

S.O.S. - CRIANÇA



RELATÓRIO ESTATÍSTICO

2000

ÍNDICE

	Pág.
Apresentação	02
Organigrama do SOS-Criança	03
Atendimento Telefónico	04
Apartado	17
Atendimento Personalizado – Sócio-Jurídico	24
Atendimento Personalizado – Psicológico	27
Encaminhamento	32
Reavaliação	38
Mediação Escolar	74
Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família	80
Formação	86
Outras Actividades	88
Anexos	90

O Relatório Estatístico do S.O.S.-Criança que aqui se apresenta tenta ser um espelho do que se fez neste serviço durante o ano 2000.

Digo tenta ser, porque quando se trabalha com pessoas, ou melhor com crianças e famílias, tudo se complexifica e os números absolutos ficam muito aquém do trabalho efectivo que se realiza.

A Acção do S.O.S.-Criança é cada vez mais abrangente, a nossa equipa pluridisciplinar passou a actuar em várias frentes num contexto multisectorial.

Durante este ano foram recebidos no S.O.S.-Criança, cerca de 3473 situações, 3007 de Atendimento Telefónico. Pelo Apartado, chegaram 121 apelos, e ao Atendimento Personalizado de caris Social, Jurídico e Psicológico chegaram 46 situações.

A Mediação Escolar respondeu a cerca de 299 situações.

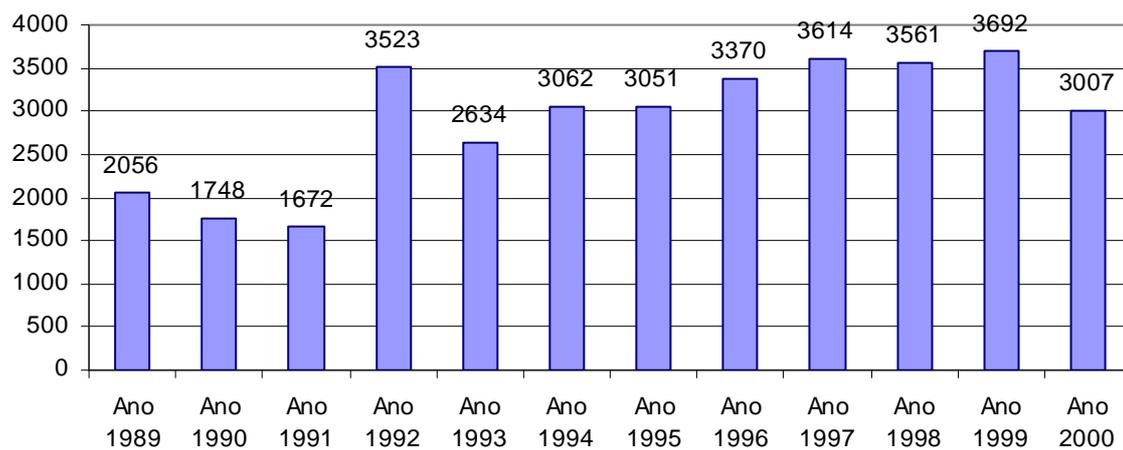
Manuel Coutinho

Organigrama Power Point

ATENDIMENTO

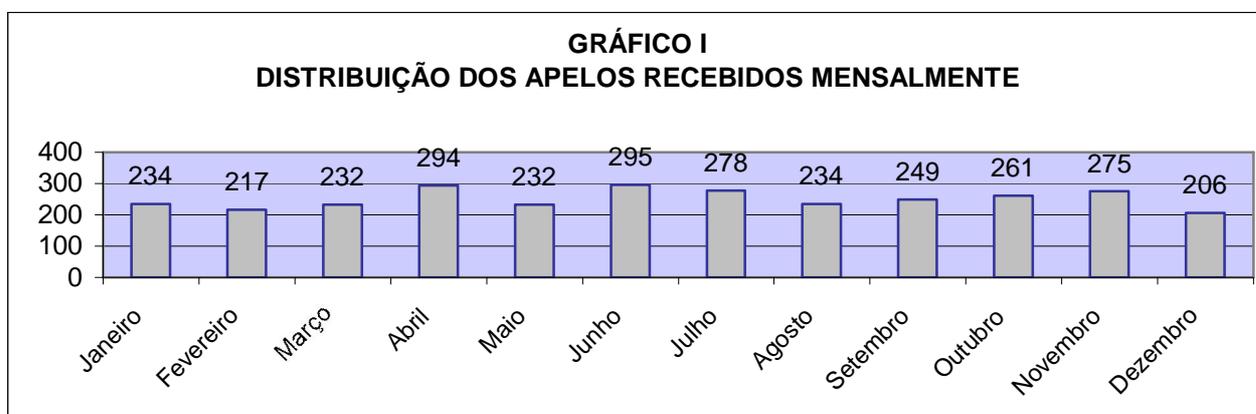
TELEFÓNICO

APELOS TELEFÓNICOS - ÚLTIMOS 12 ANOS



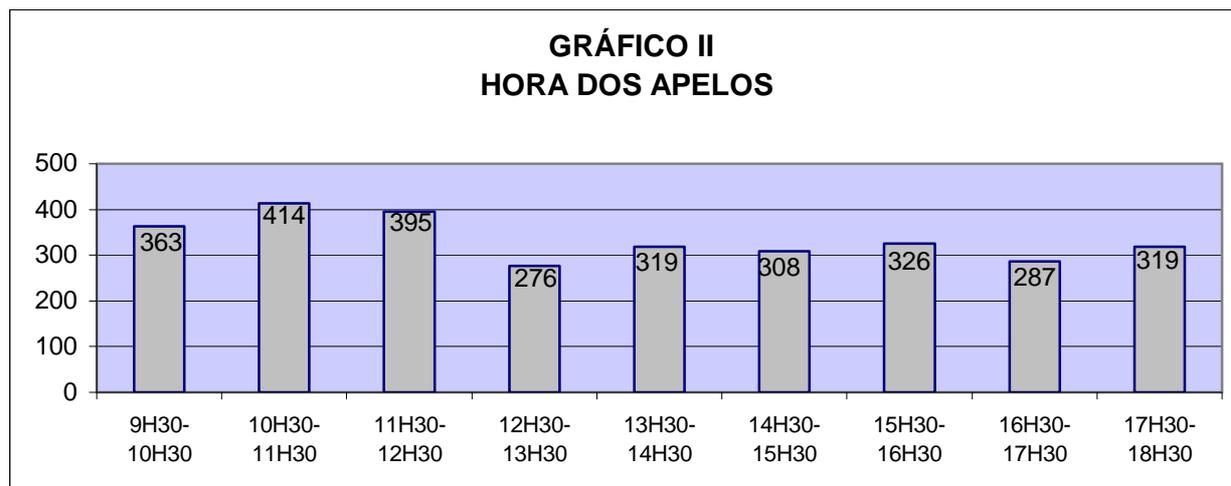
No ano de 2000, o S.O.S.-Criança, serviço telefónico, anónimo e confidencial de apoio, orientação e encaminhamento de situações relacionadas com crianças e jovens, recebeu um total de 3007 apelos.

Este serviço, pioneiro em Portugal em 1988, recebeu uma média de 250 apelos por mês, com especial incidência nos meses de Abril, Junho, Julho e Novembro, onde o número de chamadas para o 21 793 16 17, se elevou até muito perto das três centenas de apelos – Gráfico I .

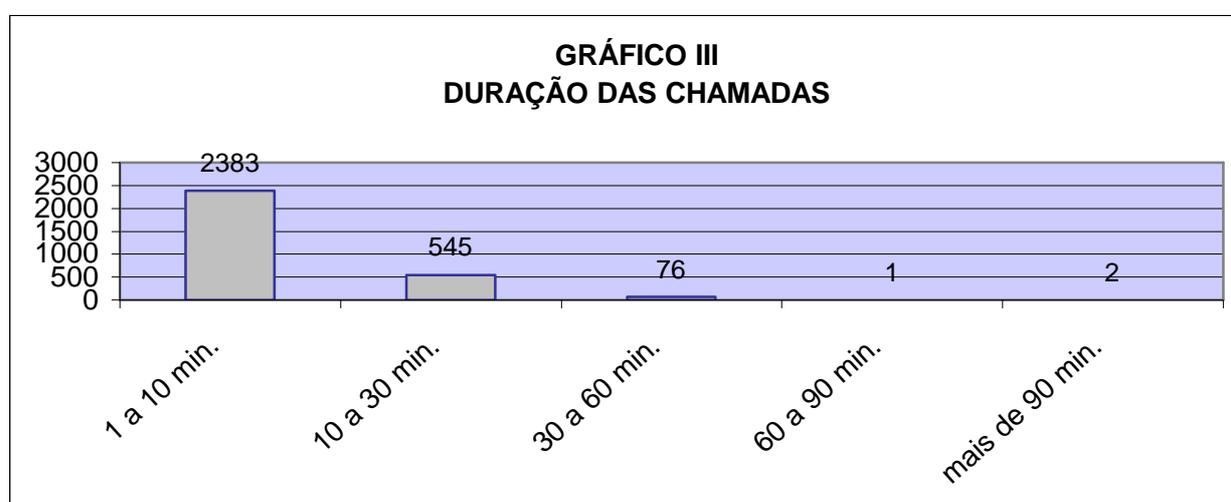


A hora de maior fluxo de chamadas, situa-se como se observa no gráfico II, entre as 10h30m e as 11h30m, e as 11h30m e as 12h30m. Embora se registre uma ligeira redução de apelos, no período da hora do almoço, isto é, entre as 12h30m e as 13h30m, o número de chamadas eleva-se rapidamente logo no período seguinte, das 13h30m às 14h30m, alcançando o seu valor máximo, no período da tarde, entre as 15h30m e as 16h30m.

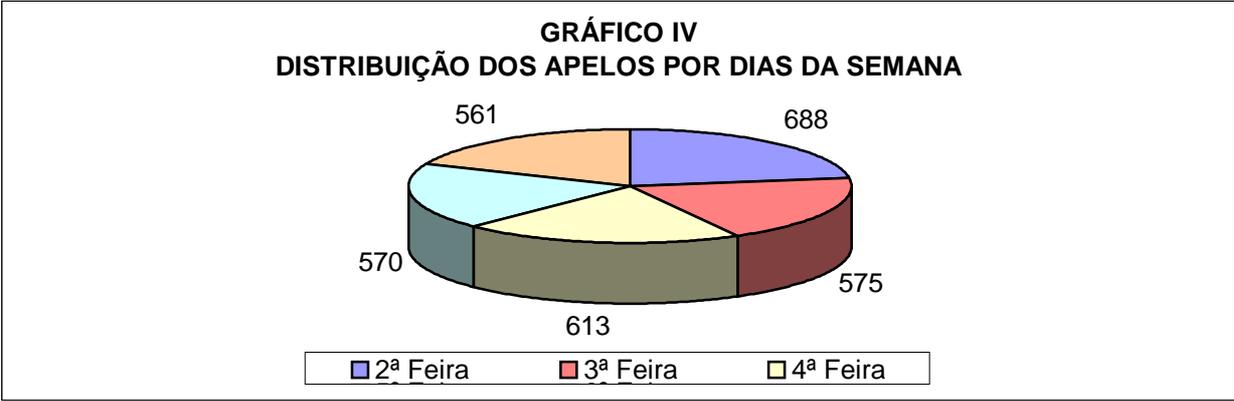
Embora o fluxo de chamadas não seja de todo constante, podemos dizer que o nosso serviço é mais solicitado no período de manhã.



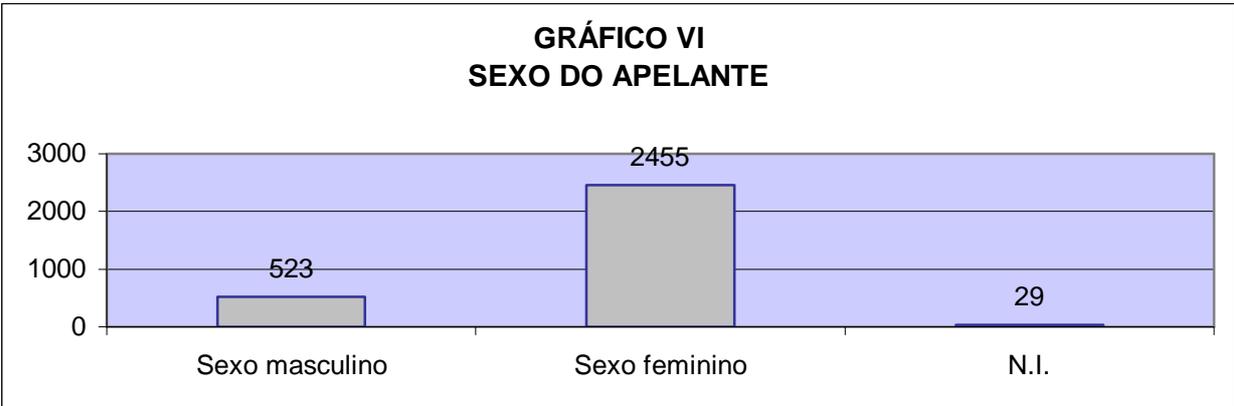
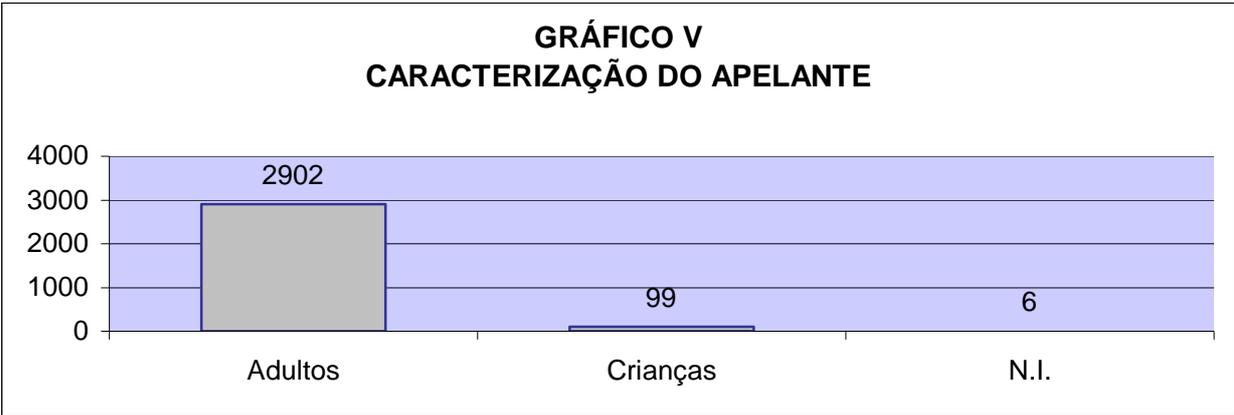
No que diz respeito à duração das chamadas recebidas no SOS-Criança, facilmente concluiremos, da observação do gráfico III, que se tratam na sua esmagadora maioria, de chamadas de curta duração, entre 1 a 10 minutos. Contudo há que salientar o número significativo de chamadas entre os 10 minutos e a meia hora de conversação.



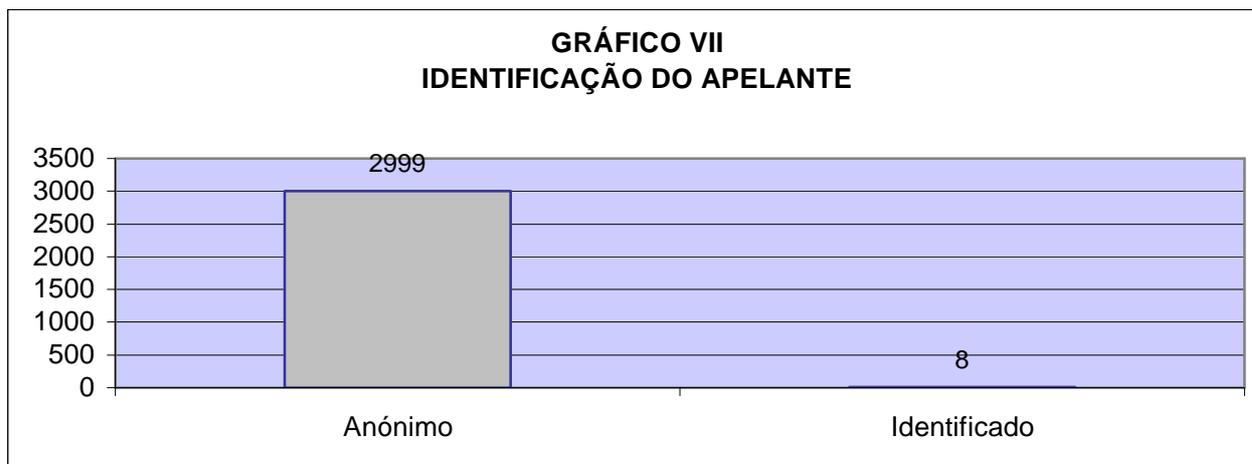
No que concerne à distribuição dos apelos pelos dias da semana - Gráfico IV, podemos concluir que a maior incidência de apelos recai na 2ª feira, com um segundo pico de afluência na 4ª feira. Contudo, a distribuição dos apelos é relativamente constante durante a semana (mantendo-se muito próxima da moda e da média), ao contrário do que se observou no ano anterior, onde era notório o decréscimo de apelos ao longo da semana.



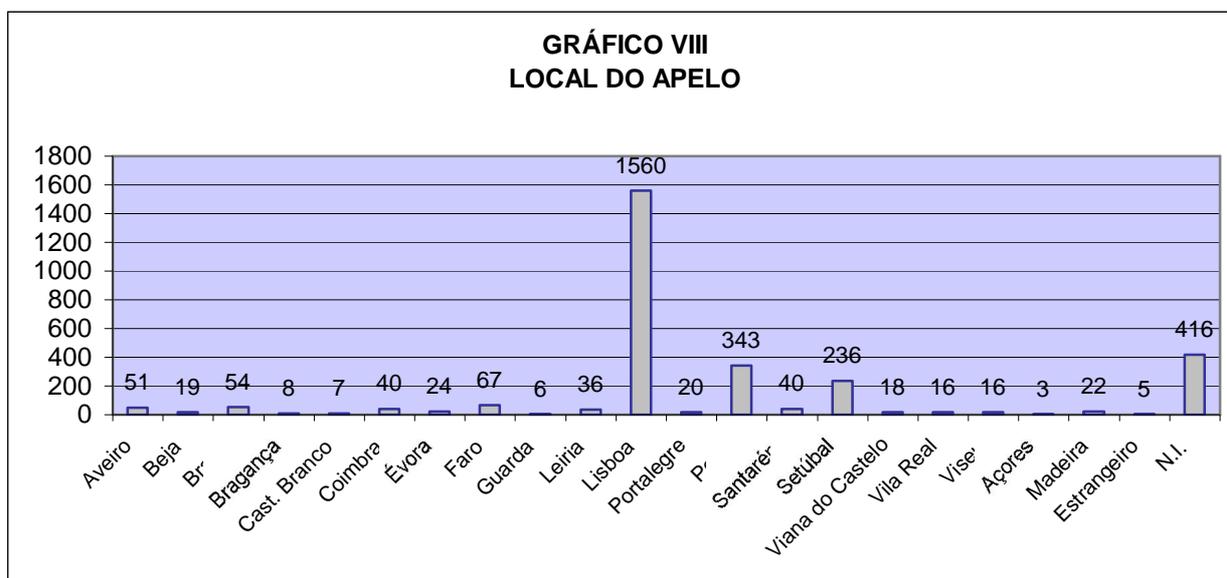
Quanto à caracterização do tipo de apelantes que utilizam a linha telefónica do S.O.S.-Criança, poderemos afirmar, com base na análise dos Gráficos V e VI, que se tratam na esmagadora maioria de adultos, do sexo feminino. Em termos de percentagem, as crianças que nos contactam, constituem apenas 2,6% do nosso universo de apelantes.



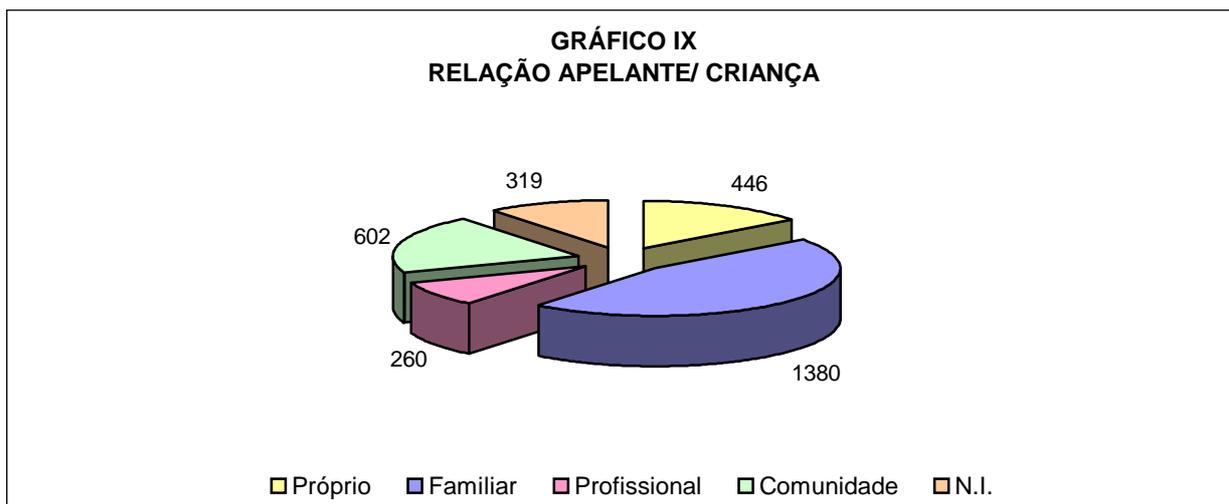
A característica do anonimato (e confidencialidade) da linha está patente no gráfico VII, onde se regista que 99,7% dos nossos apelantes, preferem não se identificar.



Os apelos que chegam até ao nosso serviço são provenientes, em mais de 51% dos casos, da região de Lisboa. Contudo, o carácter nacional da linha observa-se, no gráfico VIII, na dispersão por todos os distritos de Portugal, embora com maior incidência na do Porto e Setúbal (aliás, tal como no ano de 1999, o número de “não identificados”, baixou de 16% em 1999, para 13% em 2000).



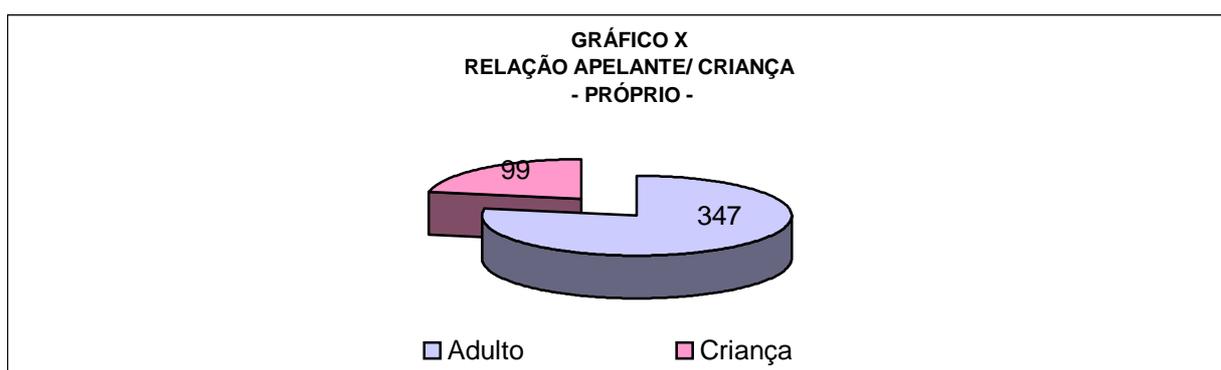
No que diz respeito à relação do apelante com a criança, podemos dizer, com base no gráfico IX, que é a família o primeiro interlocutor da criança.



A comunidade surge em segundo lugar, com uma diferença de metade do número de apelantes. Registamos ainda que o número de apelos realizados pelo próprio interessado, ultrapassa o número de profissionais que nos contactaram.

Apenas 10% dos apelos não foram identificados.

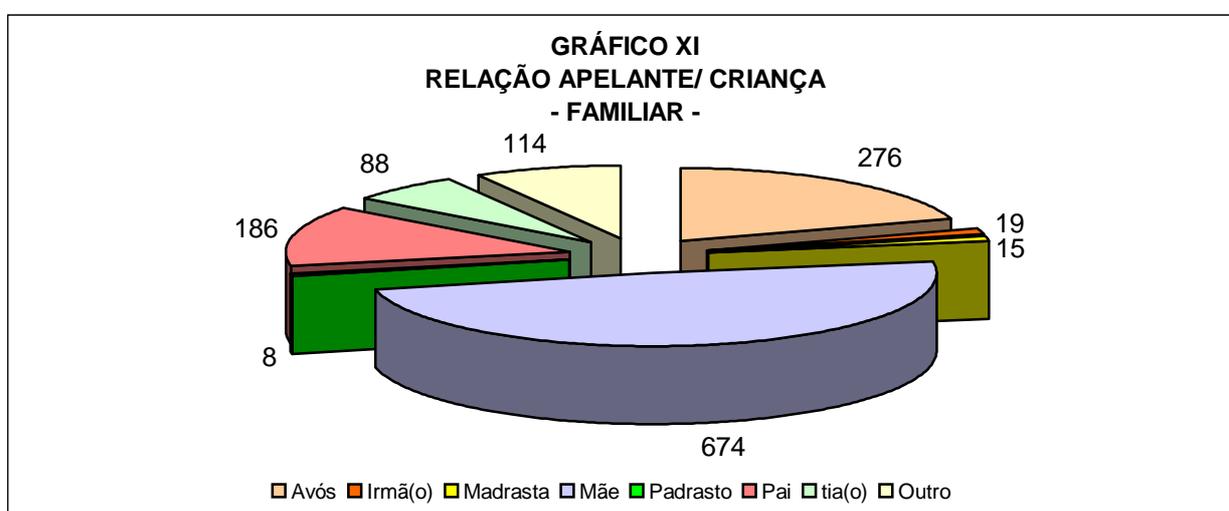
Um olhar mais aprofundado sobre cada uma destas categorias - Gráfico X, permite-nos constatar que cerca de uma centena de crianças (3,2% do total de apelantes) recorreu aos serviços do S.O.S.-Criança. Também os adultos recorrem à linha, em nome próprio (11,5% do total).



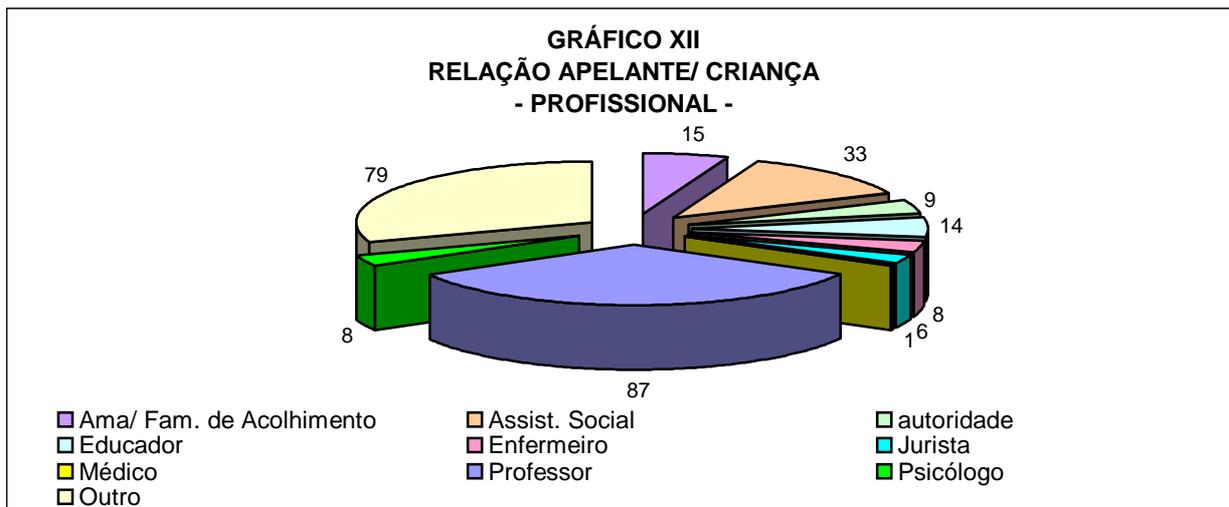
Quanto ao interlocutor privilegiado da criança, isto é a família, podemos dizer que a mãe se destaca largamente de todos os outros elementos familiares - Gráfico XI. Em

segundo lugar, com uma franca distância numérica, surgem os avós, e em terceiro lugar, o pai (que duplicou a sua presença face ao ano anterior).

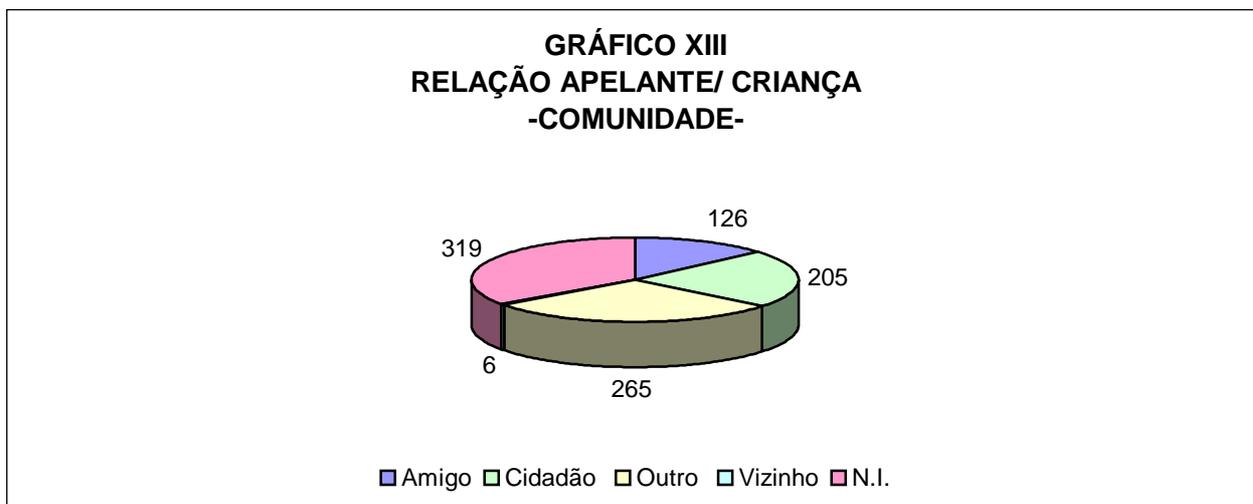
Importa aqui referir que, o nosso serviço esforça-se por acompanhar as alterações que a célula familiar tem sentido e daí ter alargado as categorias que aqui se subscrevem. Assim, incluímos as novas “personagens” das famílias reconstruídas e alargadas. Contudo, há talvez que prolongar este esforço para retractar melhor as categorias “outros”, onde sabemos que se incluem aqueles que tomam conta das crianças na ausência dos progenitores, e que não estão na primeira linha de conta, falamos das madrinhas, padrinhos, “avódrastos” e primos.



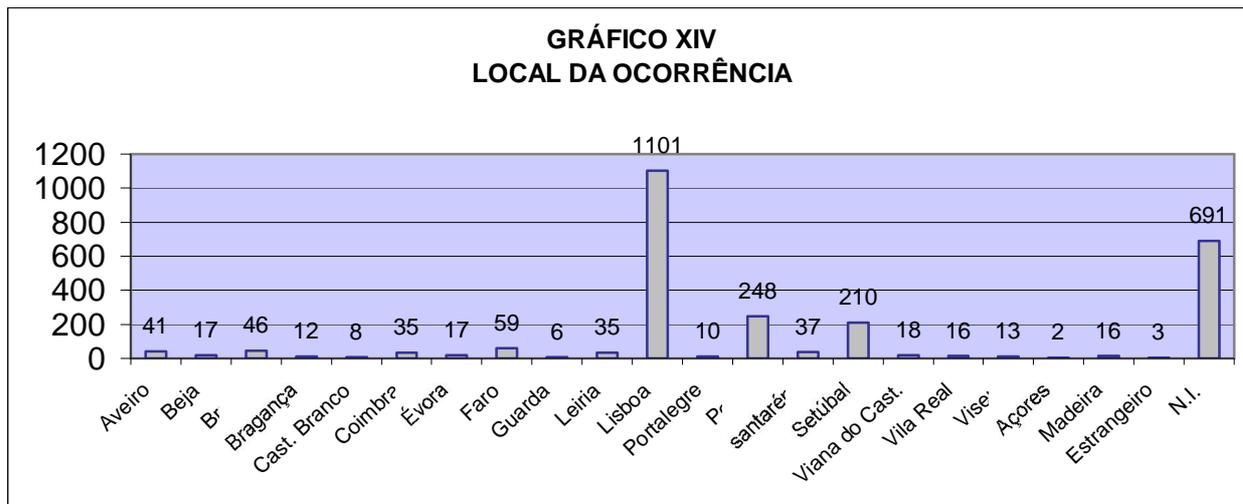
Dos profissionais que contactam a linha telefónica - Gráfico XII, os professores destacam-se pela predominância. Os técnicos de serviço social surgem em segundo lugar, duplicando a sua presença em relação ao ano passado. Os educadores e as amas/ famílias de acolhimento, surgem a par no terceiro lugar. Verifica-se uma certa equidade entre as restantes categorias profissionais. Importa talvez salientar que a categoria dos “outros” abarca predominantemente os directores das escolas, os jornalistas e as auxiliares de educação.



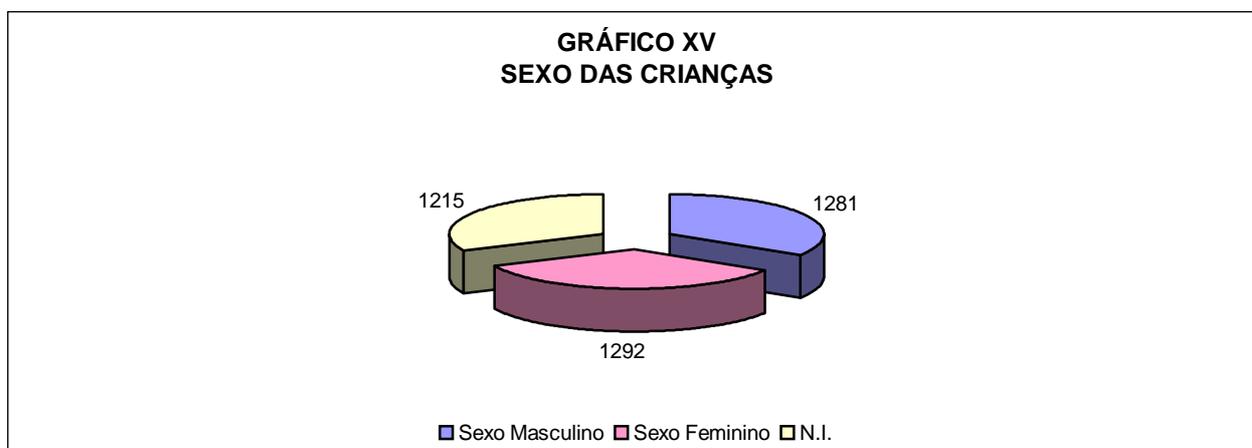
Na comunidade - Gráfico XIII, a linha telefónica SOS-Criança, é contactada sobretudo pelos vizinhos, seguem-se os cidadãos comuns, e com algum distanciamento numérico, os amigos.



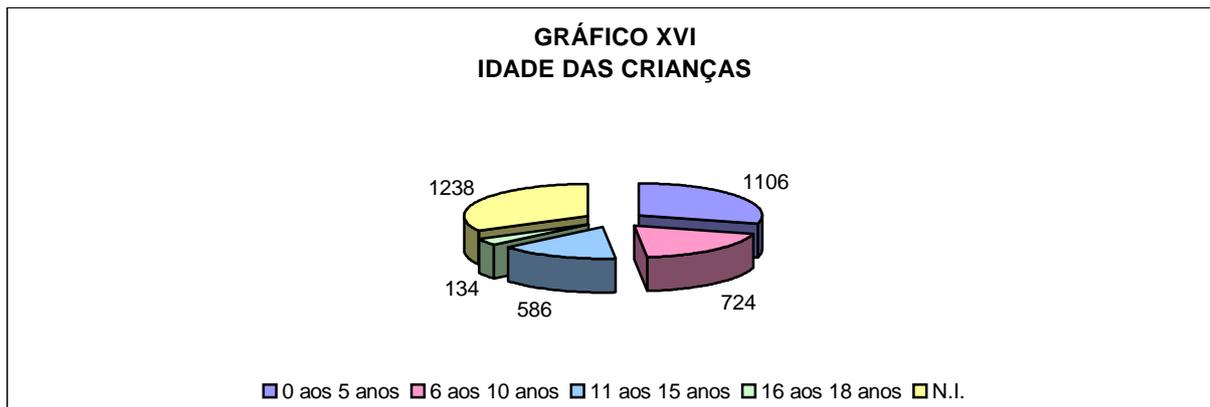
Quanto ao local da ocorrência denunciada - Gráfico XIV, Lisboa destaca-se pela predominância, seguida à distância pelo Porto e por Setúbal (segundo a tendência verificada na origem dos apelos). Uma vez mais está patente o cariz nacional da linha, a ver pela dispersão de apelos por todo o país. O elevado número de apelos não identificados quanto à sua origem deve-se, estamos em crer, ao elevado número de apelos solicitando apenas informações (que o serviço recebe).



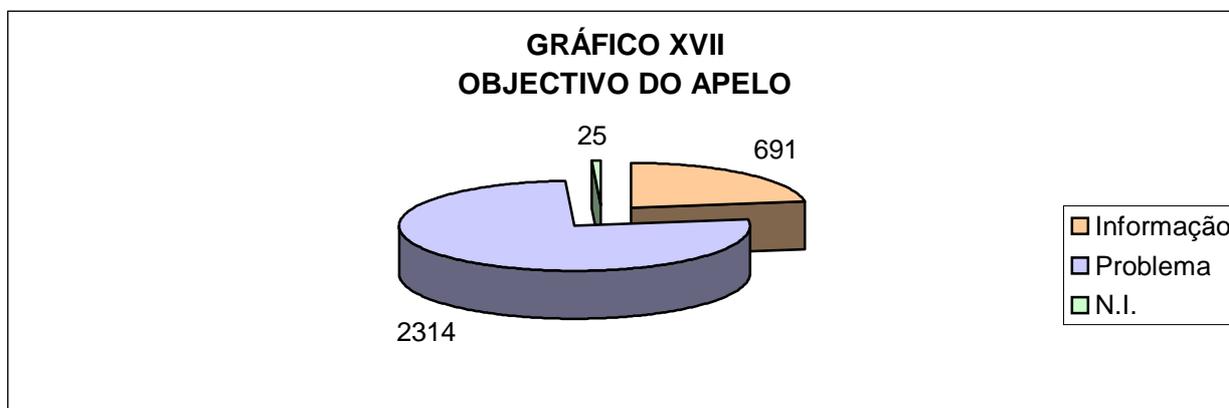
No que toca à caracterização das crianças sinalizadas ao S.O.S.-Criança, podemos dizer que ambos os sexos estão igualmente retratados, no que toca à vitimização - Gráfico XV.



A grande diferença está nas idades - Gráfico XVI. Assim, o maior número de crianças sinalizadas inscreve-se na faixa entre os 0 e os 5 anos de idade, e o menor, entre os 16 e os 18 anos. Note-se que a falta de identificação dos menores não impede a denúncia da situação (nem o seu encaminhamento por parte do serviço).



Quanto ao objectivo dos apelos dirigidos à linha, podemos facilmente observar o seu carácter problemático - Gráfico XVII. De facto, o número de apelos denunciando, os problemas das crianças é muito superior ao número de apelos solicitando informações. Esta situação era já uma realidade no ano anterior, mas este ano os valores acentuam-se ainda mais.

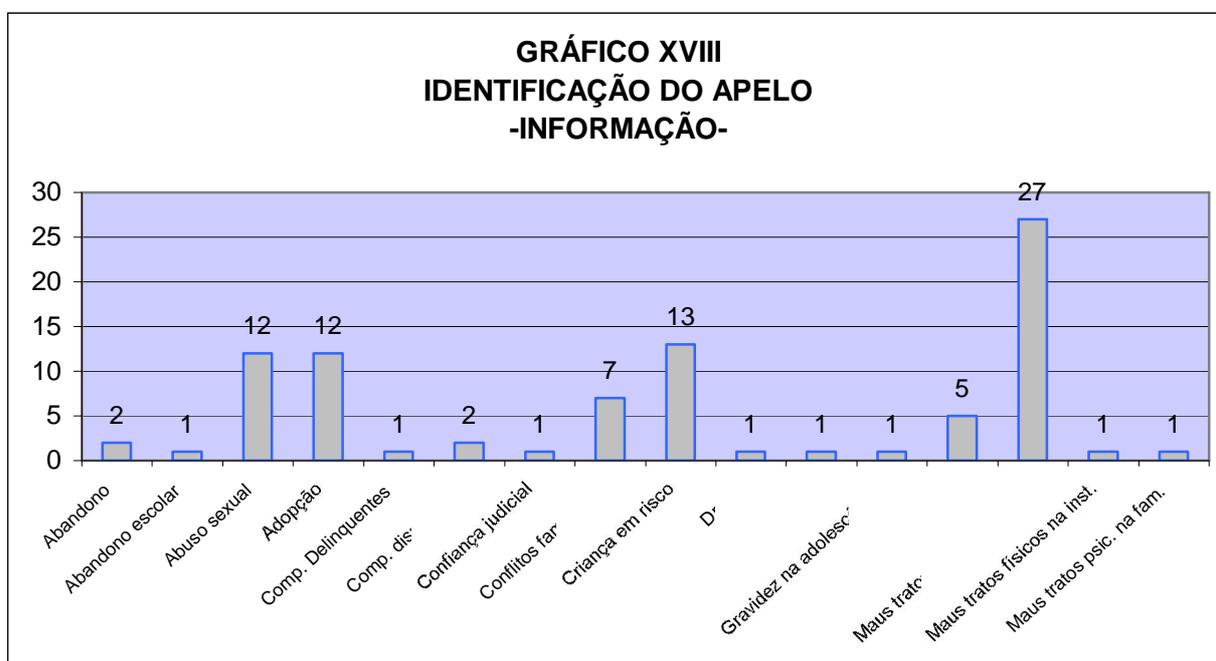


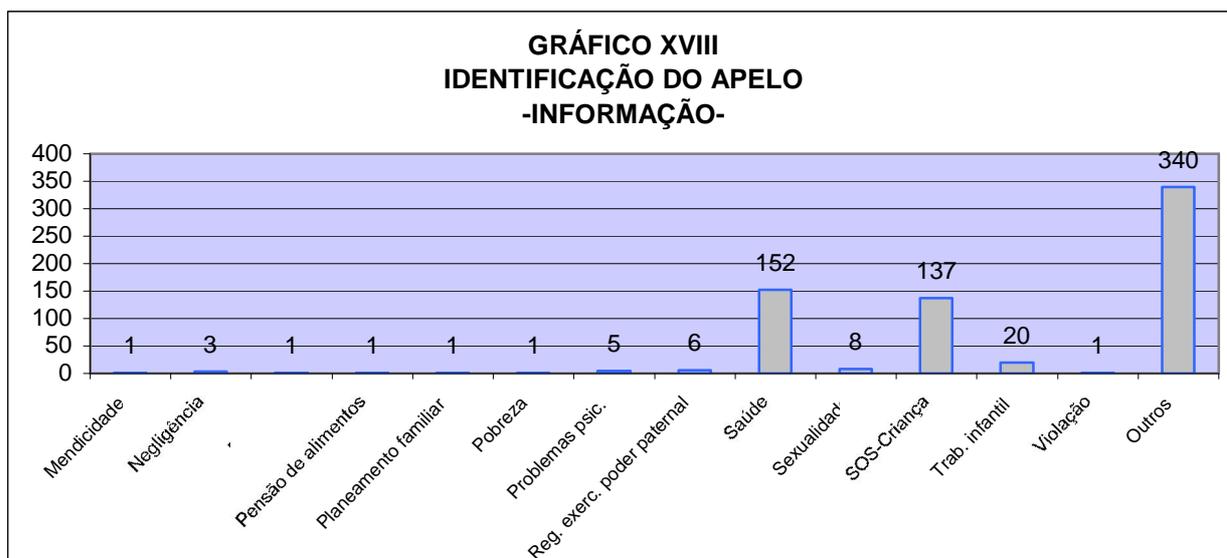
Em termos de identificação do apelo, podemos dizer que o nosso serviço foi maioritariamente contactado para a apresentação de problemas relacionados com crianças (74% dos apelos).

Quanto às temáticas apresentadas, no que toca à solicitação de informações – Gráfico XVIII, a categoria que mais se destaca é “Outros”. Este valor prende-se com o elevado número de chamadas que o SOS-Criança recebe, solicitando números de telefone de outras instituições de solidariedade social (Aldeias SOS, Associação SOL, etc.), de serviços pediátricos (Saúde 24, Apoio a Crianças Sobredotadas ou Deficientes), bem como de instituições de acolhimento infantil, para internamento de menores ou doação de roupas e outros bens.

Por outro lado, acusa o número de chamadas efectuadas para esclarecer e/ ou fornecer novos dados sobre as situações já denunciadas, ou para recolher feedback sobre o encaminhamento por nós providenciado às situações.

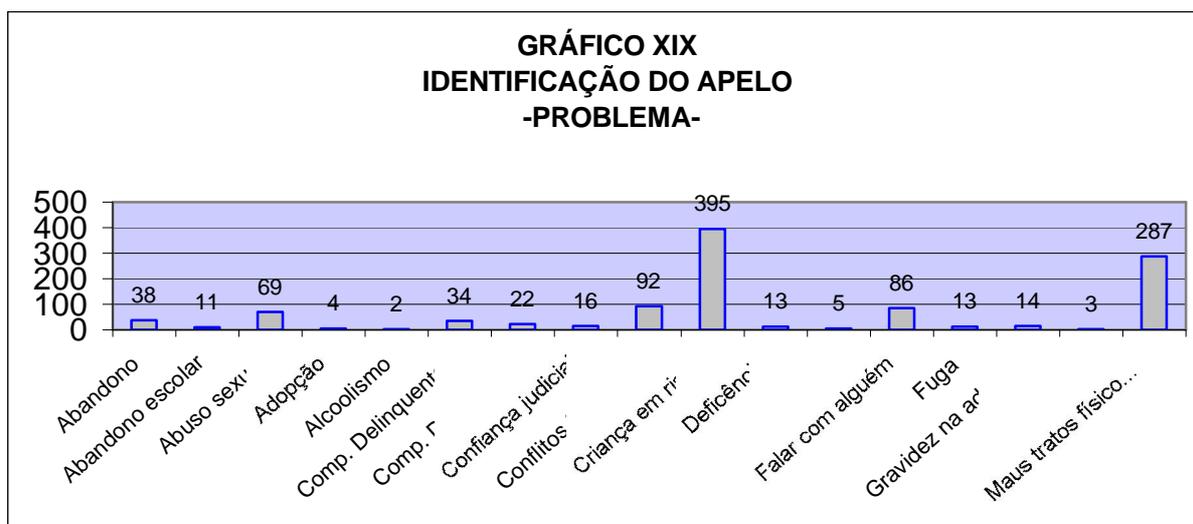
O segundo valor mais elevado refere-se às questões sobre saúde, seguido dos pedidos de informação acerca do nosso próprio serviço. Os maus tratos na família e o trabalho infantil, também levantam algumas questões aos nossos apelantes .

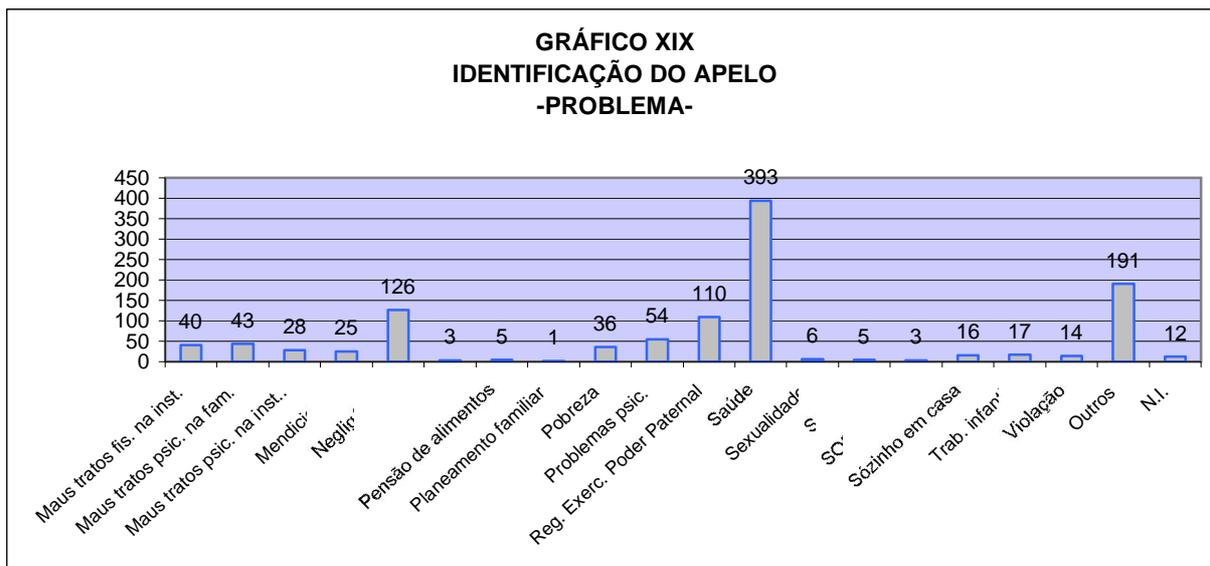




No que diz respeito às problemáticas denunciadas – Gráfico XIX, o maior número de apelos retractava situações de crianças em risco ou apresentava questões de saúde (as quais o serviço orienta para a Saúde 24 – Linha Dói Dói – Trim Trim). Os maus tratos na família, são ainda uma realidade muito presente no panorama da nossa linha. A categoria “Outros” é a terceira mais elevada, seguida das situações de negligência e de regulamentação do poder paternal.

Por outro lado, é possível observar que as questões ligadas aos conflitos familiares e a necessidade de falar com alguém se destacam, embora com algum distanciamento numérico.





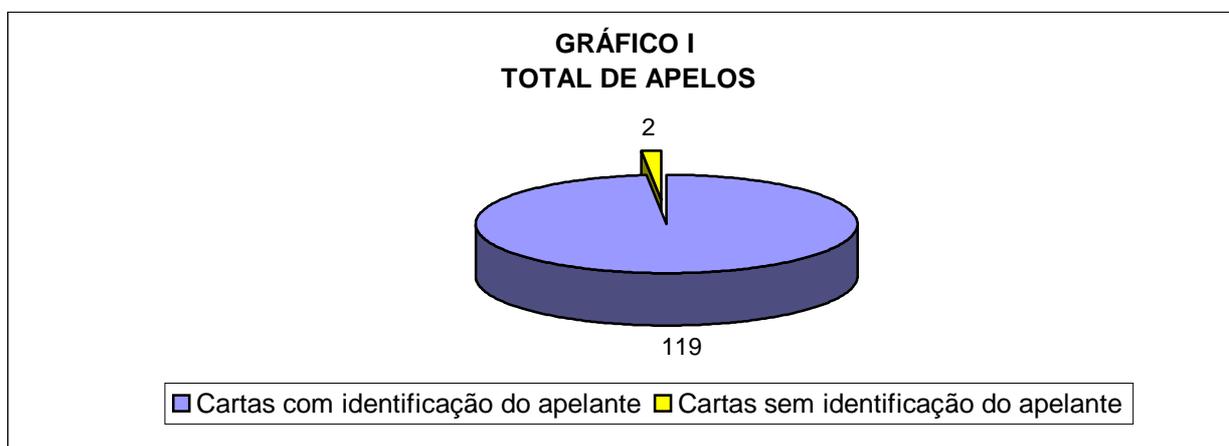
Em termos de intervenção no problema – Gráfico XX, o SOS-Criança destaca-se pela sua postura de orientação e informação para com o apelante, acreditando/ apostando na capacitação do indivíduo enquanto elemento participativo da solução do problema.

O encaminhamento constitui, no ano 2000, a segunda forma mais utilizada, embora francamente distante em termos numéricos. O apoio prestado aos apelantes representou apenas 11% das respostas. Como seria de esperar, a resposta sem orientação específica retracts o número de apelos não identificados.

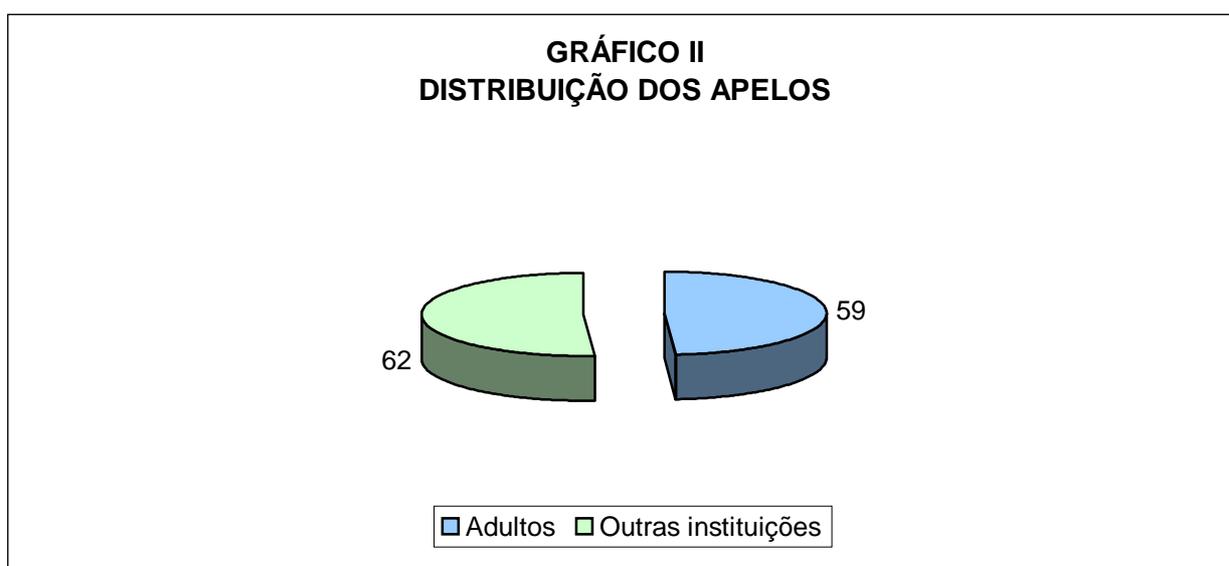


APARTADO

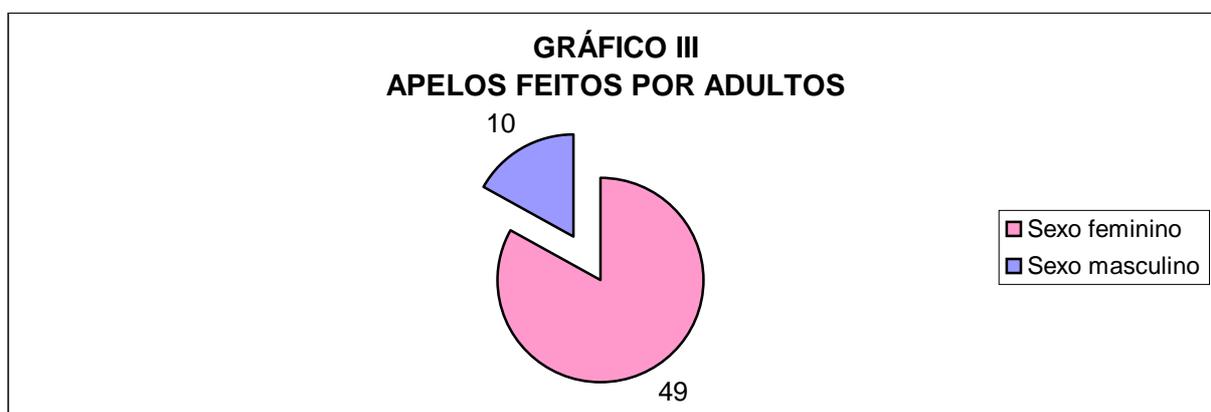
No ano de 2000, o SOS-Criança, recebeu através do serviço de apartado um total de 121 apelos, dos quais, 119 são identificados pelo apelante e 2 não indicam a sua identificação – Gráfico I.



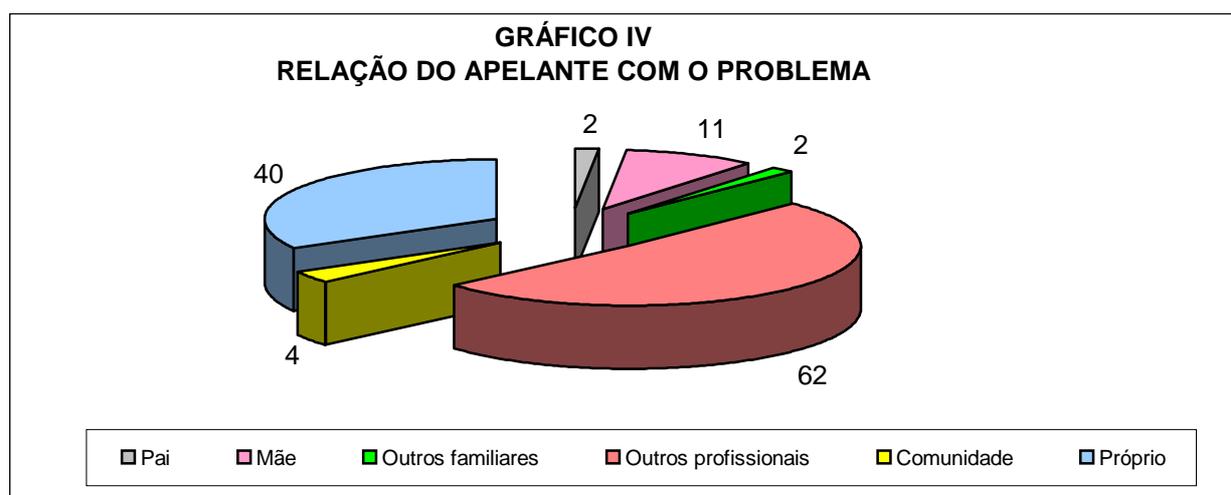
Os apelos foram-nos solicitados por 59 adultos, e por 62 instituições. Consideramos instituições, I.P.S.S., Juntas de Freguesia, Câmaras Municipais, Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social, P.S.P., Escolas, Centros de Saúde e Comissões de Protecção de Crianças e Jovens – Gráfico II.



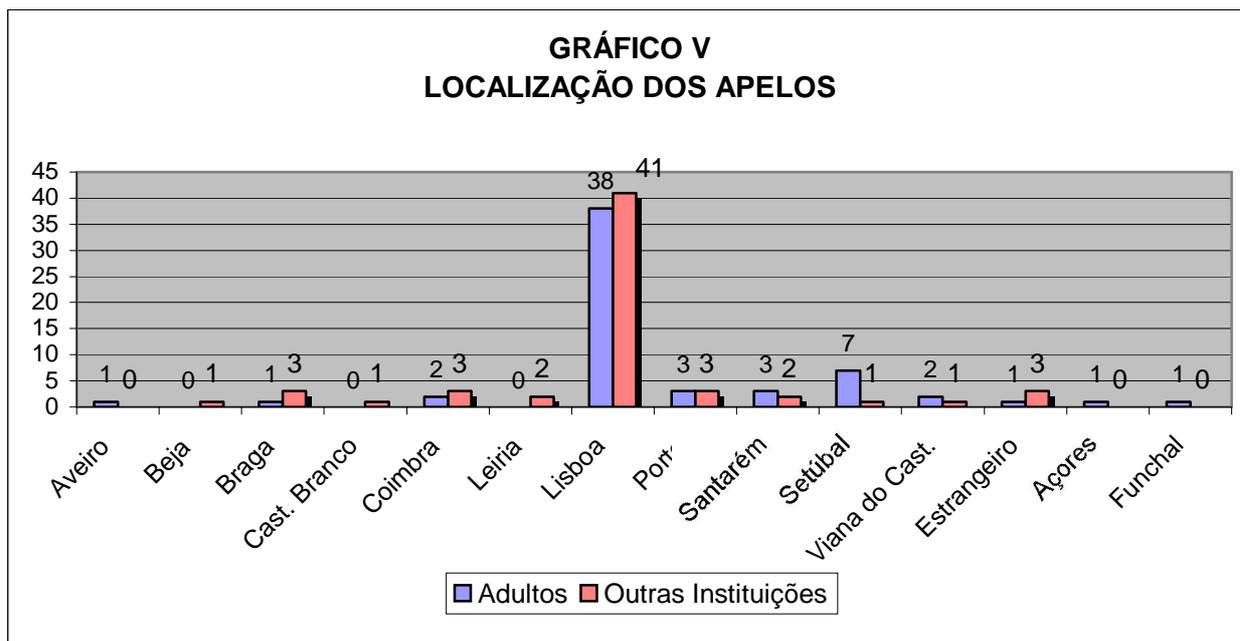
Dos 59 apelos feitos por adultos, destacou-se o sexo feminino, com 49, comparativamente com o sexo masculino, que apresenta 10 apelos – Gráfico III. O sexo feminino continua a destacar-se, significativamente relativamente aos anos anteriores.



Analisando o gráfico IV, podemos concluir, que a relação do apelante com o problema, distribuiu-se maioritariamente pelos outros profissionais (62), pelo próprio apelante (40), pela mãe (11), seguindo-se em menor número, a comunidade (4), pai (2) e outros familiares (2).



Em relação á localização dos apelos, verificamos que os mesmos se distribuem em maior número, no distrito de Lisboa (79), seguindo-se em número pouco significativo, respectivamente para Setúbal (8), Porto (6), Santarém (5), Coimbra (5), Braga (4), estrangeiro (4), Viana do Castelo (3), Leiria (2), Aveiro (1), Beja (1), Castelo Branco (1), Açores (1) e Funchal (1) – Gráfico V.

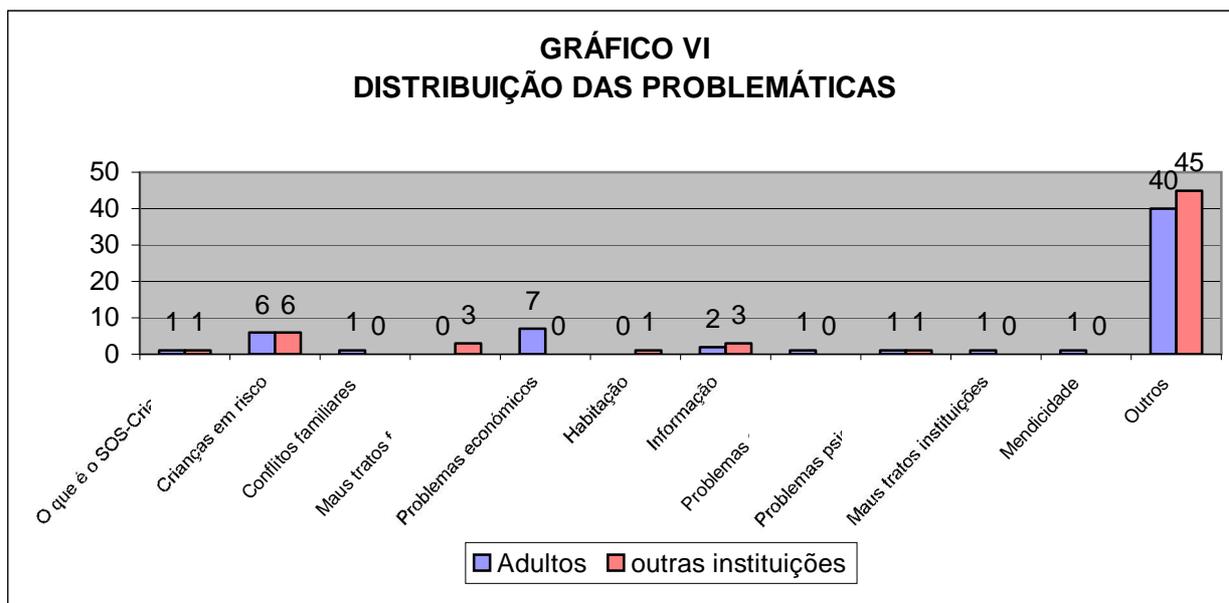


É de salientar que o total dos referidos apelos, por localidade, distribuem-se pelos adultos e pelas outras instituições.

Conforme podemos constatar no gráfico VI, os “outros” (85), é a problemática que mais ressalta entre as outras, embora crianças em risco apresentem 12 apelos.

Segue-se com menos frequência, os problemas económicos (7), a informação (5), os maus tratos familiares (3), os problemas psicológicos (2), o que é o SOS-Criança (2), os conflitos familiares, habitação, problemas escolares, maus tratos institucionais e mendicidade, que apresentam 1 apelo, respectivamente.

Os "outros" referem-se a envio de curriculum vitae, pedidos de divulgação do serviço SOS-Criança ou aprofundamento de uma temática específica, junto das escolas, quer ao nível dos professores, quer ao nível dos alunos, informações gerais de instituições, e pedido de documentação e colaboração para realização de trabalhos – Gráfico VI.



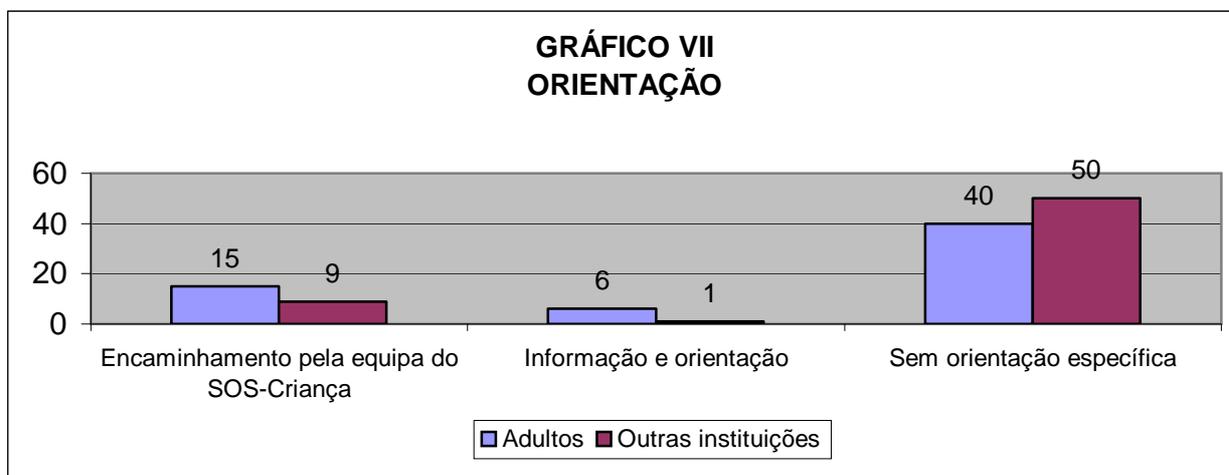
O gráfico VII, apresenta-se com a orientação que é dada aos apelantes, nomeadamente destacada em "Encaminhamento pela equipa do serviço SOS-Criança", "Informação e Orientação" e "sem orientação específica".

O primeiro, refere-se ao encaminhamento que o nosso serviço efectua em articulação com outros serviços, a fim de obtermos uma resposta adequada àquela situação, que como podemos verificar, encaminhamos um total de 24 casos.

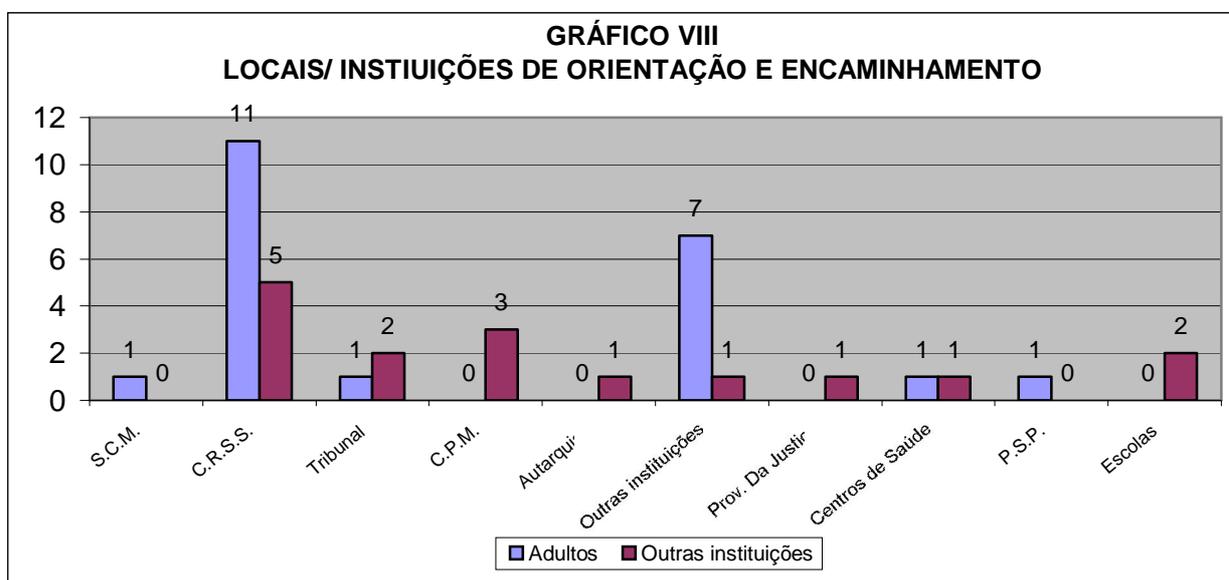
A "informação e orientação" destina-se unicamente, informar o apelante, o que deve fazer face aquele problema específico, pelo que demos também informações/orientações; 6 a adultos e 1 a outras instituições.

O "sem orientação específica" diz respeito a uma resposta que é dada ao apelante, embora a sua problemática não careça de uma orientação concreta. Incluímos neste

item, as diligências que efectuamos no encaminhamento pela equipa do SOS-Criança, o aconselhamento psicológico, e outras respostas sem relevância considerada maior. Destaca-se em número significativo, num total de 90 respostas – Gráfico VII.



O SOS-Criança encaminhou 38 casos, os quais foram distribuídos para diferentes serviços, como podemos visualizar, no gráfico VIII.



Assim, o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, foi o serviço com quem mais estabelecemos contactos (16 apelos), seguindo-se respectivamente, outras instituições (8), Tribunal e Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, ambas com três casos, Centro de Saúde e Escola, também ambos, com dois casos, e Santa Casa da Misericórdia, Autarquias, Provedoria de Justiça e PSP, com 1 caso cada.

Os valores mencionados distribuem-se pelos "adultos" e pelas "outras instituições".

ATENDIMENTOS

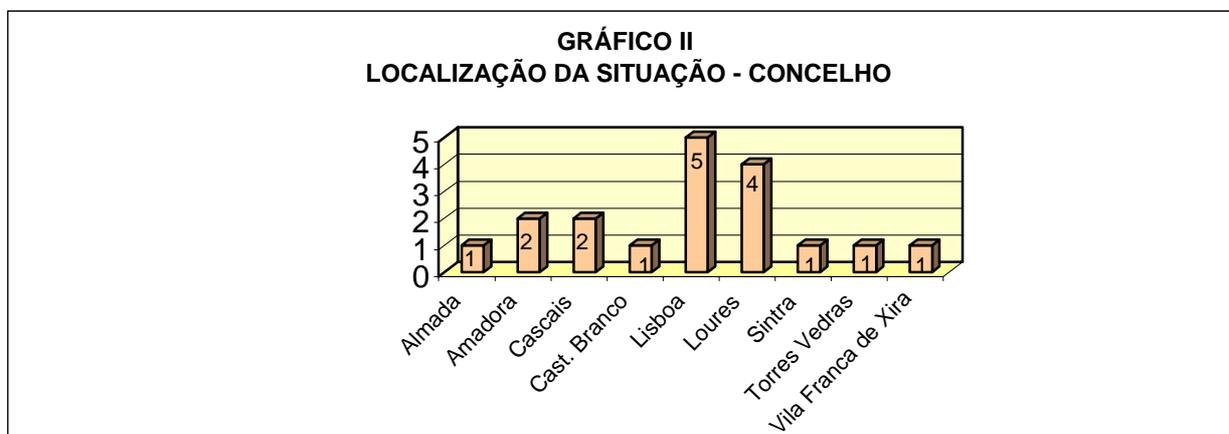
SÓCIO-JURÍDICOS

O atendimento personalizado de natureza sócio-jurídica, surge em 1994 como resposta à necessidade de um serviço de atendimento individual, onde de uma forma personalizada se possa orientar e encaminhar situações na área sócio-jurídica.

No ano 2000 foram apresentadas 18 situações, apresentadas maioritariamente pela mãe das crianças, isto é, foi a mãe das crianças quem mais se dirigiu ao serviço personalizado, conforme se pode ver no Gráfico I.

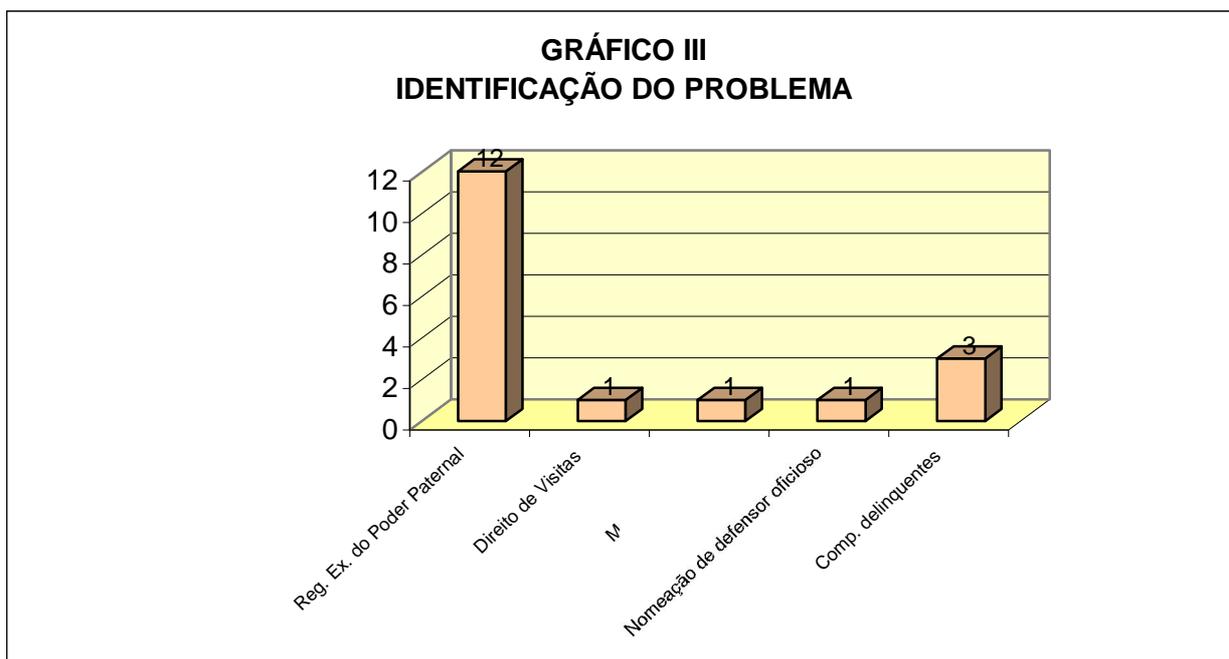


Em relação à localização das situações, predominam os casos do concelho de Lisboa, o que poderá estar relacionado, com a proximidade com a localização do serviço, podendo constituir um elemento facilitador – Gráfico II.

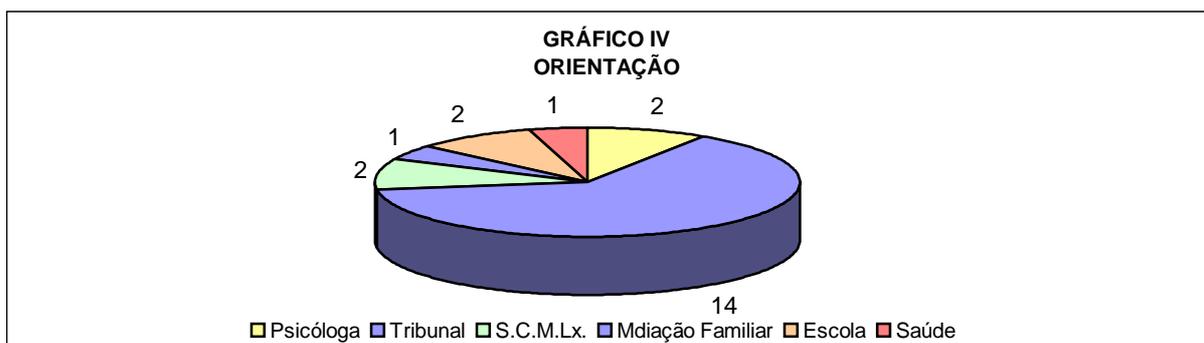


No que se refere à identificação do problema, este é essencialmente de natureza jurídica, embora também assuma contornos sociais, intervindo-se também a nível das relações sociais dos indivíduos.

No ano 2000 acentuam-se os pedidos de informação e orientação, relativamente à regulação do exercício do poder paternal, embora também seja de salientar o apoio e orientação na problemática dos comportamentos delinquentes – Gráfico III.



De acordo com a natureza do problema, as situações foram orientadas/ encaminhadas, sobretudo para o tribunal, embora por vezes tivessem mais de um local de orientação e outras passem por uma intervenção de apoio, sem qualquer orientação para local específico.



ATENDIMENTOS

PSICOLÓGICOS

O sector de Atendimento Psicológico, do serviço SOS-Criança, teve início no ano 2000.

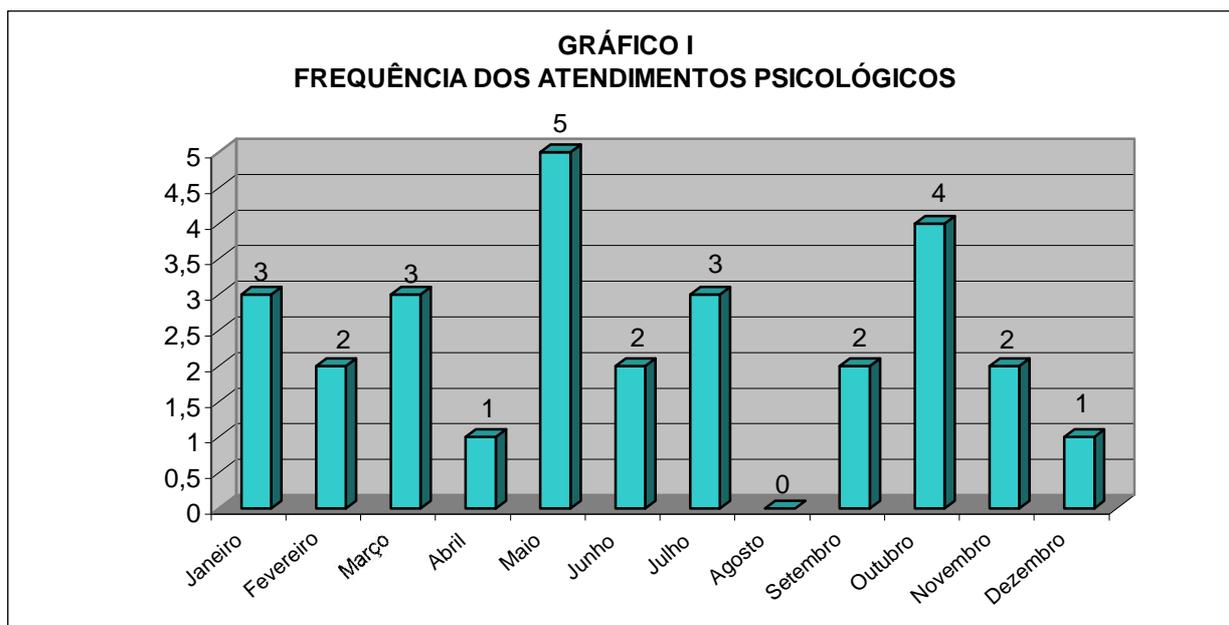
A sua criação teve origem na necessidade sentida, quer ao nível da linha telefónica, quer ao nível da mediação escolar, de um suporte no âmbito da Psicologia, de triagem e apoio às situações enunciadas ao serviço SOS-Criança.

Assim, foram destacados três técnicos de psicologia, da equipa habitual do serviço, que passaram a exercer também esta função.

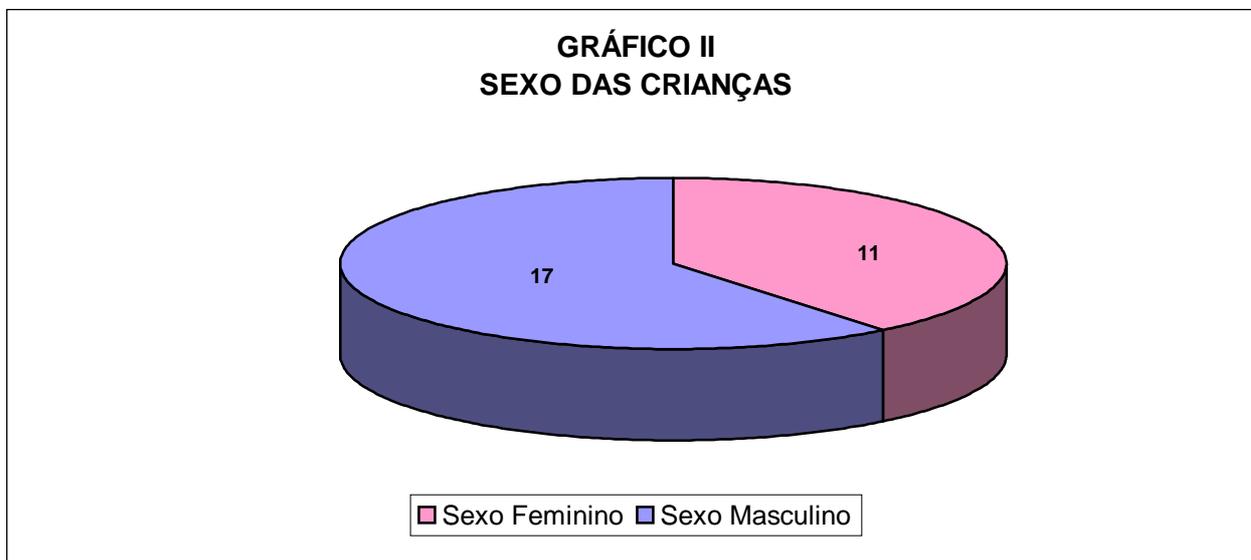
Estes elementos contaram, de Janeiro a Junho de 2000, com o apoio de duas estagiárias de psicologia clínica, uma da Universidade Lusófona, outra do Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Esta equipa realizou 28 atendimentos, uns de triagem e orientação, outros com carácter de apoio psicológico.

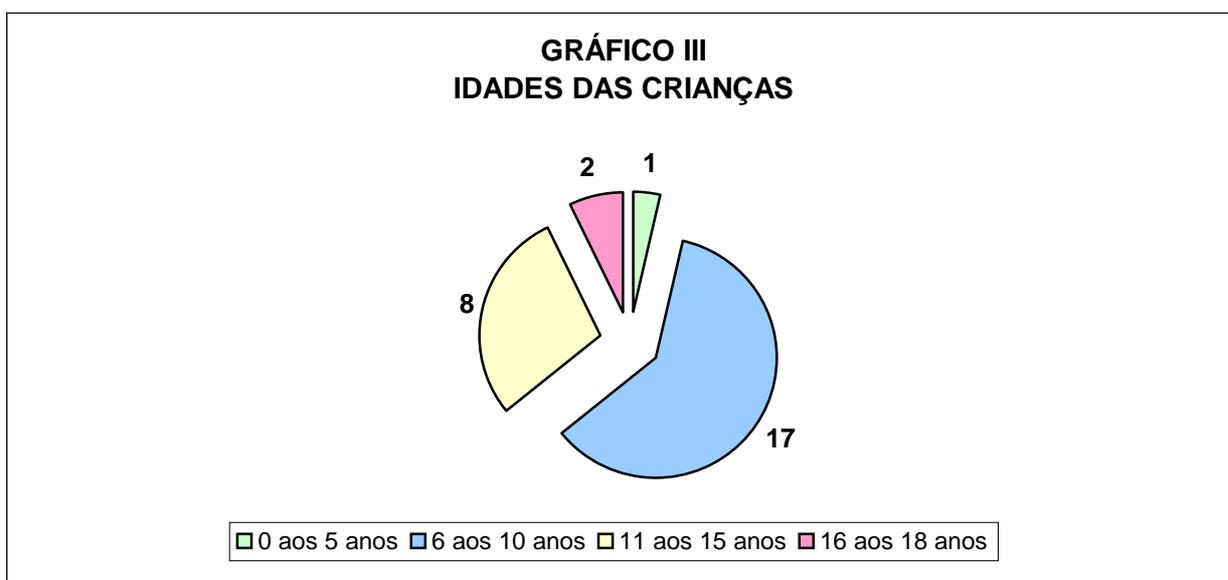
Os meses de maior afluência foram os de Maio e Outubro, com cinco e quatro novos casos, respectivamente – Gráfico I.



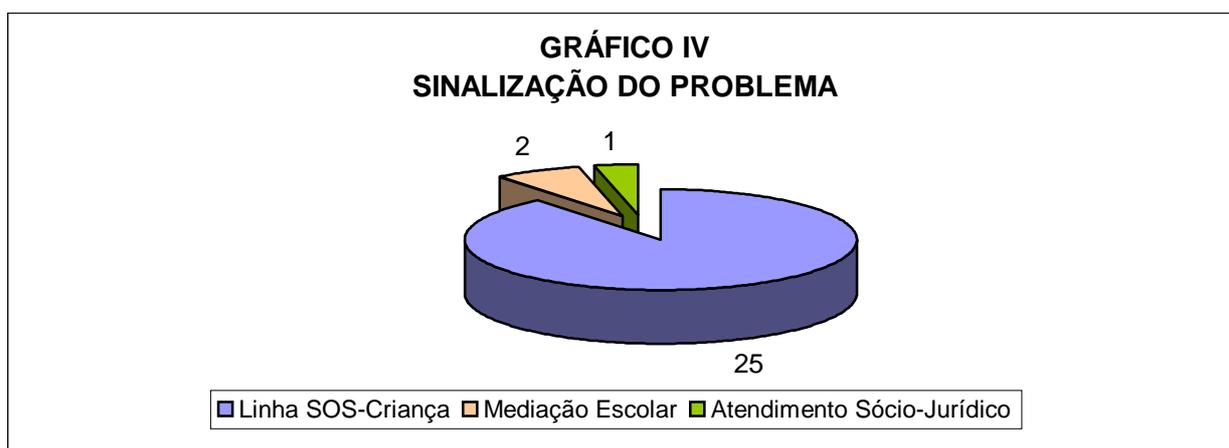
Este recém-criado sector, atendeu 17 rapazes e 11 raparigas – Gráfico II, com idades maioritariamente compreendidas entre os seis e os dez anos.



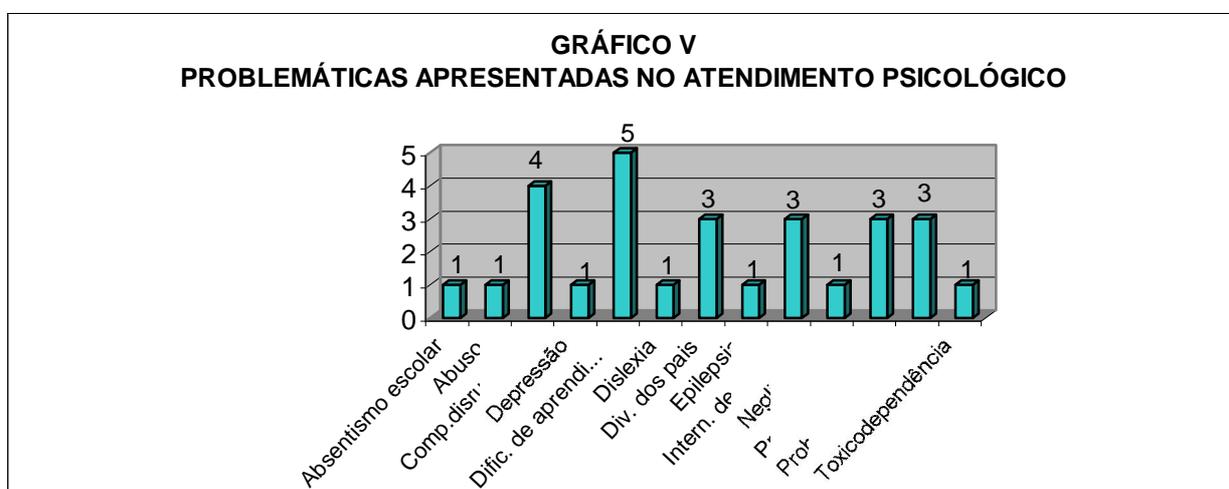
O segundo maior grupo apresentava idades entre os onze e os quinze anos – Gráfico III.



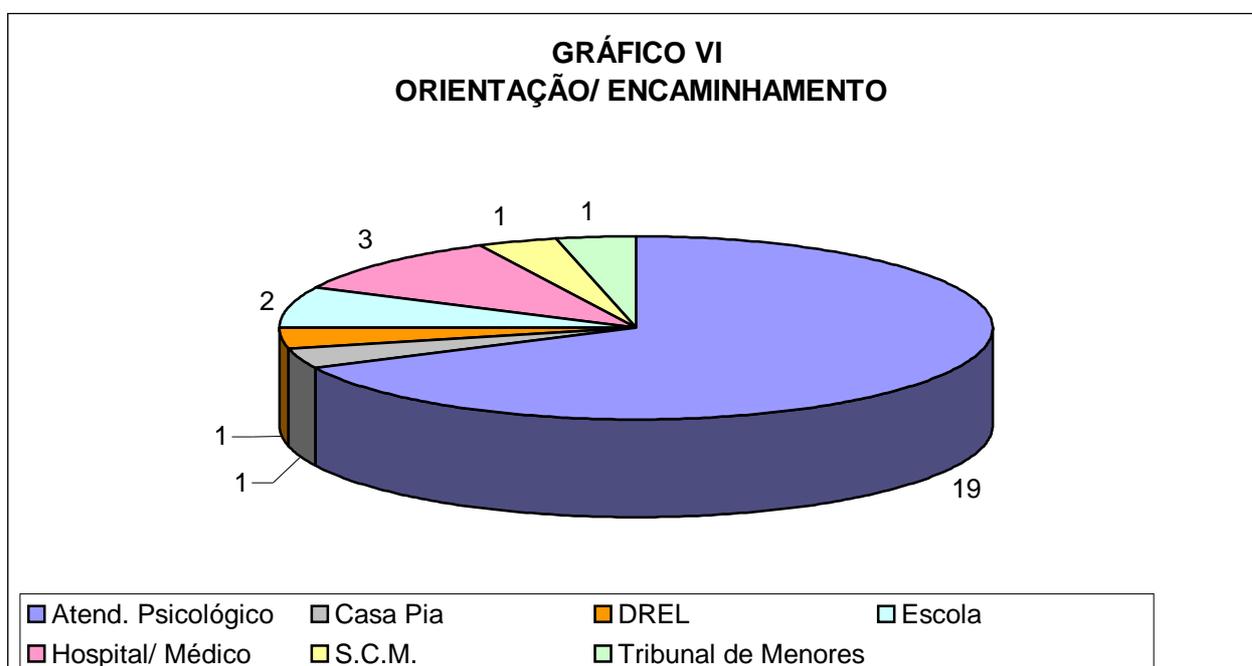
Os casos sinalizados para o atendimento psicológico – Gráfico IV, provieram na sua esmagadora maioria (90%), da linha telefónica SOS-Criança. Apenas 2 crianças foram encaminhadas pela Mediação Escolar e uma do Atendimento Personalizado sócio-jurídico.



As problemáticas mais enunciadas no motivo da consulta – Gráfico V, retratam dificuldades de aprendizagem e comportamentos disruptivos, quer a nível escolar, quer familiar. As restantes problemáticas apresentam-se muito próximas, em termos de incidência. Assim, problemas familiares, o divórcio dos pais, os problemas psicológicos e a necessidade de internamento dos menores, estão presentes em número igual de vezes, constituindo o segundo maior grupo de problemáticas. Também a toxicodependência, o absentismo escolar, o abuso sexual, a negligência, a depressão, a dislexia e a epilepsia, foram motivo para intervenção da equipa.



Em termos de orientação providenciada face aos casos – Gráfico VI, 67% dos casos, foram alvo de apoio psicológico, por parte da equipa, constituindo a maior fatia das respostas. 10% foram orientados após triagem, para o hospital da área de residência, ou médico de família, e 7% para as escolas. Os restantes 16% dividiram-se equitativamente entre o Tribunal, a Casa Pia, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Direcção Regional de Educação de Lisboa.



ENCAMINHAMENTO

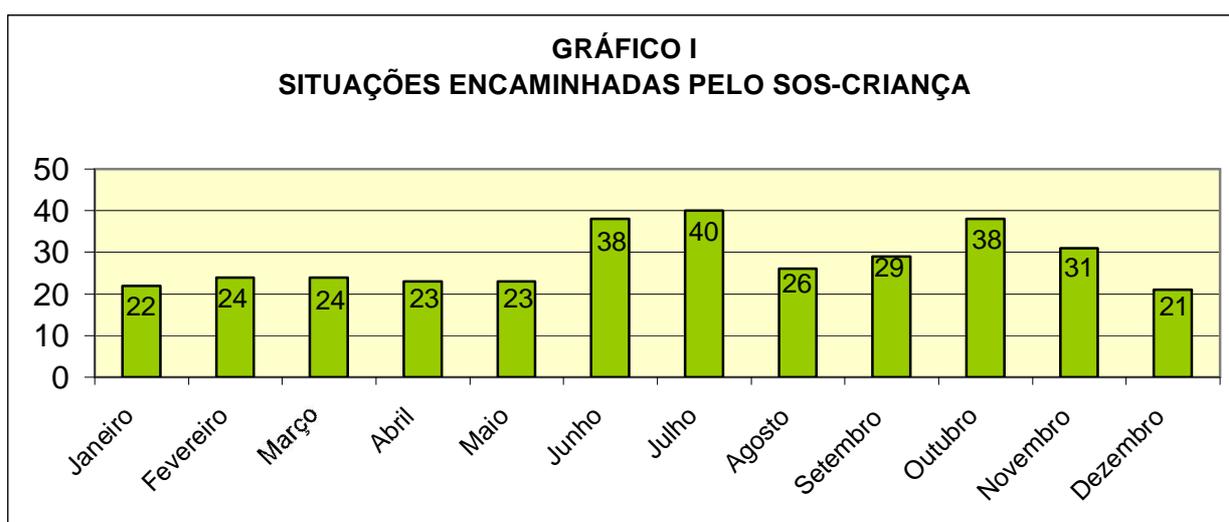
No ano de 2000, o SOS-Criança encaminhou 339 situações, o que corresponde a cerca de 11% do total de apelos recebidos.

O encaminhamento de um caso, consiste no registo de dados, por parte do técnico que recebe o apelo e o contacto telefónico, escrito ou personalizado, com as instituições que, na comunidade, analisam o problema apresentado e intervêm na identificação da resposta adequada.

Ao SOS-Criança, cabe o acompanhamento de todo este processo com a comunidade, articulando na clarificação do problema e no decorrer da intervenção.

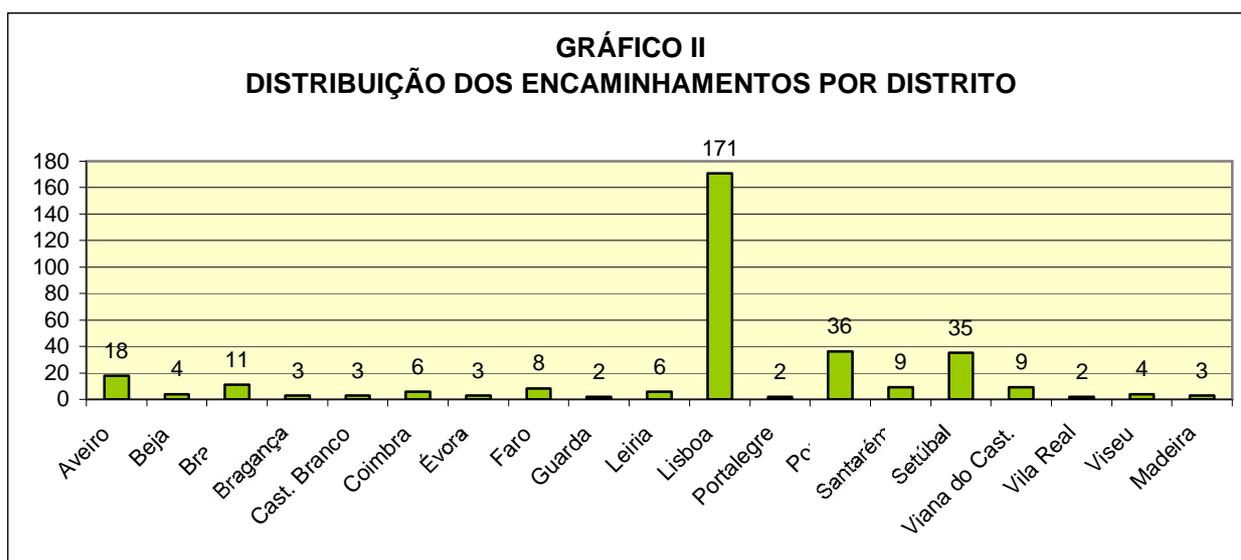
Em relação à distribuição dos encaminhamentos pelos meses, verificamos que o número de encaminhamentos, tem um valor médio de vinte e oito encaminhamentos/mês, oscilando entre vinte e um, no mês de Dezembro e quarenta, no mês de Julho.

O número de encaminhamentos aumenta no segundo semestre, quando comparamos a distribuição anual – Gráfico I.



No que se refere à distribuição dos encaminhamentos por distrito, há uma clara maioria de apelos encaminhados, com origem no distrito de Lisboa, seguidos do Porto e Setúbal.

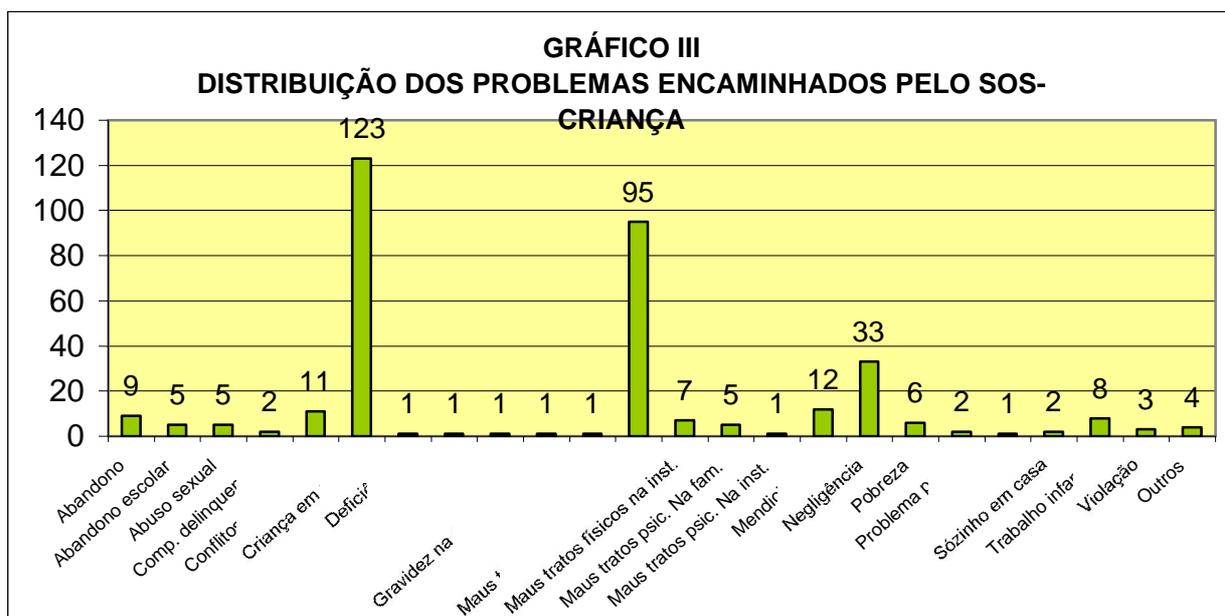
Quando comparamos os valores de cada distrito, verificamos que há um predomínio de casos dos distritos do litoral, em detrimento do interior, o que poderá ter a ver com uma divulgação do serviço mais eficaz nestas zonas – Gráfico II.



Quando analisamos os problemas que são alvo de encaminhamento – Gráfico III, são predominantes as situações de crianças em risco, ou seja, os casos em que a criança pelas suas características biológicas e “pelas características da sua família está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometem a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou afectiva” (Teresa Penha, 1986).

Uma outra categoria que se encontra sobre-representada nestes dados são os maus tratos físicos na família, enquanto “acto intencional, ou percebido como tal, de magoar fisicamente uma criança” (Fausto Amaro, 1986).

O terceiro maior problema apresentado ao SOS-Criança, são as situações de negligência, entendidas como “conjunto de omissões de natureza material ou afectiva que ferem os direitos e as necessidades psico-afectivas das crianças” (Fausto Amaro, 1986).



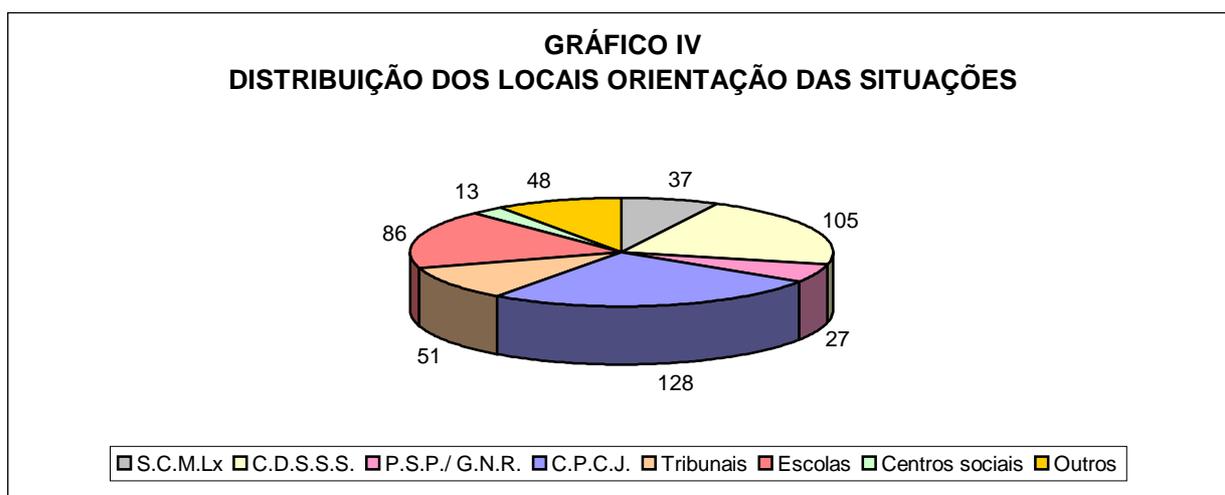
Quando se reflecte sobre a natureza destes problemas pode pensar-se que socialmente são os mais visíveis, imediatamente percebidos por quem tem um contacto directo com a criança, sejam professores, educadores, profissionais de saúde ou vizinhos, sendo por isso mais denunciados.

Este facto pode constituir um elemento importante para se perceber a sua sobrerrepresentação, o que não constitui garantia de que sejam efectivamente aqueles que mais afectam as crianças, sendo é certo, aquele grupo que se destaca com o maior número de apelos registados.

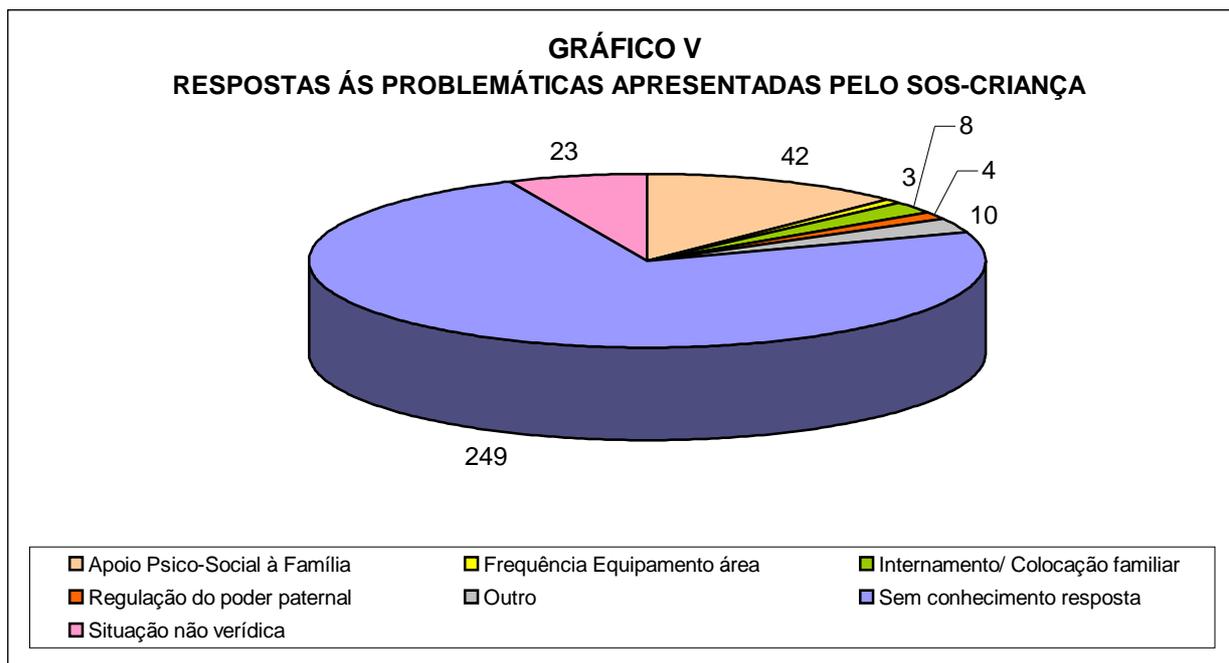
Quando analisamos a natureza das instituições, com as quais os técnicos do SOS-Criança articulam, podemos distinguir dois níveis.

Por um lado, encontramos as instituições com as quais contactamos para recolher elementos sobre a situação, de modo a clarificar o problema e efectuar uma primeira análise. Neste grupo encontram-se sobretudo escolas e infantários, embora possamos recorrer a qualquer outra instituição, tendo em conta os elementos descritos na situação, nomeadamente a PSP ou a GNR, especialmente nos casos de mendicidade.

Num outro plano encontram-se as instituições que, de acordo com a sua natureza, estão vocacionadas para uma intervenção directa junto da família, nomeadamente as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens e os Centros Distritais de Solidariedade Segurança e Social, verificando-se que são sobretudo estes que contactam directamente a família, completando a análise da situação e estabelecendo o plano de intervenção, sempre em articulação e com o acompanhamento dos técnicos do SOS-Criança – Gráfico IV.



Por último, na identificação da resposta aos problemas apresentados pelo serviço, importa realçar o facto que, dos 339 apelos apresentados, apenas 6% não correspondiam à veracidade dos factos, o que nos leva a reforçar a questão do anonimato na denúncia das situações, apesar de uma utilização do serviço de forma adequada, em vinte e três casos permite que muitos casos sejam denunciados, o que em outras circunstâncias não o seriam – Gráfico V .



Não pode igualmente deixar de referir-se que, em 249 apelos, no final do ano ainda não se conhecia a resposta à situação, ou porque ainda não tivesse havido uma resposta, ou por não ter havido uma informação ao SOS-Criança, exemplo do que acontece com o tribunal, em que o SOS-Criança, depois de sinalizar a situação, poderá ou não, ser contactado para mais informações sobre o caso, aguardando depois a decisão judicial. Estes números justificam o surgimento de uma outra valência, a Reavaliação, cuja função é avaliar, posteriormente, a resposta dada à situação.

Das respostas dadas à situação destaca-se o apoio psico-social à família, o que pode traduzir o empenhamento dos técnicos na intervenção familiar, surgindo esta, apesar de tudo, como o meio privilegiado para a socialização das crianças.

REAVALIÇÃO

O sector de reavaliação, que funciona como retaguarda no atendimento telefónico, tem como função obter respostas dos serviços para onde foi efectuado o encaminhamento das situações que chegaram até nós, via telefone S.O.S.-Criança e que por motivos diversos, ficaram pendentes sem uma resposta dessas mesmas entidades.

A resposta aos nossos encaminhamentos é de extrema importância, visto que é através das mesmas que podemos avaliar a veracidade das situações apresentadas, assim como a capacidade de seleccionar e ou afinar o encaminhamento mais adequado.

Com a reavaliação, podemos ainda conhecer melhor a receptividade e empenho dos serviços, às situações por nós apresentadas, ou seja a eficácia desse mesmo encaminhamento.

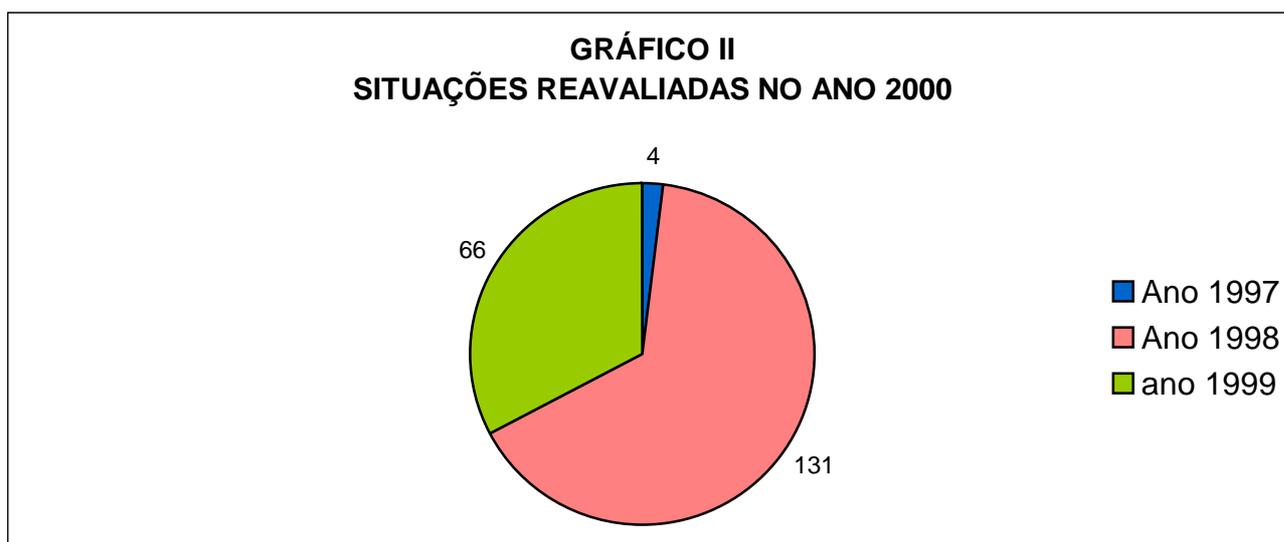
Ao reavaliarmos as situações, pretendemos ultrapassar com êxito algumas das dificuldades que hoje surgem como condicionantes do serviço, bem como reatar uma comunicação interrompida de forma a averiguar o porquê da não resposta, com o objectivo de melhor actuarmos e servirmos as crianças e famílias em situação de risco ou perigo e aos serviços que na comunidade comungam com estes mesmos objectivos.

Ao longo do ano 2000, quanto à reavaliação, foram efectuados breves relatórios dos dados estatísticos, relativos à reavaliação dos anos de 1996, 1997 e 1998 (conforme anexos).

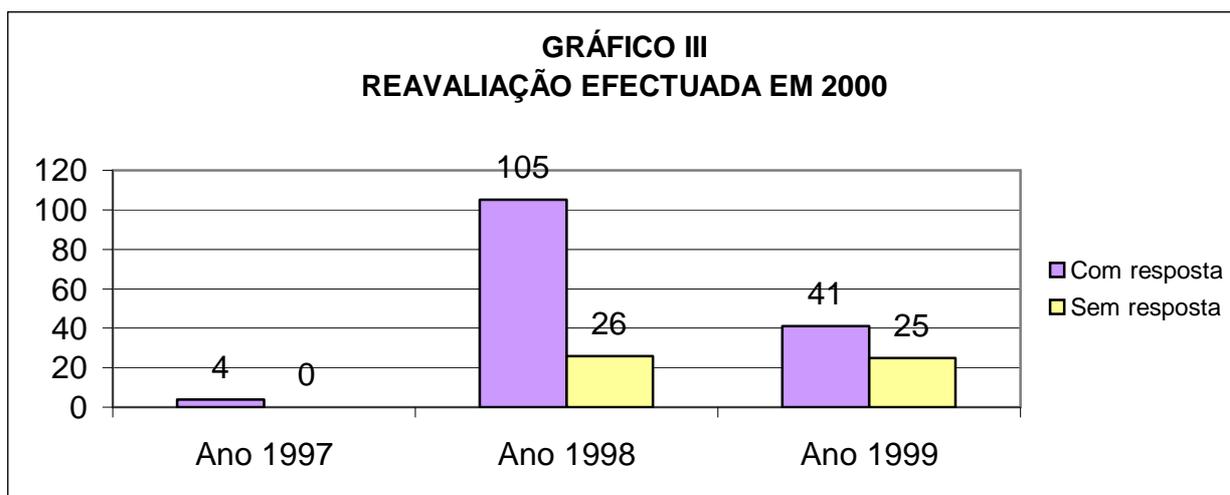
Podemos ainda e de acordo com a reavaliação efectuada no ano de 2000, analisar os gráficos seguintes, ou seja de 210 situações, em processo de reavaliação, obtivemos resposta de 150 destas situações – Gráfico I.



Este número total de casos foram respeitantes, (4) ao ano de 1997, (131) ao ano de 1998 e (66) do ano de 1999 – Gráfico II.



No gráfico III, podemos verificar que recebemos resposta de 4 situações ainda alusivas à reavaliação dos casos de 1997. Estas quatro situações não foram contabilizadas nos dados estatísticos da reavaliação desse mesmo ano, visto só serem contabilizadas as respostas até ao limite de dez meses, após se dar início a essa mesma reavaliação.



Relativamente aos processos reavaliados de 1998, do total de 131, recebemos 105 respostas e de 1999, cuja reavaliação foi efectuada via telefone em 66 dos casos, recebemos até ao final do ano de 2000, 41 respostas.

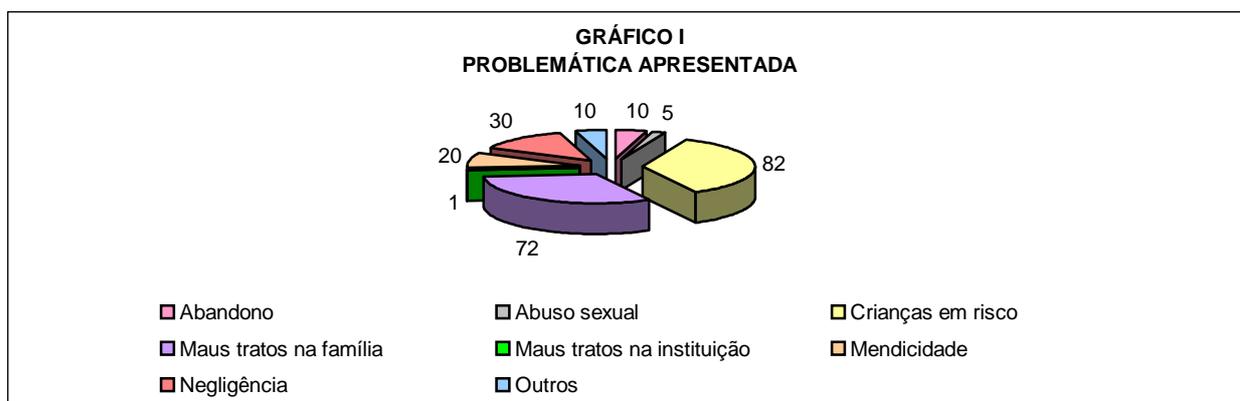
A reavaliação para além de testar os limites e afinar estratégias, leva a uma melhor compreensão das situações ao longo do tempo.

REAVLIAÇÃO 1996

O Serviço S.O.S.-Criança, recebeu no ano de 1996, 3370 apelos relativos a várias problemáticas, entre as quais, 672 deram entrada no sector de encaminhamento.

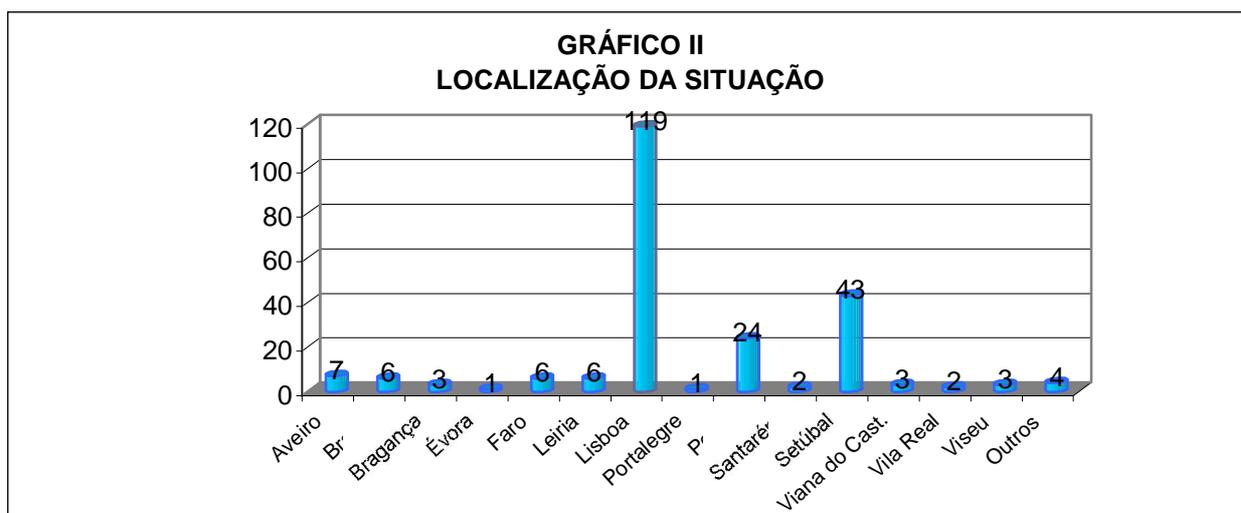
Contudo, dos 672 casos que a equipa encaminhou, não obtivemos resposta de 230 (34.2%), pelo que, houve a necessidade de fazermos a sua reavaliação, com o objectivo de conhecermos o feedback.

As problemáticas apresentadas, dos 230 casos, referem-se em número significativo, às crianças em risco e seguidamente aos maus tratos na família, respectivamente com 82 e 72 situações. Em número mais reduzido, apresenta-se a negligência (30), a mendicidade (20), o abandono (10), abuso sexual (10), maus tratos na instituição (5) e os maus tratos na instituição (1), conforme podemos verificar no gráfico I.



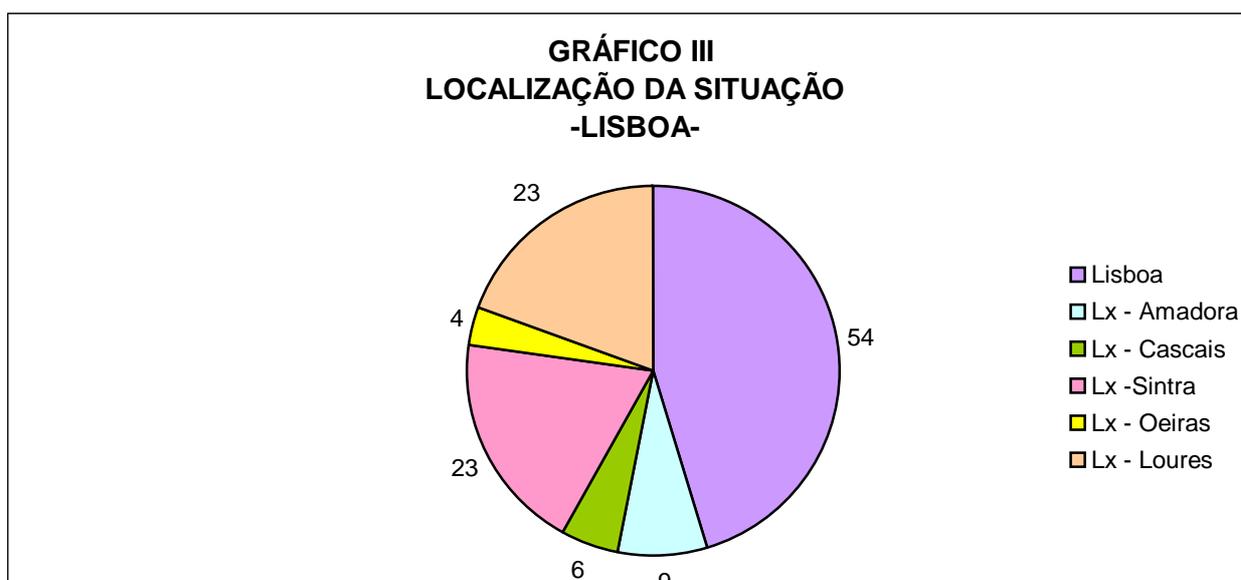
Os casos reavaliados, distribuem-se pelos distritos de Lisboa (119), Setúbal (43) e Porto (24), Aveiro (7), Faro (6), Leiria (6), Braga (6), Bragança (3), Viana do Castelo (3), Viseu (3), Santarém (2), Vila Real (2), Bragança (1) e Portalegre (1).

Lisboa, continua a ser, o distrito com maior percentagem de situações, comparativamente com o ano anterior – Gráfico II.



Dado as situações de Lisboa se distribuírem por vários concelhos, achamos importante discriminá-los.

Assim, conforme podemos observar no gráfico III, continua a ser o concelho de Lisboa, que tem maior número de casos (54), seguindo-se o concelho de Sintra e Loures, ambos com 23 situações. Com menor representatividade, surgem os concelhos da Amadora, Cascais e Oeiras, respectivamente, com 9, 6 e 4 casos.



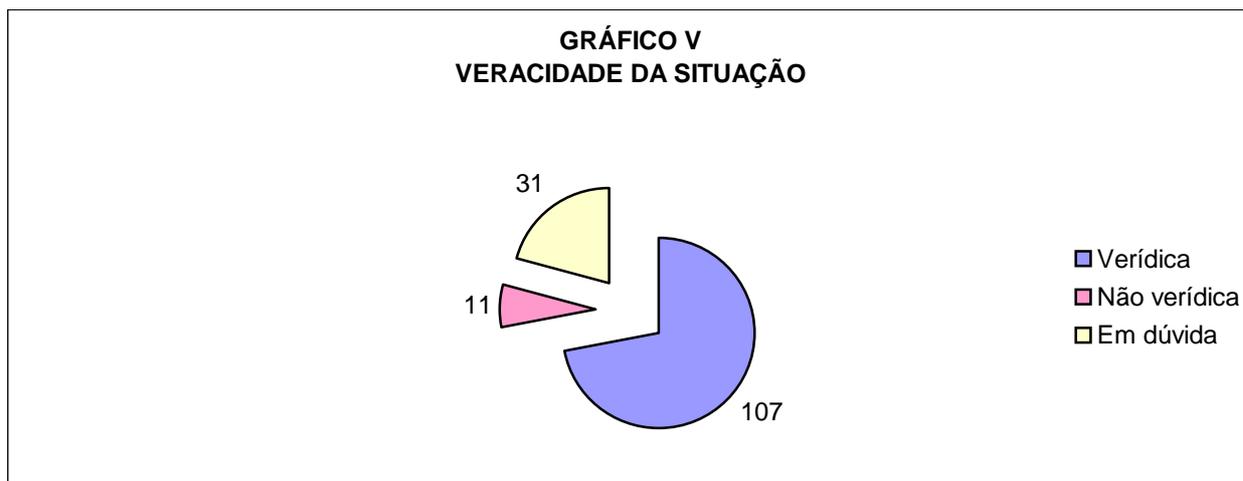
Quanto ao distrito de Setúbal, foi o concelho do Seixal que mais se salientou (14), seguindo-se do concelho de Almada (12), Barreiro (8), Setúbal (5) e Moita (4) – Gráfico IV.



Observando o gráfico V, podemos visualizar a veracidade das situações, pelo que, 107 casos foram verídicos, 31 em dúvida e 11 não verídicos.

São considerados os casos em dúvida, todos aqueles em que existe escassez de dados, perdas de contactos com as famílias por alterações de residência ou situações impossíveis de reavaliar.

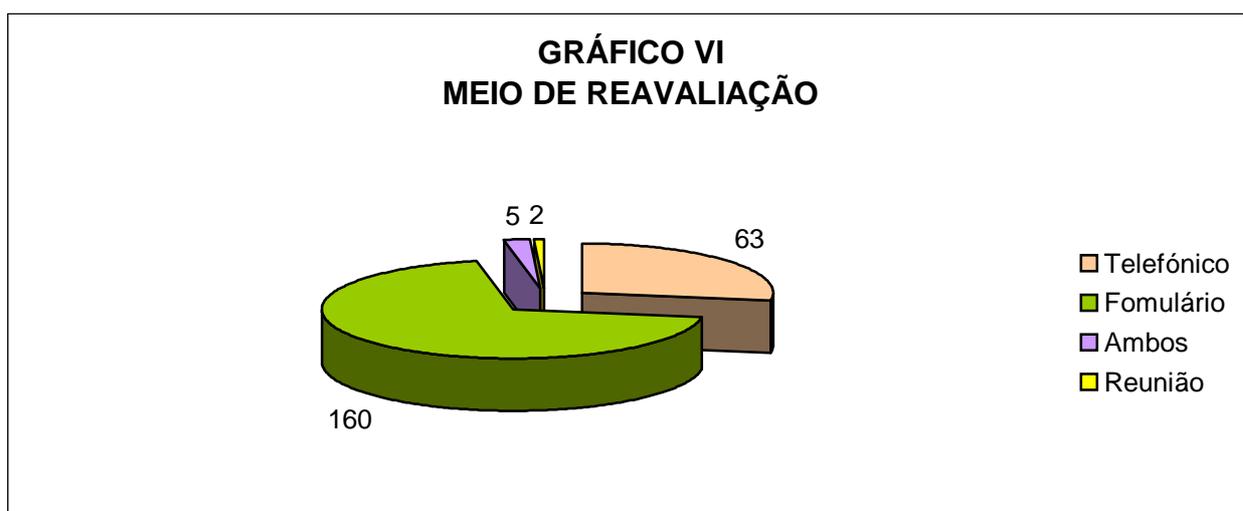
Os casos não verídicos apresentam uma percentagem de 4.7 %, o que para o nosso serviço é significativo, quando estamos a reavaliar 230 situações.



No gráfico VI, observamos a forma, pela qual, reavaliamos os processos. Optámos pela utilização do formulário (160), com a finalidade de obtermos maior informação.

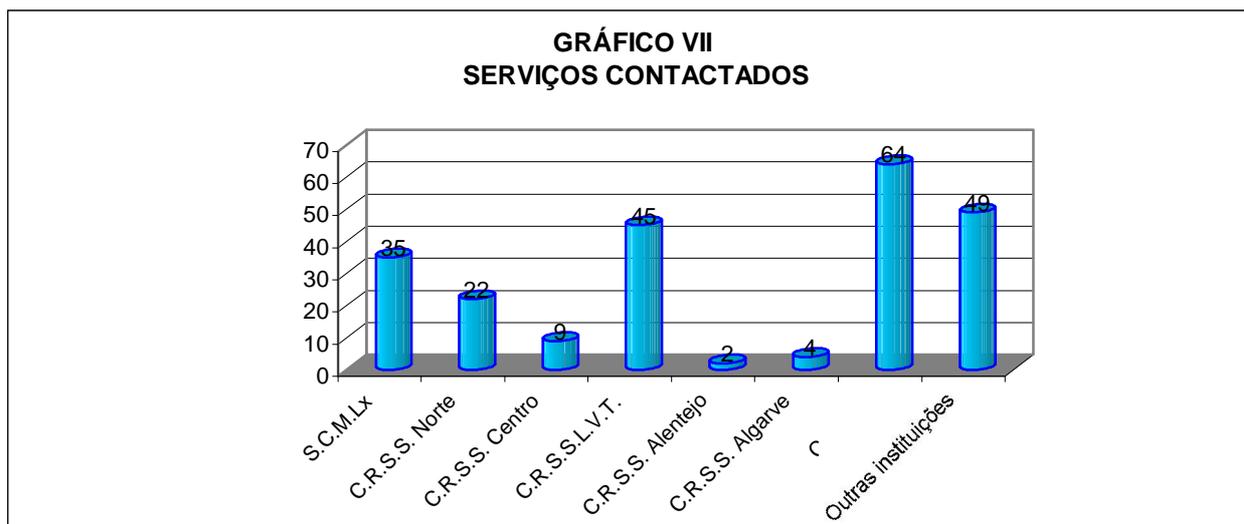
63 processos, foram reavaliados através de telefone, porque não tinham dados suficientes para o fazer por escrito.

2.1% foram necessários reavaliá-los por telefone e pelo formulário. Apenas 2 processos foram reavaliados por reunião.



Relativamente aos serviços contactados, elaborámos o gráfico VII, onde podemos ver todos as situações, discriminadas na totalidade, por cada serviço.

As Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, foram o serviço para o qual mais articulamos 27.8% dos casos. Seguindo-se outras instituições, 21.3%, o C.R.S.S.L.V.T., 19.5%, para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 15.2%, para o C.R.S.S. do Norte, 9.5%, para o C.R.S.S. do Centro, 3.9%, para o C.R.S.S. do Algarve, 1.7% e para o C.R.S.S. do Alentejo, 0.8%.



Achamos também importante discriminar os serviços – Gráfico VIII.

Assim, relativamente à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, contactámos igualmente com 8 situações, tanto a divisão ocidental, como a divisão intermédia, seguindo com 6, a Provedoria com 5, as divisões oriental e sul, e por fim, com 3, a divisão norte.



O gráfico IX, diz respeito ao C.R.S.S. Norte, onde no Porto se destacou a maior percentagem (4.7%), Braga, Bragança, Viana do Castelo e Vila Real, apresentam as respectivas percentagens: 1.7%, 1.3% e 0.8%.



O gráfico X, refere-se ao C.R.S.S. Centro, onde os casos estão muito equilibrados, ou seja, Leiria e Viseu, ambos com 1.3%, Aveiro com 0.8% e Coimbra, com 0.4%.

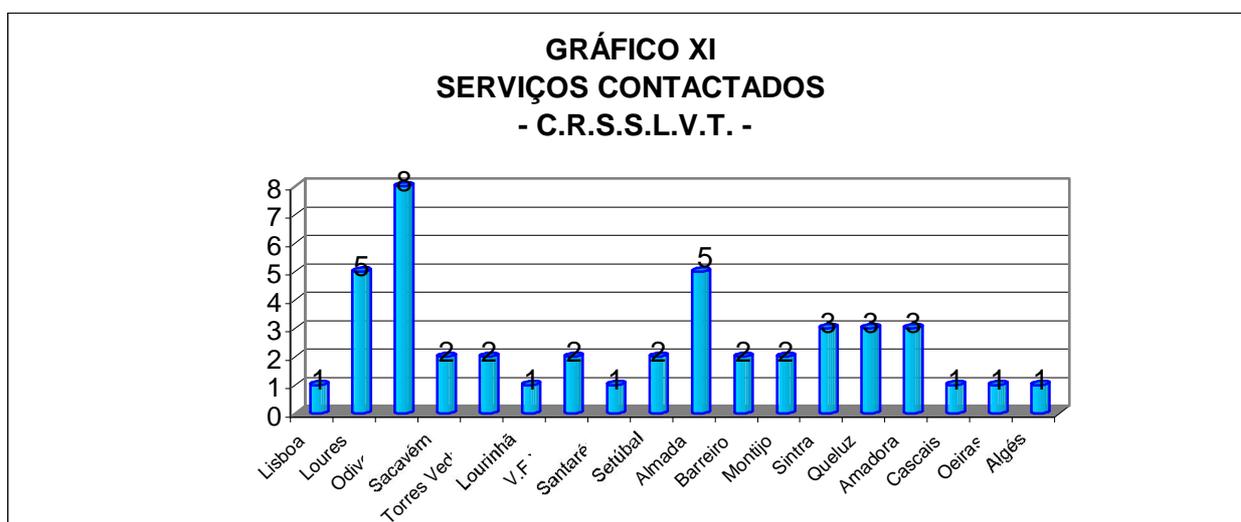


O gráfico XI, mostra-nos a discriminação dos serviços pertencentes ao C.R.S.S.L.V.T.

Assim, podemos observar, que o serviço local de Odivelas, foi o que mais se destacou, com 8 casos. Seguiram-se com 5 casos, ambos os serviços de Loures e Almada.

Com 3 casos, apresentam-se os serviços de Sintra, Queluz e Amadora. Com 2, os Serviços de Sacavém, Torres Vedras, Vila Franca de Xira, Setúbal, Barreiro e Montijo.

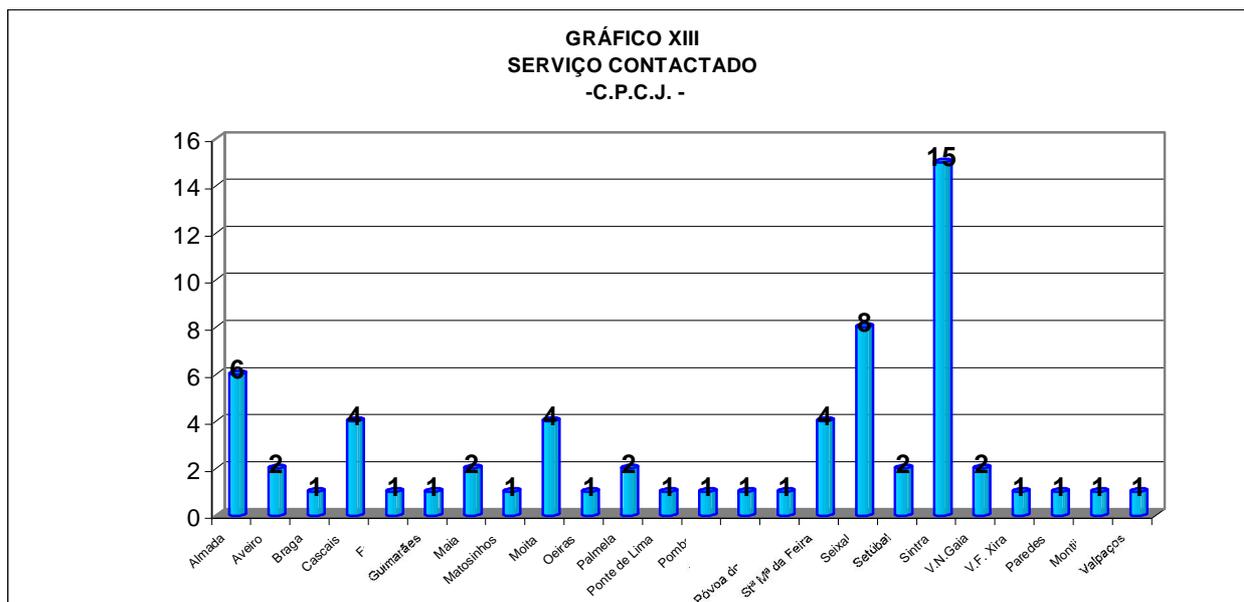
E, com 1 caso, os serviços de Lisboa, Lourinhã, Santarém, Cascais, Oeiras e Algés.



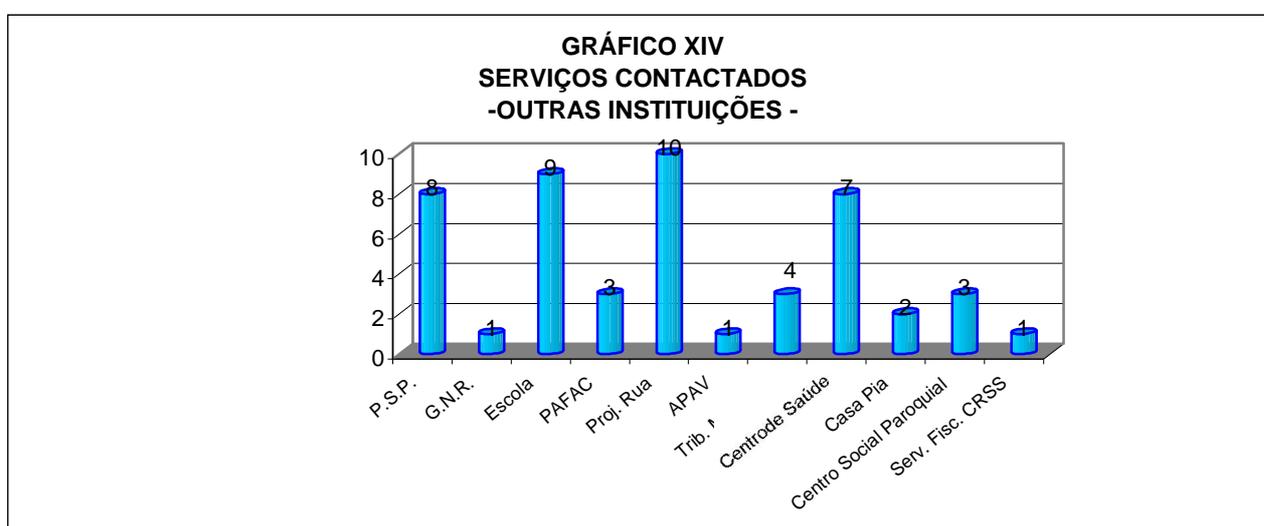
Para o C.R.S.S. do Alentejo, apenas 1 situação se pode verificar no gráfico XII, para Évora e Portalegre.



As Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, também elas discriminadas, apresentam-se em número mais elevado, a C.P.C.J. de Sintra, com 15 situações, seguindo-se a C.P.C.J. do Seixal, com 8. As restantes, conforme podemos verificar, no gráfico XIII, apresentam-se em número pouco significativo.



O gráfico XIV, mostra-nos a descrição de outras instituições, sendo elas por ordem decrescente, o Projecto Rua (10), Escola (9), P.S.P. (8), Centro de Saúde (7), P.A.F.A.C. (3), Tribunal de Menores (4), Centro Social Paroquial (3), Casa Pia (2), G.N.R. (1), Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (1) e Serviço de Fiscalização do C.R.S.S. (1).

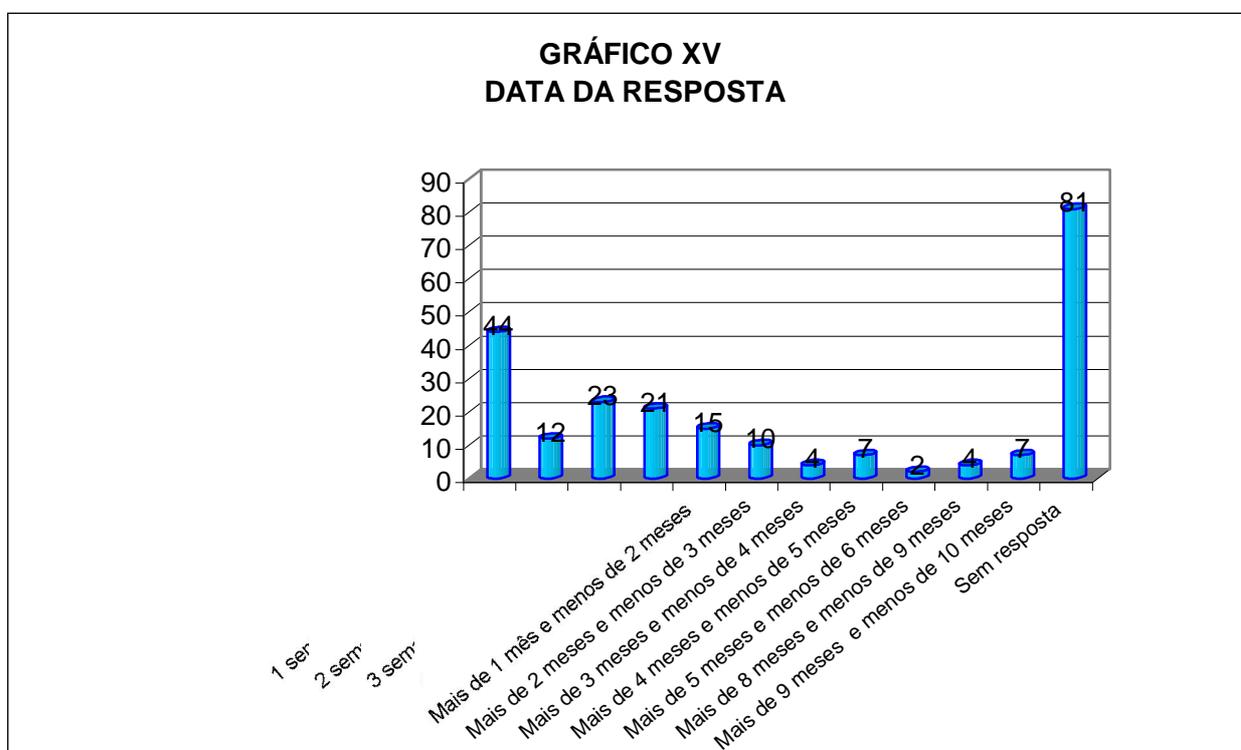


Após o contacto com os já referidos serviços, a equipa do S.O.S.-Criança, estipulou um limite de tempo, compreendido entre mais de 9 meses e menos de 10 meses. Conforme podemos constatar no gráfico XV.

Porém, 35.2% dos casos não obtivemos qualquer tipo de resposta, ou seja, 81 em 230 situações que reavaliamos, os serviços não responderam ao nosso pedido de feedback.

Podemos considerar este resultado significativo e questionamos as suas causas.

Mas, no entanto, é importante salientarmos que 44 serviços colaboraram com o solicitado, no espaço de uma semana após a reavaliação. Segue-se posteriormente, em número significativo, as datas de 3 e 4 semanas.

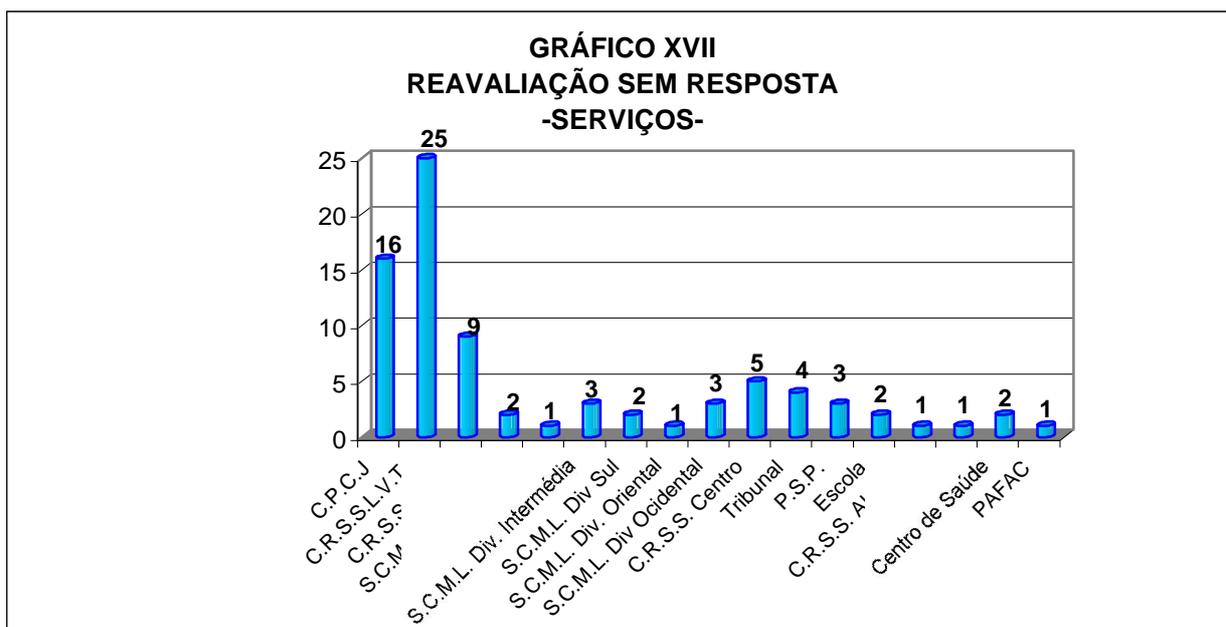


O gráfico XVI, mostra-nos precisamente os 149 casos com resposta e 81 sem resposta.

Consideramos importante mencionar os serviços, dos quais não tivemos resposta, embora não possamos fazer avaliações precisas sobre o porquê, porque não compete à equipa fazê-lo. Porém, podemos reflectir e tentarmos encontrar respostas para uma melhor articulação, a todos os níveis.

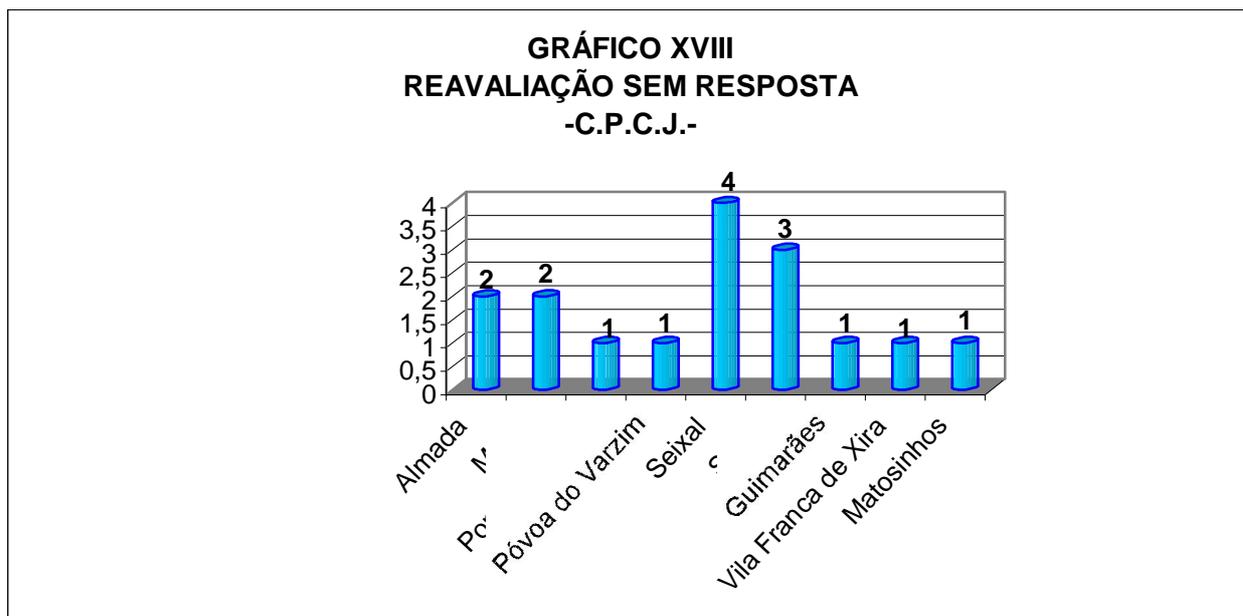


Observando o gráfico XVII, verificamos que o C.R.S.S.L.V.T., foi o serviço que mais se salientou, apresentando 25 casos sem resposta.



Observaram-se seguidamente, as C.P.C.J., com 16 casos, e em menor número, o C.R.S.S. norte e os restante serviços.

Se consultarmos o gráfico VII, verificamos que dos 64 casos, que solicitamos às C.P.C.J. 16 (25%) não nos responderam (consultar gráfico XVIII – Discriminação das C.P.C.J.).

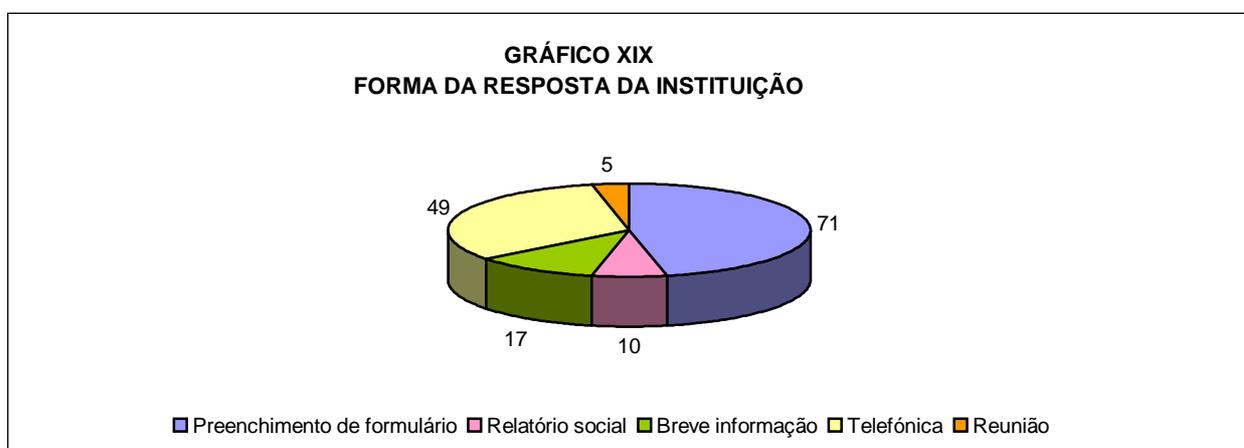


Apresentamos as percentagens dos seguintes serviços, para os quais reavaliámos e não responderam, sendo eles (consultar gráfico VII a XIV):

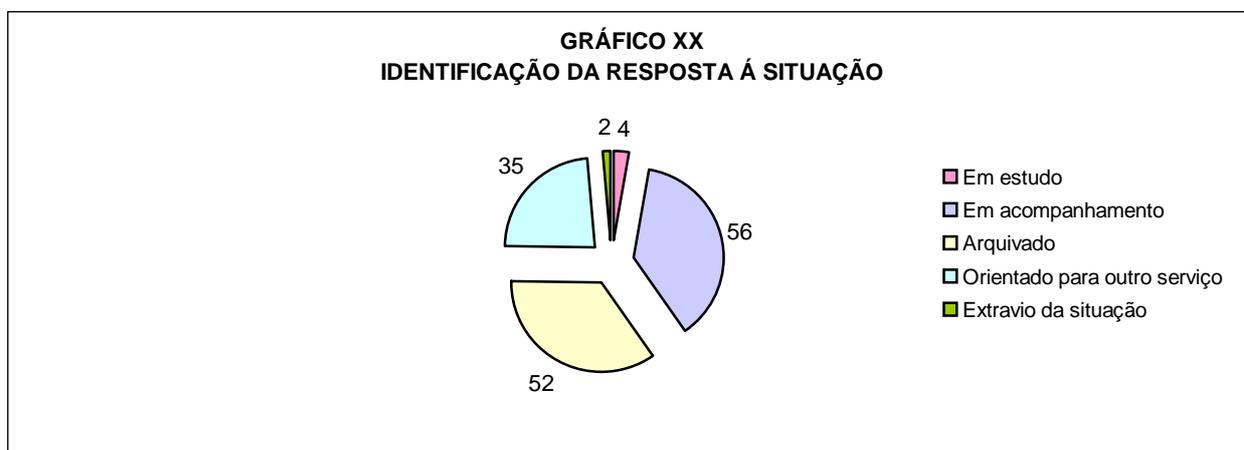
- C.R.S.S.L.V.T. – 55.5%
- C.R.S.S. Norte – 40.9%
- S.C.M. – Divisão Norte – 66.6%
- S.C.M. – Div. Ocidental – 37.5%
- S.C.M. – Div. Oriental – 20%
- S.C.M. – Div. Intermédia – 37.5%
- S.C.M. – Div. Sul – 40%
- C.R.S.S. Centro – 55.5%
- C.R.S.S. Algarve – 25%
- Projecto Rua – 10%
- P.S.P. – 37.5%
- Escola – 22.2%
- G.N.R. – 100%
- Centro de Saúde – 25%
- PAFAC – 33.3 %
- Tribunal – 100%

Podemos referir que o C.R.S.S. do Alentejo, a Provedoria da S.C.M., a A.P.A.V., a Casa Pia, o Centro Social Paroquial e o Serviço de Fiscalização do C.R.S.S., responderam-nos a 100% à nossa reavaliação – Gráfico VII e XIV.

O gráfico XIX, identifica a forma como a instituição nos deu a resposta. Assim, concluímos, que a utilização do formulário foi a mais elevada, com 71 respostas. A telefónica foi a segunda com 49 respostas, seguindo-se para a breve informação (17), relatório social (10) e reunião (5) – Gráfico VI.



Do gráfico XX, podemos analisar que 56 situações, permaneceram em acompanhamento, 52 estão já arquivadas, 35 foram orientadas para outro serviço, 4 continuam em estudo e 2 foram extraviadas, não se sabendo o seu motivo.

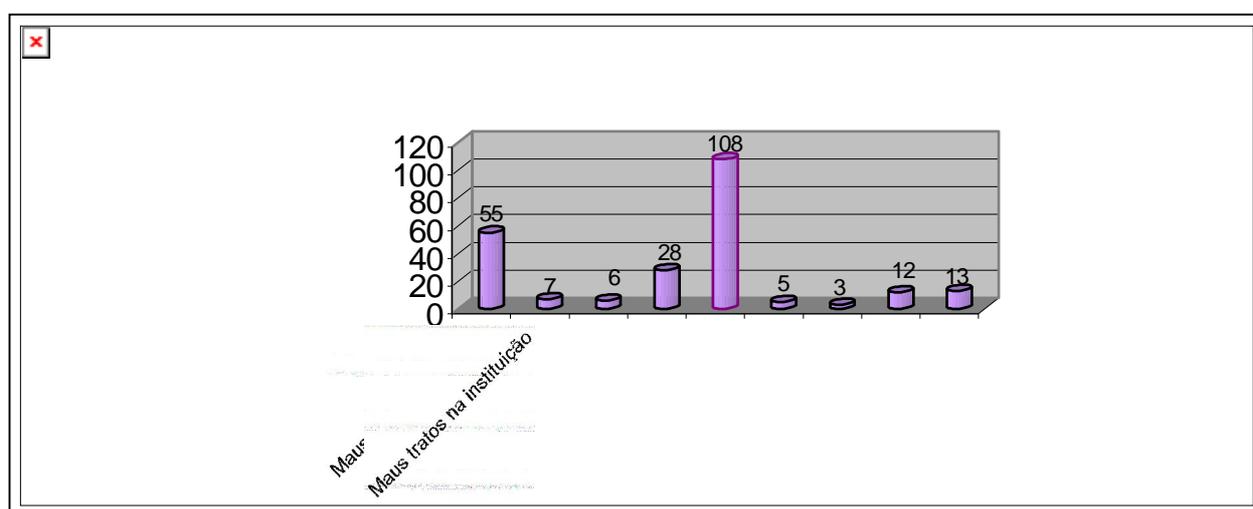


REAVLIAÇÃO 1997

Este processo de reavaliação, incidiu sobre os processos por nós encaminhados, os quais não obtivemos resposta.

Ou seja, dos 639 processos respeitantes ao ano de 1997, 237 destas situações, excluindo as que foram enviadas para tribunal, foram por nós trabalhadas neste mesmo processo de reavaliação.

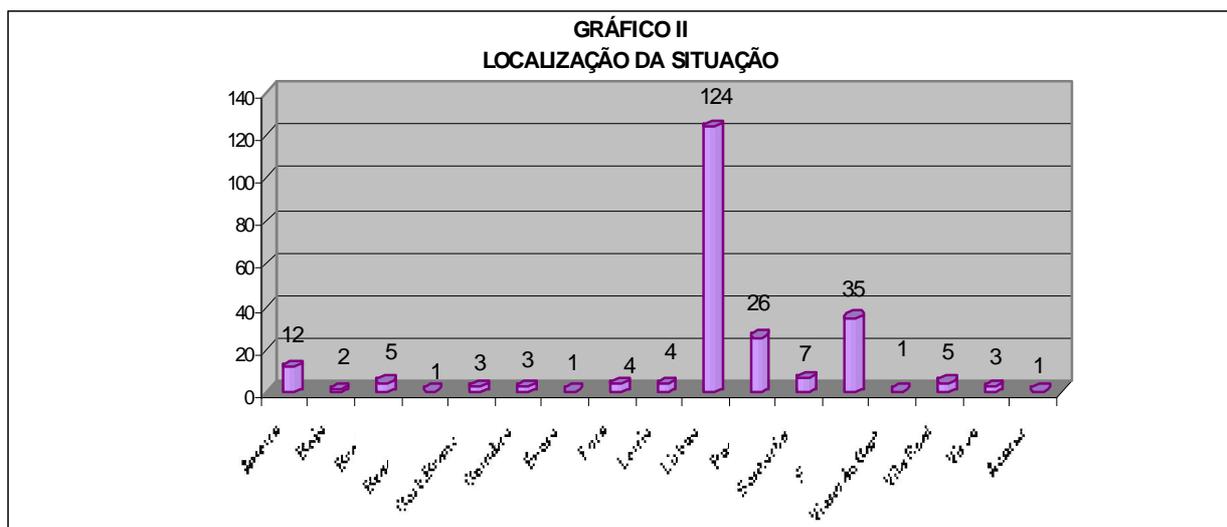
Quanto à problemática apresentada nestas 237 situações, verificámos a seguinte problemática – Gráfico I.



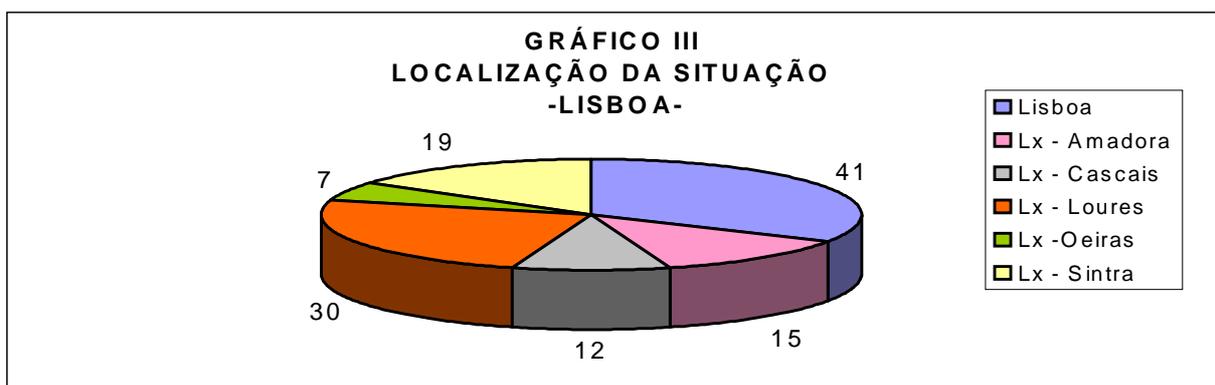
Como podemos observar, o maior número de situações (108), correspondem às crianças em perigo. Neste grupo estão inseridas, não só as crianças que se encontram na eminência de serem vítimas, como as infractoras ou seja as crianças com comportamentos delinquentes ou pré-delinquentes. Porém estas últimas situações registam-se num número muito inferior, relativamente às primeiras.

Os maus tratos no seio da família, surgem em segundo lugar (55), seguido das situações de negligência (28). No grupo outros (13), surgiram algumas problemáticas repetidas tais como, os económicos, conflitos familiares e problemas de comportamento (ocorrido em crianças).

Quanto á localização das situações, podemos observar no gráfico II, que a maior parte destes casos reavaliados, localizavam-se no distrito de Lisboa (124), seguido do de Setúbal (35) e Porto (26).

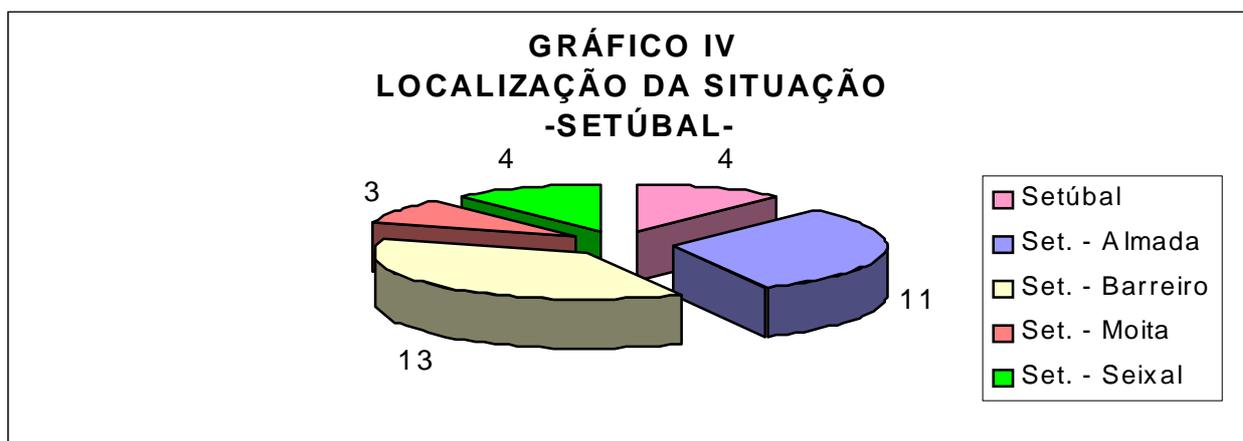


Observando melhor a zona de Lisboa, ou seja a cidade em si e respectivos concelhos – Gráfico III, deparamos que o concelho de Lisboa, engloba o maior número destes casos sujeitos à reavaliação (41), seguido do concelho de Loures (30), Sintra (19) e Amadora (15).



Quanto ao distrito de Setúbal e respectivos concelhos, podemos observar – Gráfico IV, que o concelho do Barreiro (13) é aquele que engloba o maior número de processos expostos a esta reavaliação, seguindo-se o de Almada e em ex aequo o concelho de Setúbal, Seixal e por último, com três situações temos o concelho da Moita.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2000
SOS-CRIANÇA



O meio de reavaliação usado pelo nosso serviço relativo a estes processos foi o seguinte – Gráfico V.

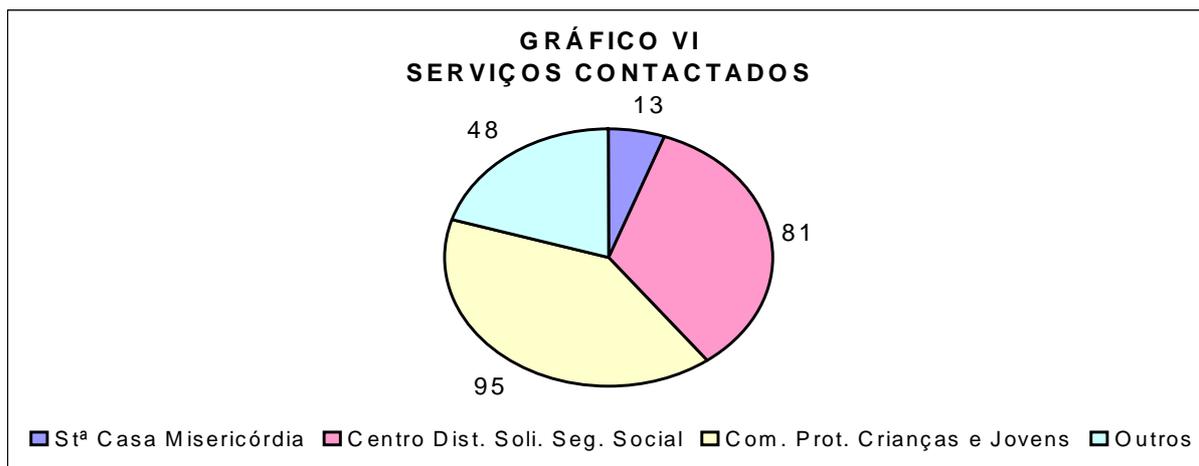


Essencialmente enviamos um formulário, para ser preenchido pelos serviços a quem encaminhamos as situações.

A segunda opção usada, foi o contacto telefónico. Estabelecemos noutras sete situações reuniões com as entidades respectivas e em dois dos casos usamos as duas opções, telefone e formulário.

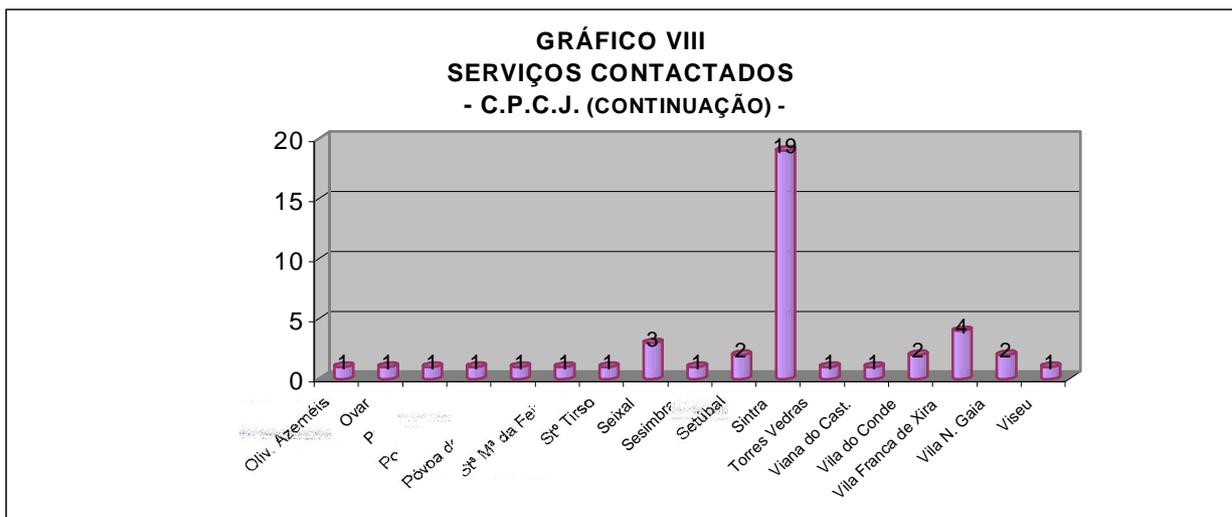
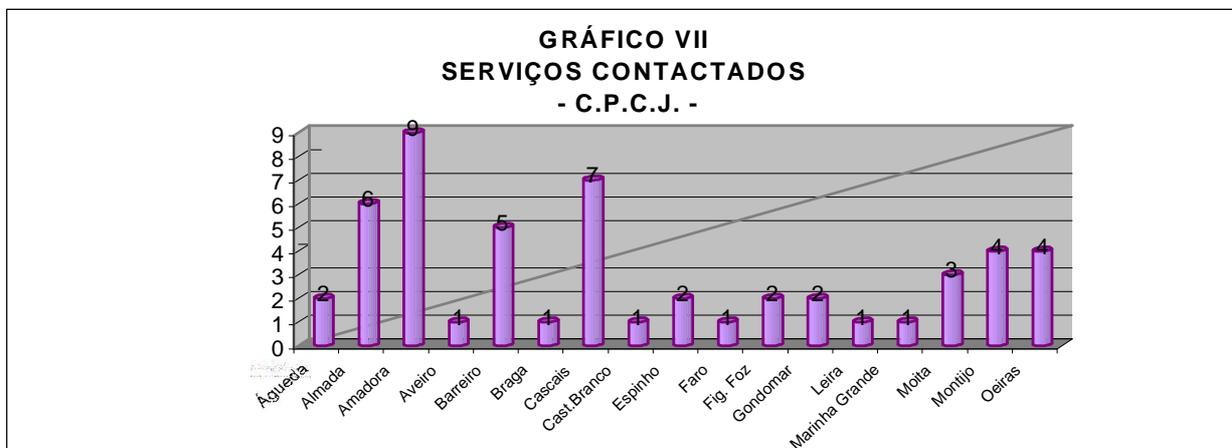
Os serviços que nos coube contactar perante estes 237 processos sem resposta – Gráfico VI, foram a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, a qual constitui a entidade mais solicitada (95), seguida do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social (81). A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, foi a entidade menos solicitada, somando 13 situações, ou seja 5.48%. No entanto, não nos podemos esquecer que apesar deste serviço só dizer respeito à cidade de Lisboa, relativamente à reavaliação de 1995 e 1996, tem havido uma diminuição de situações desta entidade que ficam sem resposta aos nossos serviços.

Dados mais precisos e concludentes, só seriam possíveis num estudo comparativo destes dados, com os do encaminhamento, na sua totalidade, referentes a este ano de 1997 e comparativamente com os dados dos outros anos.

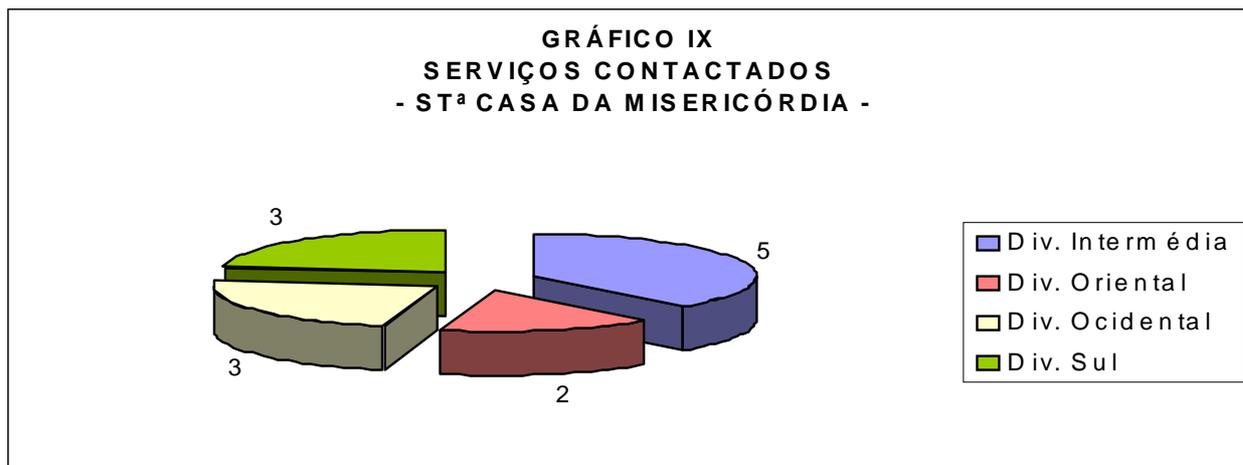


Poderemos no entanto analisar ainda cada uma destas entidades de uma forma mais particular.

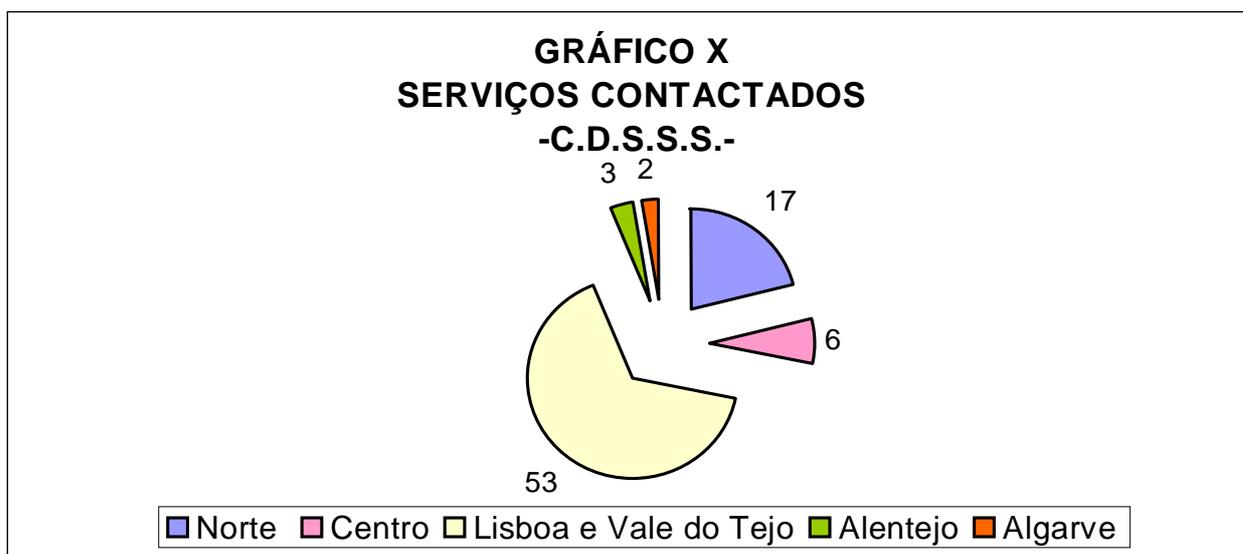
Assim, relativamente às Comissões de Protecção de Crianças e Jovens – Gráficos VII e VIII, a Comissão de Sintra, foi a que mais se destacou por conter o maior número de situações sujeitas à reavaliação (19) seguida da Amadora (9), Cascais (7), Almada (6), e Barreiro (5).



Quanto ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social - Gráfico X, constatámos que a área de Lisboa e Vale do Tejo, conteve o maior destes casos (53), seguidos da zona Norte (17) e Centro (6).

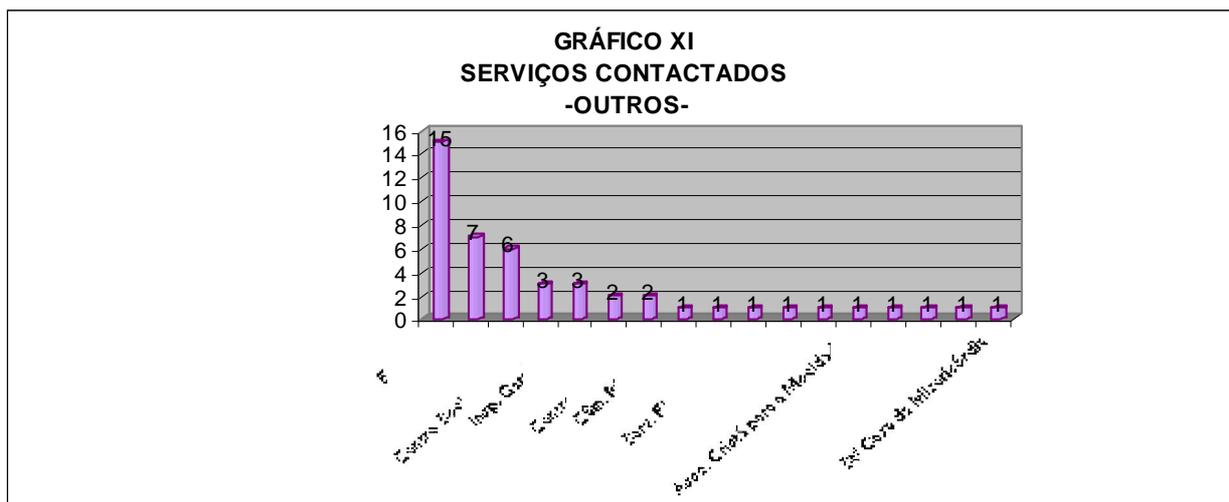


Na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Gráfico IX, o local intermédio conteve o maior número de casos a quem solicitámos a reavaliação (5), seguido do local ocidental e sul contendo o mesmo número de situações (3) e por fim o local oriental, não se registando situações do local norte, aguardando a reavaliação.

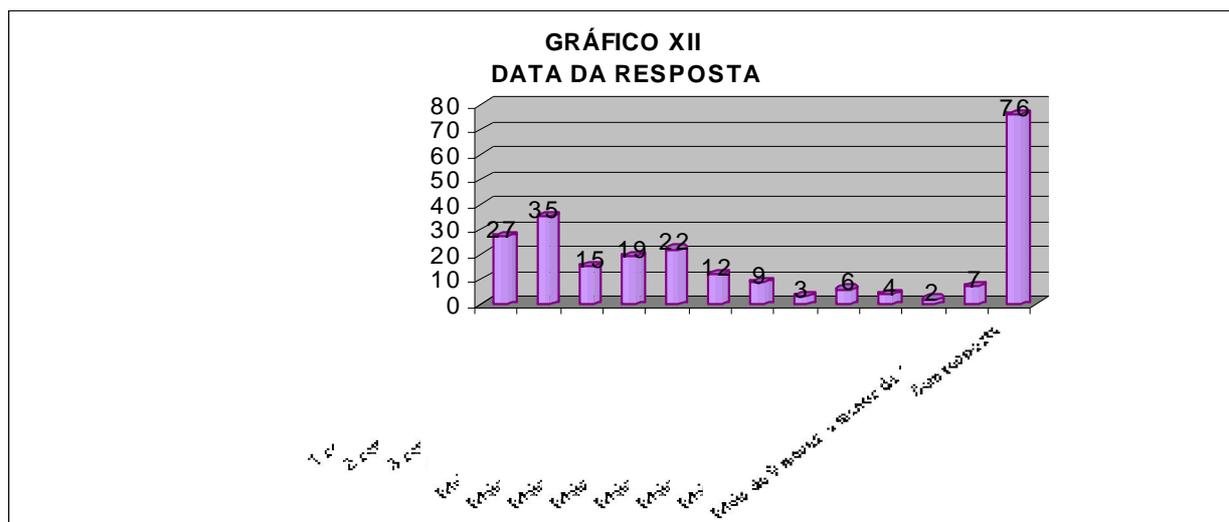


Relativamente às outras entidades a quem recorremos neste processos de reavaliação – Gráfico XI, as Escolas, o Projecto Rua (IAC) e a PSP foram as que englobaram um maior número de situações por ordem decrescente.

Através do gráfico XII, podemos observar o tempo de resposta dos serviços contactados, detectando que a maior parte destes de onde obtivemos resposta se efectuou num espaço de quinze dias ou ao fim de uma semana de se iniciar este processo de reavaliação.



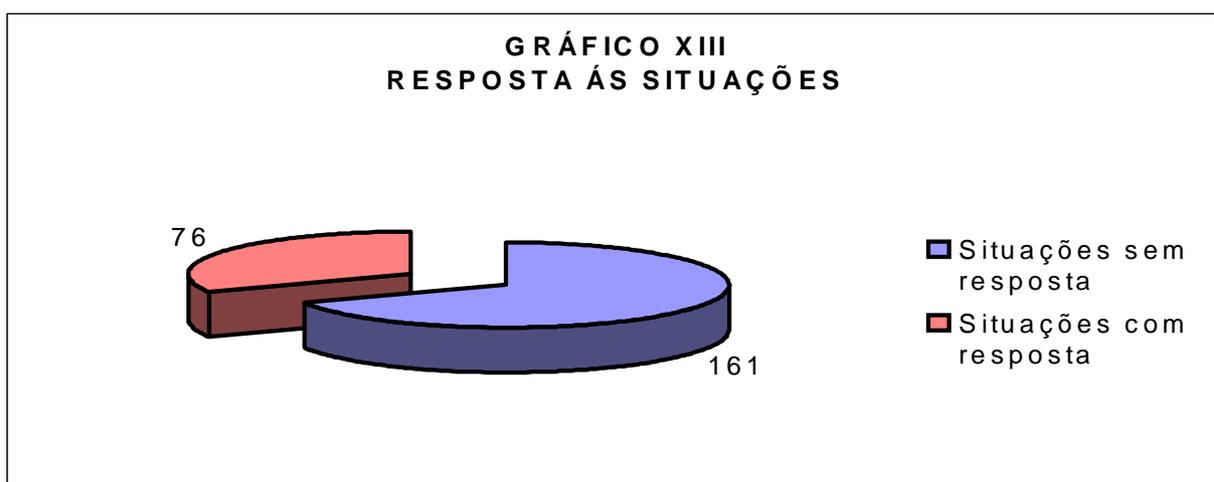
No entanto, só ao fim de quatro meses, o serviço SOS-Criança continha o maior número de respostas que num total somaram 161, restando ao fim de um ano, 76 casos que não obtiveram resposta, constituindo estes 32% dos casos – Gráfico XIII.



Apesar de não terem sido superadas as nossas expectativas, deveremos aqui referir que nos anos anteriores, em 1995 as situações sem resposta obtiveram 41% das mesmas e em 1996, 3%, havendo portanto uma tendência decrescente.

Das 161 respostas, a forma eleita pelos serviços à resposta – Gráfico XIV, constatamos ter sido o uso do formulário, seguido da resposta via telefone ou a transcrição de uma breve informação.

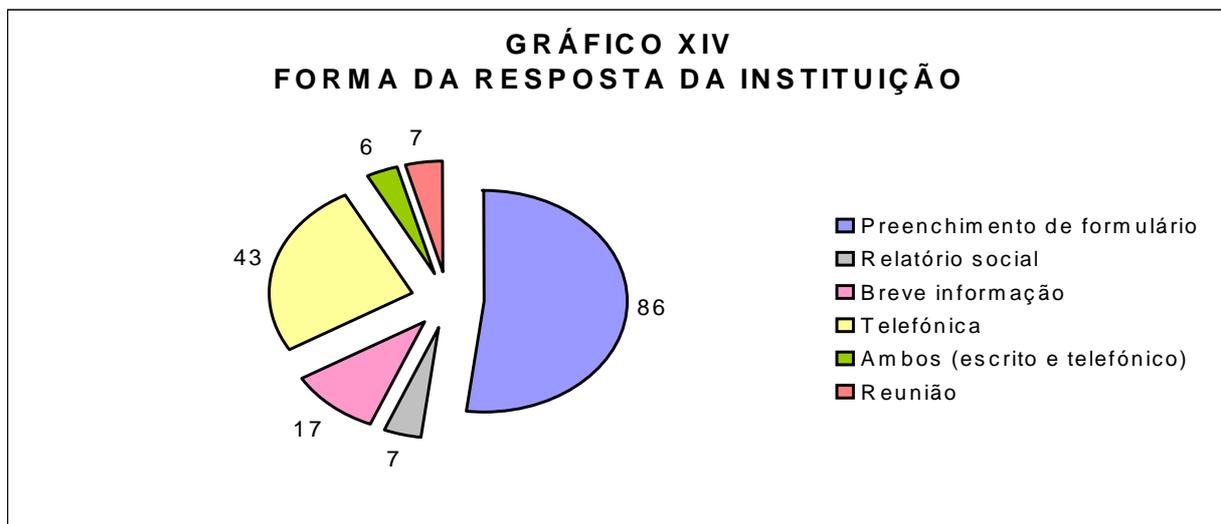
No entanto se compararmos este gráfico com o gráfico V, concluímos que a adesão ao preenchimento de formulário foi inferior a 50%, ou seja dos 182 formulários enviados, só recebemos 86 dos mesmos.



Através do gráfico XV, confrontando-nos com as 161 respostas obtidas, podemos analisar a veracidade das mesmas as quais podem aferir ao nosso serviço uma maior ou menor credibilidade, assim como o bom uso da linha justificando a intervenção dos serviços competentes.

Assim verificamos que a maior parte das situações (114) são verídicas, sendo 15 não verídicas e 32 casos em dúvida.

Esta resposta indefinida por parte dos serviços preocupa-nos. Elas dizem respeito aos processos com dados insuficientes, famílias que entretanto mudaram de residência e ou não chegaram a ser contactadas pelos serviços ou a intervenção ainda se mantinha numa fase de estudo quando estas famílias mudaram de residência e outros casos, como os de mendicidade em que as crianças não foram localizadas pelas autoridades ...



Analisámos igualmente a identificação da resposta à situação. Observando o gráfico XVI, constatamos que a maior parte das situações (58) foram arquivadas.

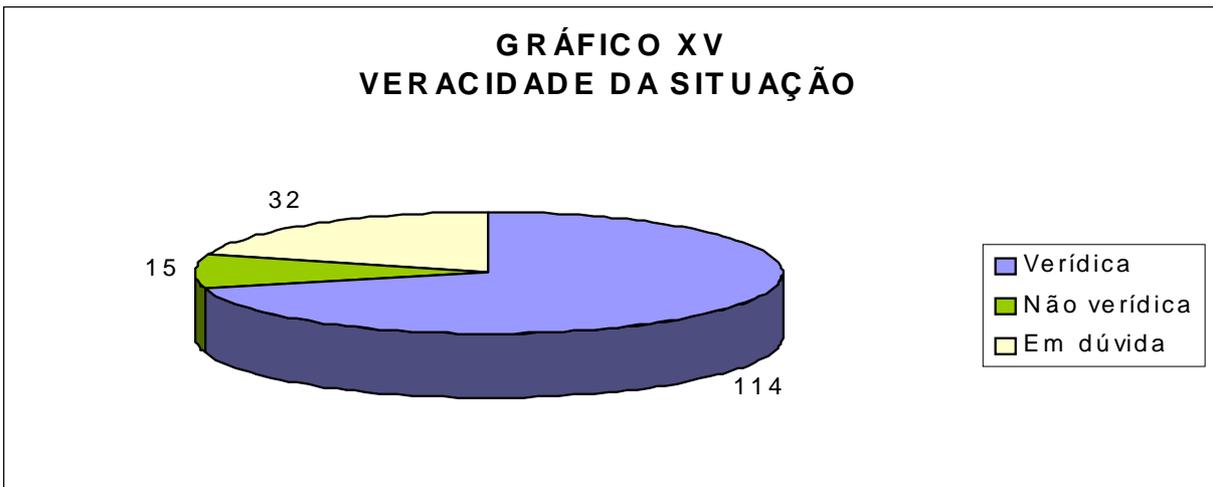
As razões prendem-se, aos casos em dúvida, nas quais em princípio não foi possível intervir, às situações não verídicas e aquelas que foram ultrapassadas a 7 destes casos em duvida não foram arquivados, visto ter sido possível através do nosso serviço, proceder-se a um reencaminhamento.

Em ex aequo estão as situações, em acompanhamento e orientadas para outro serviço (48), sendo esta numa maioria os Tribunais de Menores ou da Comarca.

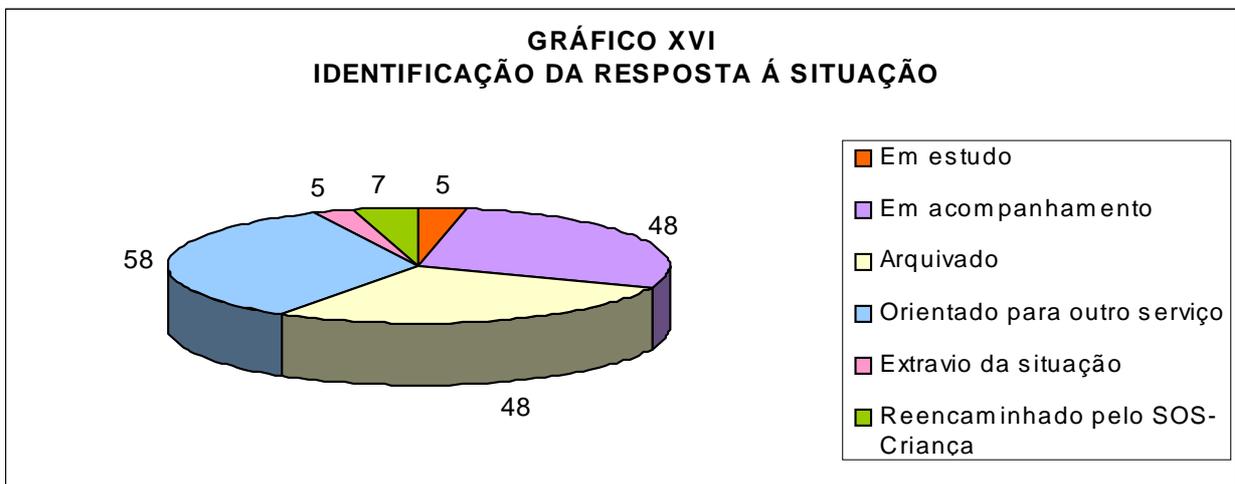
Achamos pertinente fazermos uma observação mais dirigida para as entidades de onde não obtivemos resposta nesta reavaliação.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2000

SOS-CRIANÇA



Assim dos 76 processos, detectamos que em grande parte as respostas que não nos chegaram dizem respeito ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, seguida da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens. Mas comparando este gráfico XVI com o gráfico V, concluímos que houve uma boa adesão e colaboração da parte das Comissões, na resposta à nossa reavaliação. Seguido da Santa Casa e por último como já mencionámos, do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social.



Ainda reflectindo sobre estes dados podemos verificar através dos quadros 1, 2, 3 e 4 que relativamente à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a percentagem menor de resposta foi oriunda do local ocidental, seguido do oriental, o local sul não consta, visto não ter restado nenhuma situação sem resposta.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2000

SOS-CRIANÇA

QUADRO 1

Santa Casa da Misericórdia

LOCAL	Nº de casos apresentados	SITUAÇÕES SEM RESPOSTA	
		Nº	%
Divisão Intermédia	5	1	20%
Divisão Oriental	2	1	50%
Divisão Ocidental	3	2	67%
Divisão Sul	3	0	

Quanto ao quadro do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, o local Centro e do Alentejo, obtiveram a percentagem mais elevada dos sem resposta, o local de Lisboa e Vale do Tejo colaborou acentuadamente na resposta a esta reavaliação e o Algarve superou respondendo às duas situações por nós solicitadas.

QUADRO 2

Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social

LOCAL	Nº de casos apresentados	SITUAÇÕES SEM RESPOSTA	
		Nº	%
Norte	17	10	59%
Centro	6	5	85%
Lisboa e Vale do Tejo	53	19	36%
Alentejo	3	2	67%
Algarve	2	0	

Relativamente às Comissões – Quadro III, muitas delas responderam-nos, não figurando neste quadro. Consideramos que deveríamos fazer uma referência à Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Sintra, a qual continha um número

elevado de situações, só não enviando resposta aos nossos serviços, uma percentagem baixa (16%).

QUADRO 3

Comissões de Protecção de Crianças e Jovens

LOCAL	Nº de casos apresentados	SITUAÇÕES SEM RESPOSTA	
		Nº	%
Sintra	19	3	16%
Amadora	9	6	67%
Barreiro	5	1	20%
Vila Franca de Xira	4	2	50%
Moita	3	3	100%
Espinho	2	1	50%
Aveiro	1	1	100%
Castelo Branco	1	1	100%
Faro	1	1	100%
Oliveira de Azeméis	2	1	50%
Póvoa do Varzim	1	1	100%
Viseu	1	1	100%

Observando por último o quadro IV, observamos que algumas entidades apesar de ser solicitado o pedido de resposta de situações reduzidas, estas não foram satisfeitas, no entanto também podemos notar a boa colaboração por parte das escolas que só em 7% não satisfizeram o nosso pedido de resposta.

Quadro 4

Outros Serviços

SERVIÇO	Nº de casos apresentados	SITUAÇÕES SEM RESPOSTA	
		Nº	%
Escola	15	1	7%
Projecto Rua	7	1	14.5%
P.S.P.	6	2	33.5%
Insp. Geral do	3	3	100%

Trabalho			
Centro de Saúde	2	2	100%
Associação Cristã para a Mocidade da Beira Interior	1	1	100%
Linha de Emergência	1	1	100%
Santa Casa da Misericórdia	1	1	100%

Cabe-nos ainda acrescentar, que a não resposta não pode traduzir, a não intervenção nas situações pelo menos numa totalidade. Mas para melhor servirmos e interagirmos é importante sermos fieis a valores verídicos colaboramos e auto-avaliamos o nosso trabalho.

Através da Reavaliação não pretendemos avaliar a competência dos serviços, pois isso não nos cabe nem nunca seria possível através deste tipo de reavaliação.

Através deste trabalho realizado, consideramos oportuno reflectir mais sobre alguns dados.

Assim, a preocupação no atendimento telefónico de uma obtenção mas rica de dados, foi mais acentuada.

Algumas modificações foram estabelecidas não só quanto ao conteúdo e disposição do formulário, como na própria grelha usada para a reavaliação e atendimento telefónico.

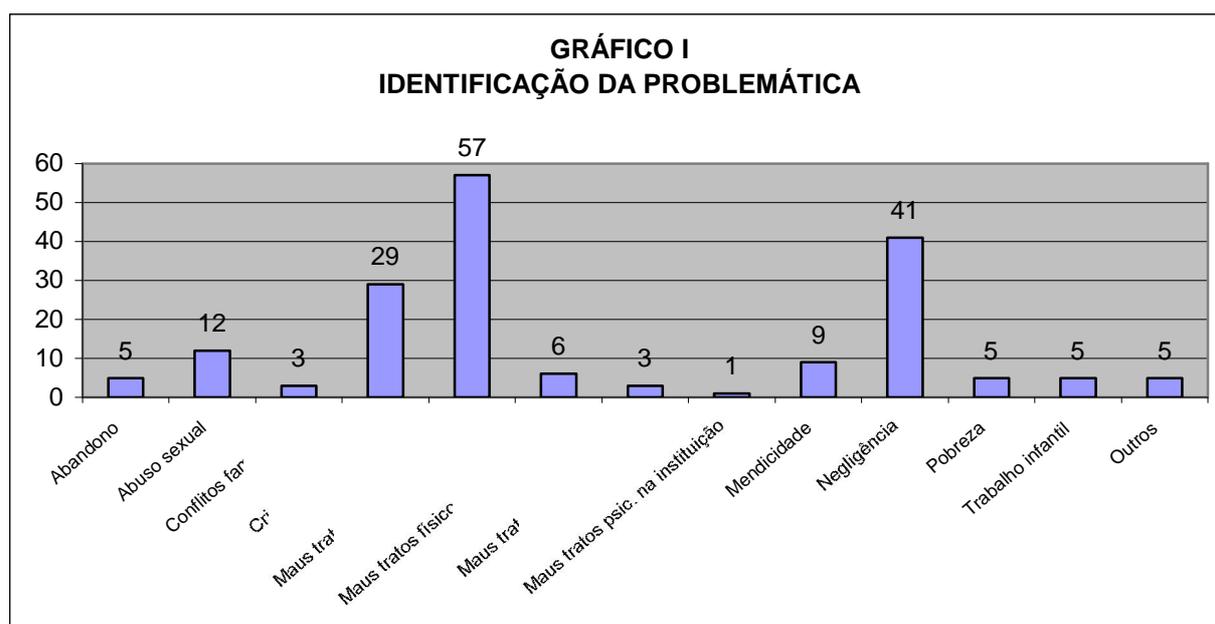
Estas reformulações já foram postas a uso no ano de 1998.

REAVLIAÇÃO 1998

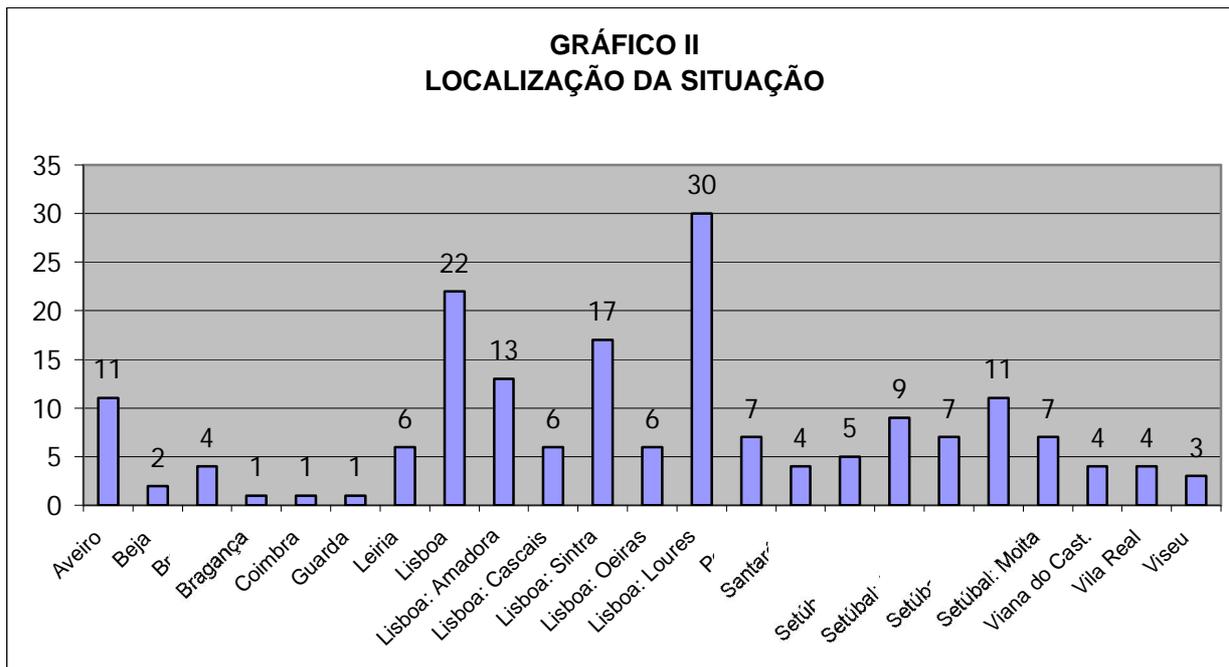
No ano de 1988 foram reavaliados 181 processos, dos 519 encaminhados pela linha telefónica SOS-Criança.

A Reavaliação, recorde-se, consiste na reanálise de um processo cujo encaminhamento não obteve resposta.

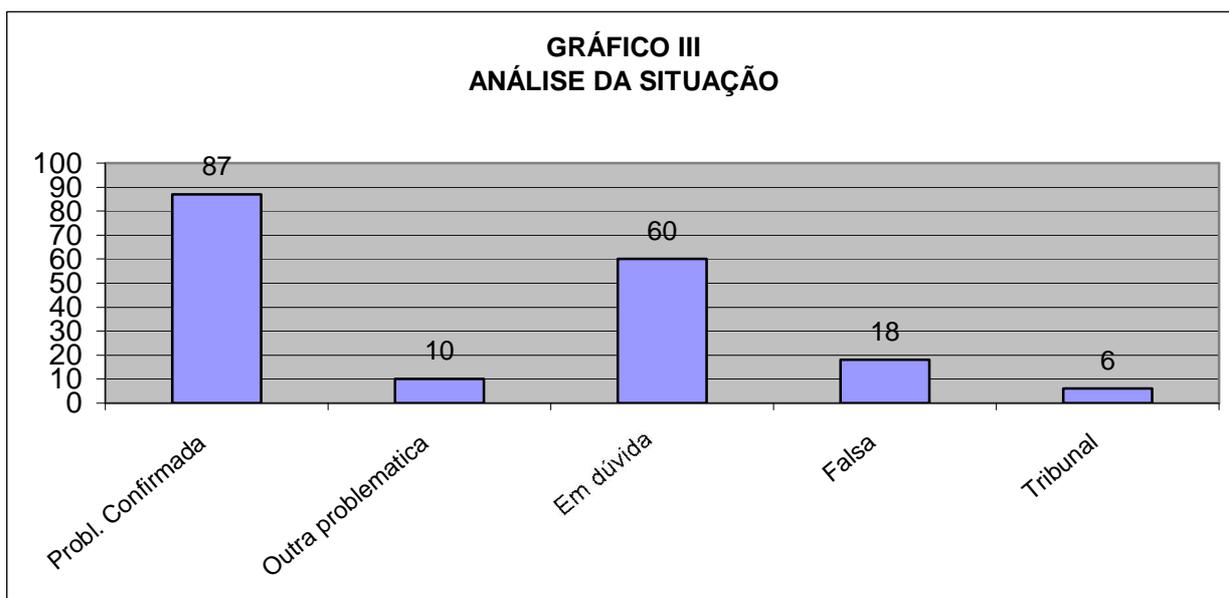
Estes processos reavaliados prendiam-se sobretudo com situações de maus tratos na família (31,5%), negligência (23%) e crianças em perigo (16%) – Gráfico I. Também os casos de abuso sexual (6,6%) e mendicidade (5%), se destacam entre as problemáticas.



Quanto á localização das situações assinaladas ao nosso serviço de atendimento telefónico – Gráfico II, a maior incidência, recai na região metropolitana de Lisboa, com 51% dos casos, com especial afluência no concelho de Loures e na cidade de Lisboa. Segue-se o distrito de Setúbal, com 21,5% dos casos, onde se destacam o concelho do Seixal e Almada. Aveiro é o terceiro distrito com maior número de casos encaminhados sem resposta (6%).

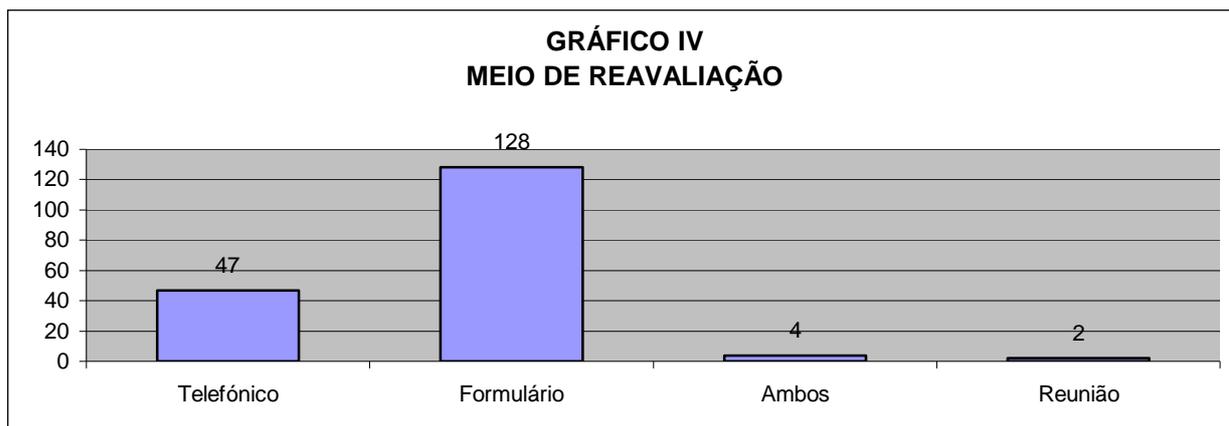


Na análise da situação – Gráfico III, concluímos que 48% das situações apresentadas, eram verdadeiras, confirmando assim o teor da problemática assinalada - gráfico I. Contudo, 33% dos casos permaneciam em dúvida e 10% não correspondiam à verdade dos factos. Verificámos ainda, que 5,5% dos casos retractavam uma problemática diferente da que nos tinha sido apresentada telefonicamente e que 3,3% dos casos, estavam a ser analisados em tribunal.

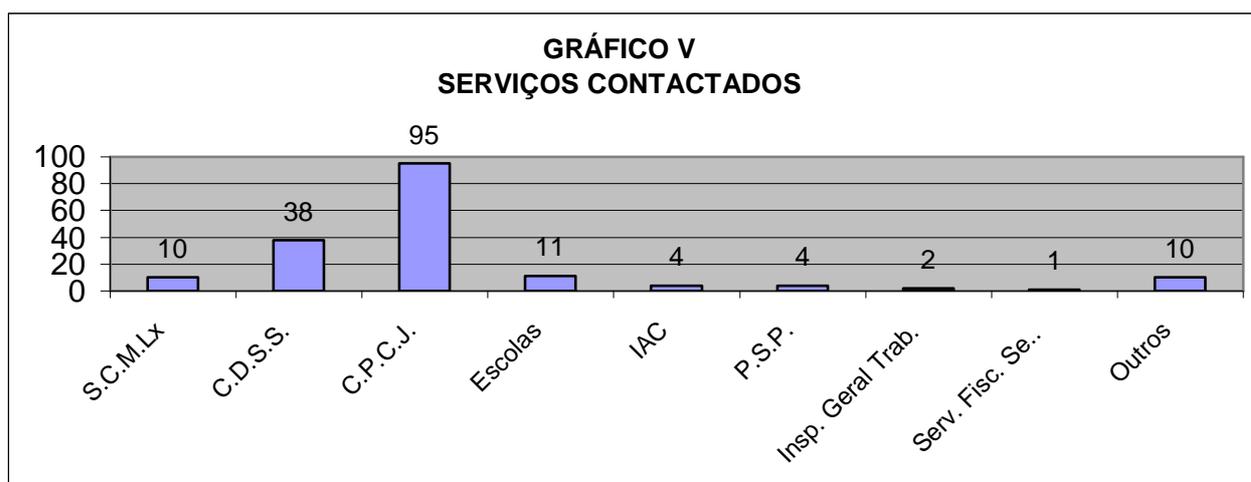


Quanto ao meio utilizado para a reavaliação dos casos – Gráfico IV, destaca-se o formulário (70% dos casos). Recorde-se que este documento, foi especificamente criado em 1996 para o efeito e reformulado em 1997.

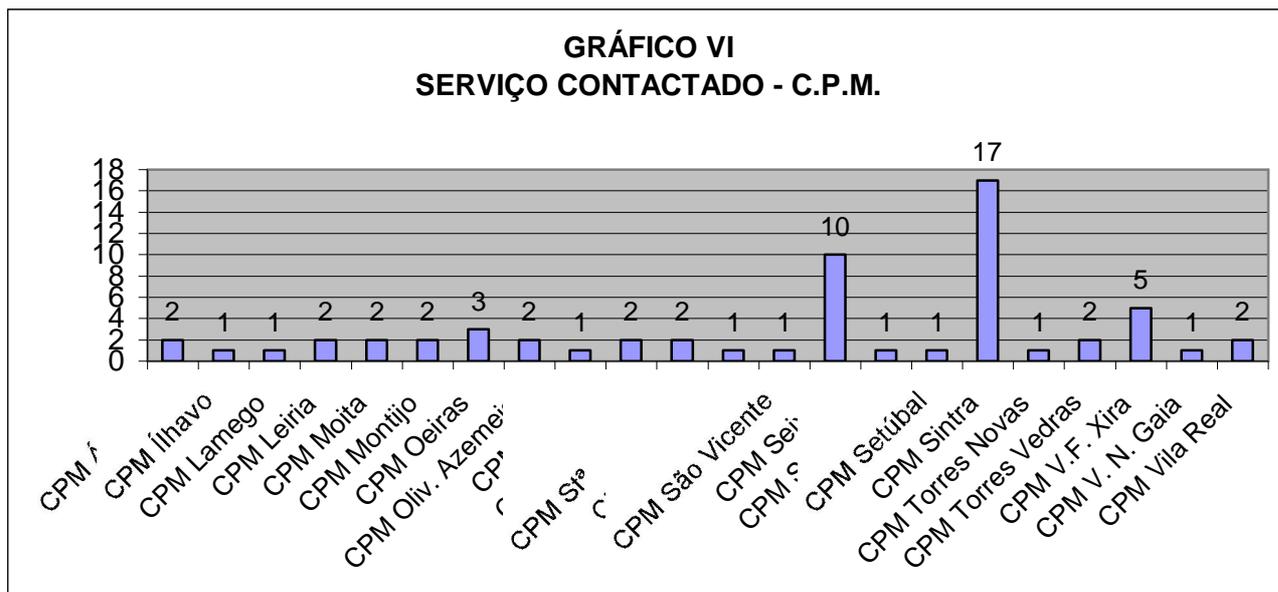
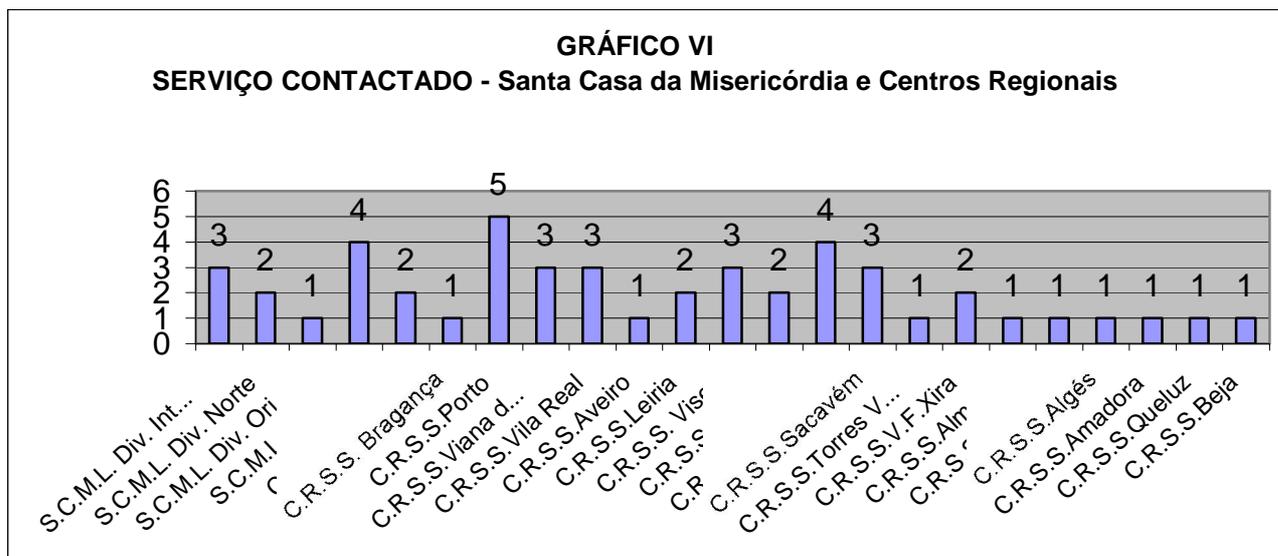
O telefone é o segundo meio mais utilizado por este sector, embora com menor frequência (26% dos casos). Apenas em quatro processos, foi necessário recorrer a ambos os meios anteriormente referidos e dois justificaram uma reunião para avaliar o ponto da situação.

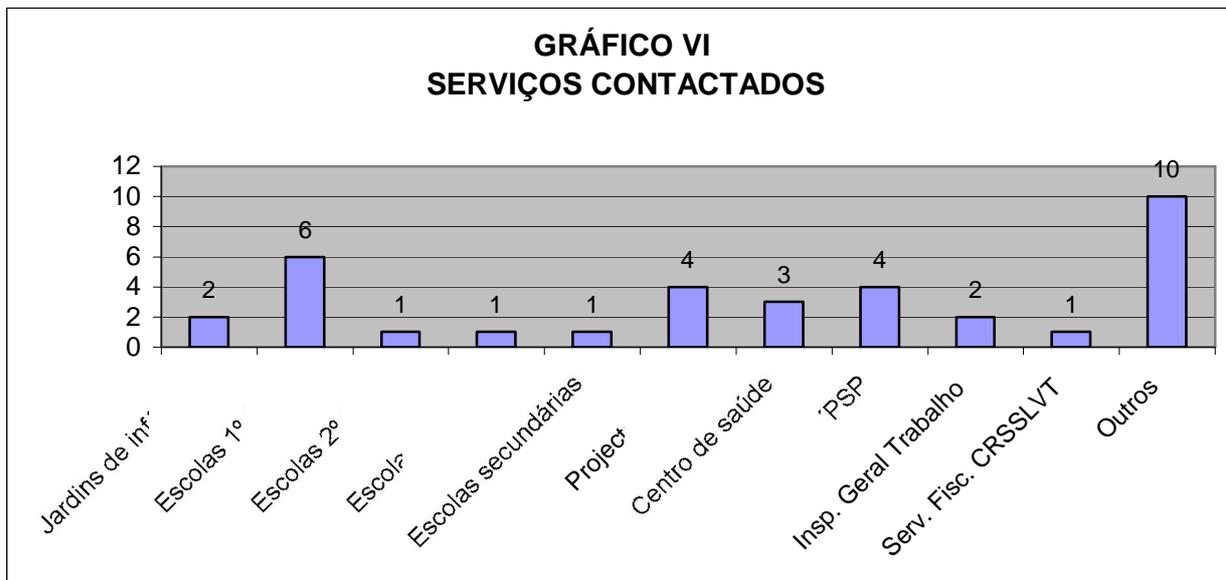


Quanto aos serviços contactados para a reavaliação dos processos – Gráfico V, destacam-se as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, com 52,5% das situações, e os Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social, com 20% dos casos. Também as Escolas dos vários ciclos de ensino foram contactadas (6%), assim como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (5,5%).

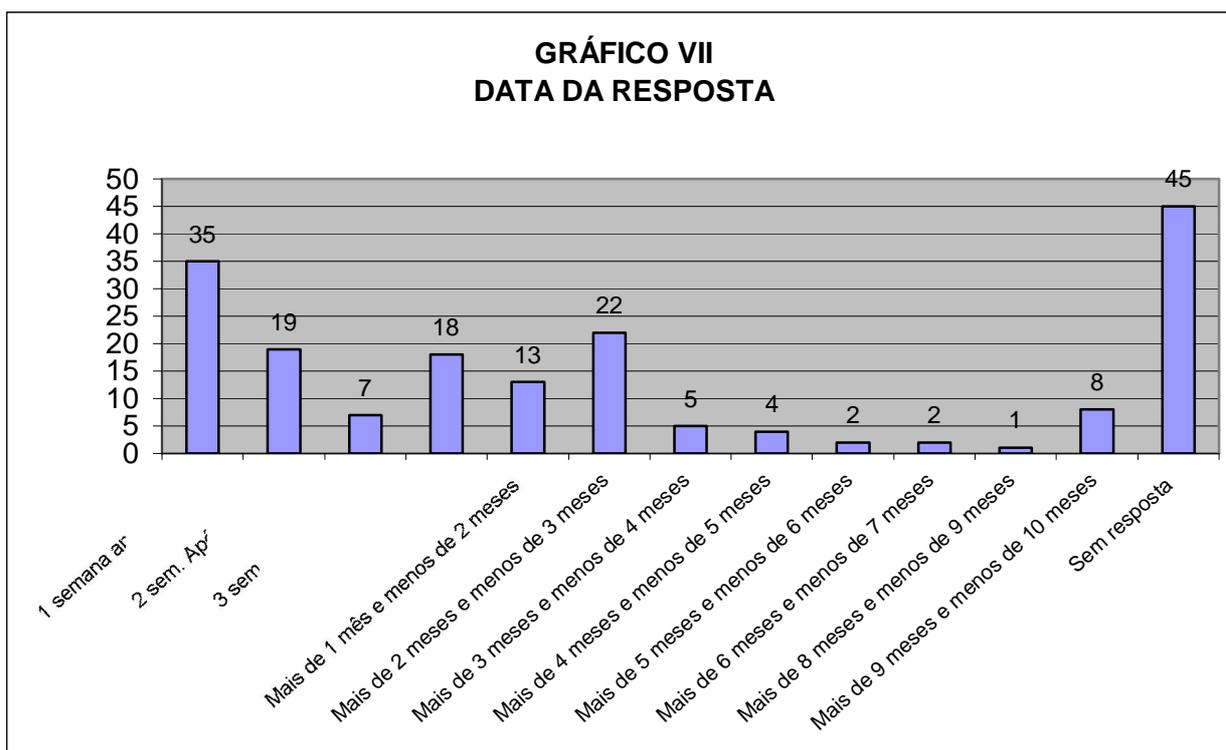


Um olhar mais atento sobre o gráfico VI, permite-nos detalhar quais os serviços mais contactados pela equipa de reavaliação.



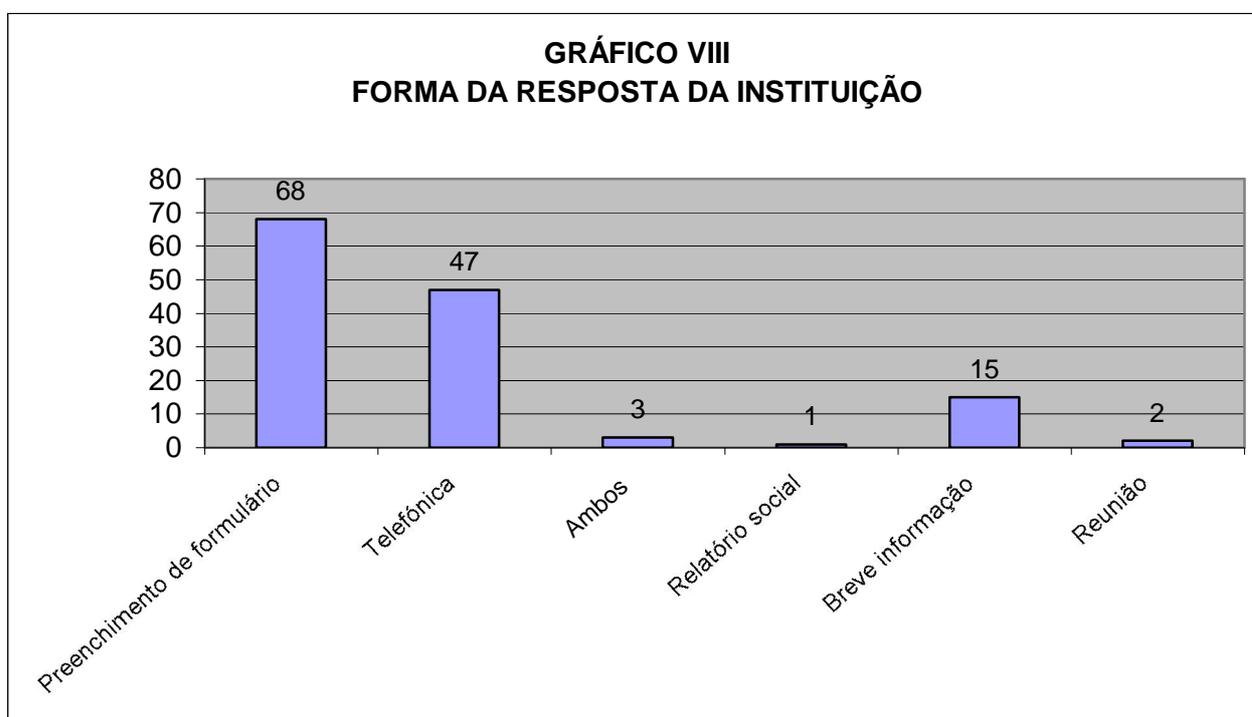


No que diz respeito ao tempo que intervalou a data do nosso primeiro contacto com a entidade e a resposta por parte desta – Gráfico VII, constatamos que a maioria dos nossos esforços foram em vão, visto não termos obtido resposta por parte dos serviços em 25% dos casos.



Das respostas recolhidas, a maioria chegou-nos uma semana após a reavaliação (19% dos casos), facto fortemente relacionado com as reavaliações, realizadas através do telefone – ou volvido um mês desde a nossa última solicitação. As restantes chegaram, em média, cerca de três meses depois.

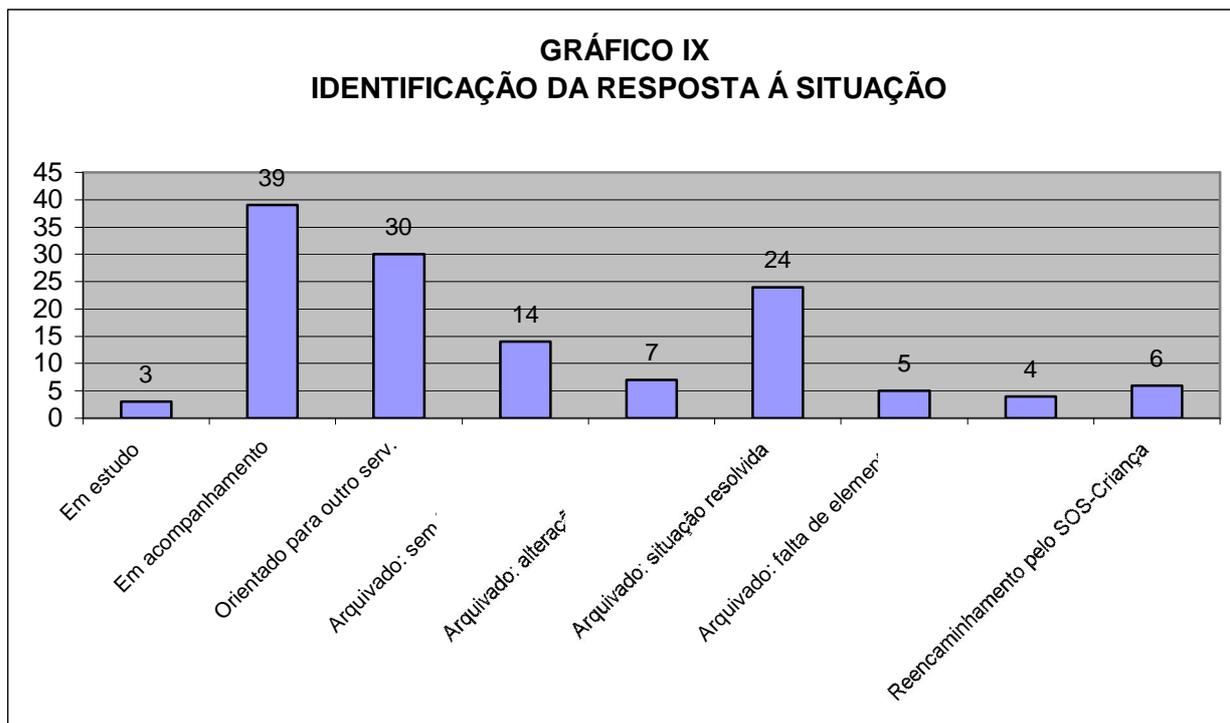
Quanto á forma de resposta escolhida pela entidade – Gráfico VIII, podemos dizer que a maioria optou pelo preenchimento do formulário (37,5% dos casos). O segundo meio mais utilizado foi o telefone, constituindo 26% das respostas. Nalgumas situações (8,2%), as respostas vieram sob a forma de uma breve informação social escrita.



Em termos das respostas organizadas pelas entidades face à situação por nós enunciada, podemos observar que a maior parte continua a ser acompanhada pelos próprios serviços (21,5% dos casos), ou orientadas para outro serviço (16,5%), incluindo o Tribunal.

Constatamos ainda, que 7,7% dos casos, foram arquivados por falta de fundamentação e 3,9% por mudança de residência da família. Por outro lado, alguns casos (4%) necessitaram de ser novamente encaminhados por parte do nosso serviço, uma vez que não tinham sido providenciadas quaisquer respostas.

É com agrado que verificamos que 13,2% dos casos já se encontravam resolvidos.

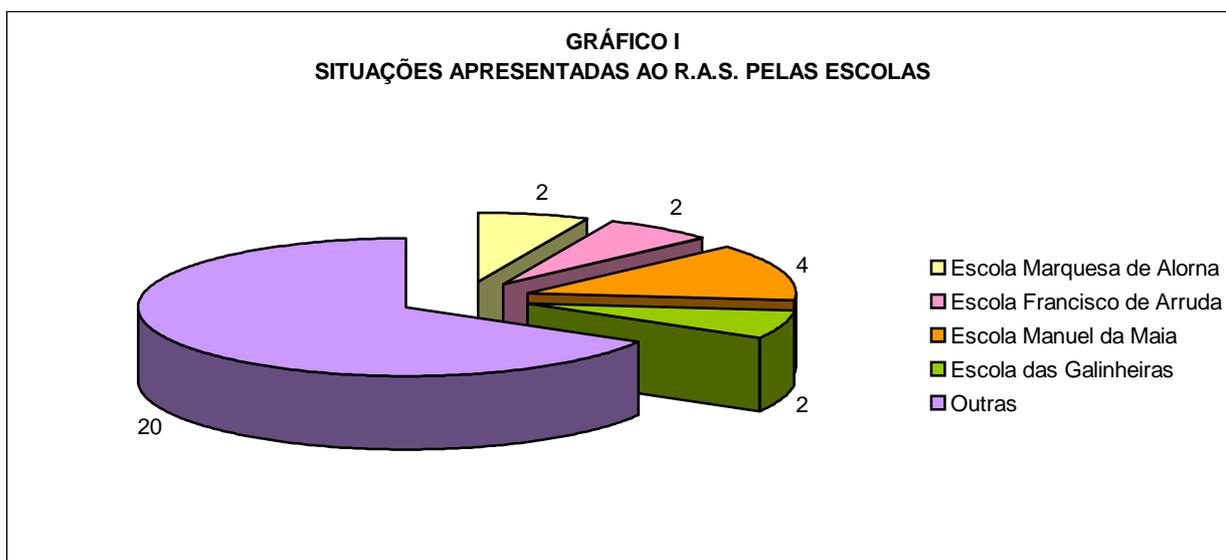


MEDIAÇÃO

ESCOLAR

As Redes de Apoio Social, são activadas através de alguns apelos provenientes do atendimento Telefónico do SOS-Criança ou da escola directamente à Mediação Escolar (20). Sendo os restantes (10) apelos provenientes dos G.A.A.F..

Alguns casos de Mediação Escolar obrigam a uma intervenção e encaminhamento junto de serviços não existentes na comunidade (Tribunais, I.D.C., I.R.S. ...).



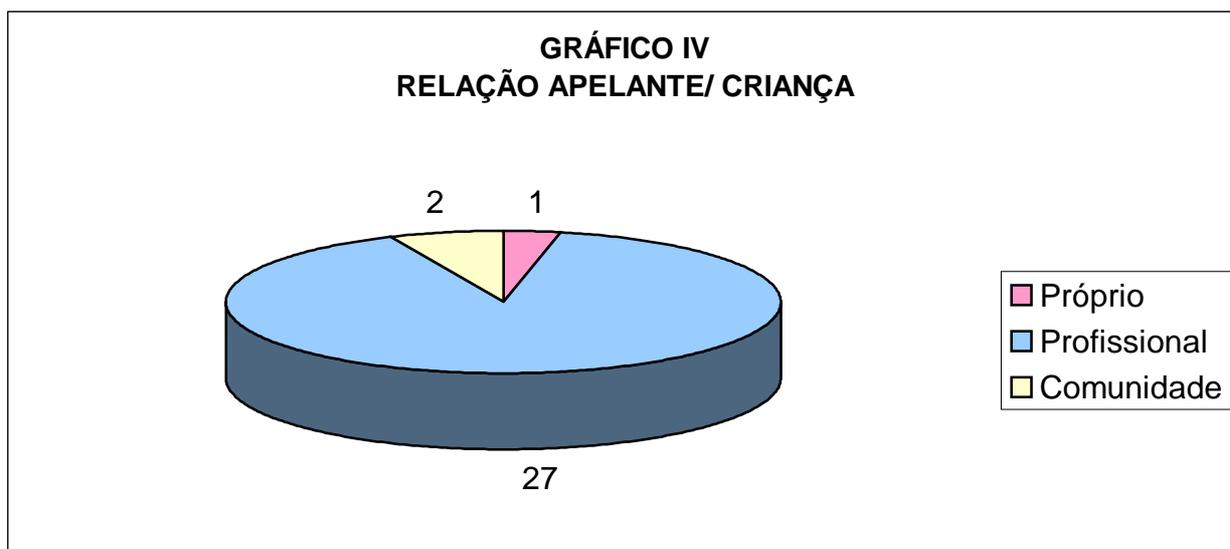
Sendo a maioria dos apelantes identificados, não quer dizer que o anonimato não tenha sido garantido. Como a nossa intervenção tem que ser personalizada e tem continuidade, os intervenientes tiveram obrigatoriamente que vir junto das Rede de Apoio ao Aluno para troca de informação.



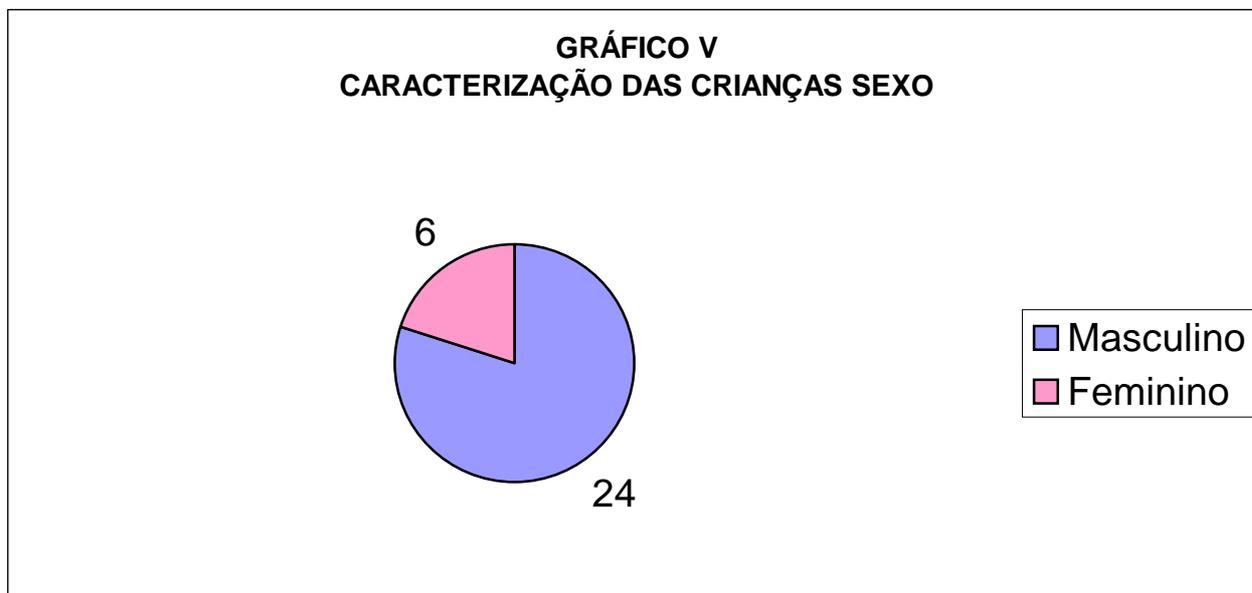
Os apelos são formulados com maior frequência por indivíduos do sexo feminino (20), o que coincide com os apelos, telefónicos chegados ao SOS-Criança.



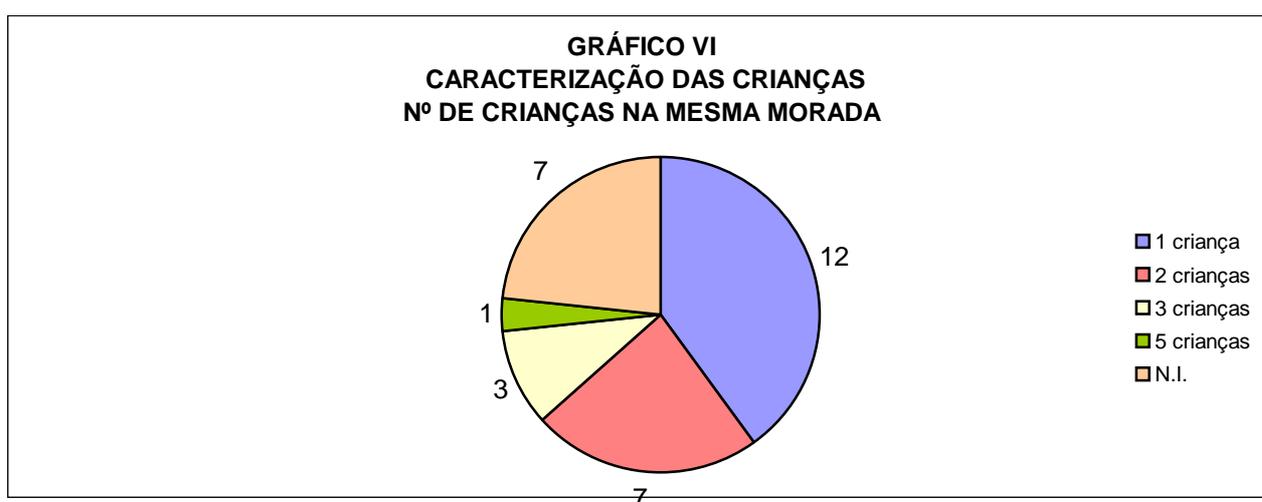
Os apelos feito á Mediação Escolar, para uma intervenção da Rede de Apoio Social, são oriundos das escolas e como tal, são os directores de turma e professores que de um modo geral solicitam a nossa intervenção.



Os apelos chegados á Mediação Escolar para intervenção do RAS tem em vista uma intervenção maior nas crianças do sexo masculino por sendo estas que estão mais a descoberto da própria família, e por isso, apresentam mais vezes comportamento do tipo desviante.



O número de crianças por morada pode não corresponder à realidade da problemática familiar, pois ao trabalharmos com uma criança poderemos estar a intervir na família no global. De qualquer forma o gráfico apresenta apelos em função de cada morada. Sendo o agregado familiar com uma só criança os que predominam (12), seguindo-se os de duas crianças (7).

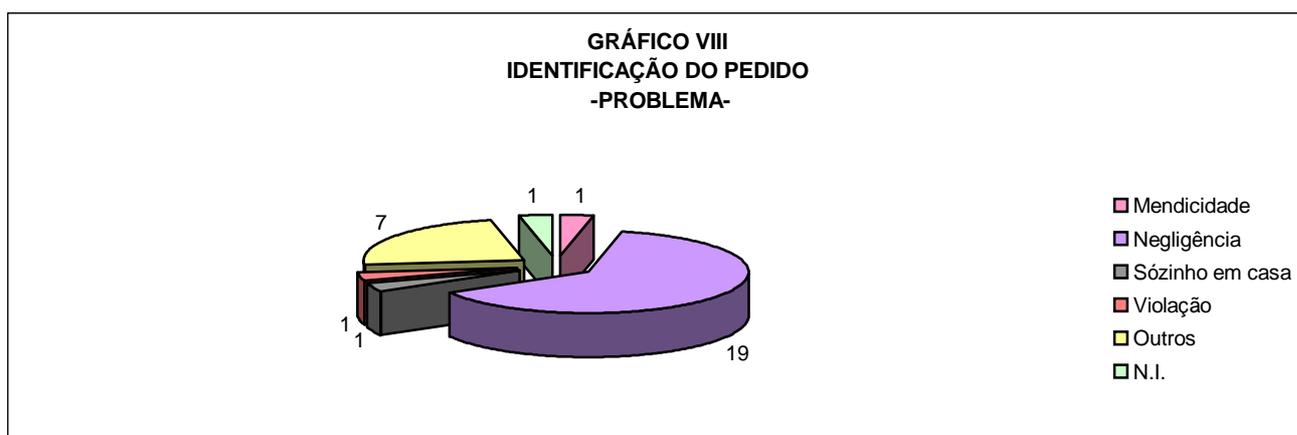


Sendo as famílias nuclear, as mais representativas leva-nos a querer que o ambiente familiar influencia o comportamento dos filhos.



Verifica-se que o maior número de apelos, são por negligência (19) da parte dos pais ou encarregados de educação, acima de tudo pela ausência dos pais na escola, para saber dos filhos e algum desinteresse, o que leva a um grande absentismo e abandono escolar e pouco interesse pelas aprendizagens, assim como falta de higiene, má alimentação e saúde.

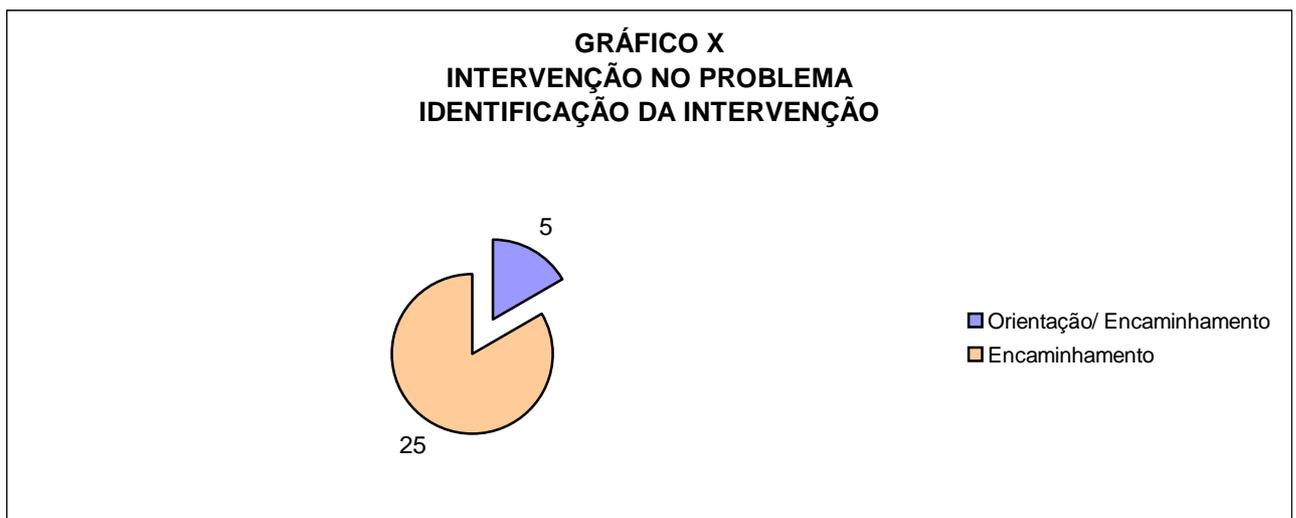
Logo de imediato aparecem os "outros" e esta situação tem a ver com os comportamentos da criança que está desintegrada na escola e até mesmo socialmente oriundas de outro meio e escola.



No R.A.S., temos duas formas de intervenção: trabalhamos a nível de comunidade com os serviços existentes, o que aconteceu 29 vezes, ou a mediação assume a situação elabora o processo que é encaminhado para o serviço responsável que não está representado na comunidade.

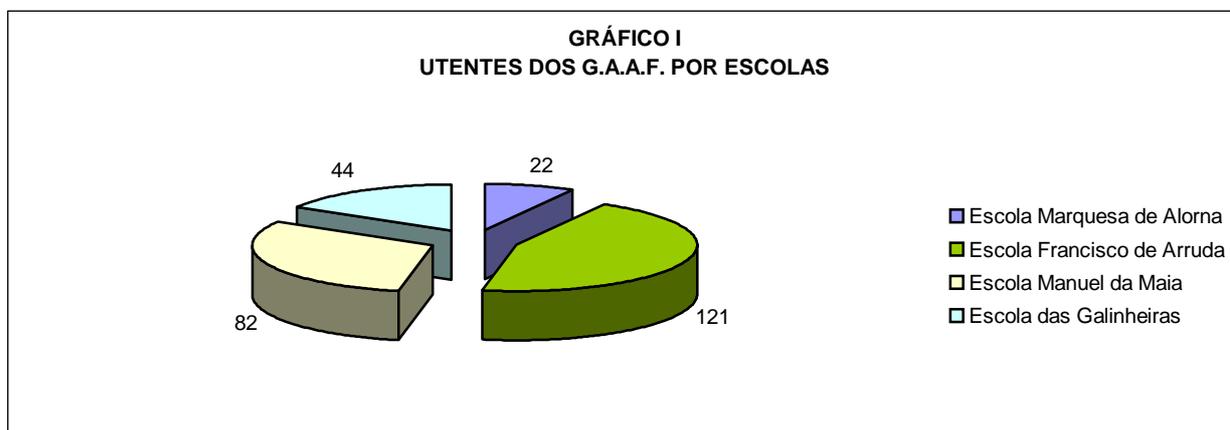


Como é lógico o encaminhamento é o que tem maior número de apelos em que entrevistamos pois as redes formadas em cada comunidade assumem a situação e vão trabalhando a problemática com os seus pares e só depois de esgotar todas as possibilidades de intervenção, orienta o caso para outras instituições.

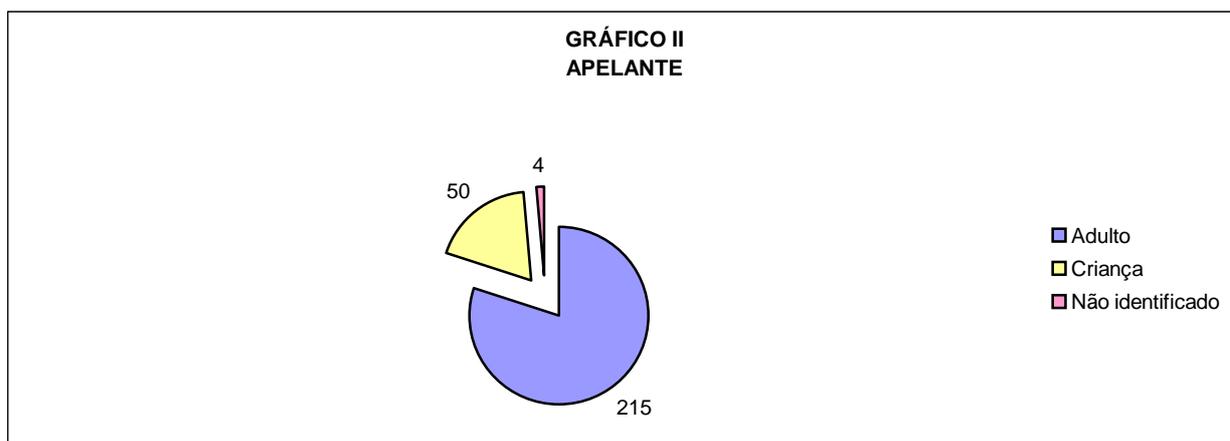


GABINETE DE APOIO AO
ALUNO E À FAMÍLIA

A disparidade dos números representados no gráfico I, deve-se ao tempo de incrementação dos G.A.A.F. das escolas e não podemos considerar nesta altura a relação escolas mais ou menos problemáticas.



Tendo como objectivo a criação dos G.A.A.F. nas escolas, a escuta dos alunos, contudo os que mais têm vindo ao G.A.A.F., têm sido os adultos, pois as crianças ainda têm dificuldade em reconhecer os



O gráfico III, revela que o sexo feminino, é aquele que solicita com mais frequência o G.A.A.F..

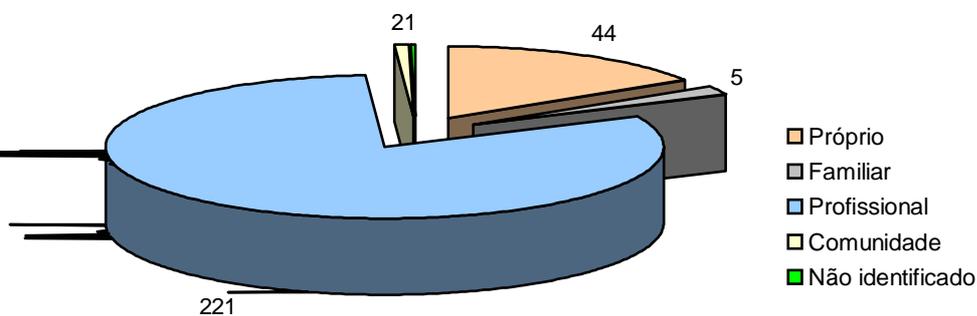
**GRÁFICO III
SEXO DO APELANTE**



Os G.A.A.F., que funcionam com a articulação permanente dos parceiros são hoje um instrumento muito utilizado pelos directores de turma e professores em geral, pela forma de acompanhamento em espaço escolar. Por isso se justifica a quantidade de apelos.

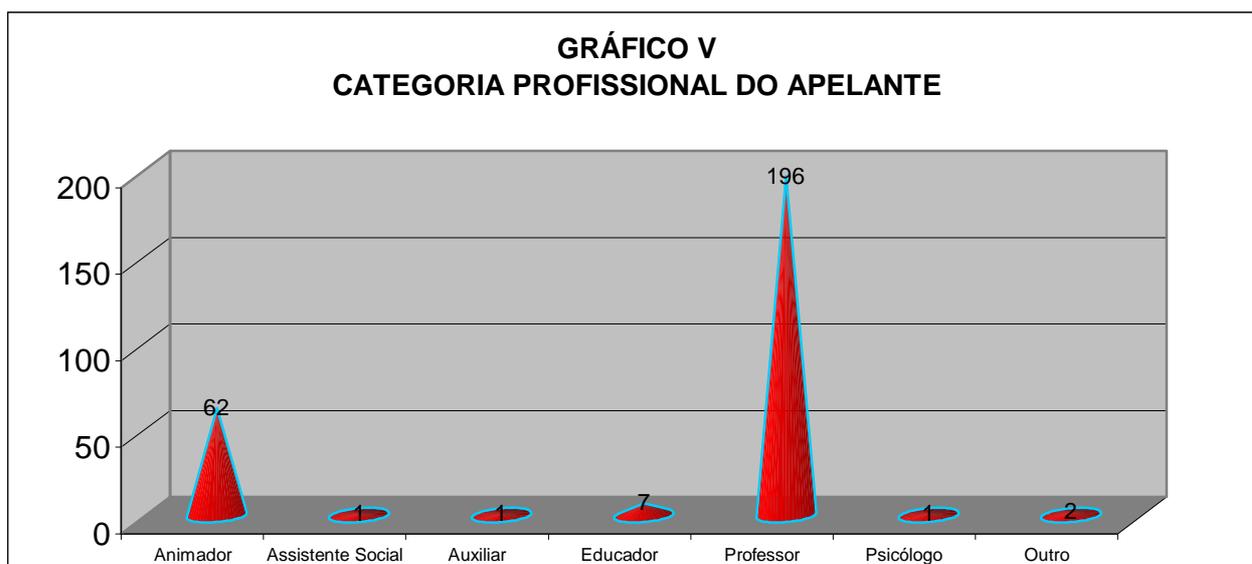
Apesar dos animadores – mediadores conviverem com as crianças no pátio hora a hora, as mesmas ainda não se habituaram a solicitar os mediadores para atenuar o seu problema.

**GRÁFICO IV
RELAÇÃO APELANTE/ CRIANÇA**



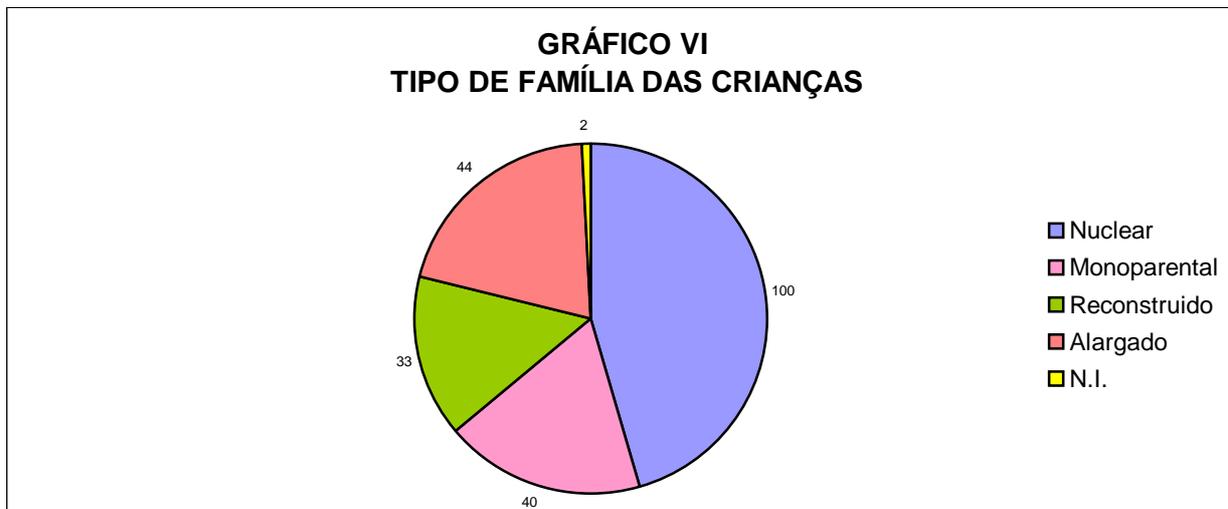
É o professor, que perante os seus objectivos que não são atingidos, ou com algumas dificuldades com a relação aluno/ família que mais solicita o G.A.A.F..

Os Animadores/ Mediadores/ Educadores que na sua relação informal com os alunos/ crianças e preocupados com o interesse revelados pela escola, os que mais se servem das várias respostas do gabinete.

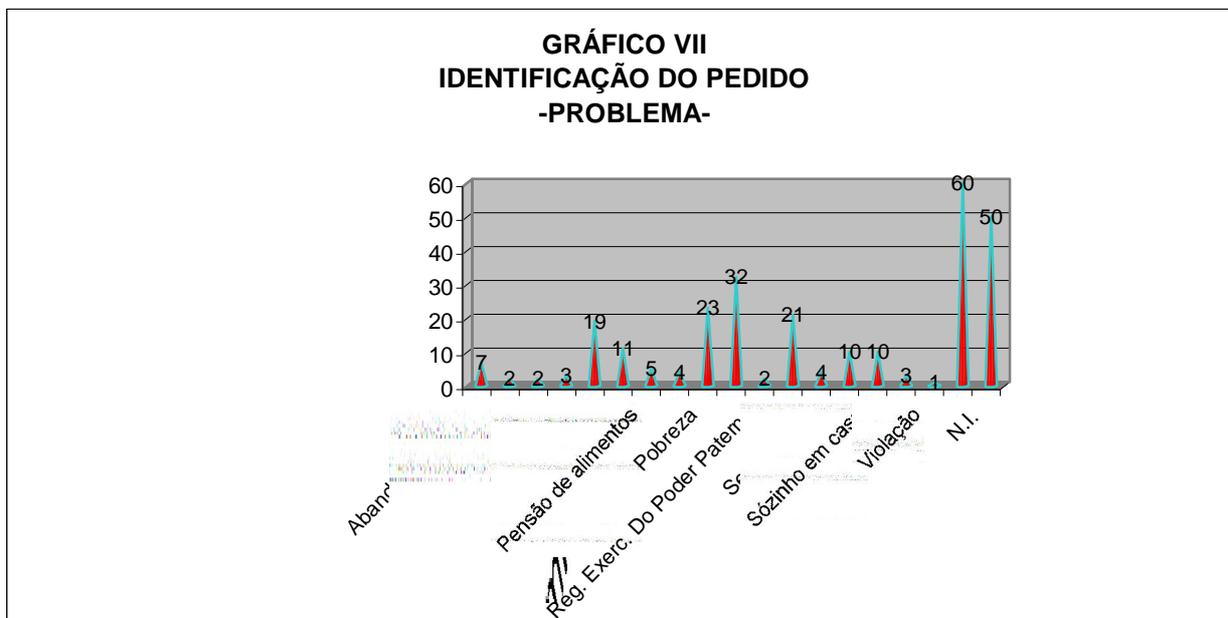


Apesar de se lutar para que a criança encontre referência dentro da família, verifica-se nestes casos que é nas famílias nucleares, talvez devido á falta de formação, emprego e outros que surgem mais pedidos de intervenção. O N.I., são crianças desintegradas oriundas de comunidades de residência longe da escola em que o gabinete faz a ponte/ mediação entre a escola e a comunidade.

O grupo alargado, traz ao GAAP algumas dificuldades, pois este grupo tem poucas referências familiares.



A perplexidade do problema é de tal ordem que é difícil identificar ou eleger um item como principal. Quando se fala em situação não identificada, está-se a falar de desinteresse pela escola, falta de motivação para a frequentar, rebelião contra o sistema educativo não vai ao encontro das expectativas das crianças e pais, é muito livresco e pouco prático.



A participação dos técnicos do I.A.C. nos G.A.A.F., ou seja na rede permanente, tem sido importante para o êxito das respostas á maioria dos problemas que para o qual tem sido solicitado.

Toda a orientação e encaminhamento que é dirigido para serviços fora da comunidade escolar e de residência, têm tido igualmente respostas positivas.



FORMAÇÃO

A experiência adquirida pelos técnicos do SOS-Criança, tornou-se ao longo destes anos, uma mais valia que os leva a ser cada vez mais solicitados para participarem em encontros, conferências e acções de formação.

Se detivermos a nossa atenção sobre as acções de formação, propriamente ditas, podemos destacar no ano 2000, as que foram ministradas aos Animadores de Escola e de Pátio, das diferentes escolas, que contam com o apoio da Mediação Escolar, do IAC.

Os professores e educadores, também beneficiaram mais do que uma vez das nossas acções de formação, que incidiram principalmente na área das crianças em perigo, abusos sexuais, violência na família e lei tutelar educativa e de protecção de menores.

Igualmente e a pedido do Gabinete de Formação Permanente, das Forças de Segurança, do Ministério da Administração Interna, os técnicos do SOS-Criança, deram formação às forças de segurança.

A formação, tem como objectivo comum, através de troca de experiências e de partilha de informação, criar um espaço de reflexão e aprendizagem sobre as questões ligadas à família e à violência.

OUTRAS

ACTIVIDADES

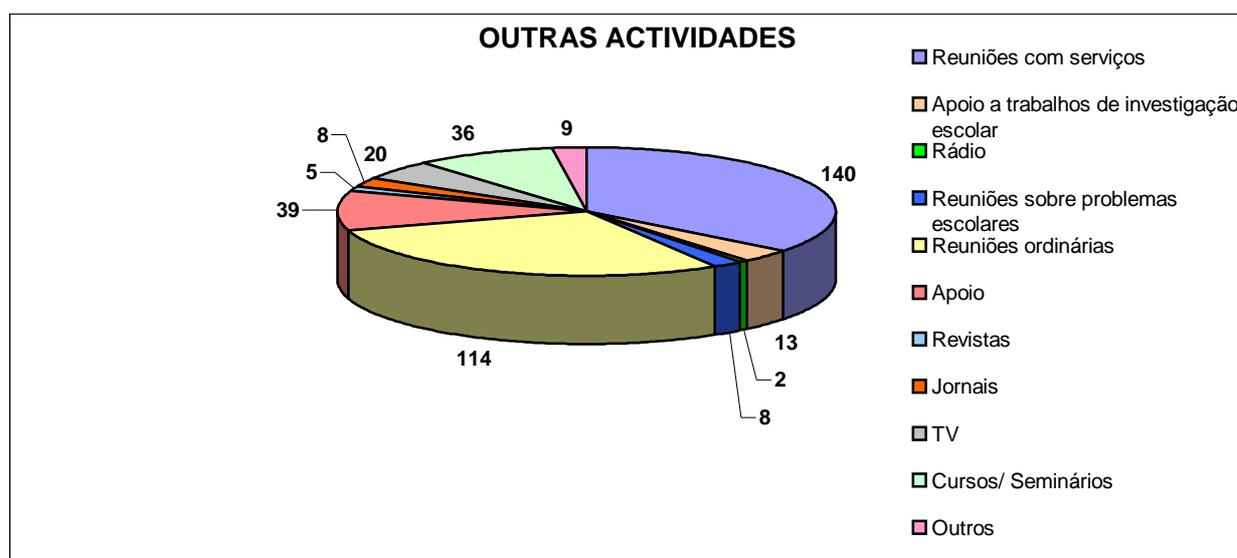
Durante o ano 2000 e porque o SOS-Criança é acima de tudo um serviço de prevenção, houve necessidade de realizar um conjunto de actividades extra, que somaram as 394.

Estas acções, aqui designadas por *Outras Actividades*, distribuem-se da seguinte forma: 262 reuniões, das quais 140 foram reuniões com serviços, 114 reuniões ordinárias e 8 reuniões sobre problemas escolares.

A comunicação social aparece 35 vezes, sendo a televisão (20) quem mais procurou o SOS-Criança em 2000, seguindo-se os jornais (8) e a rádio (2).

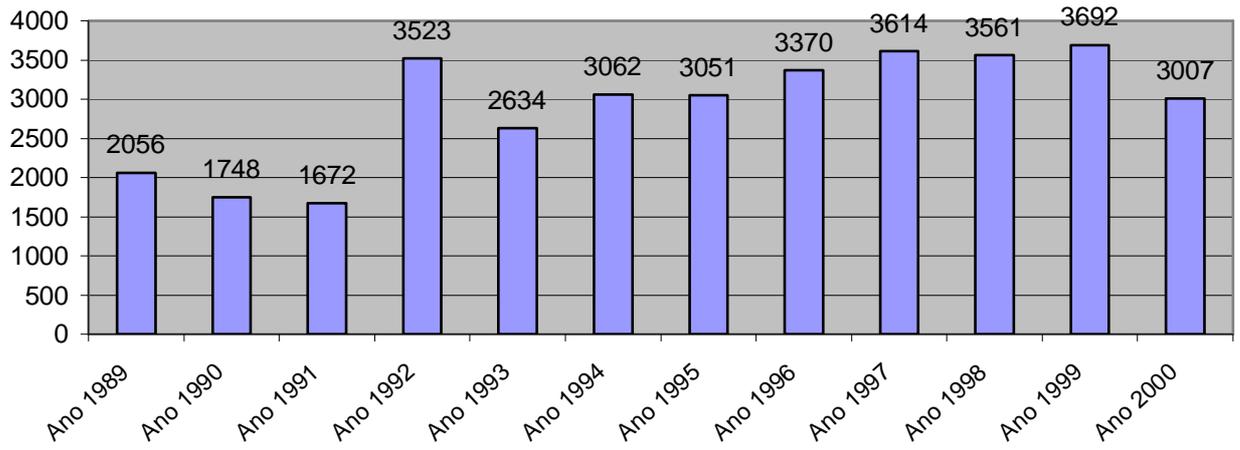
As situações relativas ao apoio, surgiram 52 vezes, sendo 39 os contactos com os parceiros inerentes a apoio concreto, a situações propriamente ditas e 13 de apoio a trabalhos de investigação escolar e universitária.

Outras actividades não classificadas noutra lugar e de carácter mais genérico ocorreu cerca de 9 vezes.

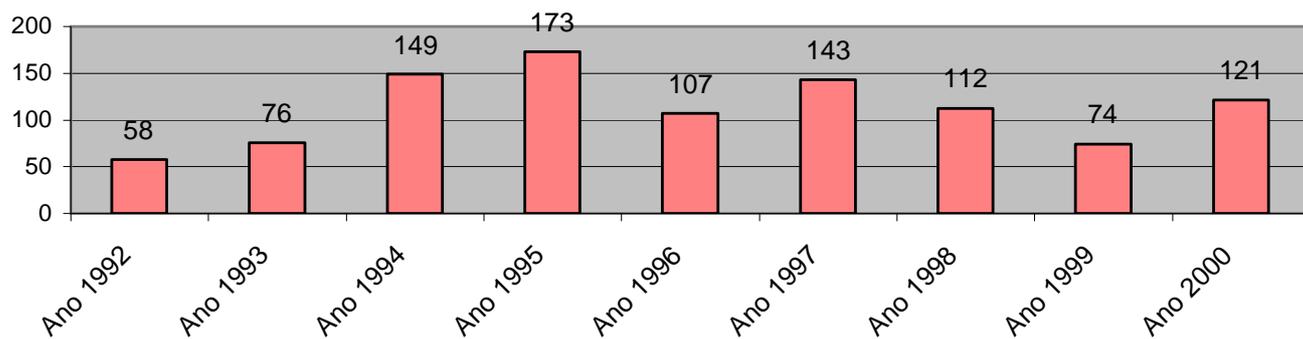


ANEXOS

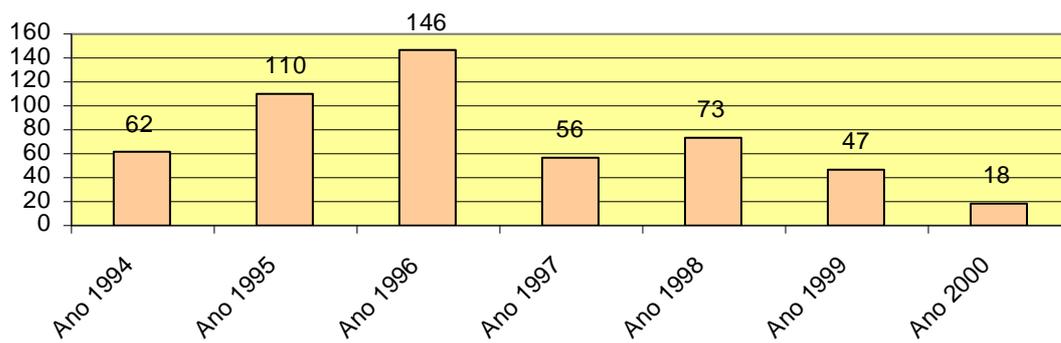
APELOS TELEFÓNICOS - ÚLTIMOS 12 ANOS



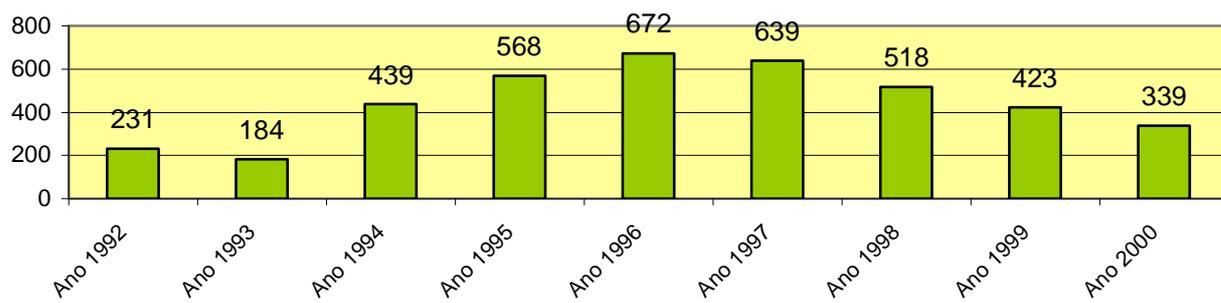
EVOLUÇÃO DO SERVIÇO DE APARTADO



EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS SÓCIO-JURÍDICOS



EVOLUÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS



EVOLUÇÃO DA REAVLIAÇÃO ENTRE 1996 E 2000

