

***5. Tempo de serviço na função**

Anter.

Próx.

Projeto IAVE

Desafios

***6. Pela sua experiência nesta função, considera que as autoridades judiciais deveriam:**

- Ter maior confiança no trabalho desempenhado pela GNR, relativamente à Violência Doméstica (VD).
- Ter maior informação sobre os procedimentos das Forças de Segurança, tendo por base o inquérito.
- Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente.
- Todas as anteriores
- Nenhuma das anteriores.
- Outro (especifique)

***7. Considera que o efetivo do NIAVE que chefia, é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquéritos atribuídos?**

- Sim
- Não

8. Se respondeu "não" na questão anterior diga porquê.

- Porque o efetivo é escasso
- Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquérito.
- Porque há falta de recursos humanos e logísticos
- Nenhuma das anteriores
- Outro (especifique)

***9. Considera que a formação ministrada, nos militares de primeira linha, e ao longo da carreira, em matéria de Violência Doméstica é:**

- Necessária e suficiente
- Continua e permanente
- Insuficiente
- Nenhuma das anteriores
- Outro (especifique)

***10. Considera que uma adequada gestão do risco da violência irá prevenir o risco de reincidência?**

- Sim.
- Não.
- Porquê?

Ativados pela SurveyMonkey
Crie seus próprios questionários online gratuitos agora!

Fonte: Site *surveymonkey*

Anexos

Anexo A – Questionário B do Relatório de Avaliação do Projeto IAVE

Avaliação do Projeto NMUME¹ / IAVE
(2004-2009)

“Questionário de satisfação para os cidadãos - vítimas”

Instruções de resposta ao questionário:

A procura da melhoria contínua, com vista a uma cada vez **melhor prestação do serviço público**, é o principal compromisso estabelecido no **NIAVE -GNR**.

Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não **há respostas certas ou erradas** relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

Na página seguinte, segue o **guião** que deverá ser por todos igualmente empregue nos **contactos telefónicos**, devendo a linguagem ser mais ajustada ao tipo de utente.

¹ Núcleo Mulher e Menor

² Investigação e de Apoio a Vitimas Específicas

A sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de Qualidade

Guião entrevista telefónica

“Bom dia/ Boa tarde...

Fala (identificação de quem realiza a entrevista) dos NIAVE da GNR

Estamos a realizar um inquérito aos nossos utentes, que se socorreram dos nossos serviços, em (data da ocorrência).

Neste sentido, gostaríamos que respondesse a algumas questões, sobre o nosso serviço e o nosso desempenho.

Assim, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa (muito insatisfeito) e o 5 (muito satisfeito), como classificaria...”

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

1. Imagem global do NIAVE –GNR							
Satisfação com...	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS/NR*	
1 - Desempenho global do NIAVE – GNR (Ex: desempenho do NIAVE enquanto serviço público, em comparação com outros serviços que conheça)							
2 - Cortesia dos investigadores que lidam com os utentes no local de atendimento ao público - Posto (Ex: Recepção dos investigadores)							
3 - Cortesia dos investigadores que atendem por telefone os utentes (Ex: Recepção dos investigadores)							
4 - Igualdade de tratamento praticada no NIAVE – GNR (Ex: do que conheça, direta ou indiretamente, considera que os elementos do NIAVE tratam toda a gente de igual forma? (Homens e mulheres, crianças, idosos, nacionais e estrangeiros...))							
5 - Flexibilidade e autonomia que os investigadores do NIAVE – GNR da área do atendimento, têm para resolver as situações individuais (Ex: destreza no atendimento e resposta às solicitações)							
6 - Melhorias implementadas recentemente no NIAVE – GNR (Ex: comparação decorrente de conhecimento direto ou indireto das melhorias verificadas no NIAVE)							
7 - Impacto do NIAVE – GNR na qualidade de vida dos cidadãos/utentes (Ex: forma como o NIAVE alterou a sua qualidade de vida)							

*NS/NR- Não sabe/Não responde

Assim, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa (muito insatisfeito) e o 5 (muito satisfeito), como classificaria...

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

2. Envolvimento e participação							
Satisfação com...	Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	NS/NR*	
1 - Possibilidade de sugerir melhoria no NIAVE – GNR – caixa de sugestões (Ex: hipótese de sugerir melhorias no NIAVE)							
2 - Aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos serviços prestados, como este que estamos a realizar. (Ex: realização de questionários para conhecer críticas e sugestões)							
3 - Aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos serviços prestados pelos NIAVE – GNR (Ex: realização de questionários para conhecer necessidades e expectativas)							
4 - Existência de vários canais para sugestões no NIAVE – GNR (presencialmente; por escrito; por telefone e via Web) (Ex: existência de vários meios para sugestões nos NIAVE)							
5 - Existência de vários canais para reclamações no NIAVE – GNR (presencialmente; por escrito; por telefone e via Web) (Ex: existência de vários meios para reclamações nos NIAVE)							

*NS/NR- Não sabe/Não responde

Assim, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa (muito insatisfeito) e o 5 (muito satisfeito), como classificaria...

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Acessibilidade							
Satisfação com...	Grau de Satisfação						O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	NS/NR*	
1 - Localização do NIAVE - GNR: proximidade de transportes públicos							
2 - Facilidade de estacionamento do automóvel perto do local de atendimento							
3 - Nível de acessibilidade para deficientes e carros de bebés (rampas de acesso, elevadores)							
4 - Horário de atendimento do NIAVE							
5 - Informação disponível no local de atendimento							
6 - Existência de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas							
7 - Nível de simplificação dos formulários – queixa eletrónica - (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)							
8 - Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico							
9 - Informação disponível <i>on-line</i> (www.gnr.pt)							
10 - Existência de serviços disponíveis <i>on-line</i> (queixa eletrónica)							
11 - Variedade de formulários disponíveis <i>on-line</i>							

*NS/NR- Não sabe/Não responde

Assim, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa (muito insatisfeito) e o 5 (muito satisfeito), como classificaria...

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Produtos e serviços							
Indicador	Grau de Satisfação						O que falta para que o seu grau de satisfação seja 5?
	1	2	3	4	5	NS/NR*	
1 - Satisfação global com os serviços prestados (Ex: ficou satisfeito com o trabalho feito)							
2 - Clareza da informação							
3 - Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone (Ex: se os esclarecimentos por telefone foram bons)							
4 - Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente (Ex: se os esclarecimentos presenciais foram bons)							
5 - Qualidade dos serviços (correspondência com o esperado) (Ex: se os serviços foram de encontro ao esperado)							
6 - Tempo de resposta às solicitações							
7 - Tempo de resposta às reclamações							

*NS/NR- Não sabe/Não responde

Caracterização Social do utente

Idade: _____ Profissão: _____

Sexo: _____ Habilitações: _____

Muito obrigado pela sua colaboração

Fonte: (Relatório de avaliação, 2004-2009)

Anexo B – Questionário C do Relatório de Avaliação do Projeto IAVE

Avaliação do Projeto NMUME¹ / IAVE²

(2004-2009)

“Questionário de Satisfação para Entidades Externas”

Instruções de resposta ao questionário:

A procura de uma melhoria contínua dos **serviços prestados** é o principal compromisso assumido pela Direção de Investigação Criminal (DIC), no âmbito do projeto IAVE. Neste sentido, conhecer o grau de satisfação dos parceiros é fundamental. Disso depende a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Colabore com a DIC, preenchendo este questionário.

¹ Núcleo Mulher e Menor

² Núcleo de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas

Dados Estatísticos

1 - Autoridades Judiciais

2 - Organismos de Apoio à Vítima

3- Outras

Atendendo à seguinte escala por favor marque com um X

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com...		Grau de Satisfação					Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	
Imagem global da NIAVE	1- A cortesia dos Investigadores dos NIAVE que lidam com os cidadãos						
	2- A cortesia dos investigadores dos NIAVE com as entidades externas/ rede de apoio à vítima						
	3- A cortesia dos investigadores dos NIAVE com entidades judiciais						
	4- Flexibilidade e autonomia dos investigadores dos NIAVE para resolver situações invulgares						
	5- As melhorias decorrentes da implementação nos NIAVE						
	6- As melhorias decorrentes da implementação das salas de apoio à vítima						
	7- Desempenho dos NIAVE						
Envolvimento e participação	1- A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)						
	2- A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os cidadãos						
	3- A participação dos investigadores dos NIAVE, em redes sociais de apoio à vítima, para debater a melhoria dos processos dos núcleos						
	4- Informação acessível						

*NS/NR - Não sabe/ Não responde

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Satisfação com...		Grau de Satisfação						Registe aqui as suas sugestões de melhoria?
		1	2	3	4	5	NS/ NR*	
Acessibilidade	1- Meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)							
	2- Atendimento telefónico permanente							
	3- Atendimento por e-mail							
	4- Atendimento presencial com local a acordar							
Produtos e serviços	1- Qualidade da informação disponibilizada							
	2- Tempo de resposta às solicitações							
	3- Satisfação com os investigadores dos NIAVE							
	4- Satisfação com serviços prestados							

Muito obrigado pela sua colaboração.

Fonte: Fonte: (Relatório de avaliação, 2004-2009)

Anexo C – Resultados questionário A

Tabela n.º 9 - Teste de significância

Hypothesis Test Summary				
	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The categories defined by Género masculino and feminino occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
2	The categories of Idade occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,788	Retain the null hypothesis.
3	The categories of Posto occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,029	Reject the null hypothesis.
4	The categories defined by Tipo de Função = chefe NIAVE and chefe SIC occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,635	Retain the null hypothesis.
5	The categories of Tempo de serviço occur with equal probabilities.	One-Sample Chi-Square Test	,000	Reject the null hypothesis.
6	The categories defined by 6.1 Ter maior confiança no trabalho desempenhado pela GNR, relativamente à Violência Doméstica (VD). = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
7	The categories defined by 6.2 Ter maior informação sobre os procedimentos das Forças de Segurança, tendo por base o inquérito. = Ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
8	The categories defined by 6.3 Ter maior suporte jurídico de medidas, no que concerne ao tratamento com o agressor no imediato do incidente. = sim and ausente occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,082	Retain the null hypothesis.
9	The categories defined by 6.4 Todas as anteriores = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,018	Reject the null hypothesis.
10	The categories defined by 6.5 Nenhuma das anteriores. = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
11	The categories defined by 6.6 Outro (especifique) = Ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
12	The categories defined by 7. Considera que o efetivo do NIAVE que chefia, é suficiente para fazer face às diligências necessárias e suficientes, para os inquiridos atribuídos? = Não and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
13	The categories defined by 8.1 Porque o efetivo é escasso = Sim and ausente occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,040	Reject the null hypothesis.
14	The categories defined by 8.2 Porque o efetivo é suficiente mas, as escalas de serviço interrompem o normal desenvolvimento das diligências necessárias ao inquirido. = Sim and ausente occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,429	Retain the null hypothesis.
15	The categories defined by 8.3 Porque há falta de recursos humanos e logísticos = Sim and ausente occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,003	Reject the null hypothesis.
16	The categories defined by 8.4 Nenhuma das anteriores = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
17	The categories defined by 8.5 Outra (especifique) = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
18	The categories defined by 9.1 Necessária e Suficiente = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.
19	The categories defined by 9.2 Continua e Permanente = ausente and Sim occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,003	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
20	The categories defined by 9.3 Insuficiente = Sim and ausente occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,429	Retain the null hypothesis.
21	The categories defined by 10. Considera que uma adequada gestão do risco da violência irá prevenir o risco de reincidência? = Sim and Não occur with probabilities 0.5 and 0.5.	One-Sample Binomial Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is .05.

Fonte: Adaptado SPSS

Anexo D – Resultados amostra B

Tabela n.º 10 - Rotação Varimax

	Componente				
	1	2	3	4	5
IGN1	-,071	,275	,067	,641	,277
IGN2	-,038	,179	-,034	,782	,188
IGN3	,049	,104	-,098	,751	,166
IGN4	,167	,027	,149	,696	,210
IGN5	,123	,230	,271	,600	-,084
IGN6	,129	,255	,337	,426	-,265
IGN7	,085	,183	,186	,536	-,370
EP1	,059	,195	,672	,190	-,118
EP2	,151	,095	,791	,038	,049
EP3	,117	,122	,809	,052	,115
EP4	,286	,063	,833	,060	,068
EP5	,306	,065	,798	,036	,010
AC1	-,077	,194	,017	-,027	,753
AC2	-,034	,069	,022	,026	,536
AC3	,098	,084	-,080	,269	,677
AC4	,150	,234	,137	,260	,490
AC5	,189	,376	,100	,151	,434
AC6	,295	,418	,163	,174	,252
AC7	,841	,200	,117	,073	,108
AC8	,879	,152	,198	,086	-,031
AC9	,936	,098	,179	,033	,035
AC10	,910	,104	,236	,042	,020
AC11	,911	,144	,200	,075	-,035
PS1	,042	,729	,097	,333	,227
PS2	,018	,745	-,023	,299	,239
PS3	,112	,679	,044	,217	,105
PS4	,078	,689	,097	,243	,131
PS5	,118	,684	,053	,014	,233
PS6	,114	,679	,179	,003	,006
PS7	,217	,562	,197	,011	-,236

Fonte: Adaptado SPSS

Anexo E - Resultados amostra C

Tabela n.º 11 - Rotação Varimax (amostra C)

	Componente				
	1	2	3	4	5
IGN1	,161	,083	,165	,820	,183
IGN2	,083	,167	,263	,806	,185
IGN3	-,006	,317	,011	,210	,752
IGN4	,188	,160	,396	,080	,619
IGN5	-,075	,278	,694	,013	,391
IGN6	,260	,049	,706	,141	,153
IGN7	,012	,675	,315	-,019	,188
EP1	,361	,263	,096	,320	,517
EP2	,479	,133	,553	,306	,028
EP3	,390	,075	,620	,429	-,041
EP4	,339	,193	,575	,291	-,064
AC1	,792	,091	,174	-,016	,245
AC2	,665	,394	,013	,320	-,042
AC3	,815	,073	,191	,107	,129
AC4	,635	,228	,361	,129	,032
PS1	,472	,565	,246	,080	-,245
PS2	,275	,717	-,020	,036	,365
PS3	,139	,838	,103	,162	,206
PS4	,171	,807	,105	,204	,168

Fonte: Adaptado SPSS

Anexo F – Fluxograma de Procedimentos

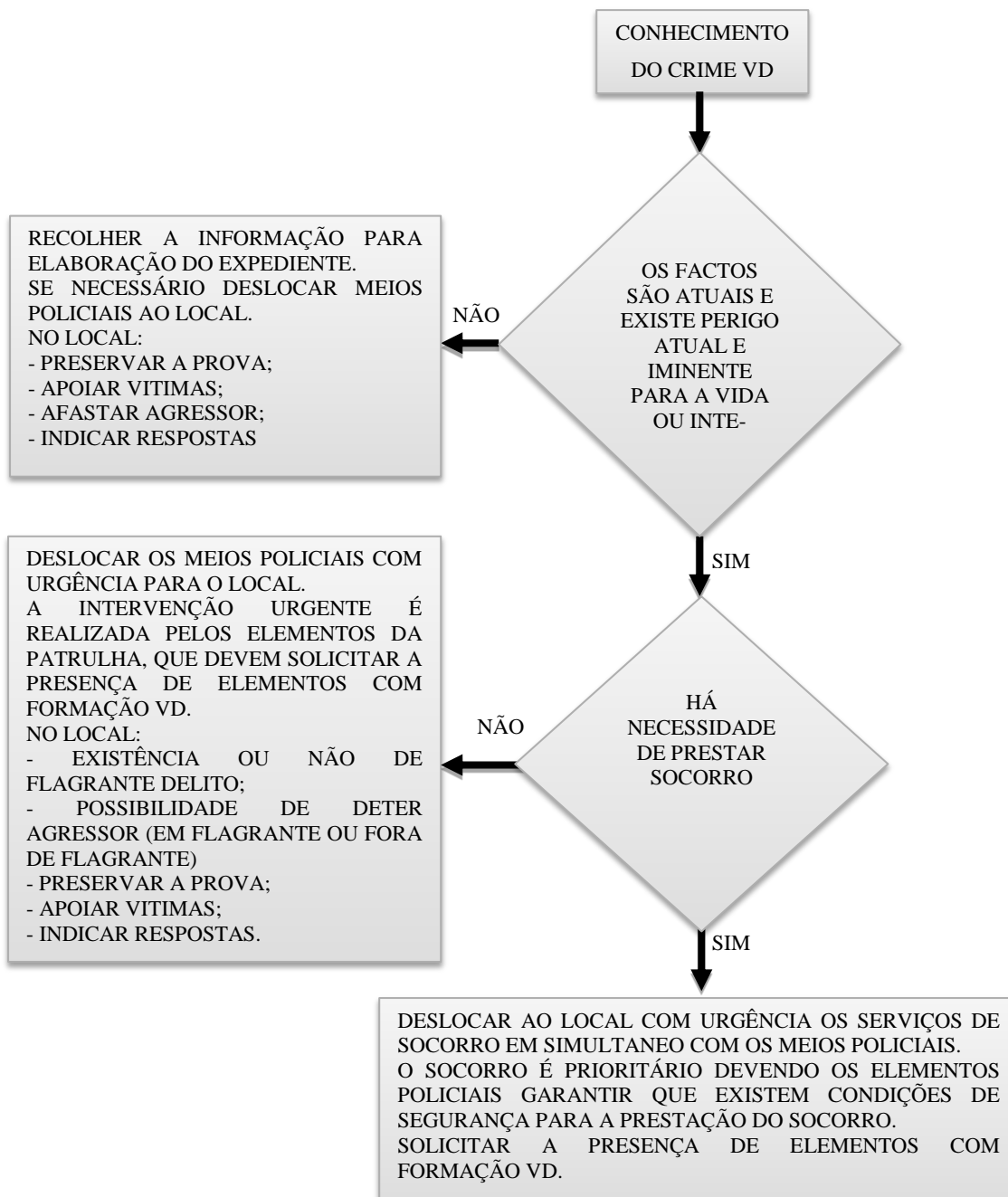



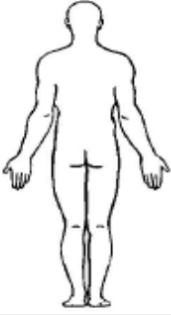

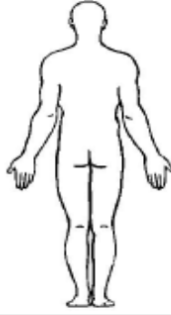
Figura n.º 4 - Fluxograma de procedimentos

Fonte: Manual de Violência doméstica, documento interno não publicado

Anexo G – Auto de Noticia padronizado para VD

FICHA DE APOIO - VIOLÊNCIA DOMÉSTICA (PATRULHA)		NUIPC: _____ / _____	
LOCAL		DATA	HORA
MOTIVO INTERVENÇÃO <input type="checkbox"/> Pedido da vítima <input type="checkbox"/> Informação de familiares <input type="checkbox"/> Informação de vizinhos <input type="checkbox"/> Denúncia anónima <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/>			
VÍTIMA	Nome	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
	Documento ^{a)}	n.º	emitido em _____ por _____
	Data de nascimento:	Estado civil:	Profissão:
	Filiação: Pai:	Sit. Profissional:	
	Mãe:		
	Nacionalidade:	Naturalidade:	Concelho:
	Residência:	Freguesia:	
	Local de trabalho:		
	Contactos: Telemóvel:	Casa:	Trabalho:
	Alternativo (vizinho/familiar/amigo):	Casa:	Telemóvel:
A vítima encontra-se numa morada provisória? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Especifique: _____		<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
De quem? _____		Contacto: _____	
Vítima está na dependência económica do denunciado? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Problemas (último ano) relativos a consumos de:		Álcool <input type="checkbox"/> Drogas <input type="checkbox"/>
DENUNCIADO/A	Nome	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
	Documento ^{a)}	n.º	emitido em _____ por _____
	Data de nascimento:	Estado civil:	Profissão:
	Filiação: Pai:	Sit. Profissional:	
	Mãe:		
	Nacionalidade:	Naturalidade:	Concelho:
	Residência:	Freguesia:	
	Local de trabalho:		
	Contactos: Telemóvel:	Casa:	Trabalho:
	Estava presente no local? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Foi detido? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Sob efeito álcool/droga? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
O denunciado está na dependência económica da vítima? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Problemas (último ano) relativos a consumos de:		Álcool <input type="checkbox"/> Drogas <input type="checkbox"/>
Tipo de relação	A vítima é <input type="checkbox"/> com/do/a denunciado/a		Coabitação <input type="checkbox"/> Filhos em comum <input type="checkbox"/>
Duração (anos/meses)	Terminada <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		Quando? _____
Ocorrências anteriores? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Quantas? _____	NUIPC: _____	
Dependentes no agregado familiar? <input type="checkbox"/>	N.º de filhos: _____	Da vítima: _____	Do denunciado: _____
	Deficientes: _____	Idosos: _____	Outros: _____
Ocorrência presenciada por crianças/jovens (até 18 anos)? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Fazem parte do agregado familiar? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		Idades? _____
1 TESTEMUNHA / VÍTIMA	Nome	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
	Documento ^{a)}	n.º	emitido em _____ por _____
	Data de nascimento:	Estado civil:	Profissão:
	Filiação: Pai:		
	Mãe:		
	Nacionalidade:	Naturalidade:	Concelho:
	Residência:	Freguesia:	
Contactos: Telemóvel:	Casa:	Trabalho:	
Relação com a vítima:	Relação com denunciado/a:		
2 TESTEMUNHA / VÍTIMA	Nome	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
	Documento ^{a)}	n.º	emitido em _____ por _____
	Data de nascimento:	Estado civil:	Profissão:
	Filiação: Pai:		
	Mãe:		
	Nacionalidade:	Naturalidade:	Concelho:
	Residência:	Freguesia:	
Contactos: Telemóvel:	Casa:	Trabalho:	
Relação com a vítima:	Relação com denunciado/a:		
Outras testemunhas (potenciais testemunhas desta ocorrência ou anteriores)			
Local da ocorrência (descrição de como o encontrou)			

a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão / Carta de Condução / Passaporte / Autorização de Residência / etc
b) Parentesco/tipo de relação

Tipo de violência praticada/denunciada:		Física <input type="checkbox"/>	Sexual <input type="checkbox"/>	Psicológica/emocional <input type="checkbox"/>	Económica <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>			
Estado emocional e físico dos intervenientes à chegada das FS		Descrever a ocorrência		Tratamento médico					
	V	D	1	2	V	D	1	2	
Calmo(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Destruição de bens	<input type="checkbox"/>			
Choroso(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arremesso de objectos	<input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>		
Com medo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ameaças	<input type="checkbox"/>	Socorro no local <input type="checkbox"/>		
Histérico(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tipo _____		Quem? _____		
Ameaçador(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Homicídio	<input type="checkbox"/>	Irá receber <input type="checkbox"/>		
Descontrolado(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Violação	<input type="checkbox"/>	Condução ao hospital <input type="checkbox"/>		
Outra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Agressão	<input type="checkbox"/>	Qual? _____		
Qual? _____					Tipo _____		Recusou <input type="checkbox"/>		
					Estrangulamento	<input type="checkbox"/>			
					Perseguição	<input type="checkbox"/>			
					Uso de arma	<input type="checkbox"/>			
					Outro	<input type="checkbox"/>			
					Qual? _____				
Armas									
Usadas	V	D	1	2	Apreendidas?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>		
Nenhuma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Denunciado/a possui armas de fogo?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>		
Faca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Descrição _____				
Arma de fogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Denunciado/a tem acesso fácil a armas de fogo?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>		
Outra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Descrição da arma usada _____									
Fotos: Vítima <input type="checkbox"/> Denunciado <input type="checkbox"/> Crianças <input type="checkbox"/> Local do crime <input type="checkbox"/> Armas <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> Qual? _____									
Lesões visíveis ou relatadas (assinalar nos diagramas a localização dos ferimentos: Visíveis com X , Não visíveis (relatados) com O)									
Vítima <input type="checkbox"/>	Denunciado/a <input type="checkbox"/>	Testemunha/Vítima	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	Vítima <input type="checkbox"/>	Denunciado <input type="checkbox"/>	Testemunha/Vítima	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
									
Declarações espontâneas dos intervenientes:									
Vítima: _____									

Denunciado: _____									

Testemunhas/Vítimas: _____									

Figura n.º 5 - Auto de notícia padronizado para VD

Fonte: Manual de violência doméstica, documento não publicado