

Departamento de Sociologia

**Autoavaliação do Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas
Específicas: Adaptação e aplicação dos instrumentos do modelo da
CAF no serviço público**

Silvina Alexandra Inácio Ferreira

Trabalho de projeto submetido como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Sociologia e Planeamento

Orientadora:

Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva, Professora Auxiliar,
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2013

Departamento de Sociologia

**Autoavaliação do Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas
Específicas: Adaptação e aplicação dos instrumentos do modelo da
CAF no serviço público**

Silvina Alexandra Inácio Ferreira

Trabalho de projeto submetido como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Sociologia e Planeamento

Orientadora:

Doutora Rita Maria Espanha Pires Chaves Torrado da Silva, Professora Auxiliar,
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2013

Agradecimentos

A todos os investigadores do Projeto IAVE que colaboraram nesta investigação, à Direção de Investigação Criminal da GNR por ter possibilitado a realização deste projeto, na autorização da realização desta investigação, por todos os dados disponibilizados, pelo incentivo, cooperação e compreensão.

Ao Coronel Albano Pereira, pelas preciosas sugestões, trocas de impressões e comentários ao trabalho.

Um especial obrigado à Dra. Luísa Ferreira, por todo o apoio, disponibilidade e conhecimento ao longo de todo este projeto.

Ao Professor Sérgio Caramelo agradeço a partilha, o apoio e as suas valiosas contribuições, que me estimularam e em muito contribuíram para este trabalho de projeto.

À minha orientadora, Professora Rita Espanha, por todo o acompanhamento e orientação dada, pela competência científica, bem como pela disponibilidade sempre manifestada e pela amizade ao longo de todo este projeto.

À minha família por todo o carinho, e em especial às minhas Marias, por toda a ternura, pela referência e acima de tudo por serem as mulheres mais extraordinárias e fantásticas da minha vida!

Ao Paulo, por toda a compreensão, estímulo e por me fazer acreditar que tudo é possível!

A todos vós o meu sincero,

Muito e muito obrigado!

Resumo

Este trabalho tem como objetivo realizar a autoavaliação do Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas, da Direção de Investigação Criminal, da Guarda Nacional Republicana com recurso aos instrumentos de avaliação da *Comum Assessment Framework* (CAF).

Neste sentido, efetuou-se a autoavaliação da satisfação dos clientes externos (Cidadãos/vítimas, entidades externas/parceiros), tendo sido dado especial destaque, por um lado, à importância sobre a necessidade de avaliação em projetos da administração pública portuguesa, por outro, à importância sobre a necessidade da reflexão dos *outputs* emergentes dessa avaliação e, mais além, à importância sobre a necessidade da avaliação do impacto na satisfação do serviço público prestado pelos seus servidores (investigadores dos Núcleos de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas).

Palavras-chave: Autoavaliação, Projeto IAVE, Satisfação, CAF

Abstract

This work aims to achieve a self-assessment of the Specific Victim Investigation and Support, Project of the Criminal investigation Directorate of the *Guarda Nacional Republicana*, with resource to the Common Assessment Framework (CAF).

In this respect, a self-assessment was carried out on the satisfaction of external target groups (citizens/victims, external authorities/partners), whereby special emphasis was given to the need for assessing Portuguese public administration projects, reflecting on the outputs emerging from this assessment and, furthermore, assessing the impact on the satisfaction of the public service rendered by its servants (investigators of specific victims and support).

Keywords: Self-assessment, IAVE Project, Satisfaction, CAF

Índice

Agradecimentos.....	iii
Resumo	iv
Abstract.....	iv
Índice de quadros e tabelas	vi
Glossário de siglas e acrónimos	vii
INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO	11
1.1 Justificação do Tema.....	12
1.2 Definição da problemática e dos objetivos	12
CAPÍTULO II - ABORDAGEM CONCEPTUAL	14
2.1. Avaliação e autoavaliação na administração pública	14
2.2. Satisfação e qualidade	16
2.3 Modelo CAF.....	17
CAPÍTULO III - A GUARDA NACIONAL REPUBLICANA E O PROJETO IAVE.....	19
3.1 A Guarda Nacional Republicana	19
3.2 Projeto em Ciências Sociais	19
3.3 Investigação Criminal na GNR, a génese e evolução do Projeto IAVE.....	20
CAPÍTULO IV - METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS.....	26
4.1. Metodologia.....	26
4.2 Modelo de Autoavaliação CAF	27
4.3 Instrumentos de recolha de dados	27
4.4 Amostra	31
CAPÍTULO V - CARATERIZAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
FONTES.....	43
BIBLIOGRAFIA	45
ANEXO A – QUESTIONÁRIO A DA AVALIAÇÃO DO PROJETO IAVE.....	48
ANEXO B – QUESTIONÁRIO B DA AVALIAÇÃO DO PROJETO IAVE.....	51

Índice de quadros

Quadro 1- Questões referentes ao questionário A – Cidadãos/Vítimas.....	30
Quadro 2 - Questões referentes ao questionário B – Entidades Externas/Parceiros	31

Índice de Tabelas

Tabela 1- Diferenças entre habilitações – Amostra A – Cidadãos Vítimas.....	37
Tabela 2- Correlações entre a idade e a satisfação	37
Tabela 3- Correlações entre as dimensões da satisfação	38
Tabela 4- Diferenças entre organismos – Amostra B – Entidades externas	38
Tabela 5- Correlações entre as dimensões da satisfação Amostra – Entidades externas	39

Glossário de siglas e acrónimos

APAV- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CAF – *Common Assessment Framework* (Estrutura Comum de Avaliação)

CEJ – Centro de Estudos Judiciários

CEPOL – Colégio Europeu de Policia

CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social

Cfr. - Conferir

CIAVE – Curso de Investigação e de Apoio a Vitimas Especificas

CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

CP – Código Penal

CPCJ – Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

CPP – Código Processo Penal

CRP – Constituição da República Portuguesa

CTer – Comando Territorial

DTer – Destacamento Territorial

EFQM – *European Foundation for Quality Management* (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade)

EII – Equipa de Investigação e Inquérito

FSeg – Forças de Segurança

GCS – Gabinete de Coordenador de Segurança

GNR – Guarda Nacional Republicana

GTer – Grupo Territorial

IAC – Instituto de Apoio à Criança

IAVE – Investigação e Apoio a Vítimas Específicas

IC – Investigação Criminal

INML – Instituto Nacional de Medicina Legal (com a publicação do Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de Dezembro, passou a designar-se Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I. P.)

LGBT- Lésbicas, *Gays*, Bissexuais, Transsexuais

LOIC- Lei de Organização da Investigação Criminal

MP – Ministério Público

NEP- Norma de execução permanente

NIAVE – Núcleo de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas
NIC – Núcleo de Investigação Criminal
NMUME – Núcleo Mulher e Menor
ONG – Organizações Não-Governamentais
PDCA - *Plan, Do, Check, Act* (Planear, Executar, Rever, Ajustar),
PJ – Polícia Judiciária
POP – Policiamento Orientado para os Problemas
PTer – Posto Territorial
RCM- Resolução do Conselho de Ministros
SCSC – Secção de Ciências Sociais e Criminais
SIC – Secção de Investigação Criminal
SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences* (Pacote estatístico para as Ciências Sociais)
SSGNR – Serviços Sociais da GNR
TQM – *Total Quality Management* (Gestão Total da Qualidade)
UMAR – União de Mulheres Alternativa e Resposta
VD – Violência Doméstica

INTRODUÇÃO

Este trabalho, elaborado no âmbito da unidade curricular (UC) de Trabalho Projeto, com a finalidade da obtenção do grau de mestre em Sociologia e Planeamento, tem como objetivo efetuar a autoavaliação do Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (IAVE), da Direção de Investigação Criminal (DIC), da Guarda Nacional Republicana (GNR).

Pretende-se aplicar os conhecimentos metodológicos e técnico-operativos adquiridos nesta UC, bem como adquirir competências sobre as várias fases de uma avaliação que se entende por estratégica numa organização. Contudo, não podemos deixar de salguardar que o presente relatório subsume-se a um exercício quer teórico quer prático. No entanto, poderia ser considerado como uma boa prática de avaliação em projetos na administração pública.

Para atingir esta finalidade a que nos propusemos seguir-se-á uma breve referência à definição dos objetivos, bem como à estratégia metodológica que servirá de referência aos procedimentos posteriores. Quanto à problemática, autoavaliação, nesta é dado especial destaque, por um lado, à importância sobre a necessidade de avaliação de projetos na administração pública portuguesa, por outro lado, à importância sobre a necessidade da reflexão dos *outputs* emergentes dessa avaliação e, mais além, à importância sobre a necessidade da avaliação do impacto na satisfação do serviço público prestado aos seus destinatários.

A pergunta de partida reflete a nossa preocupação em dar resposta à seguinte questão: Qual o grau de satisfação dos destinatários (clientes externos) sobre o serviço prestado pelos investigadores dos Núcleos de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (NIAVE)?

Para dar resposta à questão central, a metodologia empregue passou pela recolha de informação indireta através do método inquisitivo. Foram recolhidos os dados de satisfação a duas amostras, utilizando o método de inquérito por questionário, previamente adaptado a amostra de cidadãos/vítimas, amostra das instâncias judiciais e das redes de apoio à vítima, enquanto entidades externas/parceiros, pois este instrumento poderá vir a dar contributo de um diagnóstico sistematizado e fundamentado dos seus pontos fortes e fracos, potenciando aqueles e encontrando vias alternativas que permitam suplantar as lacunas detetadas.

Após a concretização deste desiderato, o presente relatório dá conta dos resultados da autoavaliação interna realizada, encontrando-se estruturado em seis capítulos distintos. No primeiro, destaca-se o enquadramento do tema, respetiva justificação, descrição dos objetivos a atingir, bem como a definição da problemática em questão. No segundo capítulo faz-se uma

breve contextualização sobre o conceito de avaliação e de autoavaliação na administração pública, assim são abordados os conceitos de satisfação e de qualidade percebida, fazendo ainda uma breve referência ao modelo de avaliação da CAF (*Common Assessment Framework*). No terceiro capítulo recuperam-se os traços mais significativos relativamente à génese e evolução do Projeto IAVE, desde a sua criação até ao momento atual. No quarto capítulo retrata-se a metodologia utilizada e os procedimentos adotados. No quinto capítulo é realizada a caracterização, análise e discussão dos resultados apurados e, por último, estabelecem-se as considerações finais que ressaltam do presente trabalho.

Mais do que um mero registo de caracterização de dados estatísticos e de correlação das variáveis, pretende-se que o presente relatório constitua um roteiro para o futuro, permitindo uma melhoria continuada, nos diversos níveis que caracterizam o projeto, em benefício dos seus principais destinatários: as vítimas.

CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO

O Projeto IAVE (Projeto de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas) tem como objetivo genérico qualificar a intervenção da GNR ao nível da prevenção, da investigação e do apoio às vítimas, em geral, com particular incidência em situações de violência doméstica (VD).

O desenho do projeto contemplava uma fase de avaliação interna, pelo que, passados mais de cinco anos sobre a sua implementação, entendeu-se por adequado dar cumprimento a esta componente da avaliação. Foi considerado o período de 2004 a 2009, por corresponder às suas primeira e segunda fases, o que se materializa no presente trabalho de projeto através do qual se dá a conhecer o registo de um processo que demorou sensivelmente um ano e que incluiu o planeamento, a pesquisa de fontes, a elaboração e distribuição dos inquéritos por questionário, a recolha e tratamento de dados, a discussão dos resultados e a elaboração do presente relatório.

A metodologia utilizada seguiu a abordagem da CAF (*Common Assessment Framework* - Estrutura Comum de Avaliação), e como modelo de avaliação teve por intuito quantificar o grau de satisfação quanto ao desempenho dos investigadores dos NIAVE, com a adaptação e aplicação de dois questionários CAF.

A avaliação a nível externo pretendeu medir o impacto da satisfação com os serviços prestados aos cidadãos (vítimas) e aos parceiros (autoridades judiciárias e das instituições da rede de apoio à vítima). Os resultados alcançados serão capitalizados impulsionando a criação de um programa sistemático de intervenção, apoio e investigação direcionado às vítimas especialmente vulneráveis, sendo espectável que venha a contribuir para uma melhoria, que se quer contínua, na qualidade do serviço público prestado pela GNR, em particular, o especialmente dedicado a lidar com situações de VD, efetuados pelos Núcleos de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (NIAVE) e pelas Equipas de Investigação e Inquérito dos Postos Territoriais (EII PTer).

Conforme se poderá comprovar pelos conteúdos seguidamente versados, pretende-se que este momento de autoavaliação venha a contribuir para uma mais-valia do projeto e do seu impacto positivo na sociedade portuguesa, pelo reconhecimento transversal (satisfação) da qualidade percebida e a importância do serviço prestado, nos seus principais cambiantes (prevenção, investigação e apoio).

1.1 Justificação do Tema

O tema a tratar reveste-se de elevada importância e atualidade, não apenas pela sua pertinência institucional, mas pela necessidade de haver estudos sobre o impacto da satisfação e a qualidade percebida no serviço público prestada através de projetos desta natureza e pelo interesse profissional do investigador criminal da GNR. A relevância do tema também se prende com a necessidade de investigação, dada a natureza dos destinatários do projeto, as vítimas especialmente vulneráveis. Por isso, a GNR tem vindo a considerar este tema como um dos seus objetivos estratégicos e primordiais. Só se consegue alterar o que se consegue medir. Tal como para Lakatos et al (2004), “ o tema de uma pesquisa é o assunto que se deseja provar ou desenvolver” (Marconi e Lakatos, 2004:139).

Os Planos Nacionais contra a Violência Doméstica vieram reforçar a necessidade de investimento na prevenção e ação das forças e serviços de segurança. Nesta matéria, a GNR projetou, desde logo, as modalidades de ação e os recursos para esse fim. Este projeto interno da GNR, implementado desde 2004 e anteriormente designado por Núcleo Mulher e Menor (NMUME), surge como uma nova área técnica da GNR vocacionada para a prevenção, investigação e acompanhamento de situações de VD sobre vítimas especialmente vulneráveis, tais como: crianças, mulheres, idosos, pessoas incapacitadas fisicamente e outros crimes cometidos no seio familiar. Como objetivo primário, pretende levar a efeito a investigação dos crimes contra vítimas especialmente vulneráveis e promover as ações de apoio e de encaminhamento consideradas necessárias, tendo sido desenvolvido em quatro fases.

Com este trabalho de projeto, pretende-se avaliar o grau de satisfação e a qualidade percebida do desempenho dos investigadores afetos ao Projeto IAVE, analisando a satisfação dos serviços prestados junto dos seus destinatários e adaptando a esta realidade um dos instrumentos do modelo de avaliação da CAF.

1.2 Definição da problemática e dos objetivos

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 verificada.

Para tal, o nosso problema fará apelo à aplicação dos instrumentos do modelo de autoavaliação da CAF quanto ao grau de satisfação relativamente à qualidade percebida de serviço público, que se consubstancia numa realidade muito específica, que é a de “Avaliar a

satisfação sobre o serviço prestado pelos investigadores dos NIAVE, junto das vítimas e junto das entidades externas". A Questão Central (QC) do presente estudo define: Qual a satisfação sobre os serviços prestados aos cidadãos/vítimas e qual a satisfação quanto ao serviço prestado aos parceiros (autoridades judiciárias e instituições da rede de apoio à vítima)?

Quanto aos objetivos, sendo aqueles que se relacionam diretamente com o problema central e que concorrem no sentido de fornecer resposta ao mesmo, são os seguintes: objetivo 1- avaliar o grau de satisfação dos clientes externos; objetivo 2 - avaliar a adaptabilidade do modelo de autoavaliação da CAF neste cenário.

No capítulo seguinte vão ser apresentados os conceitos chave deste trabalho projeto.

CAPÍTULO II - ABORDAGEM CONCEPTUAL

2.1. Avaliação e autoavaliação na administração pública

Segundo Guerra, “...A avaliação é uma componente do processo de planeamento. Todos os projectos contêm necessariamente um “plano de avaliação” que se estrutura em função do desenho do projecto e é acompanhado de mecanismos de autocontrolo que permitem, de forma rigorosa, ir conhecendo os resultados e os efeitos da intervenção e corrigir as trajetórias caso estas sejam indesejáveis”. Deste modo, a avaliação deve ser pragmática, baseada em análises objetivas, conducentes a um quadro claro de conclusões e a um leque preciso de recomendações. (Guerra, 2007).

A definição de avaliação concentra vários aspetos importantes. É entendida como a atitude de continuamente questionar e obter informação e pode ser aplicada a qualquer área, designadamente, na Justiça, na Administração Interna, na Educação e na Saúde. Pela avaliação obtém-se informação útil sobre um ou mais programas, revelando-se esta informação muito vantajosa, ainda que possa ser menos positiva do que se esperaria, pois as conclusões da pós-avaliação permitirão decidir pelo melhoramento ou não do programa (Guerra, 2007).

Esta avaliação pode até ser tida como uma atividade científica orientada para a investigação, na medida em que possibilita a produção de conhecimento, porque ao avaliar dá-se a conhecer algo novo. O objetivo é tornar saudável a cultura da avaliação, distanciando-a do preconceito de que avaliar é algo nefasto, olhando-a como condição imprescindível para o sucesso de um programa de intervenção (Carpenter *et al.*, 2002).

Cada vez mais nos apercebemos que não é negativo avaliar e, vivendo nós num período onde tanto se fala em contenção de custos, de redução de despesas ou de escassez de recursos financeiros e tendo em conta que a investigação é normalmente financiada pelo Estado, só pela avaliação é possível saber se os recursos e os serviços são bem utilizados ou empregues, pelo que é fundamental avaliar se os programas ou serviços têm os resultados esperados, se cumprem o planeado e se são eficazes. Carpenter *et al.* (2002) defendem que apesar da avaliação comportar gastos, ao avaliar-se, rentabiliza-se a intervenção, logo, a avaliação deve ser desenhada em paralelo com as estratégias de intervenção, estando em constante comunicação. Avaliando, podemos responder às seguintes questões: a) se existem serviços em demasia; b) se há melhoria da qualidade dos serviços; c) se se impede que

determinados recursos sejam direcionados para programas ineficazes ou não prosseguirem os interesses e as necessidades da população.

Para os mesmos autores, Carpenter *et al.* (2002), existem distintos níveis de avaliação: a) caso único; b) atividade; c) serviço; d) unidade; e) sistema. E tanto maior é a complexidade da avaliação quanto mais pessoas e mais serviços estão envolvidos. Para que a avaliação seja efetiva e eficaz deverá avançar em quatro diferentes fases: 1ª Fase: Planeamento – permite assegurar que os recursos disponibilizados não sejam desperdiçados e que os resultados sejam úteis; 2ª Fase: Implementação, tem em conta o tipo de avaliação que se pretende realizar: a) de necessidades; b) de processo; c) de custos; d) de satisfação de clientes; e) de resultados; ou f) avaliação económica; 3ª Fase: Resultados- nesta fase realiza-se a avaliação dos resultados; 4ª Fase: Tomada de decisão - esta conduz a uma nova fase de planeamento e a uma nova intervenção, é pois um ciclo que demonstra uma vontade contínua.

No entanto, Vaitsman, J. e Paes de Sousa, R. (2011) realçam a necessidade de diferenciar a atividade de controlo e de avaliação que por vezes são confundidas entre si. Enquanto o foco das atividades de avaliação e monitorização é referente à qualidade da gestão, o das atividades de controle é referente à legalidade dos atos da administração pública, isto é, ao cumprimento das normas e dos procedimentos legais.

Na mesma linha, o objetivo geral da avaliação consiste na produção de informação baseada em evidências e sistematizada em ações, serviços, produtos em propostas de programas que possam melhorar o seu desempenho, não apenas nas metas previstas mas também nos seus objetivos.

Em suma, as avaliações de projetos/programas podem ser efetuadas com a utilização de diferentes tipos de estudo que observam várias dimensões: relevância, eficiência, eficácia, resultados e impactos. É expectável que as indicações desses estudos sobre avaliação contribuam para melhorar a qualidade dos processos de implementação ou verificar os resultados dos programas/projetos, fornecendo também subsídios para o planeamento, para a programação e para a tomada de decisões futuras (Vaitsman, J. e Paes de Sousa, R., 2011).

Quanto a avaliação na administração pública (AP), a avaliação dos serviços públicos visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço da AP, para a coerência e harmonia nos serviços, dirigentes e demais colaboradores.¹

¹ Conforme previsto no artigo 2º, al. b) da Lei 66B/2007, 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública

Consideram-se serviços aqueles que se enquadram na administração direta e indireta do Estado, na administração regional autónoma e na administração autárquica, incluindo os respetivos serviços desconcentrados ou periféricos e estabelecimentos públicos, com exceção das entidades públicas empresariais do Estado. Quanto às modalidades, procedimentos de avaliação nos serviços da administração pública, entende-se que a avaliação dos serviços se efetua através da autoavaliação e da heteroavaliação.

Relativamente a este trabalho de projeto, a autoavaliação enquadra-se no ciclo de gestão anual dos serviços públicos, ao qual pertencemos. Esta evidenciou os resultados alcançados e os desvios verificados.

Tal como refere Vaitsman, J. e Paes de Sousa, R. (2011:27), a legitimidade da avaliação passa pelo reconhecimento da sua utilidade.

2.2. Satisfação e qualidade

Importa abordar os conceitos de satisfação e qualidade. Assim, de acordo com Berry (1988), a satisfação é definida 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. Assim, percebemos que é o grau contentamento de um determinado sujeito para com uma determinada ação ou objeto.

Relativamente à qualidade, para 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 perceção 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 perceção do seu desempenho. Por exemplo, um consumidor, cliente, 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 pode surgir e que importa ao estudo é a de esclarecer se é possível considerar que ao existir satisfação, logo, existirá qualidade. Ainda segundo o último autor citado, um sujeito pode estar satisfeito com o serviço e sentir que a instituição não é de qualidade. Desta forma, as construções estão relacionadas, podendo a existência de satisfação traduzir-se em qualidade percebida, tendo em conta que se tem uma perceção 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, pode-se 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”.

2.3 Modelo CAF

A CAF foi inspirada no Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (*European Foundation for Quality Management* ou EFQM) e no modelo da Universidade Alemã de Ciências Administrativas, em Speyer.

Esta Estrutura Comum de Avaliação (*Common Assessment Framework - CAF*) trata-se de um modelo de autoavaliação do desempenho organizacional, especificamente desenvolvido para ajudar as organizações do setor público dos países europeus a aplicar as técnicas da Gestão da Qualidade Total, melhorando o seu nível de desempenho e de prestação de serviços.²

A CAF baseia-se no pressuposto de que as organizações atingem resultados excelentes ao nível do desempenho, na perspetiva dos cidadãos/clientes, dos colaboradores e da sociedade, quando têm lideranças que conduzem qualificadamente a estratégia, o planeamento, as pessoas, as parcerias, os recursos e os processos. A CAF possui quatro objetivos principais: introduzir na Administração Pública os princípios da Total Quality Management (TQM) e orientá-la progressivamente, através da autoavaliação, da atual sequência de atividades “Planear-Fazer” para um ciclo completo e desenvolvido “PDCA” – Planear (fase de projeto); Executar (fase da execução); Rever (fase da avaliação) e Ajustar (fase da ação, adaptação e correção); Facilitar a autoavaliação das organizações públicas, com o objetivo de obter um diagnóstico e um plano de ações de melhoria; servir de ponte entre os vários modelos utilizados na gestão da qualidade; Facilitar o *bench learning* entre organizações do sector público.

Este modelo de avaliação pode ser adaptável a todos os sectores da Administração Pública. Pode também ser utilizado em diversas circunstâncias, como parte, por exemplo, de um programa de reforma sistemático ou como forma de alcançar melhorias num serviço público específico. Em alguns casos, e especialmente em grandes organizações, a autoavaliação pode também ser realizada numa parte da organização, numa determinada divisão ou departamento selecionado para o efeito.

² Conforme previsto no site da DGAEP, com a disponibilização de toda a informação sobre o modelo da CAF <http://www.caf.dgaep.gov.pt>.

As vantagens deste modelo prendem-se com uma avaliação baseada em evidências, através de um conjunto de critérios amplamente aceites no sector público, na Europa; como oportunidade para identificar o progresso e os níveis de realização alcançados; como um meio para alcançar consistência de direção e consenso no que é necessário ser feito para melhorar a organização; como uma ligação entre os diferentes resultados pretendidos e as práticas ou meios que os suportam; como um meio para criar entusiasmo entre colaboradores através do envolvimento destes no processo de melhoria; como uma oportunidade para promover e partilhar boas práticas entre diferentes sectores de uma organização e com outras organizações; como um meio para integrar nos processos normais de trabalho as diversas iniciativas para a qualidade; como um meio de medição do progresso ao longo do tempo, através de autoavaliações periódicas³.

De seguida iremos enquadrar a GNR e o Projeto IAVE.

³ De acordo com o previsto no site de documentação pública da DGAEP que apresenta a autoavaliação da CAF em :<http://www.caf.dgaep.gov.pt>.

CAPÍTULO III - A GUARDA NACIONAL REPUBLICANA E O PROJETO IAVE

3.1 A Guarda Nacional Republicana

A Guarda Nacional Republicana é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados e dotada de autonomia administrativa, com jurisdição em todo o território nacional e no mar territorial.⁴

A Guarda tem por missão, no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da lei. Entre outras as suas atribuições são: a de garantir as condições de segurança que permitam o exercício dos direitos e liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos, bem como o pleno funcionamento das instituições democráticas, no respeito pela legalidade e pelos princípios do Estado de direito; garantir a ordem e a tranquilidade públicas e a segurança e a proteção das pessoas e dos bens; prevenir a criminalidade em geral, em coordenação com as demais forças e serviços de segurança; prevenir a prática dos demais atos contrários à lei e aos regulamentos; desenvolver as ações de investigação criminal e contraordenacional que lhe sejam atribuídas por lei, delegadas pelas autoridades judiciárias ou solicitadas pelas autoridades administrativas.

A implementação de projetos na GNR, especificamente os projetos ligados às Ciências Sociais dependem de planeamento, da vontade e da utilidade dos mesmos.

3.2 Projeto em Ciências Sociais

Um projeto pressupõe um planeamento, “...uma intervenção única com um calendário e um orçamento específicos (este tipo de avaliação comporta ferramentas próprias)” (Comissão Europeia, 1999:24). Desta citação retira-se 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, vai de seguida perceber-se como este está enquadrado na estrutura da GNR.

⁴ Cfr. o art nº1 da lei nº 63 de 6 de novembro de 2007, que aprova a lei orgânica da GNR disponível em: www.gnr.pt

3.3 Investigação Criminal na GNR: génese e evolução do Projeto IAVE

A GNR, na sequência da publicação da Lei nº 21/2000, de 10 de Agosto – Lei de Organização da Investigação Criminal (LOIC), passou a ter um aumento de competências e de responsabilidades, tendo sido elaborado um Plano Estratégico para a Investigação Criminal e Análise de Informação Criminal, estabelecendo a formação de especialistas, a aquisição de meios técnicos e a adaptação da estrutura orgânica como eixos a serem seguidos para o desenvolvimento sustentado da atividade de investigação criminal (IC) na GNR.

Visando o adequado cumprimento das competências identificadas e atribuídas, o Despacho 07/03-OG, de 21 de Janeiro de 2003, trouxe visibilidade formal à estrutura orgânica de IC da Guarda, em geral, e ao Projeto NMUME (Núcleo Mulher e Menor), em particular, contemplando a criação de um órgão em cada uma das 23 Secções de Investigação Criminal (SIC) dos então designados Grupos Territoriais (GTer), com competências para *“levar a efeito a investigação dos crimes cometidos contra vítimas especialmente vulneráveis e promover as ações de apoio que, para cada caso, forem consideradas necessárias e passíveis de serem efetuadas”*, podendo realizar *“outras que, direta ou indiretamente relacionados com a investigação criminal operativa, lhe venham a ser atribuídas”*, passando a tratar dos casos mais críticos ou complexos relacionados com a problemática das mulheres e das crianças enquanto vítimas, as quais não eram anteriormente sujeitas a um tratamento específico e diferenciado.

A criação dos NMUME materializou a assunção, por parte da GNR, das suas responsabilidades no adequado tratamento destes casos e a intenção de se inserir nas ações previstas no então II Plano Nacional Contra a Violência Doméstica⁵ (PNCVD - 2003 a 2006), continuadas pelos planos subsequentes.

O projeto contemplava três fases de implementação⁶. A fase I, que decorreu entre outubro de 2004 e maio de 2005, tornou possível criar 23 órgãos NMUME, um em cada GTer, funcionando cada um com dois ou três investigadores, num total de 62 (e ainda 1 investigador na Chefia da estrutura de IC da Guarda, com funções de coordenação e planeamento estratégico). Estas pirâmides funcionais procuraram mudar mentalidades e tornaram-se no vértice da especialização, que englobava todas as estruturas dos GTer, designadamente, os Núcleos de Investigação Criminal (NIC) dos Destacamentos Territoriais

⁵ O II PNCVD de 2003 a 2006 criou medidas de atuação junto dos vários parceiros que actuam na área da violência doméstica.

⁶ Plano de ampliação da estrutura do projeto IAVE da direção de investigação criminal.

(DTER) e os militares dos PTER que habitualmente são empenhados em ações de patrulhamento e no atendimento às pessoas. Desta forma, garantiu-se, em qualquer parte do dispositivo, um atendimento personalizado às vítimas, qualificando a primeira linha de interação institucional.

Foi durante esta fase que se concretizou uma das áreas mais importantes para a consolidação do projeto: a formação⁷. Entre os dias 20 e 29 de Setembro de 2004, decorreu na Escola da Guarda, em Queluz, o 1.º Curso de especialização NMUME, frequentado por 32 militares voluntários, 23 do sexo feminino e 9 do sexo masculino, após um exigente processo de recrutamento e seleção, tendo por universo os investigadores operacionais que denotassem especial apetência para o tratamento destas matérias, após o que se realizaram testes específicos de avaliação psicológica. Esta formação, projetada pela GNR, visava habilitar os militares da Guarda para prestarem serviço nos órgãos com o mesmo nome (os NMUME), contando para tal com a colaboração de diversos Organismos, Instituições e Associações ligadas a esta problemática, nomeadamente: a Guarda Civil, a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) - na altura, comissão para a igualdade e os direitos das mulheres (CIDM), a União Mulheres Alternativa Resposta (UMAR), o Instituto de Apoio à Criança (IAC), a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), o Refúgio Aboim Ascensão, a Universidade do Minho, o Centro de Estudos Judiciários (CEJ), a Polícia Judiciária (PJ), o Centro de Estudos para a Intervenção Social (CESIS), o Gabinete Coordenador de Segurança (GCS), o Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P. (INMLCF) e a Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ), o que muito contribuiu para fornecer diferentes perspetivas e visões deste fenómeno, enriquecendo a formação, o desenvolvimento e a consolidação do projeto.

As fases posteriores, alargaram o âmbito orgânico e funcional do projeto.

A fase II, desenvolvida entre 2005 e 2008, visou habilitar e integrar no projeto pelo menos um militar das EII PTER – célula base da orgânica de investigação criminal da GNR, para qualificar o trabalho dos militares neste âmbito, e prestar um melhor serviço aos cidadãos.

Com a fase III, iniciada em 2009 e prevista para findar em 2011, o projeto passou a incluir objetivos funcionais direcionados para outros grupos específicos de vítimas, designadamente, os idosos, as pessoas portadoras de deficiência, as minorias étnicas e as populações LGBTQ. Para tal, foi capitalizada a experiência adquirida pelo representante da

⁷ Manual do Curso de Investigação e de apoio a vítimas específicas da Escola da Guarda.

Guarda, como “*Module Adviser*”, nos Cursos de VD do Colégio Europeu de Policia (CEPOL) e no conseqüente desenho e elaboração do respetivo Currículo Comum de VD, cujo resultado se traduziu na reformulação da estrutura curricular do Curso NMUME - sem pôr em causa as competências a adquirir, passando de 48h para 30h, complementado com a realização de ações de formação semestrais direcionadas aos chefes dos Núcleos, e na necessidade de alteração da designação do projeto, de forma a englobar outras vítimas específicas, para além das mulheres e dos menores. Em consequência, o projeto passou a ter a designação de “**Projeto IAVE**”, pelo que o Curso passou a designar-se de “CIAVE” (Curso de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas) e os núcleos que lidam em exclusivo com estas problemáticas passaram a apelidar-se de “**NIAVE**”.

A singularidade deste projeto, concebido e implementado pela GNR, resulta do facto de ser uma instituição policial detentora de características únicas no País, pois não existe nenhuma outra que possua implementação territorial similar, com 474 PTer, 85 DTer e 18 Comandos Territoriais (CTer), cobrindo cerca de 94% do território nacional.

Ao contrário do que este panorama evolutivo poderia fazer prever, a VD, em todas as suas formas e contornos de vitimização, assume-se cada vez mais como um fenómeno complexo e multidimensional, que atravessa classes sociais, idades e regiões, sendo tal a sua repercussão que hoje é sabido ser a casa um dos lugares mais perigosos das sociedades modernas, correndo uma pessoa de qualquer idade e sexo mais perigo de ser atacado em sua casa que em outro local qualquer (Giddens, 1997).

Face a esta crescente preocupação, o edifício legislativo foi adotando medidas cada vez mais intolerantes e repressivas relativamente aos ofensores e alargando as condições de apoio às vítimas. Desde os instrumentos de orientação estratégica da política criminal, aos Planos Nacionais contra a VD, as suas repercussões fizeram-se sentir nas sucessivas revisões do Código Penal e Código de Processo Penal, verificando-se hoje a existência de uma série considerável de instituições que gravitam à volta do fenómeno, disponibilizando aconselhamento e apoio aos mais diversos tipos de vítimas e com as quais as FSeg trabalham diariamente em sistema de parcerias, por ser hoje dado adquirido que uma gestão proficiente das situações não dispensa a intervenção multisectorial.

A operacionalização do projeto⁸ é diversificada, não só em termos de patamares como no âmbito de intervenção, incluindo três vertentes integradas num modelo operativo cuja tipologia e finalidade pode ser sistematizada da seguinte forma:

⁸ Cfr. descrição do projeto em Pereira, A. (2010), *A Guarda Nacional Republicana, O Projeto IAVE e a Rede de Apoio à Vítima*, Ano XXII, nº 87, Pela Lei e Pela Grei: Revista da Guarda Nacional Republicana, Lisboa.

- de âmbito policial: efetuar o estudo do fenómeno e das suas causas, proceder à sinalização, identificação e acompanhamento das situações e promover o atendimento especializado e personalizado às vítimas (e aos agressores, quando aplicável), bem como as ações de proteção adequadas e possíveis;
- de âmbito processual penal: proceder à elaboração dos processos de inquérito, coadjuvando as autoridades judiciais nas investigações e propondo as medidas adequadas à proteção das vítimas;
- de âmbito psicossocial: efetuar o encaminhamento das vítimas (e, em certos casos, dos agressores) para os organismos da rede de apoio à vítima mais indicados para cada situação em concreto e o acompanhamento integrado das situações, e participar proactivamente no estudo e nos processos preventivos do fenómeno.

Portanto, não só as vítimas podem obter o apoio dos NIAVE, mas também os agressores que pretendam, voluntariamente, alterar o seu comportamento podem encontrar o primeiro apoio junto dos profissionais deste projeto, consubstanciado no encaminhamento para instituições que dinamizam programas para autores de crimes no contexto da VD, conforme previsto na Lei n.º 112/09, de 16 de Setembro, a qual estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da VD, à proteção e à assistência das suas vítimas.

Como se poderá depreender, para a visibilidade do projeto muito têm contribuído as parcerias e protocolos que, um pouco por todo o dispositivo, além do normal dever de cooperação, têm aproximado a Guarda e as demais instituições votadas à causa da vítima e à erradicação do flagelo, com particular destaque para o envolvimento de ONG's, serviços da área da saúde, da justiça, da segurança social e das autarquias locais, cientes desta ser a melhor estratégia a seguir, no sentido de serem potenciadas as capacidades de articulação, no âmbito da prevenção e da assistência.

A finalidade desta estratégia é a criação de uma rede de recursos em que a Guarda se constitui como nó comum a todas as conexões entre as entidades envolvidas, em prol de um projeto sustentado de segurança, e de legitimação da atuação, direcionada para a satisfação das expectativas entretanto criadas.

Esta característica de proximidade permite à Guarda efetuar um tratamento qualificado deste tipo de crimes, embora continue a haver grandes dificuldades na sinalização dos casos de violência contra idosos, pela vergonha que continuam a sentir de apresentação de queixa, até porque, normalmente, os agressores constituem-se como o único suporte do agredido.

Intimamente ligado a este, o nível psicossocial, situado a montante da intervenção judicial, permite outras possibilidades de gestão do problema, seja através das associações de

apoio às vítimas de violência, dos centros de acolhimento, das associações ou instituições de proteção das crianças, dos serviços de ação social, dos serviços de aconselhamento jurídico da Ordem dos Advogados, etc., disponibilizando informações e apoio de diversa ordem.

Como se viu, a VD diz igualmente respeito a um vasto número de ONG e outras agências, não sendo, por isso, de responsabilidade exclusiva das polícias. Cientes de que a partilha de informação adequada e um trabalho conjunto é vital se se quiser lidar adequadamente com o problema, os CTer têm apoiado e dinamizado iniciativas multi-institucionais, representando localmente a Guarda nestes fóruns de especialistas, constituindo-se como elo fulcral na cadeia de resposta efetiva ao problema.

A VD, quanto mais não seja porque, juntamente com os serviços de emergência dos hospitais, são os únicos a funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, cobrindo todo o território nacional, ao que é acrescentada uma forte interação de proximidade com as pessoas, conhecendo as particularidades contextualizadas do meio onde vivem e desenvolvem a sua atividade, em especial os seus problemas e anseios.

Embora o nível psicossocial não caiba na missão primária da Guarda, de entre os critérios de recrutamento e seleção atribui-se privilégio aos militares que possuem formação na área das Ciências Sociais, não só para fazer valer os conhecimentos académicos adquiridos, como também para potenciar a facilidade de interação com a rede nacional de apoio à vítima. Assim, a atuação destes elementos (a este nível) centra-se no encaminhamento das vítimas (e, em certos casos, dos agressores), no âmbito das parcerias com as redes locais de apoio social, no acompanhamento integrado das situações de violência e na participação ativa nos respetivos processos preventivos, na erradicação das suas causas e na sensibilização e formação (destinada à população em geral e a grupos específicos).

A investigação aprofundada de casos de VD é um aspeto chave da intervenção policial, procurando-se, através das diversas diligências processuais, reunir toda a prova possível a fornecer ao Ministério Público (MP) para posterior tramitação. Para além do quadro jurídico existente, que estabelece uma dependência funcional da GNR com o MP, também no decorrer das investigações, mormente no âmbito do auxílio e acompanhamento (social, psicológico e jurídico), se privilegia o trabalho em rede com outras Instituições. Por isso, também ao nível da investigação, pode-se referir, com propriedade, que o projeto providencia o que se pode designar por uma investigação criminal de proximidade, cujo sucesso depende, essencialmente, da interação com o meio social e do profundo conhecimento que dele se tem – sem excluir o recurso a meios e procedimentos técnico-científicos – incidindo mais propriamente no espaço social do crime e menos no espaço físico.

Obrigatoriamente, é preciso estar atento aos que praticam os crimes, mas também, e por maioria de razão, àqueles sobre quem tais crimes são praticados e se constituem, por norma, na parte mais débil - as vítimas.

Neste aspeto, cabe aqui fazer a distinção entre a intervenção dos investigadores das EII PTer da providenciada pelos investigadores dos NIAVE. Grosso modo, embora prosseguindo os mesmos fins, estes últimos tratam, primordialmente, as situações designadas por complexas, isto é, as que, em abstrato, envolvem menores, idosos, pessoas portadoras de deficiência e outras vítimas especialmente vulneráveis, ou em que tenham sido utilizadas armas, fazendo desta forma apelo à necessidade de uma intervenção mais especializada.

Nesta tipologia criminal, sempre que se verifica uma ocorrência de VD, a prática instituída determina que se desloque ao local um elemento das EII PTer, no intuito deste fazer a respetiva triagem, identificando se está perante uma situação complexa - o que levaria a trazer ao local um elemento do NIAVE, bem como para eventual necessidade de acompanhamento da vítima.

Por aqui pode perceber-se que a interação entre ambos os órgãos da estrutura de IC (NIAVE e EII PTer) é uma constante, não só porque a necessidade de intervenção mais qualificada é solicitada pelo órgão base (EII PTer), mas também porque, no decurso das supra referidas diligências processuais, existe recorrentemente a obrigatoriedade de recolher informação cujo valor probatório apenas pode ser maximizado se for obtido por parte de quem conhece a relação conflituosa e os atores envolvidos. Quer isto dizer que a interação entre ambos decorre menos da imposição legal do que da consequente dinâmica do serviço policial/judicial, pois não está apenas em jogo a investigação de um ilícito criminal mas também, e bastas vezes tão ou mais importante, providenciar auxílio e apoiar uma vítima fragilizada que, acima de tudo, precisa de uma sensibilidade acrescida para a compreensão e para a adequada resolução da sua situação.

CAPITULO IV - METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

4.1. Metodologia

Definidos os conceitos necessários para perceber a problemática deste trabalho e enquadrado o Projeto IAVE nas suas fases e estrutura que o sustenta, vai proceder-se neste capítulo, à descrição da metodologia do trabalho de projeto a utilizar, para prosseguir os objetivos propostos e dar resposta às questões levantadas.

O conceito de 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, 2011:52).

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

Relativamente a este trabalho, foi utilizado, para recolha de dados, o método inquisitivo, sendo que "o método inquisitivo (...) é baseado no interrogatório escrito ou oral" (Sarmiento, 2008:5).

Em investigação das Ciências Sociais pode-se utilizar ainda duas outras metodologias de recolha de resultados, a quantitativa e a qualitativa. A primeira 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. A segunda serve para fazer análises e estudos subjetivos, diretamente ligados com ações, comportamentos das pessoas ou organizações. Trata-se uma investigação indutiva e descritiva, onde o investigador desenvolve ideias e conceitos através dos dados encontrados num padrão (Sousa e Batista, 2011).

Face ao referido, optou-se pela metodologia quantitativa, recorrendo à análise estatística de dados produzidos através da técnica do inquérito por questionário, visto ser um meio privilegiado de recolha indireta de informações relativas a um conjunto de elementos, traduzidos em variáveis, e posterior comparação (Ghiglione e Matalon, 1992), com recurso ao SPSS.

O objetivo que presidiu a esta escolha é o de determinar as características e o posicionamento dos inquiridos relativamente às questões colocadas, cabendo-lhes, de entre as opções propostas, escolher aquela, ou aquelas, que melhor as/os traduzam. Foram utilizadas maioritariamente questões fechadas, complementadas com questões abertas, de forma a

conceder alguma amplitude de resposta, não condicionando as mesmas à conceção do indicador a analisar (D’Ancona, 1996).

A avaliação teve em consideração um conjunto de pressupostos que permitissem associar o conhecimento da Instituição e do Projeto IAVE, com as competências de cariz científico a mobilizar na definição das fases de planeamento e de intervenção metodológica conducentes à recolha e tratamento de dados.

A proximidade dos promotores do projeto e a contínua disponibilidade perante os respondentes – por via dos interlocutores dos CTer - permitiu uma maior facilidade de comunicação e de informação durante todo o processo de avaliação.

4.2 Modelo de Autoavaliação CAF

Quanto ao modelo, a organização da avaliação baseou-se na metodologia preconizada pelo modelo da Estrutura Comum de Avaliação - *Common Assessment Framework* (adiante designado por CAF), por ter uma plataforma comum de avaliação consonantes com os objetivos de melhorar os métodos de trabalho, simplificar procedimentos (economizando recursos) e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos utentes, promover o reforço do espírito de equipa, a comunicação interna e a cooperação intersectorial, motivando ainda os colaboradores para melhorar os serviços e compartilhar responsabilidades.

4.3 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, 2008:164) 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 diretamente pelo investigador. (Quivy e Campenhoudt, 2008). Optou-se na avaliação, pelo método de observação indireta.

A técnica de recolha de dados “...é o conjunto de processos operativos que nos permite recolher os dados empíricos que são uma parte fundamental do processo de investigação” (Sousa e Batista, 2011:70). Para tal, são utilizados instrumentos, sendo que estes devem ter a capacidade “de produzir todas as informações adequadas e necessárias” (Quivy e Campenhoudt, 2008:181).

Ao contrário do que acontece com a observação direta, em que "o observador dirige-se ao sujeito para obter a informação procurada", na observação indireta a informação "é recolhida indiretamente, sendo, portanto, menos objetiva" (Quivy e Campenhoudt, 2008:164). 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.

Por tal facto, na avaliação em apreciação foi 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 históricos/registos, orais ou escritos, em interpretá-los e generalizá-los" (Sousa e Batista, 2011:89), sendo o método mais indicado 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. 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 do questionário do tipo misto⁹, sendo um questionário que permite a comparação com outros instrumentos de recolha de dados (Sousa e Batista, 2011). Nos questionários A e B, è adotada a mesma metodologia.

O questionário, antes de ser aplicado, deve 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, 2011:100). O pré-teste permite 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 tem coerência.

Para testar os questionários deu-se início ao pré-teste, com o envio por correio eletrónico interno a todos os NIAVE dos 18 CTer do continente, onde era solicitado que respondessem a um dos questionários (entidades internas) e que enviassem o outro (entidades externas) a uma entidade que fizesse parte da rede de apoio à vítima, ou autoridade judiciária. Os questionários foram preenchidos e devolvidos pela mesma via, tendo sido rececionados 32

⁹ Cfr. anexo A e B, pag. 49 e seguintes.

questionários (16 internos e 16 externos), contendo algumas propostas de alteração do questionário, conforme havia sido solicitado. Com base nos resultados do pré-teste, foi elaborado um relatório, no qual foi proposto (e aceite) a elaboração de um outro questionário, destinado aos utentes do serviço, ou seja os cidadãos/vítimas.

Após a introdução de algumas das alterações sugeridas, agora na posse das versões consolidadas dos questionários, em 12 de fevereiro de 2011, foi enviada (via correio eletrónico) uma circular explicativa, dirigida aos Comandantes dos CTer, com o objetivo de servir de pré-aviso da entrega dos questionários da avaliação. Pouco tempo depois, em 22 de março de 2011, foram os mesmos enviados para os 18 CTer do continente, a fim de se proceder ao seu preenchimento.

Os dois questionários foram acompanhados de uma circular explicativa de preenchimento, bem como do método de distribuição e de recolha da informação junto dos cidadãos/vítimas e das entidades externas/parceiros. Foi solicitado aos investigadores dos NIAVE que pedissem a sensivelmente 30 cidadãos/vítimas/distrito para responder aos questionários, o que daria um total de cerca de 660 vítimas respondentes. No caso das entidades externas/parceiros, os questionários foram enviados de acordo com as parcerias e relacionamentos localmente dinamizados.

Para as questões que pudessem suscitar dúvidas, foi estabelecido um canal de comunicação/esclarecimento privilegiado, disponível por correio eletrónico ou via telefone.

De acordo com a finalidade da avaliação do projeto, foram então elaboradas duas propostas de questionários de satisfação, uma para os cidadãos/vítimas e uma outra para as entidades externas/parceiros. (Quadro 4.1 e Quadro 4.2). Como ferramenta base para a execução dos questionários, foi utilizado o questionário da CAF, tendo sido adaptado ao público-alvo, assim se passando do pré-teste para o que viria a ser a versão final dos questionários, baseados neste modelo de avaliação adaptados então à estrutura de IC da GNR.

Primeiro, o questionário aplicável aos cidadãos/vítimas, com o objetivo de avaliar, os seguintes indicadores: o grau de satisfação dos utentes (vítimas) com a imagem global (IGN) dos NIAVE, com o envolvimento e participação (EP) dos seus elementos, com a acessibilidade (AC) aos NIAVE e o grau de satisfação (PS) com os serviços resultantes do seu desempenho (Quadro 4.1).

Quadro 1- Questões referentes ao questionário A – Cidadãos/Vítimas

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 eletrónica
AC8	Esclarecimento de dúvidas através de correio eletrónico
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>
SP1	Satisfação global com os serviços prestados
SP2	Clareza da informação
SP3	Qualidade dos esclarecimentos prestados por telefone
SP4	Qualidade dos esclarecimentos prestados presencialmente
SP5	Qualidade dos serviços (correspondência com o esperado)
SP6	Tempo de resposta às solicitações

Sendo, o questionário aplicável às entidades externas/parceiros - autoridades judiciárias e redes de apoio à vítima - com o objetivo de avaliar, os seguintes indicadores: o seu grau de satisfação com a imagem global (IGN) dos NIAVE, com o envolvimento e participação (EP) dos seus elementos, com a acessibilidade (AC) aos NIAVE e o grau de satisfação (PS) com os serviços resultantes do seu desempenho (Quadro 4.2).

Quadro 2 - Questões referentes ao questionário B – Entidades Externas/Parceiros

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
SP2	Tempo de resposta às solicitações
SP3	Satisfação com os investigadores dos NIAVE
SP4	Atendimento presencial com local a acordar

A administração dos questionários foi de aplicação direta, tendo como vantagem proporcionar uma quantidade e multiplicidade de dados a uma representatividade de sujeitos.

À medida que os questionários iam sendo rececionados, procedeu-se à sua inserção no SPSS, facilitando assim o seu tratamento estatístico.

4.4 Amostra

Com a descrição dos questionários, importa definir e caracterizar a 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, 2011:41). Ou como refere Quivy e Campenhoudt ... “como amostra entende-se “o conjunto de elementos constituintes de um todo” (Quivy e Campenhoudt, 2008:160).

No presente estudo foi realizada 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, 2003:21), permitindo uma melhor organização dos dados e uma adequada codificação dos mesmos que proporcionam a atribuição de um código às observações e permitiu obter um sistema numérico lógico que possibilitou múltiplas operações lógicas, como adiante se irá 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). De forma a identificar as amostras, e de acordo com os dois tipos de questionário foram categorizadas do seguinte modo:

- Amostra - A1 - cidadãos/vítimas;
- Amostra- A2 - entidades externas/parceiros;

O tipo de amostra escolhida para a realização desta avaliação foi uma amostra por conveniência, consistindo numa técnica de amostragem não-probabilística onde a escolha dos elementos respondentes é feita de forma deliberada, motivo pelo qual os resultados não são passíveis de serem representativos da população (Arango, Carvalho [*et al*], 2008).

As amostras A1 e A2, definidas seguidamente, são ambas amostras acidentais, pois, mesmo tratando-se de uma amostra por conveniência, os sujeitos foram escolhidos aleatoriamente. A amostra A1 – Vítimas- foi selecionada de acordo com os inquéritos aos processos-crime que foram realizados pelos NIAVE, durante os anos de 2004 a 2009, de entre cujas vítimas foram identificadas 20 a 30 respondentes, pelo menos, pelos dezoito distritos de Portugal Continental. A amostra A2 – Entidades Externas - foi selecionada, segundo o mesmo critério da amostra A1, de acordo com o relacionamento privilegiado, tanto a nível funcional como a nível do apoio e encaminhamento, que os NIAVE possuem com as respetivas redes de apoio à vítima e autoridades judiciais existentes no território nacional.

CAPÍTULO V - CARACTERIZAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise de resultados, que se segue, não tem um cariz de interpretação intensiva, desde logo, porque esse não era o objetivo subjacente e também por não se ter privilegiado a conjugação de metodologias (quantitativa e qualitativa), motivo pelo qual se fica por uma análise factual dos resultados que foram evidenciados nos questionários tratados. Destarte, não se desenvolvem juízos de diagnose, nem tão-pouco, se procuram justificações elaboradas, optando-se antes por respeitar a metodologia de abordagem da CAF, remetendo-se para uma possível fase posterior a procura das razões inerentes ao posicionamento dos respondentes.

No presente estudo, vai ser realizada 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” (Maroco e Bispo, 2003:21). A opção por esta análise deve-se ao facto de permitir uma melhor organização dos dados e uma adequada codificação dos mesmos, o que proporcionou a atribuição de um código às observações e a obtenção de um sistema numérico lógico que possibilitou múltiplas operações lógicas, como adiante se irá demonstrar. (Maroco e Bispo, 2004).

Através da análise de dados estatísticos, irá fazer-se uma leitura das medidas estatísticas descritivas, sendo elas: as medidas de localização, de dispersão e assimetria e achatamento. As medidas de localização “...permitem caracterizar a ordem de grandeza das observações...” (Maroco e Bispo 2004:31). As medidas de tendência central vão 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, 2004:31). Das várias medidas existentes optou-se 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 definidas as análises estatísticas descritivas, aplicadas nesta primeira fase correspondendo à caracterização sociodemográfica das amostras, o total de questionários recolhidos corresponde ao total da amostra e situou-se nos 1262 respondentes, repartidos entre as duas amostras, de que releva a seguinte caracterização sociodemográfica:

A amostra A1, de cidadãos/vítimas, é constituída por 893 sujeitos, sendo 89,9% (802) do sexo feminino e 9,2% (82) do sexo masculino, com um intervalo de idades compreendidas entre os 17 e os 82 anos de idade. A moda é de 38 anos.

Da amostra recolhida nos 18 distritos, os que registaram maior número de inquiridos são, respetivamente: Faro com 7,4% (66); Portalegre com 7,2% (64); Bragança com 6,9% (62); Castelo Branco, Coimbra e Viseu com 6,7% (60), Setúbal, Braga, Viseu e Vila Real com 6,5% (58), Viana do Castelo com 6% (54) e por fim Aveiro com 1,3% (12) e Lisboa com 1,7% (15). Esta amostra é caracterizada por profissões, na sua grande maioria, pouco diferenciadas, 53%, (473), tal como se verificar no gráfico 2, em que 19,7% (176) são domésticas; 10,5% (94) estão desempregadas; 8,3% (75) estão reformadas; 3% (27) são docentes; 2,5% (23) são comerciantes; 1,3% (12) são estudantes e 1,7 (16%) são administrativas.

Quanto à escolaridade das vítimas, 19% (170) têm o 9º ano; 18,7% (167) têm o 4º ano; 15,7% (141) têm o 12º ano; 13,6 % (122) têm o 6º ano; e com frequência universitária até ao nível de Mestrado, estão 12% (108) dos inquiridos.

A amostra A2, Entidades externas/parceiros, é constituída por 369 entidades, dos inquiridos válidos, 42,4% (168) correspondem a autoridades judiciárias, 21% (79) às CPCJ, e 19% (71) às organizações de apoio à vítima, sendo as restantes entidades com menor expressão.

A recolha da amostra das entidades externas/parceiros passou pelos 18 distritos de Portugal Continental, sendo que os distritos com maior número de respondentes foram respetivamente: Portalegre com 7,8% (31); Bragança com 7,6% (30); Viseu com 7,3% (29); Beja e Braga com 7,1% (28), Faro com 6,6% (26), Leiria com 6,3% (25); Guarda e Coimbra com 5,8% (23), Porto 5,6% (22), Vila Real com 5,1% (20), Évora 4,3% (17), Santarém 4,0% (16), Setúbal, 2,8% (11), Castelo Branco 2,2% (8), Lisboa e Viana do Castelo 1,8% (7).

Realizado este breve enquadramento descritivo, segue-se a abordagem à perceção dos cidadãos/vítimas quanto à satisfação sobre a imagem global (IG) dos NIAVE resultante da interação estabelecida entre ambos os protagonistas.

No concernente à IG dos NIAVE, dos 893 inquiridos, a grande maioria dos Cidadãos/Vítimas, revela estar muito satisfeito/satisfeito - entre os 97,2% (853) e os 82,2% (734) - com o seu desempenho, com a cortesia no atendimento presencial e telefónico, na igualdade de tratamento dos cidadãos, na autonomia e flexibilidade que os investigadores dos NIAVE têm para dar resposta às situações individuais, verificando-se, igualmente, uma grande satisfação no impacto que os NIAVE têm na qualidade de vida dos cidadãos. Cerca de

45,5% (405) dos inquiridos revelou estar muito satisfeito/satisfeito com as melhorias implementadas pelos NIAVE.

A grande maioria das vítimas inquiridas evidencia estar muito satisfeito/satisfeito - entre os 60,6% (541) e os 47,2% (421) - relativamente ao envolvimento e participação (EP) dos NIAVE, junto dos cidadãos, nomeadamente quanto à possibilidade de acolher melhorias sugeridas, com a aplicação de inquéritos para as críticas ou sugestões sobre o serviço prestado, para conhecer as necessidades e as expectativas dos cidadãos, bem como com a existência de vários canais de sugestões e de reclamações.

Igual tendência (embora com valores mais expressivos - entre os 87,7% (780) e os 53,4% (477) - revelam as vítimas quanto à acessibilidade (AC) junto aos locais onde se encontram os NIAVE, ou seja, à sua localização perto de transportes públicos, a facilidade de estacionamento, ao nível da acessibilidade para deficientes, carros de bebé e as rampas elevatórias, no horário de atendimento e informação disponível no local de atendimento, bem como a existência de uma linha telefónica para esclarecer dúvidas. Quanto aos meios de acessibilidade *on-line*, através da queixa eletrónica, esclarecimento de dúvidas por *e-mail*, informação *on-line* e o acesso a formulários, o grau de satisfação decresce - entre os 29,5% (262) e os 19,5% (178) - podendo aqui sobressair o facto da amostra ser essencialmente composta por indivíduos com poucas habilitações e com profissões operárias.

Também neste indicador as vítimas inquiridas revelam estar muito satisfeito/satisfeito - entre os 97,7% (872) e os 49,7% (444) - relativamente aos serviços prestados (SP) pelos NIAVE, na clareza da informação prestada, na qualidade dos esclarecimentos prestados pelo telefone e presencialmente, com a qualidade do serviço e com o tempo de resposta às solicitações e reclamações.

Quanto à amostra das entidades externas/parceiros, composta por 369 respondentes, a maioria dos quais são autoridades judiciais ou pertencem a organizações com quem os NIAVE possuem ligação próxima e direta (praticamente quotidiana). Assim, 42,4% (168) corresponde às autoridades judiciais, 21% (79) às CPCJ, 19% (71) às organizações de apoio à vítima, sendo as restantes, 17,6% (51%) entidades pertencentes a associações, à segurança social, câmaras municipais e IPSS.

A recolha desta amostra foi efetuada nos 18 distritos do território continental, verificando-se um maior número de respondentes em Portalegre com 7,8% (31), Bragança com 7,6% (30), Viseu com 7,3% (29), Beja e Braga com 7,1% (28), Faro com 6,6% (26), Leiria com 6,3% (25), Guarda e Coimbra com 5,8% (23), Porto 5,6% (22), Vila Real com 5,1% (20), Évora 4,3% (17), Santarém 4,0% (16), Setúbal, 2,8% (11), Castelo Branco 2,2%

(8), Lisboa e Viana do Castelo 1,8% (7). Os distritos que relataram um maior número de respondentes correspondem aos que, apresentam também um maior número de parcerias com entidades externas.

A grande maioria dos inquiridos desta amostra revela estar muito satisfeito/satisfeito - entre os 81,1% (321) e os 55,5% (214) - relativamente à imagem global (IG) dos NIAVE, com o seu desempenho, com as melhorias que se verificaram desde que foram implementados, com a flexibilidade e autonomia dos investigadores dos NIAVE na resolução de situações invulgares, com a cortesia dos investigadores que lidam com os cidadãos, com a rede de apoio à vítima e com as entidades judiciais. Cerca de 43,3% estão muito satisfeitos com as melhorias decorrentes da implementação das salas de apoio à vítima.

Relativamente ao envolvimento e participação (EP) dos NIAVE, os inquiridos revelam estar muito satisfeito/satisfeito - entre 71,9% (285) e os 51,3% (203) - com a possibilidade de ter vários canais de comunicação, com o facto de a informação ser acessível, com a existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os cidadãos, bem como pela participação dos investigadores dos NIAVE nas redes sociais e de apoio à vítima, para debater a melhoria dos processos dos núcleos.

Quanto à acessibilidade (AC) juntos aos locais onde se encontram os NIAVE, os inquiridos - entre os 68,9% (273) e os 55,8% (221) - revelam estar muito satisfeito/satisfeito, com o atendimento telefónico permanente, com o atendimento presencial e com os meios expeditos na prestação do serviço. Relativamente ao atendimento por *e-mail* apenas 38,9% (154) estão muito satisfeito/satisfeito e cerca de cerca de 52% (206) não sabe e não respondeu. Esta diferença pode dever-se ao facto de neste tipo de atendimento/relacionamento os parceiros preferirem os contactos diretos, por telefone ou presencial.

De um modo geral, os inquiridos evidenciam estar muito satisfeito/satisfeito - entre os 83,1% (329) e os 70% (277) com os serviços prestados (SP) pelos NIAVE, com os próprios investigadores, com a qualidade de informação que é por eles disponibilizada, bem como pelo tempo que demoram na resposta às solicitações.

Feito este breve enquadramento explicativo, começando por abordar a perceção dos cidadãos/vítimas quanto à imagem global dos NIAVE resultante da interação estabelecida entre ambos os protagonistas, os respondentes revelam estar “muito satisfeitos/satisfeitos” com os indicadores selecionados para avaliação, constatação que também se verifica ao nível das acessibilidades e do serviço prestado. Quanto àquelas interessa referir que se considerou não só o acesso físico às instalações dos NIAVE como o acesso à informação, sendo de notar a particularidade dos valores registados com os serviços *on-line* se quedarem pelo nível de

“satisfeito”, não sendo despendido afirmar poder, aqui, existir alguma afinidade com o facto do nível de habilitações se centrar maioritariamente entre o 4º e o 9º ano de escolaridade, motivo pelo qual o recurso a esta via não traduzirá a opção habitual para procurar informação, mas antes o regime presencial.

Quanto à percepção das entidades externas/parceiros, os resultados apontados anteriormente também se verificaram ao nível desta dimensão, sendo que o posicionamento genérico dos respondentes diz respeito à opção “muito satisfeitos/satisfeitos” com os indicadores selecionados para avaliação, constatação que também se verifica ao nível das acessibilidades e do serviço prestado.

Com o objetivo de averiguar a existência de diferenças entre as habilitações literárias da amostra das vítimas, os participantes foram divididos em dois grupos (até 9º ano e superior ao 9º ano), tendo sido utilizado o teste t de *Student*¹⁰ para duas amostras independentes. Os resultados são apresentados na Tabela 5.1.

Tabela 1- Diferenças entre habilitações – vítimas – Amostra A – Cidadãos Vítimas

	Até 9º ano (N=590)		Superior ao 9º ano (N=268)		t
	M	DP	M	DP	
	Imagem global o NIAVE-GNR	4.53	.40	4.54	
Envolvimento e participação	4.19	.63	4.19	.73	.045
Acessibilidade	4.14	.89	4.00	.73	2.344*
Produtos e serviços	4.57	.44	4.59	.50	-.451

* $p \leq .05$.

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os participantes com menos e mais habilitações a Acessibilidade com $t(848) = 2.344$; $p = .019$. Os resultados apontam que os sujeitos com menores habilitações apresentam maior satisfação ao nível da Acessibilidade do que os participantes com habilitações superiores.

Para averiguar se existe relação entre a idade e a satisfação das vítimas foi utilizado o coeficiente de correlação de *Pearson*¹¹. A Tabela 5.2 mostra os resultados obtidos.

Tabela 2- Correlações entre a idade e a satisfação

	Idade
Imagem global o NIAVE-GNR	.03
Envolvimento e participação	.01
Acessibilidade	.09*
Produtos e serviços	.09**

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

¹⁰ Este teste é usado para comparar duas amostras independentes (variáveis numéricas).

¹¹ Usado para estudar a correlação entre duas variáveis numéricas.

A idade correlacionou-se de forma positiva, fraca e estatisticamente significativa com as dimensões da satisfação Acessibilidade e Produtos e Serviços com valores de correlação de $r = .09$; $p = .012$ e $r = .09$; $p = .009$, respetivamente. Os resultados mostram que quanto mais velhos são os participantes maior é a sua satisfação ao nível da Acessibilidade e dos Produtos e Serviços.

Para estudar a relação existente entre as dimensões da satisfação das vítimas foi utilizado o coeficiente de correlação de *Pearson*. A Tabela 5.3 mostra os resultados obtidos.

Tabela 3- Correlações entre as dimensões da satisfação

	Envolvimento e participação	Acessibilidade	Produtos e serviços
Imagem global o NIAVE-GNR	.45***	.32***	.63***
Envolvimento e participação		.30***	.49***
Acessibilidade			.38***

*** $p \leq .001$.

As dimensões da satisfação correlacionaram-se entre si de forma positiva, moderada e estatisticamente significativa com valores de correlação que variam entre $r = .30$; $p < .001$ (Envolvimento e Participação e Acessibilidade) e $r = .63$; $p < .001$ (Imagem global o NIAVE-GNR; Produtos e Serviços). Os resultados mostram que quanto mais elevado é um tipo de satisfação mais elevados são os outros tipos de satisfação.

Com o objetivo de averiguar a existência de diferenças entre os três organismos mais representativos das entidades externas pertencentes à amostra B, os participantes foram divididos em três grupos, tendo sido utilizada a análise de variância (ANOVA¹² – 1 fator) para três amostras independentes. Os resultados são apresentados na Tabela 5.4

Tabela 4- Diferenças entre organismos – Amostra B – Entidades externas

	Autoridades judiciárias (N=168)		Organismos de apoio à vítima (N=71)		Outros organismos (N=157)		t
	M	DP	M	DP	M	DP	
Imagem global o NIAVE	4.27	.59	4.57	.41	4.35	.58	6.771***
Envolvimento e participação	4.16	.69	4.56	.47	4.27	.64	9.108***
Acessibilidade	4.24	.66	4.41	.60	4.26	.65	1.866
Produtos e serviços	4.19	.63	4.51	.50	4.30	.60	6.984***

*** $p \leq .001$.

¹² Usado para comparar mais que duas amostras independentes (variáveis numéricas)

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os organismos para a Imagem global o NIAVE com $F(2; 365) = 6.771$; $p = .001$; o Envolvimento e participação com $F(2; 333) = 9.108$; $p < .001$ e para os Produtos e serviços com $F(2; 354) = 6.984$; $p = .001$. Para avaliar entre quais os organismos surgem estas diferenças foi realizada uma análise post hoc pelo método de *Tukey*.¹³

A análise post hoc mostrou que os participantes dos Organismos de apoio à vítima apresentam maior satisfação que os das Autoridades judiciárias e dos Outros organismos, não havendo diferenças estatisticamente significativas entre estes dois grupos, ao nível da Imagem global o NIAVE, do Envolvimento e participação e dos Produtos e serviços.

Pretende-se ainda estudar a relação existente entre as dimensões da satisfação dos parceiros/entidades externas tendo sido utilizado o coeficiente de correlação de *Pearson*. A Tabela 5.5 mostra os resultados obtidos.

Tabela 5- Correlações entre as dimensões da satisfação Amostra – Entidades externas

	Envolvimento e participação	Acessibilidade	Produtos e serviços
Imagem global o NIAVE	.73***	.69***	.79***
Envolvimento e participação		.69***	.70***
Acessibilidade			.70***

*** $p \leq .001$.

As dimensões da satisfação correlacionaram-se entre si de forma positiva, forte e estatisticamente significativa com valores de correlação que variam entre $r = .69$; $p < .001$ (Imagem global o NIAVE; Envolvimento e participação e Imagem global o NIAVE; Acessibilidade) e $r = .79$; $p < .001$ (Imagem global o NIAVE; Produtos e serviços). Os resultados mostram que quanto mais elevado é um tipo de satisfação mais elevados são os outros tipos de satisfação, para os indicadores estudados.

Recuperando, por fim, a pergunta de partida, que se traduzia em “Avaliar a satisfação sobre o serviço prestado pelos investigadores dos NIAVE, junto das vítimas e junto das entidades externas”, pode-se afirmar, com segurança, que a avaliação, através deste instrumento e com recurso a este modelo, foi positivamente conseguida, já que o instrumento assim adaptado conseguiu efetivamente medir o que se pretendia medir. As respostas às questões centrais (QC) do trabalho de projeto permitem igualmente afirmar que a satisfação

¹³ Quando se comparam mais do que duas amostras (ANOVA), temos de saber entre que grupos existem diferenças, por isso fazemos post hoc – usa-se modelo de *Tukey* quando o n é superior a 30

sobre os serviços prestados aos cidadãos/vítimas é francamente positiva e encorajadora, e que a satisfação quanto ao serviço prestado junto dos parceiros (autoridade judiciárias e instituições da rede de apoio à vítimas) é muito satisfatória.

Quanto à concretização dos objetivos específicos que consistiam em avaliar o grau de satisfação dos clientes externos, bem como a adaptabilidade do modelo de autoavaliação da CAF neste cenário, este trabalho de projeto permite concluir que os mesmos foram alcançados.

CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto IAVE da GNR, tem como objetivo genérico qualificar a intervenção da instituição ao nível da prevenção, investigação e apoio às vítimas, em geral, com particular incidência em situações de violência doméstica (VD) exercida sobre vítimas especialmente vulneráveis (mulheres, menores, idosos, pessoas portadoras de deficiência, minorias étnicas e populações LGBTQ - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transsexuais).

Porque o desenho do projeto contemplava uma fase de avaliação interna, passados mais de cinco anos sobre a sua implementação, entendeu-se por adequado dar cumprimento a esta componente, considerando o período de 2004-2009, por corresponder às suas primeira e segunda fases, facto que se materializa no presente trabalho do projeto, através do qual se dá a conhecer o registo de um processo que demorou sensivelmente um ano, desde o seu planeamento, elaboração e distribuição dos inquéritos por questionário, recolha e tratamento de dados.

A metodologia usada seguiu a abordagem do modelo de autoavaliação da CAF (Common Assessment Framework - Estrutura Comum de Avaliação), com a adaptação e aplicação de dois questionários CAF, e teve por intuito avaliar o grau de satisfação (externo) quanto ao desempenho do serviço prestado dos Núcleos orgânico-funcionais cujas atribuições e competências versam exclusivamente esta especialização – os Núcleos de Investigação e de Apoio a Vítima Específicas (NIAVE).

Em resposta à questão central (QC) “Qual a satisfação sobre os serviços prestados aos cidadãos/vítimas e qual a satisfação quanto ao serviço prestado aos parceiros (autoridades judiciais e instituições da rede de apoio à vítima), pode-se afirmar que a satisfação sobre ambos os serviços prestados é muito satisfatória.

Quanto à concretização dos objetivos específicos, Objetivo 1- avaliar o grau de satisfação dos clientes externos e Objetivo 2 - avaliar a adaptabilidade do modelo de autoavaliação da CAF neste cenário, conclui-se, com este trabalho de projeto, que os mesmos foram alcançados, através deste instrumento cuja adaptação e aplicação se revelou ajustada. É exequível, com este modelo de autoavaliação, avaliar o grau de satisfação dos clientes externos deste serviço público, através da aplicação do questionário da CAF.

De realçar, que a realização desta autoavaliação de satisfação, traduz-se num marco importante para este Projeto, mas há que pensar ir mais longe, porque a eficácia de um projeto

não é garantida apenas pela satisfação positivas dos seus clientes, deve ser complementada por outro tipo de avaliações.

Quanto a perspectivas futuras, considera-se que os resultados alcançados podem ser - é importante que o sejam - capitalizados em termos das condições e pré-requisitos inerentes à certificação de qualidade como objetivo macro desta avaliação, dando início a um programa sistemático de intervenção, de apoio e de investigação direcionado às vítimas especialmente vulneráveis, que contribuirá, decisivamente para uma melhoria, que se quer contínua, no desempenho dos sistemas de intervenção da GNR, sobretudo os especificamente dedicados a lidar com situações de violência doméstica e intrafamiliar.

Neste momento, a avaliação vem reforçar a mais-valia do projeto e do seu impacto positivo na sociedade portuguesa, pelo reconhecimento transversal da qualidade e da importância do serviço prestado, nos seus diversos cambiantes (prevenção, investigação e apoio).

Espera-se que esta avaliação seja a primeira de muitas outras mais completas e ambiciosas, uma vez que para avaliar a eficácia e a eficiência de um projeto como o Projeto IAVE, deve ser realizada uma avaliação dos resultados e do impacto dos mesmos, pois esta não só permite determinar em que medida os seus “clientes” e as suas circunstâncias mudaram, como também determina se as mudanças foram causadas pelo projeto. Esta avaliação deve não só abranger as entidades externas que lidam com o Projeto IAVE, como também outros atores como os agressores e as testemunhas, podendo ser aplicados instrumentos de avaliação (questionários, entrevistas) devidamente vocacionados para cada ator.

FONTES

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.ª Série 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).

CAF, Estrutura Comum de Avaliação (2010), Questionário de satisfação para serviços/clientes.

Disponível em: <http://www.caf.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=1ba10a61-b547-4825-9975-ffe73c3a3933&ID=2000000>

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

Guarda Nacional Republicana (2003), Norma de Execução Permanente 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 disponível em: www.gnr.pt

BIBLIOGRAFIA

- 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*, (Online)
Disponível em:
http://www.forp.usp.br/restauradora/gmc/gmc_livro/gmc_livro_cap19.html.
- Carpenter, J., Fernley, D., Hawtin, M., e Jones, S. (2002), “Passport to evaluation. An introduction to evaluating crime reduction initiatives and project”, *Home Office Crime Reduction College*, York (online).
Disponível em:
http://www.crimereduction.homeoffice.gov.uk/learningzone/passport_to_evaluation.htm
- 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.
- Costa, J. (2003), *Sexo, Sexo 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.
Disponível em: <http://apl.mds.gov.br/ojs/index.php/RBMA/article/view/12/6>
- Gonçalves, R. A. & Machado, C. (2002), *Violência e Vítimas de Crimes*, Vol.1 Adultos, Coimbra, Quarteto Editora.
- Guerra, Isabel. (2007), *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Ação-O Planeamento em Ciências Sociais*, Estoril, Principia.
- Giddens, A. (1997), *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- 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.
- Pereira, A. (2004), *Guia prático de utilização do SPSS – Análise de dados para ciências sociais e psicologia*, (5ª Edição) Lisboa, Edições Sílabo, Lda.
- Pereira, A. (2010), “A Guarda Nacional Republicana, O Projeto IAVE e a Rede de Apoio à Vítima, *Pela Lei e Pela Grei: Revista da Guarda Nacional Republicana*”, Ano XXII, nº 87, Lisboa.
- 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
- Vaitsman, J. e Paes-Sousa, R. (2011), “Avaliação de programas e profissionalização da gestão pública”, *Revista Brasileira de Monitoramento e avaliação*, (online), 1.
- Zaffaroni, Eugênio Raul (1988) *En busca de las penas perdidas: deslegitimación y dogmatica jurídico-penal*, Buenos Aires, Edia

ANEXO A – QUESTIONÁRIO A DA 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.

Satisfação com...	1. Imagem global do NIAVE –GNR						Registe aqui as suas sugestões de melhoria
	Grau de Satisfação						
	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: Receção dos investigadores)							
3 - Cortesia dos investigadores que atendem por telefone os utentes (Ex: Receção 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:

ANEXO B – QUESTIONÁRIO B DA 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	NS/ NR *	
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.