

---

# ***A Realização de Sondagens à Comunidade***

---

## ***Um Guia Prático para a Polícia***

*(no original: Conducting Community Surveys  
A Practical Guide for Law Enforcement Agencies)*

*Autora: Deborah Weisel*

*Outubro 1999, NCJ 178246A*

*Projecto conjunto do  
**Bureau of Justice Statistics**  
e do  
**Office of Community Oriented  
Policing Services***

Tradução: Chefe Evaristo Ferreira  
CDPAVR/SPPP  
Novembro 2011

## **Agradecimentos**

*Este trabalho foi escrito por Deborah Weisel. Foi preparado sobre supervisão de Marshall DeBerry e do Dr. Steven K. Smith, do “Bureau of Justice Statistics (BJS)” e de Pam Cammarata do “Office of Community Oriented Policing Services”.*

*Meg Townsend, ex-colaboradora do “COPS office”, também contribuiu para este projecto. O projecto teve o apoio do BJS sob contrato número OJP-99-135-M. Tom Hester, Lea Gifford, e Marika Litras do BJS forneceram a revisão editorial. Jayne Robinson do BJS administrou a publicação final.*

*O Software sobre Vitimização Criminal poderá ser obtido através do contacto 1-800-732-3277 ou no sítio [ASKCVS@ncjrs.org](mailto:ASKCVS@ncjrs.org).*

***Nem a autora nem o Departamento de Justiça dos Estados Unidos são responsáveis pela exactidão da tradução.***

## Conteúdo

---

### **Introdução**

<i>Porquê realizar sondagens à comunidade</i>	4
<i>Como deve ser desenvolvida uma sondagem?</i>	5
<i>O que é uma sondagem local da vitimização criminal?</i>	6
<i>Como têm sido usadas as sondagens pela polícia</i>	7
<i>O uso de sondagens telefónicas</i>	8
<i>Ultrapassar o medo das sondagens</i>	9

### **Desenvolver sondagens**

<i>Pensar o assunto e definir objectivos</i>	11
<i>O que se pretende apurar com a sondagem</i>	12
<i>Criando uma sondagem que sirva as nossas necessidades</i>	13
<i>Modificar o nível da análise</i>	13
<i>Modificações que reflectam as condições locais</i>	14
<i>Modificações que incorporem a avaliação de iniciativas policiais planeadas</i>	14
<i>As modificações à sondagem devem ser consistentes e neutrais</i>	14
<i>A quem vais apelar? O assunto crítico do tamanho da amostra</i>	15
<i>População e amostra</i>	15
<i>Questões ligadas à recolha de amostras probabilísticas</i>	16
<i>Gerar um quadro de amostragem</i>	18
<i>Qual é a quantidade de amostras apropriada?</i>	18
<i>Quão representativa é a amostra?</i>	20

### **Administração da sondagem**

<i>Levando a efeito a sondagem</i>	22
<i>Coordenação e controle de qualidade</i>	23
<i>Seleção, treino, e supervisão</i>	23

### **Analisando e interpretando os resultados da sondagem**

<i>Frequências e cruzamento de tabelas</i>	26
<i>Análises mais sofisticadas</i>	27
<i>Conclusão</i>	27

### **Anexos**

<i>Anexo A. Terminologia</i>	29
<i>Anexo B. Referências</i>	30
<i>Anexo C. Sete passos básicos para realizar sondagens telefónicas</i>	31
<i>Anexo D. Custos</i>	32

---

## **Introdução**

### **Porquê realizar sondagens à comunidade?**

*A adopção generalizada do policiamento comunitário por toda a nação (EUA) aumentou o interesse das agências policiais sobre a realização de sondagens comunitárias. Muitas polícias, envolvidas no policiamento comunitário, pretendem saber “como é que estão a trabalhar” na perspectiva dos cidadãos. As sondagens comunitárias fornecem informações descritivas que vão além dos métodos tradicionais: a carga horária, as detenções, os crimes denunciados, e as chamadas de serviço. Para além disso, uma vez que os agentes policiais comunitários estão apostados em responder às preocupações da comunidade, quaisquer medições, para serem completas, terão que incluir sondagens aos próprios membros da comunidade.*

*As sondagens comunitárias, ao nível de cidade ou distrito, devem ser concebidas de forma a fornecer à polícia o necessário feedback dos cidadãos, que seja confiável, a respeito das percepções sobre o desempenho policial. Também, estas sondagens recolhem informação acerca da vitimização criminal, da visão dos moradores acerca da criminalidade, e do grau de disponibilidade do público em denunciar os crimes à polícia. Numa perspectiva de organização policial, estas sondagens recolhem informação acerca das abordagens que serão mais eficazes para se lidar com a criminalidade. Uma vez que estas sondagens fornecem uma avaliação do desempenho policial, elas podem ser utilizados para analisar a forma como a polícia desenvolve os seus serviços e, possivelmente, a premência de se alterar a distribuição dos recursos por onde, melhor, for necessário. Algumas sondagens comunitárias fornecem informações detalhadas acerca de problemas específicos que estejam a afectar partes de uma cidade, o que ajudará a polícia a concentrar os seus recursos.*

*O estudo de sondagens é uma ciência exigindo que algumas práticas aceites sejam seguidas. Mas, realizar sondagens não tem que ser uma coisa que intimide. Mesmo o uso de termos como testes de campo, validação, amostras e análises estatísticas, não devem constituir barreiras se pretendermos realizar o estudo de sondagens que nos tragam luz sobre as práticas policiais. Podemos estabelecer parcerias com os estabelecimentos de ensino locais, universidades, ou firmas especializadas, que nos possam prestar assistência no desenvolvimento e na administração das sondagens, assim como para a elaboração dos relatórios das conclusões. Os estabelecimentos de ensino locais, as universidades, e as firmas especializadas podem-nos prestar assistência sobre a maioria dos assuntos, relativos às sondagens, referidos neste guia, incluindo a validação, a confiabilidade, os propósitos, a probabilidade das amostras, a administração das sondagens, e a analisar e a interpretar os resultados das mesmas.*

*O estudo de sondagens não é um assunto complicado, contudo pode ser algo moroso já que obriga ao seguimento de algumas práticas aceites. Para se disponibilizarem boas sondagens comunitárias, realizadas através de pesquisas metódicas confiáveis, às cidades ou distritos, o “Office of Community Oriented Policing Services (COPS)” e o “Bureau of Justice Statistics (BJS)”,*

do “U.S. Department of Justice”, desenvolveram um pacote de software que inclui uma sondagem comunitária normalizada que poderá ser administrada por telefone. O questionário completo está incluído, graciosamente, no pacote de software que está disponível para as agências governamentais e para os estudiosos.

Este guia é acompanhado de software e de manual técnico. Fornece indicações básicas e práticas para que as polícias possam levar a efeito sondagens às comunidades. Fornece uma visão geral dos assuntos-chave envolvidos no estudo de sondagens. Este guia fornece, ainda, indicações sobre o que fazer, e o que não fazer, na realização de sondagens, que possam resistir à análise exaustiva dos dirigentes policiais, dos académicos, dos grupos comunitários, dos políticos, e dos órgãos de comunicação social (OCS) e que possam ser comparados com sondagens similares realizadas noutras jurisdições.

O propósito deste guia é o de ajudar a identificar os assuntos importantes para a realização de sondagens úteis. Contudo, este guia vira-se somente para os elementos básicos da pesquisa de sondagens. Para aprender mais acerca da pesquisa e das estatísticas para gestores policiais, ver o Anexo B. As agências de polícia, também, podem consultar profissionais acerca dos aspectos técnicos da pesquisa de sondagens. Os procedimentos passo-a-passo, referidos neste guia, ajudá-lo-ão, e a quem o quiser, a realizar as sondagens que vão ao encontro dos seguintes assuntos básicos, mas críticos:

- Porque é que estamos a realizar uma sondagem e o que é que queremos saber?
- Que tipo de recursos e de empenhamento podemos contar para este esforço?
- Quem é que deve ser sondado e como?
- Que quantidade de pessoas devemos sondar?
- Que vamos fazer com as respostas da sondagem?

Responder a estas questões transforma a realização de sondagens, para a recolha de informação válida oriunda da comunidade, num processo relativamente pouco custoso. Este guia, também, fornece ao leitor uma breve descrição dos assuntos críticos que possam afectar as sondagens comunitárias.

### **Como foi desenvolvida a sondagem?**

Algumas informações básicas sobre este projecto de pesquisa estão em conformidade com o requerido. A sondagem comunitária discutida neste guia foi realizada como parte integrante da Sondagem Nacional sobre a Vitimização Criminal (the National Crime Victimization Survey, ou NCVS). A NCVS tem sido realizada desde 1972 pelo Gabinete dos Censos (Bureau of the Census) do Gabinete de Estatísticas da Justiça (Bureau of Justice Statistics) dos EUA. Os resultados da NCVS estão amplamente disponíveis para as polícias e para quaisquer outros interessados, e foram desenvolvidos para fornecerem estimativas nacionais sobre a vitimização, fazendo luz sobre como a vitimização real varia relativamente aos crimes denunciados às polícias. Porque muitos dos crimes não são denunciados às polícias, as conclusões da NCVS esclarece sobre os padrões criminais que, de facto, são experienciados

pelos cidadãos e fornece a perspectiva da vítima sobre o que ocorreu e as suas consequências. A NCVS é baseada em amostragens nacionais concebidas a produzirem estimativas para a totalidade dos EUA, a NCVS não fornece reflexões sobre os problemas criminais aos níveis de cidade, de condado, ou de estado.

Com o propósito de ajudar as polícias locais na recolha desta importante informação sobre a vitimização, bem como outro tipo de informações, o COPS e o BJS desenvolveram um pacote de software normalizado, conhecido como Sondagem sobre a Vitimização Criminal (Crime Victimization Survey ou CVS). O software CVS duplica todas as questões incluídas na NCVS. Também, a CVS (ou SVC – Sondagem sobre a Vitimização Criminal) inclui uma componente que inquire sobre questões específicas acerca do policiamento comunitário. Mais ainda, **tanto a componente da vitimização como a componente do policiamento comunitário da CVS podem ser alteradas para irem ao encontro das necessidades locais específicas.**

### **O que é uma Sondagem local sobre a Vitimização Criminal?**

A CVS é um questionário de inquérito telefónico genérico cobrindo o que as polícias, que estão envolvidas no policiamento comunitário, procuram aprender com a comunidade:

- Qual é a extensão, e a exposição ao crime, dos moradores e quais as suas percepções sobre o crime?
- Qual é a percepção da comunidade local acerca da desordem e da qualidade de vida?
- Quais as prioridades locais para a resolução das condições causadoras de desordem naquela vizinhança?
- Qual o nível de medo dos moradores relativamente ao crime?
- Que medidas de auto-protecção foram adoptadas pelos cidadãos?
- Qual é a extensão e a natureza dos contactos policiais com os residentes?
- Quais são as percepções dos cidadãos quanto às actividades da polícia?
- Qual o grau de satisfação dos cidadãos quanto ao desempenho policial?
- Quais são as atitudes do público, e o que sabem, quanto ao policiamento comunitário?

As questões do policiamento comunitário complementam as questões centrais sobre a vitimização conseguidas pela NCVS. As questões centrais sobre vitimização da NCVS examinam, com grande detalhe, a natureza das experiências de vitimização na esfera privada e identifica as características das vítimas, os seus comportamentos, as características das ofensas, relatando comportamentos, incluindo uma explicação sobre as razões de determinado incidente não ter sido denunciado, as características dos ofensores, o uso de armas, e toda uma série de outras informações acerca das experiências de vitimização.

O leitor deve ter em conta que a SVC é um inquérito comunitário básico e um instrumento genérico. A pesquisa de informações através de sondagens não é, tipicamente, “uma solução que sirva para tudo”. Mais à frente neste guia, discutiremos a forma de conferir uma sondagem básica de forma a se adequar às necessidades específicas da nossa jurisdição.

Contudo, existem importantes benefícios na realização de sondagens normalizadas. Desde logo, o principal benefício é o de que muitas das questões, relacionadas com a metodologia científica, foram abordadas por especialistas. **Podemos depositar grande confiança de que os resultados da sondagem são válidos.** A segunda razão é a de que **é possível fazer comparações com outras jurisdições que tenham realizado sondagens semelhantes.** Em muitas situações, tais como a resolução de problemas criminais e de desordem, tais comparações poderão não ser, assim, tão úteis. Contudo, interpretar e medir os níveis de satisfação dos cidadãos relativamente ao nosso departamento de polícia resulta da sondagem, pelo que será útil comparar a nossa agência de polícia com outras.

### **Como têm sido usadas as sondagens pela Polícia?**

Desde há muito que a polícia se vem interessando pelas opiniões dos cidadãos a respeito de si própria. No sentido de avaliar os programas policiais, estudiosos académicos têm utilizado sondagens aos cidadãos, tanto pessoalmente, como por telefone ou por e-mail, com diferentes taxas de resposta e diferentes custos. Mas, só intermitentemente, as agências policiais têm sondado os cidadãos, com algum incremento que se iniciou nos anos 80. Naquela década, as polícias começaram a realizar as suas próprias sondagens comunitárias, porventura com alguma informalidade. Muitas dessas sondagens foram realizadas porta-a-porta e foram concebidas para documentar a extensão e a natureza do medo do crime. Entre outras, as relacionadas com os programas de redução do medo, levadas a cabo em Houston, em Newark e no Condado de Baltimore, utilizaram sondagens comunitárias.

Em finais da década de 80, muitas polícias começaram a encarar o público como clientes, ou como consumidores dos serviços da polícia. A polícia, frequentemente, utiliza sondagens para apurar os níveis de satisfação dos cidadãos, ou dos clientes, no sentido de avaliar as reacções dos cidadãos nos seus contactos com a polícia. Estas sondagens têm sido, com frequência, realizadas pelo correio, enviadas aos cidadãos que apresentaram queixas, que receberam notificações de trânsito, ou que tiveram algum outro tipo de contactos formais com a polícia. As sondagens telefónicas, também, têm sido utilizadas com o mesmo propósito.

Como parte da tendência com vista ao policiamento comunitário e ao policiamento orientado para os problemas, que se desenvolveu no continente americano nos finais da década de 90, as sondagens comunitárias têm vindo a ser implementadas, de forma crescente, para a recolha de informações locais, junto dos cidadãos, acerca dos problemas específicos que afectam as comunidades. Na maioria, estas sondagens têm sido realizadas pelas subunidades policiais, no seio das cidades, nos bairros, vizinhanças e outros locais geográficos. Muitas destas sondagens têm sido realizadas pessoalmente, nas residências dos moradores; contudo, as sondagens porta-a-porta são dispendiosas de realizar.

Apesar do uso de todas estas abordagens, no sentido da recolha de informação junto dos cidadãos, as sondagens nem sempre fornecem informação útil e fiável à polícia. Desde logo, por causa da forma como as pessoas são seleccionadas para a sondagem, e as sondagens

*policiais, tipicamente, quase nunca se enquadram em padrões científicos confiáveis, e algumas, até, têm sido objecto de críticas.*

*Para fornecer algum feedback sobre o policiamento comunitário, tem começado a surgir algum interesse no seio das polícias, nas assembleias municipais, e nos gabinetes dos presidentes das autarquias, sobre a obtenção de informação confiável, proveniente de sondagens comunitários, que se enquadre nos padrões científicos e que use amostras probabilísticas. De facto, agora, algumas cidades já realizam, de forma rotineira, sondagens aos cidadãos para fornecer algum feedback sobre o desempenho policial.*

- A cidade de Scottsdale, no Arizona, realiza anualmente (através de uma empresa contratada) uma sondagem sobre a satisfação dos cidadãos, para avaliar a prestação dos serviços. (ver o questionário em [www://ci.scottsdale.az.us](http://ci.scottsdale.az.us)). A sondagem, realizada por telefone, questiona aproximadamente 400 cidadãos que são abordados aleatoriamente. Este procedimento por amostragem está tão normalizado, e a sondagem tão rotinada, que é usada para guiar todo o processo orçamental anual da cidade.*
- De forma similar, a polícia de Reno, no Nevada, completou a sua 17.<sup>a</sup> sondagem comunitário semestral, no início de 1999. O departamento de polícia de Reno, inicialmente, utilizou voluntários, tais como estudantes universitários e idosos, para realizar a sondagem que abrangeu 430 cidadãos. (para mais informações contactar o chefe do serviço de estudos, planeamento e treino via <http://www.reno.gov>)*

### **O uso de sondagens telefónicas**

*Como método de pesquisa, as sondagens telefónicas têm diversas vantagens. A entrevista telefónica, por norma, não representa qualquer tipo de ameaça para o inquirido o que permite que se sintam à vontade para responder sob anonimato, garantido pelo entrevistador. As sondagens por telefone, também, acautelam a necessidade de segurança do entrevistador, ao conduzir a entrevista, em áreas onde a criminalidade é alta e onde os riscos para a segurança pessoal do entrevistador possam ser elevados. Por norma, as sondagens telefónicas são, comparativamente a outro tipo de sondagens, relativamente baratas, e as taxas de respostas obtidas nas sondagens telefónicas são, geralmente, superiores.*

*Apesar de todas as vantagens das sondagens telefónicas, existem algumas limitações que não devem ser ignoradas. Apesar da vasta maioria dos americanos ter telefone nas suas residências, alguns não os têm e, nalgumas vizinhanças, a percentagem de casas com telefone é baixa. Por inerência, as sondagens telefónicas são, tendencialmente, prejudiciais para os cidadãos de baixos recursos, uma vez que uma grande percentagem de famílias de baixos recursos não dispõe de telefone. As sondagens telefónicas, também, poderão subestimar determinadas pessoas: que tenham algum tipo de barreira linguística, alguns grupos étnicos, ou grupos de idosos, assim como grupos de pessoas muito jovens ou muito idosas. Alguns outros grupos, como os sem-abrigo, jovens rapazes dos subúrbios, ou estudantes poderão ser seriamente subestimados nas sondagens telefónicas. Uma vez que estas pessoas terão,*

*seguramente, diferentes visões a respeito do serviço da polícia ou sofreram diferentes exposições ao crime, estes factores essenciais devem ser tidos em consideração nas sondagens por telefone e durante todo o processo de pesquisa. Existem procedimentos para avaliar os grupos demográficos que não sejam completamente representados nas sondagens telefónicas. Esses procedimentos serão discutidos mais à frente neste guia.*

### **Ultrapassar o medo das sondagens**

*Realizar sondagens à comunidade pode ser uma tarefa algo intimidante e isto por algumas boas razões. Os resultados das sondagens à comunidade poderão ser sujeitos a um sério escrutínio pelos OCS, pelos políticos, pelos grupos comunitários, pelos académicos, e pelos líderes policiais. As polícias, ao desenvolverem as suas próprias sondagens, devem-se preocupar acerca das eventuais percepções negativas enquanto administradores daquelas sondagens. As sondagens poderão ser encaradas como ferramentas para proveito própria, concebidas para fazer com que a polícia fique melhor “na fotografia”, especialmente se existirem preocupações quanto à brutalidade policial, sobre a atenção da polícia a áreas minoritárias ou pelo tratamento dado pela polícia a minorias étnicas, e por causa de outros assuntos sensíveis.*

*Para eliminar as eventuais percepções negativas, a polícia deve focar a sua atenção sobre todos os aspectos da sondagem de pesquisa, incluindo a forma como formula as questões, sobre os testes de campo dos questionários para identificar problemas, e sobre outros procedimentos relativos ao desenvolvimento da sondagem. Acrescentando, a polícia deve identificar pessoas potencialmente entrevistáveis, num quadro de amostragem imparcial e de desenvolvimento de procedimentos, com vista ao seu contacto. Esta é uma tarefa de grande importância e, para a qual, os estabelecimentos de ensino superior poderão prestar assistência valiosa.*

*Usar Sondagens sobre a Vitimização Criminal (SVC) e procedimentos de amostragem normalizados libertará muita da pressão externa e interna sobre a polícia na realização das mesmas. Através da adopção de procedimentos sólidos para a recolha de amostras, os resultados ao nível de cidade poderão ser comparados a outros de diferentes jurisdições. Replicar as sondagens, numa base periódica, fornecerá, às agências policiais, informações regulares e seguras acerca das perspectivas dos cidadãos sobre a criminalidade e a segurança pública.*

*A SVC elimina a necessidade de muitos dos procedimentos que ocupam os organizadores duma sondagem. O instrumento de pesquisa tem sido rigorosamente testado para garantir que as questões são neutras e compreensíveis, e que as respostas sejam devidamente dimensionadas e validadas. Acrescentando, o software CVS inclui um método para gerar amostras, de forma simples, através de uma abordagem telefónica que escolhe os contactos de forma aleatória, de entre os números de telefone com um mesmo prefixo de área.*

*A sondagem telefónica é um método que permita à polícia poder recolher informação de qualidade dos cidadãos, numa base rotineira e a relativo baixo custo. Realizar sondagens, através de inquéritos normalizados, que vão ao encontro de padrões de confiabilidade, não é difícil mas requer uma quantidade significativa de esforço. **Importante, são o empenho e os recursos para esta tarefa os quais devem ser cuidadosamente avaliados pela polícia antes de levar a efeito a sondagem.** Só existindo recursos suficientes, para a polícia poder realizar sondagens que sejam cientificamente confiáveis, poderão as sondagens telefónicas virem a ser completamente realizadas.*

## **Desenvolver sondagens**

*Para levar a efeito sondagens à comunidade é necessária a instalação e o uso do software CVS fornecido pelo COPS/BJIS. Uma vez que esta tarefa deve ser realizada por alguém com conhecimentos de informática, ela constitui um procedimento relativamente fácil, pois consiste no seguimento de alguns passos claros e específicos. O manual técnico que acompanha o software inclui instruções detalhadas para a instalação e o uso.*

### **Pensar o assunto e definir objectivos**

*O primeiro e mais importante passo de uma sondagem de pesquisa de informações, e o passo mais habitualmente mais esquecido, é o de determinar os objectivos da sondagem. As sondagens policiais podem ser usadas para diferentes propósitos e torna-se importante discutir e articular, extensivamente, esses objectivos antes de realizar a sondagem. Esquecer e apressar este passo ir-nos-á, invariavelmente, causar problemas.*

*Articular os objectivos da sondagem, invariavelmente, poupa-nos tempo, dinheiro e dores de cabeça. Por exemplo, se a nossa jurisdição não está interessada em recolher informação acerca da vitimização relativa aos diferentes tipos de crime, muito esforço será despendido para recolher dados que terão pouco valor para a nossa corporação. O mesmo acontecerá, se a nossa corporação não estiver envolvida no policiamento comunitário; se não estiver interessada em implementar um policiamento comunitário ou; se não estivermos dispostos a despendar tempo a interpelar os inquiridos acerca das iniciativas do policiamento comunitário. Por exemplo, se a nossa corporação estiver preocupada com as relações entre diversos grupos de herança asiática (por ventura do Laos, do Camboja e do Vietname) devemos inquirir acerca do país de origem. Pensar acerca destas necessidades após a realização da sondagem é tarde de mais.*

*Por isso, pensar no assunto, extensivamente, e articulando os objectivos ajudará a polícia a desenvolver um instrumento de pesquisa que seja mais apropriado à sua jurisdição. Articular os objectivos, também, facilitará a análise. Por exemplo, se estivermos interessados na taxa de criminalidade que exista na área nordeste da nossa cidade, o nosso plano para recolher amostras deverá recolher as respostas suficientes, naquela área, para que possa render informação válida. Se estivermos particularmente interessados nas opiniões de um pequeno grupo étnico, ou de um particular grupo etário, isto afectará o tamanho da quantidade de amostras, assim como afectará o nosso plano de recolha de amostras. É melhor que conheçamos estas necessidades no início da sondagem, e não após a sondagem estar concluída.*

*Durante a discussão dos objectivos, a polícia deve, igualmente, planear se a sondagem deverá ser repetida periodicamente. Muito embora existam muitos benefícios na realização de sondagens periódicas aos cidadãos, esta repetição poderá ultrapassar os recursos da nossa jurisdição. Talvez seja mais prático realizar as sondagens comunitários ano sim ano não, ou mesmo a cada três anos. Por certo, quanto mais tempo passar entre sondagens, isso poderá*

*fazer desvanecer alguma da informação acerca dos serviços da polícia; contudo, tal sondagem, ainda assim, fornecerá informações válidas que constituirão um “retrato” daquela altura temporal. Se possível, as decisões acerca da repetição da sondagem deverão ser tomadas antes da realização da primeira sondagem, uma vez que os planos para esta repetição podem ter implicações no tipo de questões que são postas.*

*Mesmo que a nossa jurisdição possa não estar excepcionalmente interessada nas taxas de vitimização resultantes de uma única sondagem, não se deve desvalorizar as taxas de vitimização (tal como é reflectido na sondagem periódica) pois poderão fornecer informações úteis para avaliar o controlo da criminalidade e as iniciativas de segurança pública. Um exemplo desta utilidade é o que, habitualmente, se ouve nas discussões acerca do policiamento comunitário. Muitos líderes policiais acreditam que as denúncias criminais costumam aumentar no início da implementação das iniciativas de policiamento comunitário, uma vez que os residentes ficam mais à vontade para relatar as ofensas. As sondagens sobre a vitimização podem fornecer várias provas para corroborar esta hipótese, revelando que ao mesmo tempo que decresce a vitimização real cresce o número de crimes denunciados. Sem informação acerca da vitimização, a polícia vai-se sentir duramente pressionada para provar esta explicação, acerca do impacto positivo do policiamento comunitário, e só será capaz de fornecer justificações anedóticas para a hipótese de que, realmente, o crime está a decrescer. Por isso, pensar extensivamente acerca dos objectivos é uma necessidade para a realização de boas sondagens para pesquisa de informações. Este passo assegura que a sondagem cumpre com o seguinte:*

- *Que faz um uso mais eficaz dos recursos através da selecção de uma adequada quantidade de amostras*
- *Que fornece um conjunto das melhores informações, significativas das necessidades locais*
- *Que ajuda ao desenvolvimento do nosso plano analítico*
- *Que planeia as necessidades futuras de informação.*

### **O que se pretende apurar com a sondagem?**

*Em termos práticos, a resposta a esta questão pode ser afectada pelo conhecimento do tipo de coisas que podemos aprender com uma sondagem à comunidade. De entre os objectivos possíveis do uso, pela polícia, de uma sondagem comunitária sobre vitimização normalizada, incluindo uma secção sobre policiamento comunitário, temos os seguintes:*

- *Determinar a vitimização e as diferenças entre as ofensas denunciadas e a vitimização real*
- *Determinar as características individuais tais como a raça, género, idade e situação económica*
- *Comparar as taxas de vitimização local com as taxas de outras jurisdições*
- *Medir o nível de vontade dos cidadãos em denunciar os crimes*
- *Avaliar os indicadores dos níveis de medo dos cidadãos*

- *Analisar os problemas relativos aos crimes e às desordens*
- *Medir os níveis de desempenho da polícia: O inquérito mede os conhecimentos e as atitudes dos cidadãos, a sua satisfação reflecte a forma como a polícia desempenha as suas funções, na perspectiva dos cidadãos*
- *Medir os esforços para a informação ao público*
- *Comparar os esforços do policiamento comunitário da jurisdição (e os impactos sobre a vitimização e o medo) com os dados de outras jurisdições*

### ***Criando uma sondagem que sirva as nossas necessidades***

*Os objectivos da sondagem afectarão o tipo de questões que a agência de polícia quererá incluir na sondagem. O questionário básico da sondagem (seja a SCV ou a parte relativa à secção do policiamento comunitário) poderá ser modificado para se enquadrar nos diferentes objectivos policiais. Algumas questões poderão ser apagadas ou alteradas, enquanto outras questões adicionais poderão ser adicionadas. O guia técnico que acompanha o software CVS inclui instruções para levar a efeito estas modificações.*

### ***Modificar o nível da análise***

*Uma modificação que poderá ser desejável fazer, numa jurisdição local, será a de alterar o nível de análise. A sondagem CVS foi concebida para recolher informação acerca de uma cidade. A sondagem, normalmente, não contém informação ao nível de áreas menores que uma cidade. Enquanto as informações ao nível de cidade são, certamente, mais fáceis de recolher, não existe nenhuma razão para que os níveis de análise não possam ser modificados. Contudo, se a polícia desejar recolher e analisar informações acerca de pequenas áreas no seio de uma cidade, tais como sobre determinados bairros ou outro tipo de áreas geográficas, por norma, deve-se recolher amostras abrangentes em primeiro lugar. O tamanho das amostras é alvo de discussão, mais à frente, neste guia.*

*Uma vez que muitas agências de polícia estão interessadas em apurar as diferenças, entre o crime e a vitimização, existentes em áreas específicas da sua cidade, as agências poderão querer adicionar questões que identifiquem as áreas da cidade a que pertencem os inquiridos. São solicitadas informações sobre as moradas, ou os inquiridos poderão indicar o seu código postal, indicando o nome dos bairros, a região, ou a zona da cidade (ligando a sondagem a um sistema de geo-referenciação (GPS) tal poderá facilitar a recolha de dados por vizinhanças).*

*As agências policiais poderão querer recolher informações somente em determinados bairros, em vez de levarem a efeito uma sondagem abrangente à cidade. Se existir disponível informação acerca de áreas geográficas relacionadas com prefixos telefónicos, poderá ser elaborada uma matriz de amostragem fazendo uso destes conhecimentos. Consequentemente, o tamanho das amostras variará. Em alternativa, os entrevistadores poderão filtrar as chamadas de forma a identificar só os inquiridos que vivem em determinadas zonas da cidade. Esta tarefa leva ao dispêndio de tempo.*

### **Modificações que reflectam as condições locais**

*Outras modificações ao inquérito da sondagem poderão reflectir as diferenças existentes entre as jurisdições por toda a nação. Ocasionalmente, estas diferenças podem consistir em condições particulares localizadas ou com diferenças de nomenclatura. Por exemplo, o inquérito pergunta aos inquiridos acerca dos passos que adoptaram para prevenir a ocorrência de crimes na sua casa. Em zonas do país com um clima mais ameno, onde as pessoas costumam deixar as janelas e as portas abertas, o acto, tão simples, de fechar portas e janelas pode desincentivar o crime. Tendo sido perguntado aos inquiridos, na sondagem, sobre se adoptaram outras precauções, todas as questões e respostas do inquérito em curso devem ser avaliadas, cuidadosamente, de forma a garantir que reflectem as condições e os objectivos locais. A criminalidade local, e o cenário da segurança pública das cidades, variam consoante a diversidade das condições existentes. Por exemplo, a variação do crime, consoante o seu aumento se regista em blocos habitacionais ou residências unifamiliares, apresenta problemas diferentes; o crime varia pela existência de vielas ou outras condições e configurações das artérias, pela topografia, pelo desenvolvimento, como a proximidade de áreas comerciais, e por muitos outros factores.*

### **Modificações que incorporem a avaliação de iniciativas policiais planeadas**

*Um importante elemento para modificar o questionário é a incorporação de meios para a avaliação das iniciativas policiais planeadas. Digamos, por exemplo, que a polícia planeia desenvolver esforços para realizar uma campanha de informação pública que encoraje, extensivamente, os moradores a manterem as portas e as janelas fechadas. Se este tipo de esforço for devidamente planeado, pode ser incluída uma pergunta-chave, no inquérito, que determine qual a proporção de moradores que, por norma, mantêm as portas e as janelas fechadas. Esta medida de base, então, fornecerá um meio de medir o impacto, antes e depois, da medida policial de segurança pública aplicada. Esta concepção de pesquisa, conhecida como pré-teste e pós-teste, fornece excelentes informações acerca do impacto dos esforços de prevenção e de intervenção. Reprimir os bandos de delinquentes, o tráfico de drogas na rua, o absentismo escolar, o beber álcool em público e toda uma série de outras iniciativas de policiamento comunitário podem ser bem documentadas através do uso desta concepção.*

### **As modificações à sondagem devem ser consistentes e neutrais**

*Modificar o questionário requer um cuidado e atenção especial quanto à elaboração das questões e às opções de respostas. No geral, as questões devem ser neutras e consistentes com as outras questões existentes no questionário do inquérito. As opções de resposta, da mesma forma, devem ser consistentes com as restantes respostas do questionário. Por exemplo, na nossa jurisdição, se a preocupação com os bandos de delinquentes for um dos assuntos mais importantes, o inquérito poderá ser modificado para perguntar ao inquirido:*

*"Quão receoso (a) se sente acerca dos bandos de delinquentes na sua cidade (e/ou na sua vizinhança/bairro?"*

As opções de resposta, para questões similares do inquérito, poderão ser formuladas da seguinte forma:

- (1) Muito receoso
- (2) Algo receoso
- (3) Não muito receoso
- (4) Nada receoso

Esta mesma sequência de respostas deve ser utilizada para nova questão.

### **A quem vais apelar? O assunto crítico do tamanho da amostra**

Uma vez modificado o inquérito, para ser consistente com os propósitos e os objectivos de uma jurisdição em particular, a atenção deve-se voltar para a selecção dos inquiridos. De longe, a questão mais comum que a polícia deve pôr ao realizar uma sondagem comunitária, deve ser "Quantas pessoas devem ser inquiridas?" A resposta a esta questão relaciona-se com os propósitos e os objectivos da nossa sondagem. Nesta secção, vamos fornecer alguns procedimentos gerais que nos ajudarão à tomada de decisão.

Referimos, anteriormente, que as sondagens policiais são criticadas, frequentemente, por não obedecerem a critérios científicos ou pela falta de amostras probabilísticas; por isso, as suas conclusões não são representativas do que quer que seja em particular. Investir tempo no desenvolvimento de estratégias de amostragem defensivas, e de amostragens probabilísticas, é um procedimento importante. Por isso, é necessária uma discussão breve, e muito básica, acerca dos procedimentos de amostragem.

### **População e amostra**

Quando seleccionamos pessoas para amostragem, seleccionamos uma porção ou subgrupo daquelas pessoas que são alvo do nosso interesse e, então, fazemos generalizações a respeito de todas as pessoas desse mesmo tipo. A população é chamada de grupo alargado, enquanto um subgrupo, ou porção da população, é chamada de amostra. Se estivermos interessados nas experiências das mulheres que foram vítimas de furto, a população é composta por todas as mulheres. Uma vez que não é possível entrevistar todas as mulheres, devemos querer entrevistar um subgrupo de mulheres. Este subgrupo é a nossa amostra, e é composto por casos determinados. No exemplo até agora, os casos são aquelas mulheres que foram seleccionadas para serem entrevistadas.

Dentro do possível, pretendemos saber algo acerca da população. Por exemplo, qual a proporção da população que foi vítima de furto no passado semestre? Para responder a esta questão com uma amostra, precisamos ter a certeza que essa amostra é representativa da população. As características da população são chamadas de parâmetros. Neste exemplo, a

*proporção de mulheres de uma população que foram vítimas de agressão sexual no passado semestre é um parâmetro. Embora este número exista, ele é desconhecido. Então, temos necessidade de o conhecer a partir da amostra. A estimativa que se consegue fazer a partir da amostra do parâmetro da população é chamada de estatística. Se a amostra não for representativa do conjunto de toda a população, então a estatística que calculamos não será, por certo, uma estimativa precisa do parâmetro da população com o qual nos preocupamos. Por exemplo, se entrevistarmos uma mulher num gabinete de atendimento a vítimas, podemos estar a sobrestimar a proporção de mulheres que foram vítimas de furto porque, provavelmente, esta amostra ou subgrupo terá uma taxa de vitimização de furto maior que a média das mulheres de uma dada população.*

*Como é que conseguimos uma amostra representativa da nossa população? Todas as amostras começam com a transformação de uma população definida num quadro de amostragem. Um quadro de amostragem tanto pode ser uma lista de possíveis casos, como pode ser um processo para descobrir e identificar casos elegíveis. É a partir deste quadro de amostragem que vamos seleccionar os nossos casos. Idealmente, todos aqueles que pertencem a uma população deveriam constar do quadro de amostragem. Digamos que estamos interessados nas experiências das mulheres que são estudantes universitárias que foram vítimas de furto. Existe uma universidade na nossa jurisdição, mas existem demasiadas mulheres jovens que são estudantes universitárias para entrevistar. A universidade poder-nos-á fornecer uma lista das estudantes para podermos usá-la como quadro de amostragem.*

### **Questões ligadas à recolha de amostras probabilísticas**

*A recolha de amostras probabilísticas inclui o uso de uma variedade de técnicas para produzir conjuntos de dados, de uma forma económica, que sejam representativos da população da qual foram extraídos, e que resultem em informações que descrevam, quantitativamente, a nossa confiança nas boas estimativas que fazemos da amostra descritiva das características de população. As amostras não-probabilísticas, por outro lado, podem ser tanto baratas como dispendiosas mas, frequentemente, não nos podemos basear nelas para alegar que sejam representativas de uma população, e não seremos capazes de medir de que forma acertada os resultados da nossa amostra reflectem o conjunto da população.*

*Uma amostra probabilística é aquela que é seleccionada de tal forma que cada membro dum quadro de amostragem da população tenha uma probabilidade conhecida de ser seleccionado e que essa probabilidade seja maior que zero. É importante notar que isto não significa, necessariamente, que existam iguais probabilidades de alguém vir a ser seleccionado, muito embora algumas amostras probabilísticas tenham esta característica. Nalgumas circunstâncias, é desejável que seleccionemos alguns membros da população com algum grau de certeza. Se estivermos a usar algo diferente de iguais probabilidades de selecção, devemos avaliar, muito bem, o assunto tendo em conta as diferentes probabilidades de amostragem.*

*Uma amostra não probabilística é uma amostra na qual, nós, ou não sabemos as hipóteses de que cada membro da população tem de ser seleccionado, ou não sabemos da existência de*

*membros da população que não serão seleccionados. Entrevistar mulheres no nosso serviço acerca das suas experiências de vitimização poder-nos-á ajudar a pensar acerca do problema das mulheres enquanto vítimas de furto, mas este grupo, provavelmente, não será representativo da população alargada da nossa cidade.*

*Quando usamos uma amostra probabilística duas coisas influenciam, em grande medida, a confiança das nossas estimativas:*

*- A primeira é o tamanho da amostra - este é o número de casos da nossa amostra - quanto maior a nossa amostra, tanto maior a nossa confiança de que as nossas estatísticas são uma medida precisa dos parâmetros da população. Temos algum controlo quanto ao tamanho da amostra, pelo menos dentro dos limites do nosso orçamento ou do orçamento dos fundos de pesquisa da nossa agência;*

*- O Segundo factor que influencia a confiança das estimativas é a prevalência das características de interesse existentes na população - quanto maior a prevalência, tanto menor o tamanho da amostra que necessitamos para atingir o mesmo nível de confiança, quanto mais rara é a característica que exista na população, tanto maior será a amostra requerida para atingir o mesmo nível de confiança. Enquanto que não temos controlo sobre a prevalência na nossa jurisdição, o nosso conhecimento das características mais comuns da nossa população pode ser usado para conceber a nossa estratégia de recolha de amostras.*

*A recolha de amostras simples e aleatórias é uma das quatro formas mais comuns de recolher amostras probabilísticas. Cada uma delas tem as suas vantagens e desvantagens. A recolha de amostras simples e aleatórias é o tipo de concepção de recolha de amostras que imediatamente nos vem à ideia, e a estratégia recomendada é a do uso do pacote de software incluído neste guia.*

*Uma vez determinado o tamanho da amostra e após ter sido desenvolvido o quadro de amostragem inserindo os prefixos telefónicos da jurisdição para gerar uma lista telefónica, a cada item da lista é atribuído um número único. Usando a capacidade do software em seleccionar números aleatoriamente, os casos (números telefónicos) são seleccionados para a amostra. Cada caso (número telefónico) no quadro de amostragem (lista de números telefónicos) tem exactamente a mesma probabilidade de selecção e essa probabilidade é igual ao tamanho da amostra dividido pelo tamanho da população (o número de entradas no quadro de amostragem). É importante que se inclua todos os prefixos que, significativamente, cubram a totalidade da área de interesse. Deixar de fora alguns deles vai baixar a representatividade da amostra.*

*A recolha de amostras simples e aleatórias é de maior utilidade quando não estamos a investigar eventos raros ou pequenos segmentos da população. Por exemplo, se pensarmos que somente cerca de 2% das estudantes universitárias de uma determinada universidade foram vítimas de furto no último semestre, então, utilizar uma recolha de amostras simples e aleatória será uma abordagem bastante dispendiosa. Para termos a certeza de que temos 30*

*mulheres que foram vítimas de furto na nossa amostra, vamos ter que entrevistar 1.500 estudantes do sexo feminino. Em contraste, se existir a hipótese de 40% das estudantes universitárias terem sido vítimas de furto, então, uma recolha de amostras simples e aleatória poderá ser bastante eficiente. Isto, claro está, são as dificuldades que teremos em apurar uma amostragem ampla da vitimização ao nível de uma cidade; apesar da proeminência nos OCS, a ocorrência de crimes violentos é relativamente rara numa jurisdição. Muito poucas pessoas são vitimizadas pelos crimes violentos.*

### **Gerar um quadro de amostragem**

*Agora que já falamos das questões subjacentes à determinação do tamanho das amostras, voltamos à questão “Quantas pessoas são suficientes?” uma vez que a taxa de criminalidade violenta conta, a taxa de casos por 1.000 habitantes, isto é algo devidamente estabelecido e consistente em muitos e diferentes lugares, daí sabermos que a criminalidade violenta é um evento relativamente raro.*

*Através da utilização do software CVS, o quadro de amostragem para a sondagem sobre a Vitimização Criminal, e para a parte relativa ao policiamento comunitário, consiste em gerar números telefónicos aleatórios que, no geral, representam residências separadas. (Alguns podem representar múltiplos telefones que pertencem a uma residência enquanto outros podem servir múltiplas casas, como numa casa que alugue quartos.) Este método de gerar números de telefone é conhecido por “random-digit dialing” ou RDD. Ao ser desenvolvido um quadro de amostragem, o uso do RDD evita as limitações da utilização das listas telefónicas, uma vez que muitos números de telefone não se encontram listados.*

*Ao criarmos o quadro de amostragem, devemos inserir números de telefone suficientes tendo em conta as recusas (isto é, na perspectiva de que alguns dos inquiridos irão recusar ser entrevistados) e os inelegíveis, tais como os que se referem a números que não são residenciais, que não são de trabalho, os que são de aparelhos de fax, de linhas de computador, dos telemóveis e os números telefónicos que duplicam determinadas linhas no seio de uma residência. Estes números inelegíveis podem constituir uma grande porção dos números constantes do quadro de amostragem, particularmente nos bairros da classe média e alta. Não existem informações confiáveis a respeito da geração de números inelegíveis através do RDD. Para efeitos de planeamento, é adequado considerar que cerca de 60% dos números telefónicos serão inelegíveis. A experiência real, provavelmente, variará bastante consoante os locais e dependerá do esforço aplicado para obter a participação dos inquiridos.*

### **Qual é a quantidade de amostras apropriada?**

*Decidir sobre a quantidade de amostras apropriadas requer esforço e planeamento. Não existem tamanhos de amostras normalizados para as sondagens. As amostras recomendados são, até mesmo, independentes do tamanho da cidade. Uma vez que o crime violento é um evento relativamente raro e, de alguma forma, tão raro nas grandes cidades como nas*

pequenas localidades, as amostras recomendadas não variarão muito de tamanho baseadas no total da população da cidade. Em geral, um tamanho de amostras finais de pelo menos 200-250 será o mínimo absolutamente necessário para se inferir a respeito da população alargada. Nas 12 grandes cidades nas quais as questões da SVC foram testadas, a amostra final consistiu em abranger aproximadamente 800 residências (em cada cidade) para produzir amostras suficientes que permitissem inferir acerca da experiência de vitimização. Estes números foram necessários para gerar um número suficiente de vítimas de crime violento na amostra uma vez que a vitimização relativa ao crime violento é, estatisticamente, um evento raro. Em geral, um tamanho de amostras apropriado recairá algures entre estes pontos dependendo, claro, dos objectivos da sondagem. Se a agência policial não estiver interessada no crime violento, e pretender, somente, recolher informações acerca das vítimas de crimes contra a propriedade, uma menor quantidade de amostras pode ser usada uma vez que os crimes contra a propriedade são, estatisticamente, mais comuns que os crimes violentos.

**Tabela 1. Melhor palpite para o tamanho da amostra**

Melhor palpite para a percentagem de pessoas vitimizadas	Tamanho mínimo de amostras para encontrar "N" casos com vitimização			
	N=30	N=50	N=100	N=150
0.5%	6,000	10,000	100,000	300,000
1%	3,000	5,000	10,000	15,000
5%	600	1,000	2,000	3,000
10%	300	500	1,000	1,500
15%	200	333	666	1,000
20%	150	250	500	750
25%	120	200	400	600

Uma forma de pensar sobre como seleccionar o tamanho das amostras é desenvolvendo o "melhor palpite" sobre o nível de experiências de vitimização a ser procurado na amostra. Usando a Tabela 1, digamos que fazemos uma estimativa de 0,5%, da experiência que temos da nossa comunidade, do tipo de vitimização que pretendemos examinar. Se a nossa população for de 500.000 pessoas, este "melhor palpite" sobre a vitimização sugere-nos que cerca de 2.500 pessoas são vítimas. Para encontrar 30 daquelas 2.500 pessoas que são vítimas, vamos ter que telefonar ou entrevistar pelo menos 6.000 pessoas (o tamanho da nossa amostra é de 6.000). Um número mínimo de 30 casos é um requisito absoluto para a análise de amostras mais alargadas com os procedimentos estatísticos normalmente usados.

Se estivermos interessados em analisar subgrupos, tais como raciais ou de género, por tipo de vitimização, então, duplicar o tamanho das amostras é o mais adequado. Isto obriga a que o número mínimo de casos aumente proporcionalmente como o indicado no topo da Tabela 1. Se o subgrupo de interesse é uma muito pequena proporção do conjunto da população, então, triplicar ou quadruplicar o tamanho das amostras será adequado. Nestas situações, uma recolha de amostras simples e aleatória será proibitivamente dispendiosa, uma vez que vamos

*necessitar de realizar mais e mais entrevistas, pelo que um método mais eficiente de recolha de amostras deve ser usado. Deve-se procurar ajuda profissional nestas condições.*

*Se a experiência de vitimização que procuramos examinar é mais comum que o exemplo anterior, podemos telefonar a menos pessoas. Por exemplo, se a experiência de vitimização for estimada em 15%, olhando para a Tabela 1, veremos que só precisamos de telefonar a 200 pessoas para encontrar 30 pessoas com aquele tipo de experiência.*

### **Quão representativa é a amostra?**

*Uma vez que os números telefónicos são gerados aleatoriamente para a sondagem, nenhuma informação disponível é adiantada sobre a população. Enquanto a produção de números aleatórios (RDD) nos fornece uma estratégia de recolha de amostras defensiva, a aleatoriedade, por si só, é insuficiente para garantir que a amostra final é, na realidade, representativa da população da jurisdição. A não representatividade pode ocorrer mesmo no quadro de amostragem original se, por exemplo, pessoas de baixos recursos, ou minorias, eventualmente, não tenham telefone, ou nas respostas negativas, ou nas recusas se as pessoas vitimizadas, ou outro grupo, forem avessas a participarem na sondagem. O nível de erro, resultante das estimativas da sondagem, dependerá da quantidade de pessoas que foram esquecidas e do quanto são diferentes daquelas que fomos capazes de entrevistar. Passar ao lado de uma grande porção de pessoas, de um subgrupo distinto da população, poderá reduzir, de sobremaneira, a utilidade dos dados da sondagem.*

*Para a maioria das agências policiais, algumas características demográficas dos cidadãos são de importância crítica para a recolha de informações. A exposição dos cidadãos à polícia e as suas opiniões a respeito da polícia, assim como as experiências de vitimização, variam consoante as características demográficas e das vizinhanças. Por isso, as informações acerca dessas mesmas características devem ser recolhidas no decurso de qualquer inquérito e devem ser monitorizadas durante a realização do inquérito para garantir que são inquiridas, em número suficiente, as pessoas que têm essas características.*

*Para a maioria das agências policiais, estas características relevantes podem incluir o género, a idade, a raça, e o nível económico. Outras variáveis adicionais poderão ser de importância crítica numa jurisdição em particular. Uma vez realizada a sondagem, e tendo sido determinadas as características demográficas dos inquiridos, estas conclusões poderão ser comparadas com os dados sensórios da nossa jurisdição de forma a garantir a representatividade dos inquiridos. Para os grupos que possam ser mal representados*

#### **Reno, Nevada**

*A Polícia da cidade de Reno realiza sondagens à comunidade duas vezes em cada ano e um tamanho de amostras de 430 fornece-lhes informações confiáveis. Em geral, quanto maior o tamanho das amostras tanto maior a precisão das estimativas da sondagem, Tendo-se em conta que o número das amostras aumenta de maneira aleatória.*

*na amostra final, as respostas devem ser avaliadas de forma a aumentar sua a proporção relativa quanto à totalidade da amostra.*

## **Administração da sondagem**

### **Levando a efeito a sondagem**

*Realizar uma sondagem alargada é uma tarefa bastante importante. Esta secção do guia discute as linhas mestras para a administração da sondagem. Poderemos ter que nos referir aos anexos para recursos adicionais sobre esta etapa da sondagem. Os recursos devem ser identificados e a capacidade para a realização da sondagem deve ser avaliada. As cidades ou as agências policiais, com frequência, estabelecem contratos com colégios locais, universidades ou organizações de pesquisa para realizarem as sondagens. Estas organizações dispõem dos recursos apropriados em termos de telefones, computadores, e pessoal treinado para levar a efeito as sondagens. Muito embora esta abordagem possa ser dispendiosa, esta é a abordagem mais eficiente para realizar uma sondagem. Ainda por cima, muitas polícias e líderes políticos sentem que existe uma legitimidade acrescida ligada às conclusões das pesquisas realizadas externamente aos departamentos de polícia.*

*A legitimidade percebida, associada às sondagens para a pesquisa de informações, não é um assunto de menor importância. Realizar a nossa própria sondagem à comunidade pode expor a cidade, ou o departamento de polícia, a críticas ou levar a suspeições sobre os resultados. Contudo, se os resultados forem concebidos, primariamente, para servirem de uso interno da agência policial (por exemplo, para nos fornecer feedback sobre como melhor distribuir os recursos policiais, ou para fornecer informação avaliativa anual) será mais apropriada a realização de um inquérito interno.*

*Usar o software CVS como companheiro deste guia liberta-nos de algum possível criticismo que possa surgir e que costuma estar associado às sondagens policiais. A SVC (Sondagem sobre Vitimização Criminal) é um inquérito normalizado que se baseia na National Crime Victimization Survey (Sondagem sobre a Vitimização Criminal Nacional dos EUA) que é realizada há mais de 25 anos pelo U.S. Census Bureau (Gabinete dos Censos dos EUA) para o Bureau of Justice Statistics (Gabinete de Estatísticas da Justiça). As questões sobre o policiamento comunitário da SVC são submetidas a rigorosos testes de campo realizados pelo U.S. Department of Justice (Departamento de Justiça dos EUA) em 12 jurisdições. O processo de validação levado a efeito normalizou os instrumentos de pesquisa, por isso a mesma sondagem pode ser aplicada por quaisquer outras agências policiais. Os instrumentos de pesquisa aplicados às sondagens têm grande valor por direito próprio.*

*Algum esforço e cuidado deve ser dispendido para conceber e realizar a sondagem. Devem ser disponibilizados recursos, como telefones e computadores. Deve ser seleccionado pessoal, e este deve ser devidamente treinado. Devem ser desenvolvidos métodos de supervisão e de controlo da qualidade para garantir a precisão da sondagem, e devem ser estabelecidos outros assuntos importantes com a calendarização.*

## **Coordenação e controlo de qualidade**

*A administração de um inquérito telefónico não é complicada mas requer um cuidadoso planeamento e uma justa adesão a uma série de procedimentos para controlo da qualidade. Planear uma sondagem, também, envolve uma estimativa do tempo necessário para a levar a efeito, a qual deve ser cumprida num período de tempo relativamente curto. As sondagens que forem deixadas arrastarem-se por meses e meses correm o risco de, entretanto, poder ocorrer um crime de grande gravidade o que poderá alterar as percepções dos inquiridos sobre a criminalidade, ou da polícia a meio da sondagem. Para evitar esta situação, todos os esforços devem ser feitos para concluir a sondagem o mais rapidamente possível.*

*Podem ser feitas estimativas sobre a quantidade de tempo necessária para realizar a sondagem baseadas na quantidade de amostras desejáveis. A SVC nacional (dos EUA) requer aproximadamente 10 minutos a administrar, por inquirido. Esta configuração, claro está, varia de indivíduo para indivíduo, enquanto a parte sobre o policiamento comunitário acrescenta, aproximadamente, mais 5-10 minutos ao tempo da entrevista.*

*O número de entrevistas a serem realizadas será determinado pelo procedimento de recolha de amostras (ver acima), guiando os administradores da sondagem na estimativa da quantidade de pessoal necessário para realizar a mesma. As estimativas sobre o tempo necessário para realizar uma sondagem à comunidade devem seguir a fórmula seguinte, a qual deve incluir:*

- *O número de inquiridos/casos desejáveis (por exemplo, 600)*
- *Uma estimativa das taxas de recusa (30% nas 12 cidades alvo da SVC)*
- *Uma estimativa dos inquiridos elegíveis (isto é, os números inelegíveis serão escrutinados – porventura à volta de 60%)*
- *O número total de números telefónicos a serem gerados e contactados*

*Neste exemplo, para serem encontrados 600 possíveis inquiridos, serão gerados 2.400 números; 60% ou 1.440 serão inelegíveis enquanto 960 serão elegíveis; e 30% ou 288 recusarão colaborar, enquanto 70% ou 672 concordarão em serem entrevistados. Como regra geral, baseada na quantidade de amostras das 12 cidades onde foram feitos testes de campo às questões da SVC, a quantidade de números de telefone gerados deve ser, aproximadamente, quatro vezes superior ao do número de inquiridos desejáveis. Este ratio incorporará tanto os inelegíveis como os que recusarão ser entrevistados.*

## **Seleção, treino, e supervisão**

*A seleção e o treino do pessoal entrevistador e dos seus supervisores, é de importância capital para administrar a sondagem. Todos os entrevistadores devem ser devidamente supervisionados. A administração deve monitorizar a sondagem numa base aleatória e com verificações de controlo da qualidade, tais como voltando a telefonar a alguns dos inquiridos para garantir a precisão das entrevistas.*

*O treino dos entrevistadores deve ser levado a efeito de forma a garantir que todas as entrevistas são realizadas, dentro do possível, de forma similar. No geral, os entrevistadores devem ser devidamente treinados a serem neutrais, precisos, e a conduzirem cada entrevista com profundidade.*

*O treino, também, deve enfatizar a natureza confidencial das informações que são recolhidas. Os entrevistadores devem estar cientes de que os inquiridos poderão ficar apreensivos quanto a fornecer informações sensíveis ou pessoais pelo telefone, particularmente acerca das suas experiências de vitimização. Existem provas que sugerem serem as sondagens telefónicas, tipicamente, menos intimidantes para os inquiridos que as sondagens presenciais. Por outro lado, os entrevistadores devem fazer uma breve introdução aos entrevistados quanto aos propósitos da sondagem e fornecer a identificação, sua e da sua organização. As práticas para a organização da recolha dos dados devem ser devidamente estabelecidas de maneira a respeitar o anonimato dos inquiridos e a confidencialidade de toda a informação recolhida durante as entrevistas. Aos inquiridos deve ser completamente assegurado o anonimato associado às suas experiências individuais e opiniões. Os bons entrevistadores, que sejam capazes de ir ao encontro das preocupações dos inquiridos acerca do anonimato, poderão baixar a taxa de rejeições à sondagem.*

*Consistente com as práticas para a realização de sondagens do U.S. Census Bureau (Gabinete dos Censos dos EUA), os entrevistadores telefónicas devem-se cingir às seguintes práticas:*

- *Ser breve e despachado*
- *Assegurar a confidencialidade do inquirido*
- *Evitar expressar (por palavras ou tom de voz) opiniões pessoais acerca das respostas recebidas (qualquer comentário deve ser neutro)*
- *Entrevistar com calma e evitar a todo o custo apressar a entrevista (a entrevista poderá ser interrompida e a sua conclusão adiada para altura mais conveniente, se necessário)*
- *Fazer todas as perguntas de uma forma deliberada e objectiva (não fazer perguntas adicionais)*
- *Fazer todas as perguntas e pela respectiva ordem*
- *Fazer todas as perguntas exactamente como foram formuladas (mesmo que o inquirido já tenha, previamente, fornecido a informação)*
- *Evitar conduzir o inquirido a mudar as suas palavras*
- *Ler claramente cada pergunta*
- *De acordo com as instruções, fazer as perguntas adicionais do tipo "De que outra forma?" ou outros avisos para obter respostas adicionais*
- *Estimular a resposta, se necessário (sublinhando "sim, estou a ver") ou repetindo as perguntas, conforme a necessidade, poderá encorajar respostas mais completas às questões. Estimular a resposta é especialmente útil se o inquirido responder simplesmente "não sei."*
- *Usar estimulações de resposta neutras, tais como "não estou a compreender" ou "pode-me explicar melhor?"*

- *Terminar a entrevista agradecendo ao inquirido o seu dispêndio de tempo.*

*A conformidade com estes requisitos básicos para a realização de sondagens telefónicas deve ser garantida através de monitorizações de rotina pela administração da sondagem. Como técnica de controlo de qualidade, todos os entrevistadores devem ser monitorizados periodicamente para garantir que a sondagem está a ser realizada conforme a sua concepção. O não cumprimento destes básicos requisitos administrativos poderá invalidar as conclusões da sondagem.*

*Analisar e interpretar as conclusões da sondagem é um dos passos que podem fazer entrar em pânico os leigos. Para ajudar a suavizar as dores de quem tem que analisar, para a SVC foram desenvolvidos alguns pacotes de software de análise que ajudam a elaborar o relatório final das conclusões.*

## **Analisando e interpretando os resultados da sondagem**

### **Frequências e cruzamento de tabelas**

As frequências relatam quantas pessoas (e que percentagem de inquiridos) responderam de determinada forma às questões da sondagem. Este é o mais básico resultado de uma sondagem e é um passo adoptado por todos os analistas de sondagens. Para algumas pessoas, isto pode até ser a última parte da análise feita sobre as conclusões da sondagem! A seguinte tabela refere-se à frequência com que os cidadãos se referem às atitudes face aos problemas da droga.

#### **Preocupações acerca das drogas**

<i>O uso e a venda de drogas no meu bairro são um grande problema</i>	<u>Concordo</u>	<u>Sem opinião</u>	<u>Discordo</u>	<u>Total</u>
	61.02%	23.73%	15.25%	100%
	(288)	(112)	(72)	(472)

Os números da tabela demonstram a rara situação na qual todos os inquiridos responderam à questão. Tipicamente, numa sondagem com inúmeros inquiridos, cada questão terá, pelo menos, uns poucos inquiridos que não responderam. O número de respostas negativas costuma ser exposto separadamente, particularmente se forem em grande número, e a percentagem indicada será a das pessoas que, efectivamente, responderam à questão. Embora este tipo de tabela seja interessante, as frequências são mais úteis para indicarem direcções para futuras análises. Não será útil saber-se que tipos de cidadãos estão mais preocupados acerca dos problemas da droga?

As tabelas cruzadas comparam categorias de respostas de acordo com características particulares. As características demográficas, frequentemente, influenciam a forma como os resultados serão interpretados.

#### **Preocupações acerca das drogas, por idade do inquirido**

<i>O uso e a venda de drogas no meu bairro são um grande problema</i>	<u>Concordo</u>	<u>Sem opinião</u>	<u>Discordo</u>	<u>Total</u>
<i>Idade 18-29</i>	21%	18%	61%	100%
	(30)	(26)	(87)	(143)
<i>Idade 30-59</i>	43%	21%	36%	100%
	(74)	(36)	(62)	(172)
<i>Idade 60 ou superior</i>	80%	11%	9%	100%
	(126)	(17)	(14)	(157)
<i>Totais</i>	100%	100%	100%	100%
	(288)	(112)	(72)	(472)

Este tipo de tabela é disponibilizado, como relatório normalizado, com o software CVS. As tabelas poderão ser geradas com as variáveis demográficas tais como a idade, género e raça.

*O manual técnico fornece orientações sobre como usar o software para levar a efeito estas tarefas.*

### **Análises mais sofisticadas**

*As frequências e o cruzamento de tabelas indicam às agências policiais muito do que pretendem saber com as sondagens à comunidade. Até agora, não abordamos os testes de significância, sobre os critérios para determinar a probabilidade de uma relação observada se dever ao acaso. Poderemos querer avaliar a significância dos resultados para sustentar a relação entre determinadas observações. A fórmula matemática usada para estimar a significância depende de uma quantidade de factores, incluindo o tamanho da amostra ou da sub-amostra.*

*Acrescentando às frequências e ao cruzamento de tabelas, devem ser usadas análises mais sofisticadas pelas jurisdições que tenham interesse nisso e capacidade para o fazer. Por exemplo, inquéritos que optem por recolher informação dos residentes por localização (como por código postal ou por bairro) poderão ser capazes de usar os sistemas de geo-referenciação (GPS) para mapear as categorias de respostas. As análises devem, também, ser enquadradas de tal forma a que a duplicação dos resultados, de ano para ano, nos permita fazer comparações significativas com o passar do tempo.*

### **Conclusão**

*As sondagens à população podem fornecer informações valiosas aos gestores policiais e aos legisladores das políticas criminais. Existem alguns tipos de informações, como sobre as atitudes dos cidadãos e sobre as cifras negras relativas aos crimes não denunciados, que não podem ser obtidas de qualquer outra forma.*

*Este guia faz uma introdução aos conceitos básicos e aos procedimentos necessários para realizar sondagens à comunidade. O software de pesquisa fornecido pelo “COPS” e pelo “BJS” incorpora algumas das melhores práticas disponíveis, o que torna o todo processo mais simples. Contudo, uma sondagem competente e válida, particularmente para eventos raros como sobre a vitimização criminal, é uma tarefa difícil e que consome muitos recursos. Se o conjunto das amostras for demasiado pequeno, não poderemos depositar grande confiança nos resultados, mesmo que a recolha de amostras seja aleatória. Se um importante segmento da população recusar responder às perguntas ou não possa ser abordado pelo telefone, então, fazer estimativas sobre a população, pelas amostras que dispomos, torna-se bastante problemático.*

*O software e este guia focalizam-se na amostragem simples e aleatória, a qual é adequada para a recolha de amostras por telefone já que, desta forma, nada se sabe a respeito dos inquiridos. Em muitas circunstâncias, uma recolha de amostras simples e aleatórias é mais dispendiosa que outras estratégias de recolha de amostras mais complexas. É altamente*

*recomendável que se discuta os problemas substantivos que pretendemos investigar, juntamente com um investigador treinado a realizar sondagens, antes de iniciar o nosso projecto.*

## **Anexos**

### **Anexo A. Terminologia**

---

**CVS** (*Crime Victimization Survey*) ou **IVC** em português, é uma sondagem em duas partes fornecida pelo BJS/COPS. Ela inclui uma secção dedicada ao policiamento comunitário e reproduz as questões contidas na **NCVS** que é realizada pelo Bureau of the Census.

**NCVS** (*The National Crime Victimization Survey*) é a sondagem nacional (dos EUA) sobre a vitimização realizado pelo Bureau of the Census.

**Parâmetro** - é a característica da população do nosso interesse, por exemplo, um género ou uma raça com experiências de vitimização.

**População** – é o grupo no qual estamos interessados.

**RDD** – “Random Digit Dialing” – é um método para gerar uma lista de números de telefone escolhidos aleatoriamente para serem utilizados numa sondagem. O software CVS, baseado no sistema operativo Windows, usa este método para gerar uma lista de números a serem contactados.

**Amostra** – é uma subsecção ou porção do grupo na qual estamos interessados.

**Quadro de amostragem** – é uma lista de todos os possíveis casos dos quais iremos seleccionar as nossas amostras.

**Teste de significância** – são os critérios para determinar a probabilidade de uma relação observada ser passível de mudança.

**Estatística** – É a estimativa do parâmetro da população da nossa amostra.

**Amostra probabilística** – É uma amostra na qual qualquer seleccionado tem uma hipótese conhecida de vir a ser escolhido; habitualmente as amostras probabilísticas reflectem uma mesma probabilidade de selecção.

## **Anexo B. Referências**

---

Para mais leituras sobre as sondagens para pesquisa de dados, especialmente sobre as sondagens telefônicas, ver:

Babbie, Earl (1999). **The Basics of Social Research**, 8th edition. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.

Czaja, Ronald and Johnny Blair (1996). **Designing Surveys: A Guide to Decisions and Procedures**. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.

Eck, John E. and Nancy G. LaVigne (1994). **Using Research: A Primer for Law Enforcement Managers**. Washington, DC: Police Executive Research Forum.

Lavrakas, Paul (1993). **Telephone Survey Methods: Sampling, Selection, and Supervision**. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Lipsey, Mark W. (1990). **Design Sensitivity: Statistical Power for Experimental Research**. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Maisel, Richard and Caroline Hodges Persell (1995). **How Sampling Works**. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.

Saris, Willem E. (1991). **Computer-Assisted Interviewing**. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Schutt, Russell K. (1999). **Investigating the Social World: The Process and Practice of Research**. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.

Webb, Kenneth and Harry P. Hatry (1973). **Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Governments**. Washington, DC: The Urban Institute.

## **Anexo C. Sete passos básicos para realizar sondagens telefónicas**

---

1. *Pensar no assunto e definir objectivos. Levar o tempo que for necessário para se ser excepcionalmente claro acerca daquilo que realmente queremos apurar com a sondagem. Modificar o questionário da sondagem baseado nos nossos objectivos específicos.*

2. *Seleccionar um quadro de amostragem gerando uma lista de números telefónicos através do software RDD.*

3. *Determinar o tamanho da amostra e o método de amostragem baseado nos nossos objectivos. \**

*Seleccionar a amostra (isto é, seleccionar quem vai ser contactado).*

4. *Montar a máquina administrativa da sondagem. Seleccionar os entrevistadores, tais como estudantes, ou voluntários, ou contratados pela administração. Encontrar recursos, incluindo telefones, computadores e espaço físico. Desenvolver procedimentos para o tratamento dos dados que os mantenham em segurança e para proteger o anonimato dos inquiridos.*

5. *Administrar a sondagem. Fazer as chamadas telefónicas e levar a efeito os passos necessários para o controlo da qualidade.*

6. *Analisar os dados da sondagem.*

7. *Relatar as conclusões.*

*\* Poderemos necessitar de alguma assistência com este passo. Poderemos contactar um colégio, uma universidade, ou uma empresa de sondagens para nos prestar assistência.*

## **Anexo D. Custos**

---

*As sondagens telefónicas são a forma menos dispendiosa para se conseguir informações confiáveis através de sondagens. Mas, mesmo assim, envolvem custos. Os custos variam de local para local mas, ainda assim, deveremos ser capazes de fazer uma previsão dos custos através da análise dos seguintes factores:*

**Pessoal** – *Os operadores telefónicos e os supervisores. Para poupar dinheiro, algumas agências policiais usam voluntários, como estudantes, ou idosos, ou outros membros da comunidade. O número do pessoal que iremos necessitar é baseado, claro está, no tamanho da amostra que seleccionamos e do tempo necessário para realizar cada entrevista individual. Também, iremos necessitar de pessoal que se dedique ao planeamento da sondagem, à coordenação das tarefas da sondagem, à análise, e à preparação do relatório final.*

**Treino** – *Para o treino dos entrevistadores e dos supervisores irá ser necessário tempo e pessoal, e materiais.*

**Telefones** – *Cada entrevistador irá necessitar de um telefone. Os contactos telefónicos poderão ser escalados para as horas nocturnas, permitindo, assim, o uso de telefones que poderão estar em uso nas horas diurnas.*

**Espaço** – *É necessária a existência de espaço físico, exclusivo, para os operadores telefónicos (entrevistadores) o para o seu respectivo equipamento. Poderemos ter espaço disponível nas instalações policiais ou noutra lado qualquer, de preferência em edifício de entidade pública. Neste caso, pelo menos para a realização de alguns contactos nas horas nocturnas e aos fins-de-semana, é necessário providenciar-se o acesso.*

**Computadores** – *São necessários computadores pessoais baseados no sistema operativo Windows para o registo da informação da sondagem. Será necessário um computador para cada entrevistador.*

**Software** – *Existe um pequeno custo associado ao software necessário para a sondagem. Iremos necessitar de software do tipo SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ou SAS (Statistical Analysis System) para qualquer análise mais sofisticada. Muito embora o software CVS inclua alguns recursos para a elaboração de relatórios, estes são limitados.*

**Contratação de serviços** – *Deveremos incluir os custos associados a qualquer tipo de assistência que possamos necessitar para as amostragens, para a realização das chamadas telefónicas, ou para analisar os dados. Estes custos poderão variar muito, desde os custos suficientes para realizar a totalidade da sondagem até nenhuns custos, dependendo da nossa habilidade em o conseguir desta forma.*