

Relatório de Actividades/

Estatístico

SOS-CRIANÇA
SERVIÇO DE ÂMBITO NACIONAL DE APOIO A CRIANÇAS, JOVENS, FAMÍLIAS,
PROFISSIONAIS E COMUNIDADE

Lisboa, 2003

Índice

	Página
Introdução	3
Organigrama do Serviço	4
Atendimento Telefónico	5
Apartado: Serviço Postal	27
Apartado: Correio Electrónico	33
Atendimento Psicológico	38
Mediação Escolar	45
Encaminhamento	65
Reavaliação	73
Actividades Nacionais	82
Actividades Internacionais	100

Introdução

Paralelamente à acção que o SOS-Criança desenvolveu quisemos, encontrar indicadores de qualidade, porque para nós é de vital importância aferir a eficácia da nossa actuação. Assim, toda a equipa que integra o serviço, trabalha congregadamente no sentido de optimizar a forma como estrutura a sua acção, tornando-a cada vez mais apta às necessidades emergentes.

Estamos cientes que, devemos continuar a classificar e/ ou quantificar, tanto quanto possível, tudo o que disser respeito a cada apelo que nos é dirigido, através de uma medição permanente que é obrigatoriamente transversal a todos os sectores que integram o serviço, pois pretende-se, assim, obter uma análise geral, quantitativa e qualitativa dos resultados e das metodologias por nós desencadeadas.

Para alcançar os objectivos pretendidos criámos grelhas que foram adaptadas e codificadas, e assim conseguimos obter dados, perceber realidades, estabelecer prioridades e critérios, quantificar problemáticas, estabelecer metas mensuráveis. Com este procedimento podemos recolher informações preciosas, que através da leitura das estatísticas, nos permitem compreender certos fenómenos e melhorar a qualidade do serviço.

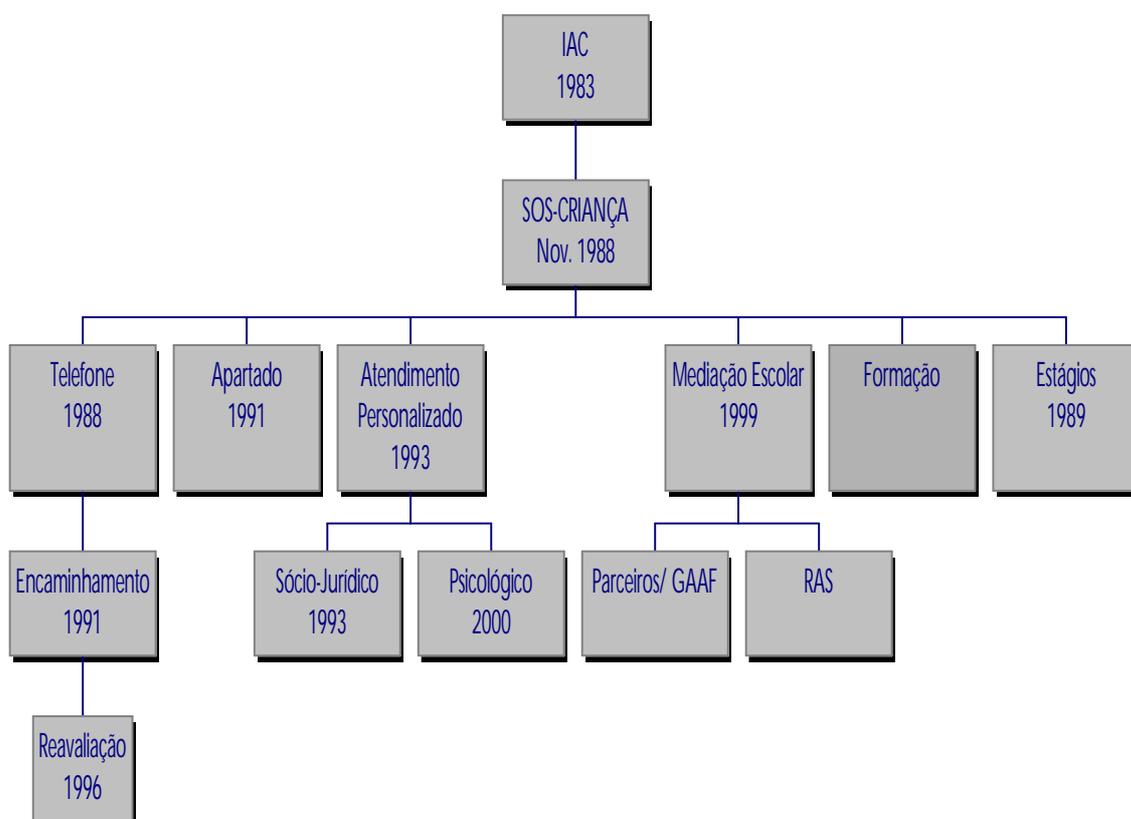
O ano 2003, a que se reporta este Relatório Estatístico, foi especialmente delicado no que diz respeito a situações complexas que foram apresentadas directamente ao SOS-Criança, situações essas que tiveram origem nos mais variados cantos do nosso país e para as quais nem sempre foi possível uma tradução numérica. Aqui estamos a falar de resistência à frustração, muita vontade de continuar e, sobretudo, de muito empenho e profissionalismo.

O volume de apelos dirigidos ao SOS-Criança durante o corrente ano, para além de ter tido um acréscimo significativo, apresentou uma correlação positiva com o número de Encaminhamentos e de contactos diversos que foram necessários efectuar com os diferentes parceiros que connosco trabalharam estas delicadas problemáticas.

As análises estatísticas que se seguem mostram por si só, que o que é medido é realizado, e que o que é realizado é acompanhado.

Manuel Coutinho
Coordenador do SOS Criança

ORGANIGRAMA DO SOS-CRIANÇA



Fevereiro de 04

Atendimento Telefónico

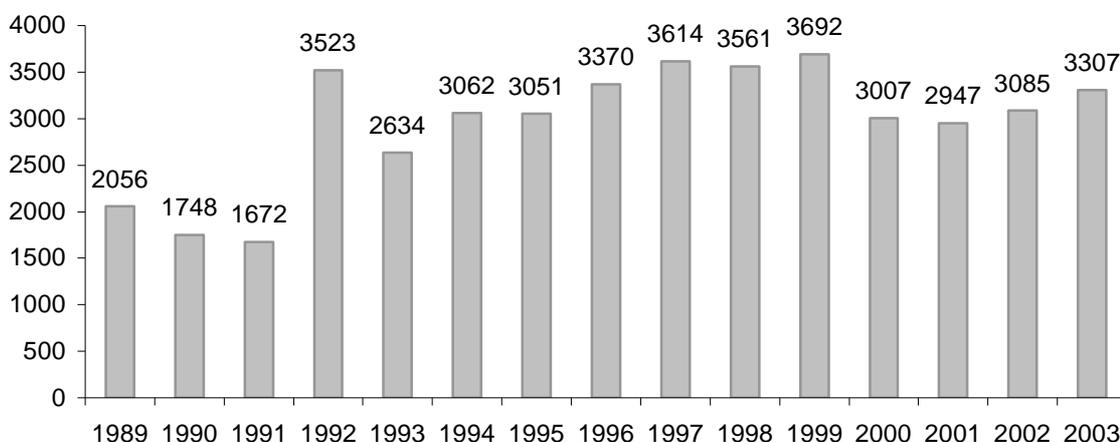
Distribuição dos Apelos ao Longo dos Anos

Só em apelos telefónicos recebeu o serviço SOS-Criança, do Instituto de Apoio à Criança, desde finais de 1988, 44.329 apelos relativos a crianças e jovens.

A média anual dos Atendimentos Telefónicos situa-se nos 2955 apelos, ficando as 3307 situações apresentadas no decorrer do ano 2003, cerca de 12% acima da média calculada com base nos valores apresentados nos últimos quinze anos.

Para efeitos estatísticos é preciso ter em linha de conta que um apelo telefónico pode referir mais do que uma criança, daí não ser possível estabelecer uma proporção directa de um para um, ou seja as crianças que beneficiaram do apoio do SOS-Criança, foram em número superior aos apelos contabilizados.

Pela análise da distribuição dos dados anuais aqui apresentadas é visível que o SOS-Criança é, e tem sido de grande utilidade no que diz respeito à salvaguarda dos Direitos das Crianças.



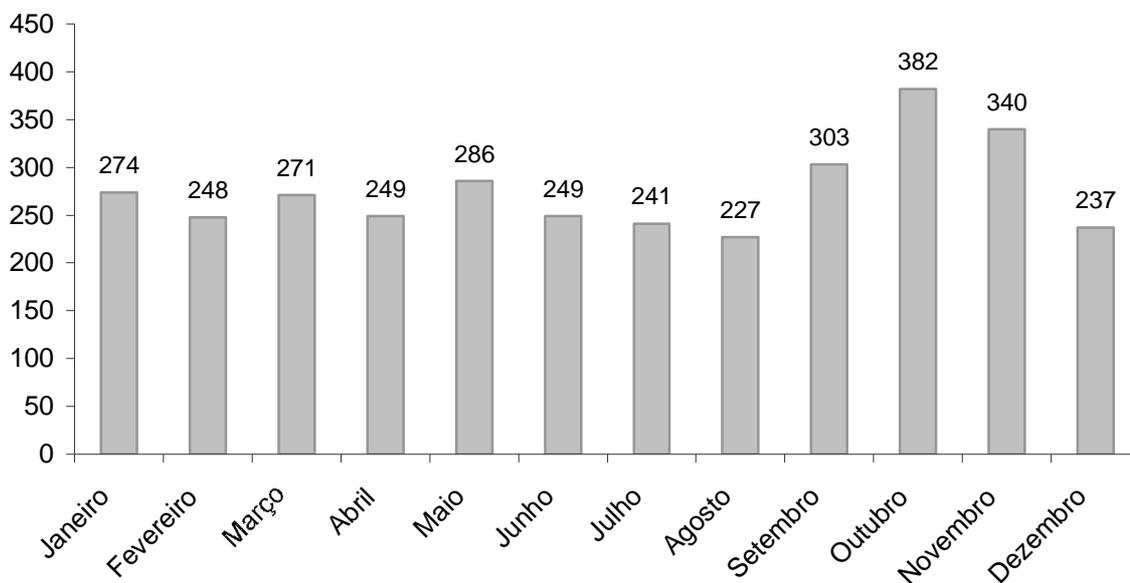
Distribuição dos Apelos por Mês ao Longo de 2003

Os 3307 apelos que foram dirigidos ao Serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança, durante o ano 2003, distribuíram-se com alguma parcimónia ao longo dos doze meses.

Se considerarmos que a média mensal dos atendimentos telefónicos realizados se situa nos 275 apelos por mês, significa que diariamente cerca de 12 novas situações dão entrada no serviço.

Pela análise do gráfico verifica-se que no terceiro quadrimestre de 2003, o número de apelos atingiu os 1262, valor superior ao apresentado quer pelo primeiro quadrimestre que se ficou pelos 1042 apelos, quer pelo segundo quadrimestre que chegou a atingir as 1003 apelos.

Se nos detivermos nos valores mensais ressaltam os meses de Outubro e Novembro, por serem os mais solicitados com 382 e 340, pedidos de ajuda respectivamente, valores esses muito acima da média mensal.

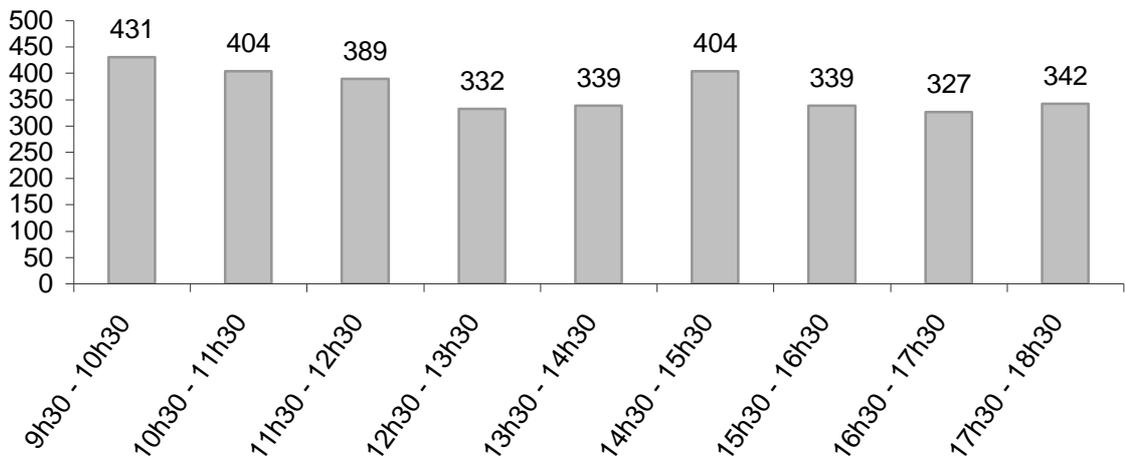


Período do Dia em que Ocorrem os Apelos

O horário útil do Atendimento Telefónico que vai das 9h30 às 18h30, está subdividido em nove intervalos de tempo, de uma hora cada.

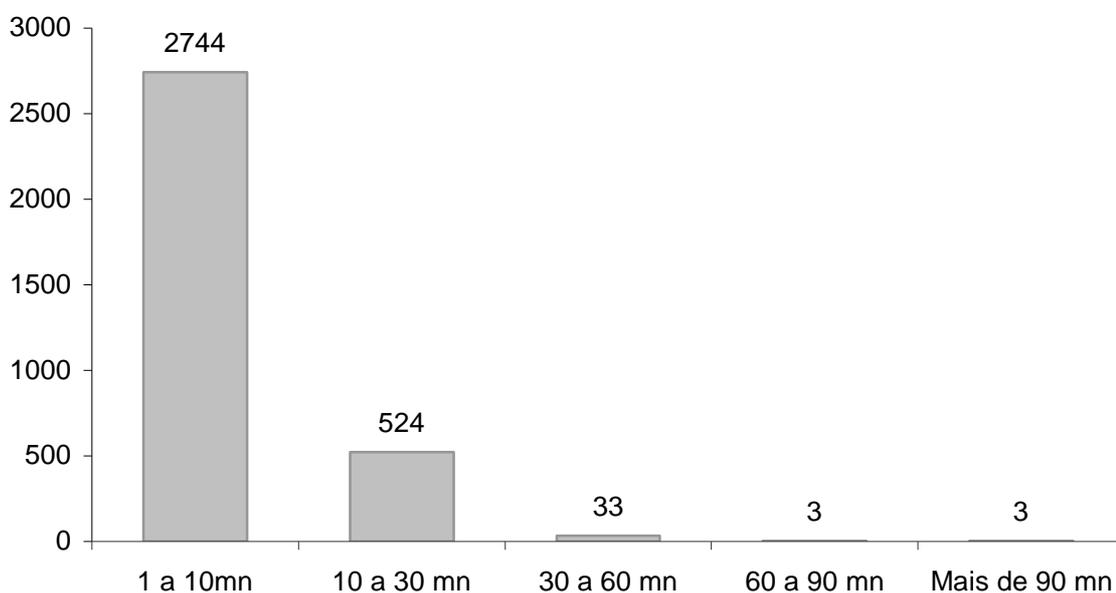
O número médio de apelos por intervalo de tempo é de 367 apelos, valor que é facilmente ultrapassado nas três primeiras horas de funcionamento conforme se pode verificar pela leitura do gráfico, que indica que na primeira hora de atendimentos receberam-se 431 apelos, na segunda 404 apelos e na terceira hora 385 apelos. Após uma ligeira quebra durante o período da hora de almoço, surge entre as 14h30 e as 15h30, um novo pico de apelos que decresce tendencialmente até às 17h30, notando-se posteriormente um novo acréscimo durante o intervalo de tempo 17h30 – 18h30.

Pela leitura do gráfico, podemos admitir que há uma ligeira preferência por parte dos apelantes para procurarem o serviço durante a manhã.



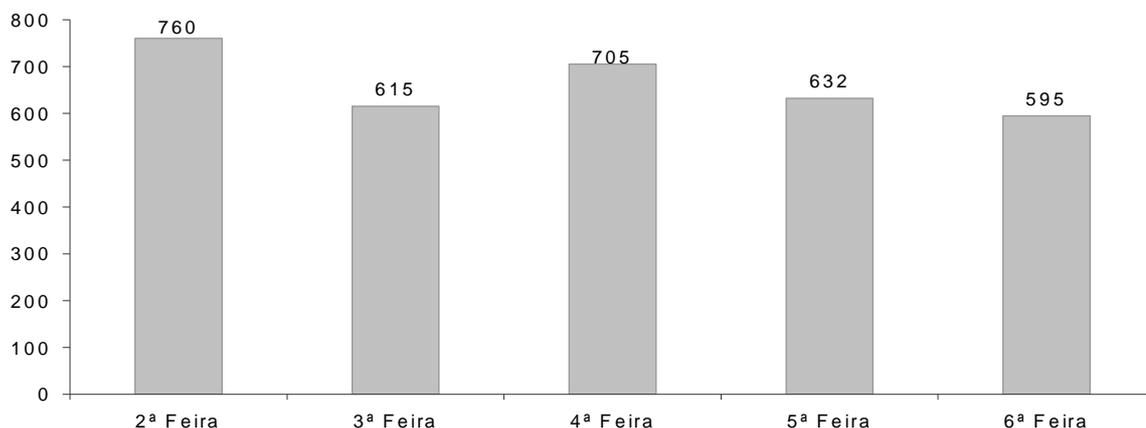
Duração das Chamadas

A maioria das situações apresentadas (2744), precisam de cerca de 10 minutos para ser relatada, enquanto 524 precisam de 30 minutos em número menos expressivo, surgem os apelos que duram de 30 a 60 minutos. Seis apelos duraram mais de uma hora e destes, três precisaram de mais de hora e meia para serem apresentados.



Dia da Semana

Para efeitos estatísticos pretendemos perceber de que forma se dividem os apelos recebidos ao longo do ano por dia da semana. Para uma média de 661 casos previstos para cada dia da semana/ ano, verifica-se que a Segunda-Feira e a Quarta-Feira, são os dias que apresentam uma preferência por parte daqueles que procuram o SOS-Criança, pois nesses dias os valores apresentados ultrapassam a média prevista, tendo obtido respectivamente 760 e 705 apelos. A Terça-Feira e a Quinta-Feira, são a segunda escolha tendo por base o número de situações apresentadas 615 e 632 respectivamente. A sexta-feira é o dia menos escolhido para apresentar denúncias, embora se tivessem registado 595 apelos.

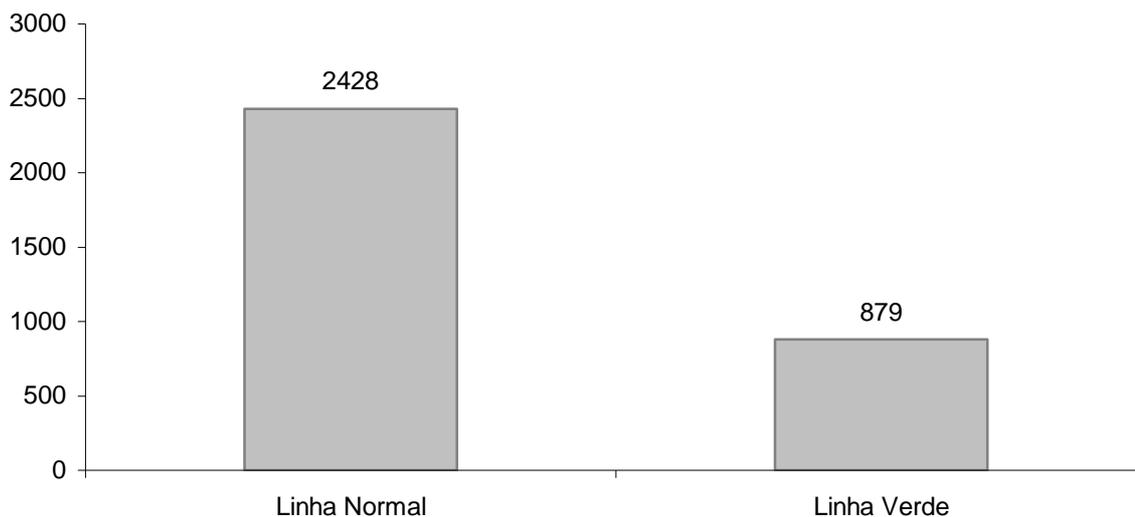


Linha Utilizada

Em 17 de Junho de 2003, entrou em funcionamento o Número Verde, (apoiado pela PT-Comunicações) e assegurado pelos técnicos do SOS-Criança, assim ficou mais fácil o acesso para aqueles que por questões económicas não podiam contactar.

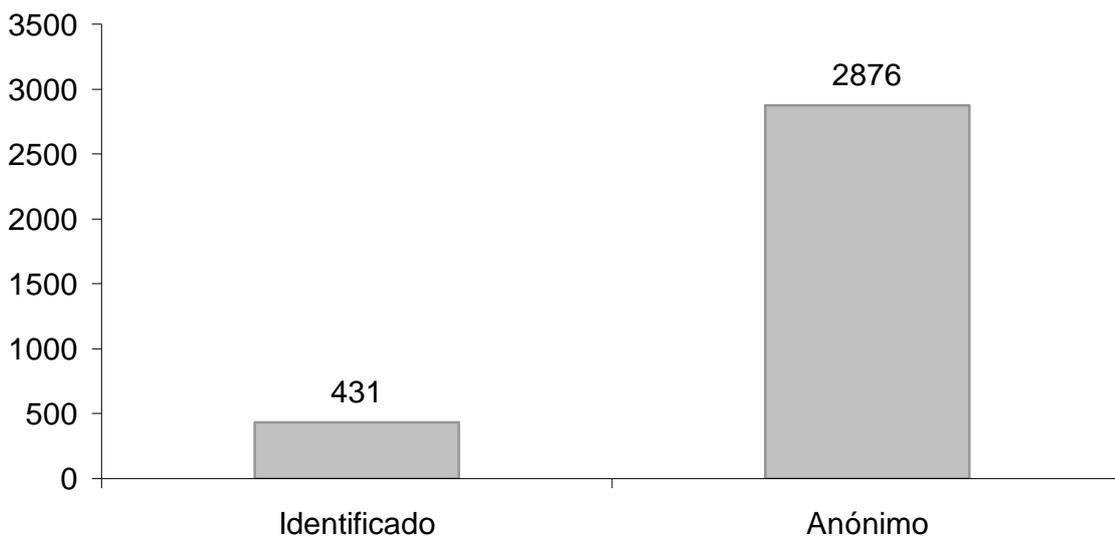
O número de solicitações realizadas através da Linha Verde que se destina prioritariamente a ser utilizada pelos mais novos, em pouco mais de seis meses, foi responsável por $\frac{1}{4}$ do total dos apelos apresentados ao SOS-Criança.

Prevê-se que com uma maior divulgação deste número gratuito, o número de situações por ele apresentadas seja cada vez mais expressivo.

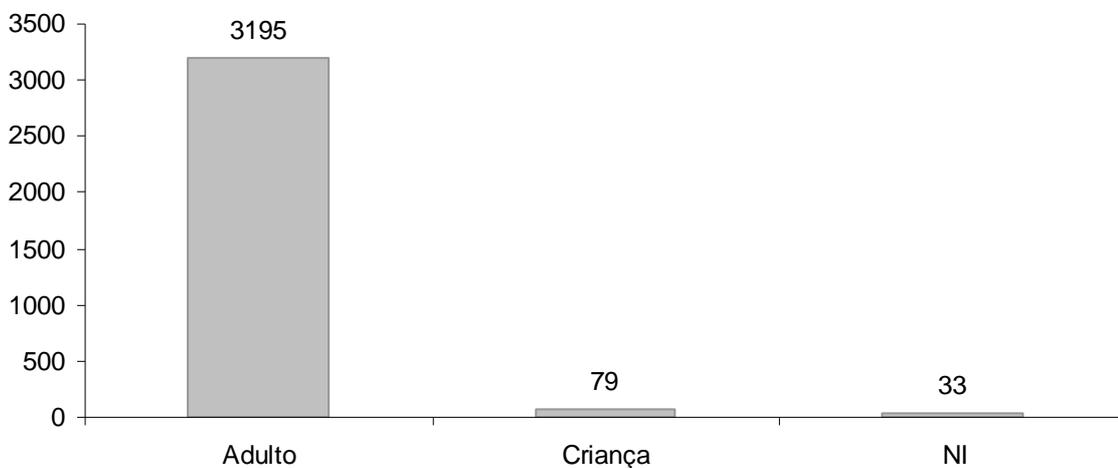


Identidade do Apelante

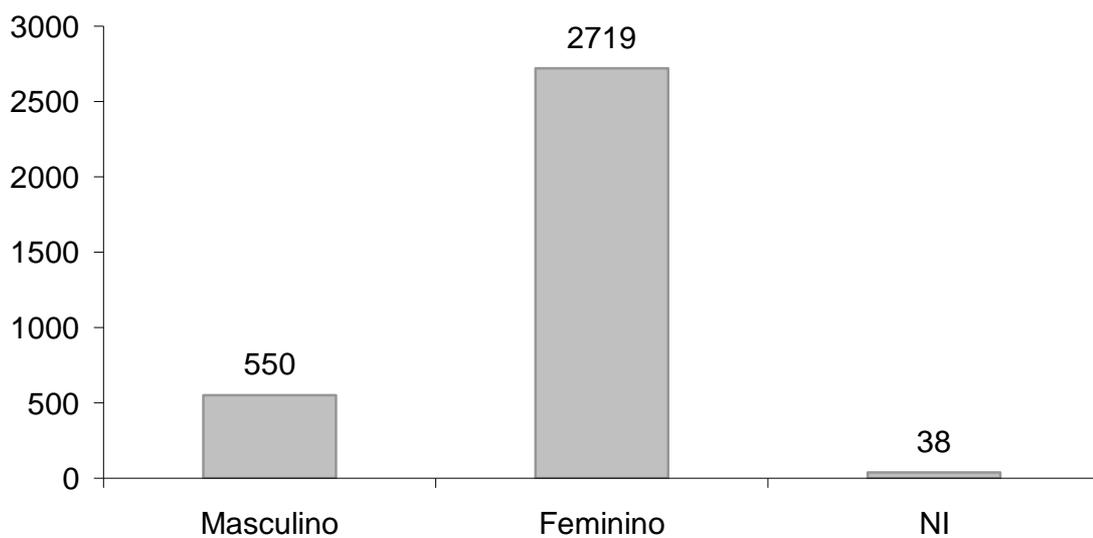
Qualquer pessoa pode apresentar situações por si conhecidas ao SOS-Criança, e a todos é garantida confidencialidade, no entanto só um pequeno número de pessoas, cerca de 13% (431) referem a sua identificação, preferindo as restantes o anonimato.



Dos 3307 apelos apresentados cerca de 2% foram realizados por crianças (79), 1% não foi possível determinar se eram adultos ou crianças e em 96% das vezes (3195) o apelo foi efectuado por um adulto.



Os indivíduos do sexo feminino contactaram o SOS-Criança com maior frequência 82,2% (2719) e os do sexo masculino fizeram-no em 16,6% (550). Não se conseguiu determinar o género do apelante em 1,4% (38) das vezes.



Caracterização do Apelante

Pela análise do gráfico relativo à caracterização do apelante, verifica-se que os adultos estão cada vez mais colaborantes e sensibilizados no que diz respeito à situação que vitima crianças e jovens, daí os 3195 apelos de adultos terem uma grande expressão, quando comparada com as crianças que solicitam por si só a intervenção do serviço, quer seja para falar delas próprias, de amigos, de vizinhos, de irmãos entre outros.

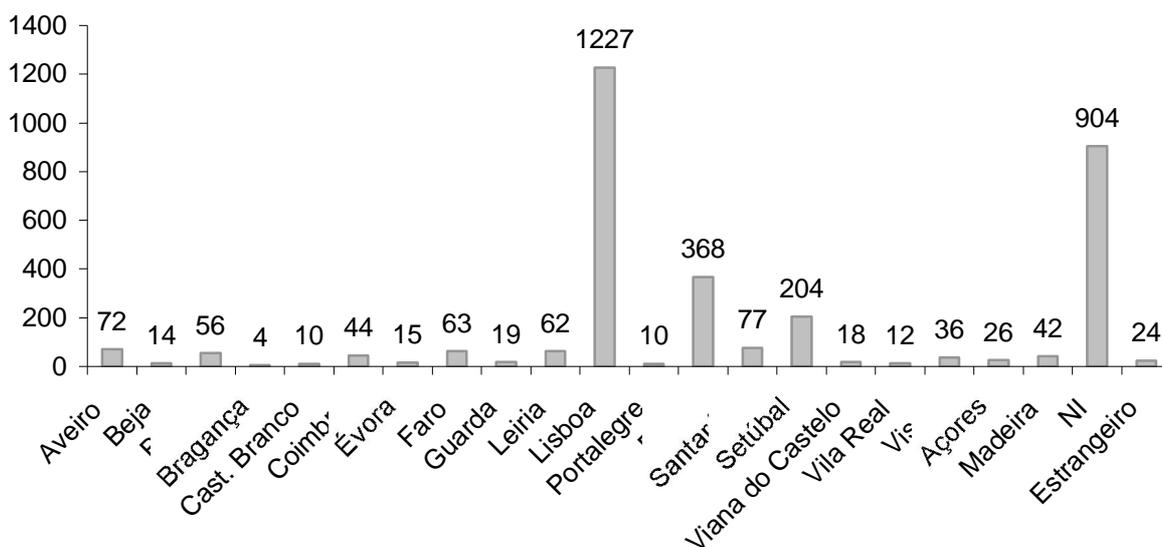
Os indivíduos do sexo feminino são os que mais procuram o serviço para apresentar situações, quer sejam relacionadas consigo ou com outras pessoas.

Distrito do Apelante

O Distrito de Lisboa, que abrange 16 municípios, para além de ser um dos que reúne um maior número de concelhos é ainda o mais populoso, facto que pode estar na origem dos 1227 apelos apresentados, que tiveram como origem o Distrito de Lisboa.

O Distrito do Porto, quer pela sua dimensão quer ainda por ser igualmente muito populoso, solicitou o apoio do SOS-Criança 368 vezes, seguindo-se o de Setúbal que aparece em terceiro lugar com 204 apelos.

Sendo certo que é frequente o facto do apelante não informar de onde efectua o contacto, o que aconteceu 904 vezes, hoje a verdade que se nos afigura é que pessoas de todos os distritos a nível nacional recorrem ao SOS-Criança afim de procurarem receber ajuda para as suas crianças e jovens. Esta procura generalizada funciona como indicador positivo do reconhecimento que o serviço SOS-Criança tem a nível nacional.



Relação Apelante /Criança

Das 565 vezes que alguém contactou o SOS-Criança, para falar de um assunto pessoal, 496 vezes era um adulto, 68 vezes uma criança e numa situação não foi possível discriminar.

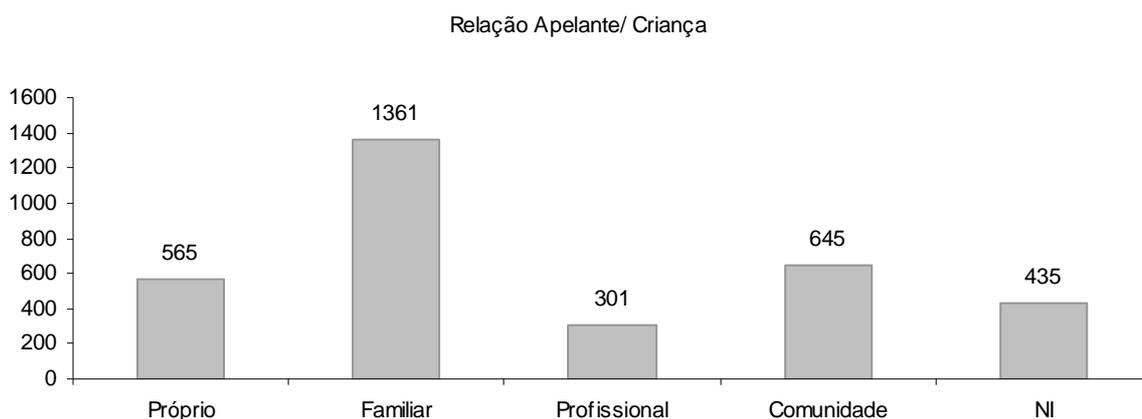
No que diz respeito aos familiares que procuram o serviço 1361, há uma predominância da mãe 664, seguindo-se os avós, com 288 apelos, os pais em terceiro lugar com 203 apelos e os tios em quarto lugar com 120 apelos.

Os profissionais hoje em dia também estão muito atentos principalmente os Professores que contactaram 83 vezes, os Psicólogos 23 vezes, seguindo-se os Educadores 18 apelos, as Assistentes Sociais com 15 apelos e os Enfermeiros com 12.

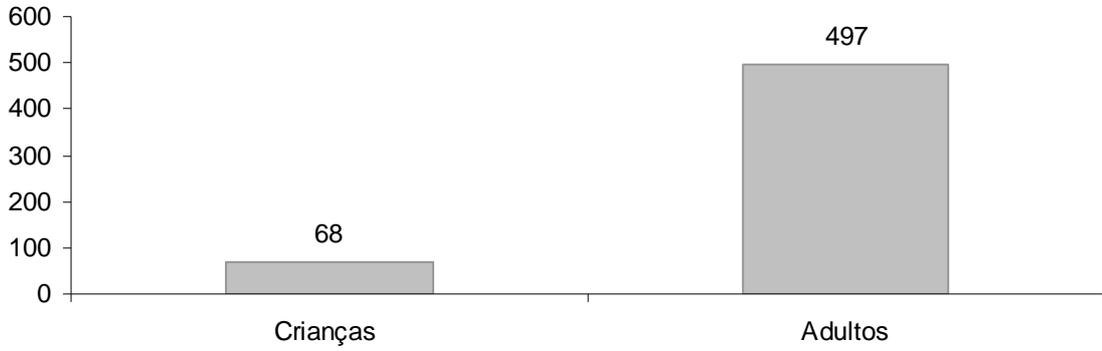
Há um elevado número de profissionais (126) que procura o serviço, mas nem sempre é possível identificar ao certo qual a sua actividade.

No que diz respeito à comunidade são os vizinhos (284), seguidos dos amigos (248) e dos cidadãos anónimos (113), quem mais recorre ao serviço de atendimento do SOS-Criança.

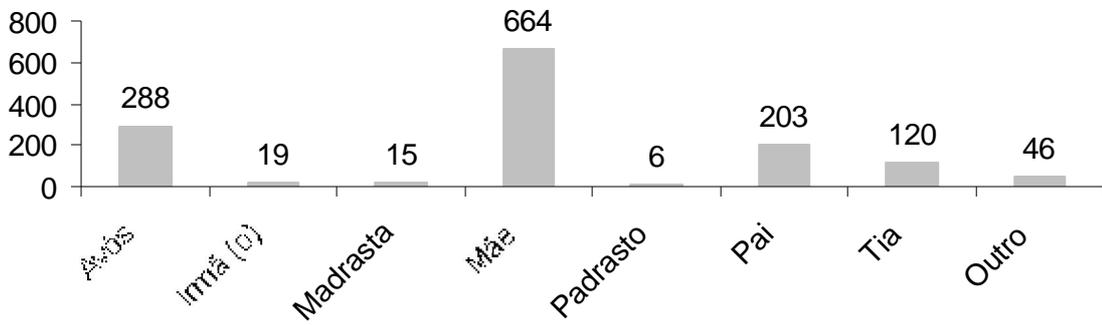
É ainda de referir no âmbito da Relação Apelante /Criança que em 435 vezes não foi possível averiguar que relação tinha o apelante com a criança.

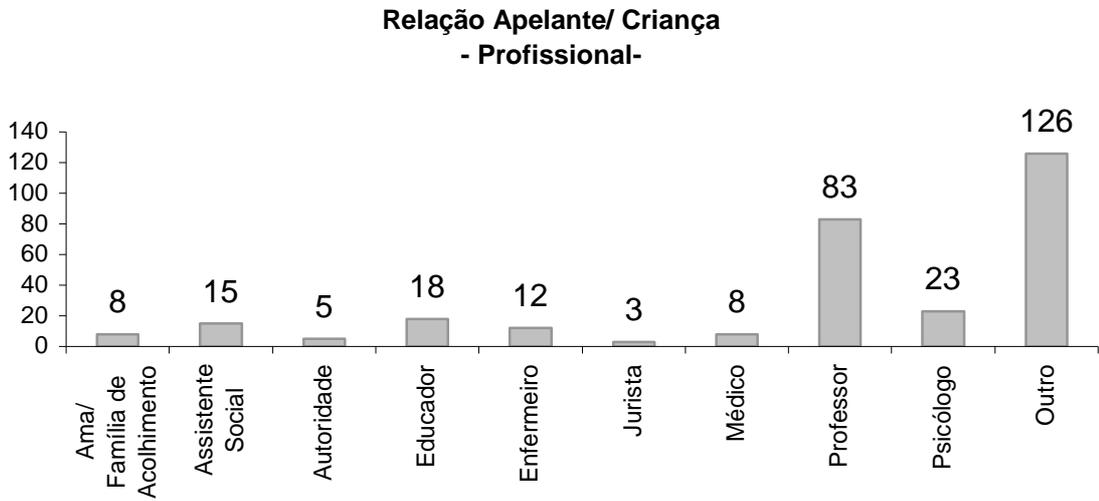


Relação Apelante/ Criança Próprio



Relação Apelante/ Criança - Familiar -

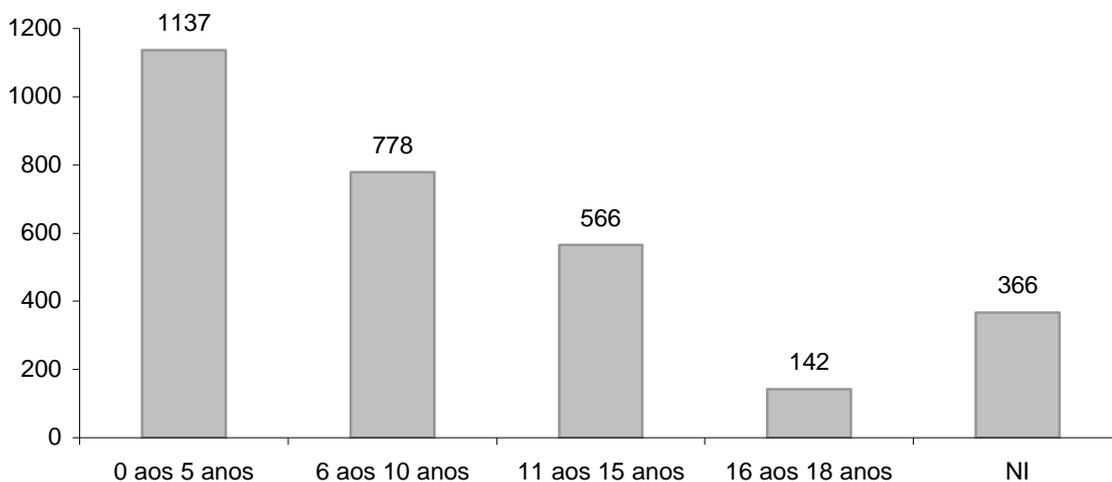




Idade da Criança a Quem se Refere o Apelo

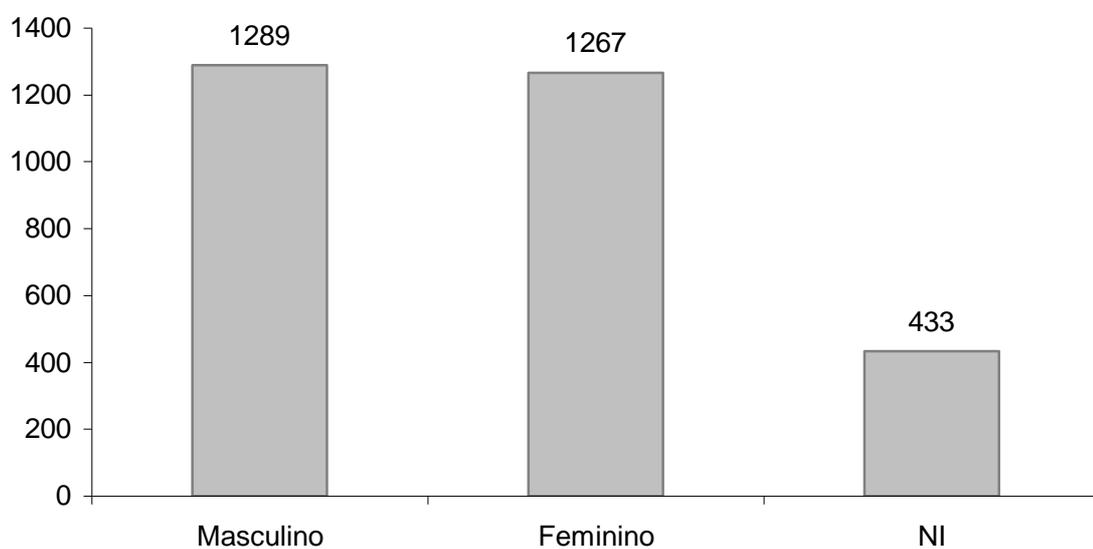
O maior número de apelos 1137, incide sobre as crianças até completarem 5 anos de idade, seguindo-se as dos 6 aos 10 anos, em 778 vezes, as dos 11 aos 15 anos em 566 vezes, enquanto as crianças dos 16 aos 18 anos foram referenciadas 142 vezes.

Pela leitura do gráfico vemos que o número de apelos diminui conforme a idade da criança aumenta.



Sexo das Crianças

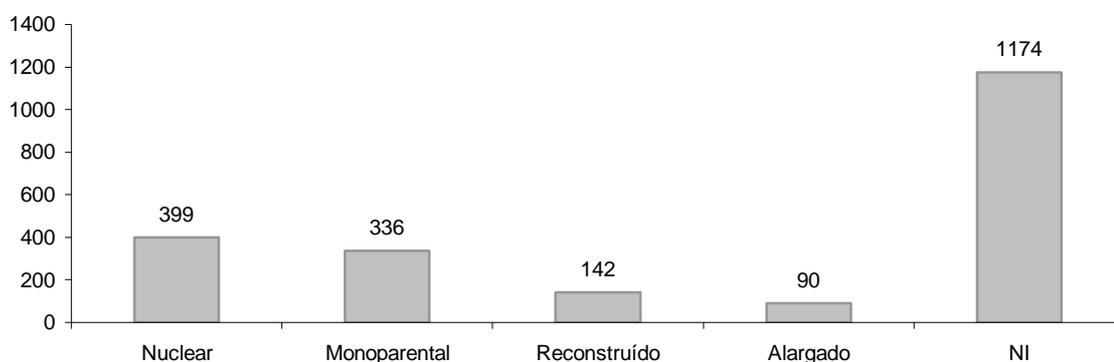
Se excluirmos os apelos que não visavam directamente crianças, podemos afirmar que apesar de haver uma diferença entre sexos, com um ligeiro acréscimo de apelos a relatar situações que envolvem indivíduos do sexo masculino (1289), essa diferença não é significativa.



Grupo Doméstico

Pela análise dos dados, verificamos que todas as organizações familiares foram referenciadas como Grupos Domésticos potenciadores de desajustes ao nível familiar.

A família do tipo nuclear e monoparental surgiu 399 e 336 vezes respectivamente, enquanto as famílias ditas reconstruídas e alargadas registaram 142 e 90 apelos respectivamente. É de notar que quanto à tipologia da família ainda são muitas as situações, em que esta variável não consegue ser devidamente identificada.

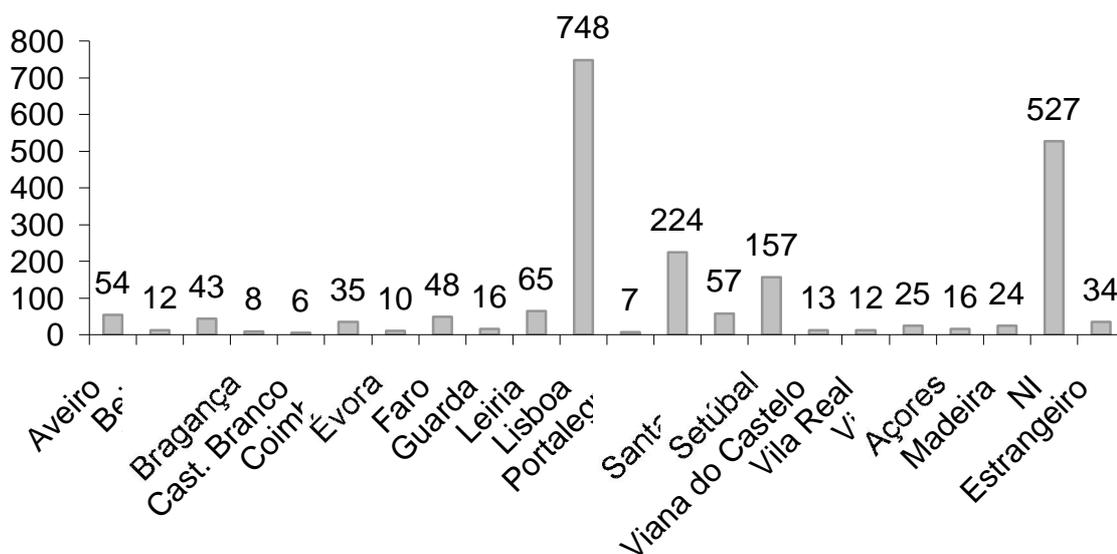


Distrito da Ocorrência

Ao SOS-Criança, actualmente são comunicadas ocorrências de todos os Distritos do País, actualmente podemos dizer que o SOS-Criança tem expressão a nível nacional e internacional.

O distrito de Lisboa surge em primeiro lugar 748, seguindo-se o do Porto com 224 e o de Setúbal com 157, Leiria com 65, Santarém com 57, Aveiro com 54, Faro com 48, Braga com 43 e Coimbra com 35.

Pela análise do gráfico Distrito da Ocorrência verificamos que do litoral ao Interior, do Sul ao Norte do País, incluindo as ilhas, não há nenhum distrito que não apresente registos de ocorrência no serviço SOS-Criança.

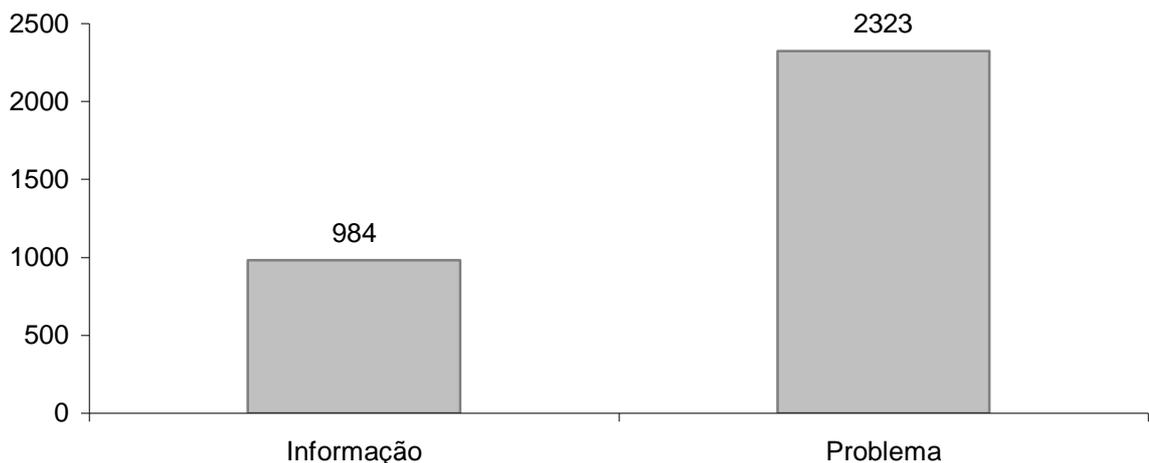


Identificação do Pedido

Ao SOS-Criança dirigem-se múltiplas e complexas situações, que são divididas em **Informação** e **Problema**. As primeiras que ocorreram 984 vezes, visam um esclarecimento, enquanto as segundas que tiveram lugar 2323 vezes carecem de orientação e/ ou encaminhamento específico por parte do serviço.

No que diz respeito á Informação, esta foi mais solicitada no âmbito das questões de saúde. Saúde entendida como o completo bem estar biopsicossocial, e não só ausência de doença. A saúde mental, as questões da prevenção nomeadamente alimentação, vacinas, doenças sexualmente transmissíveis, etc., assim como orientação para outros serviços específicos com competências nesta área, foram entre outras situações que mereceram a nossa atenção.

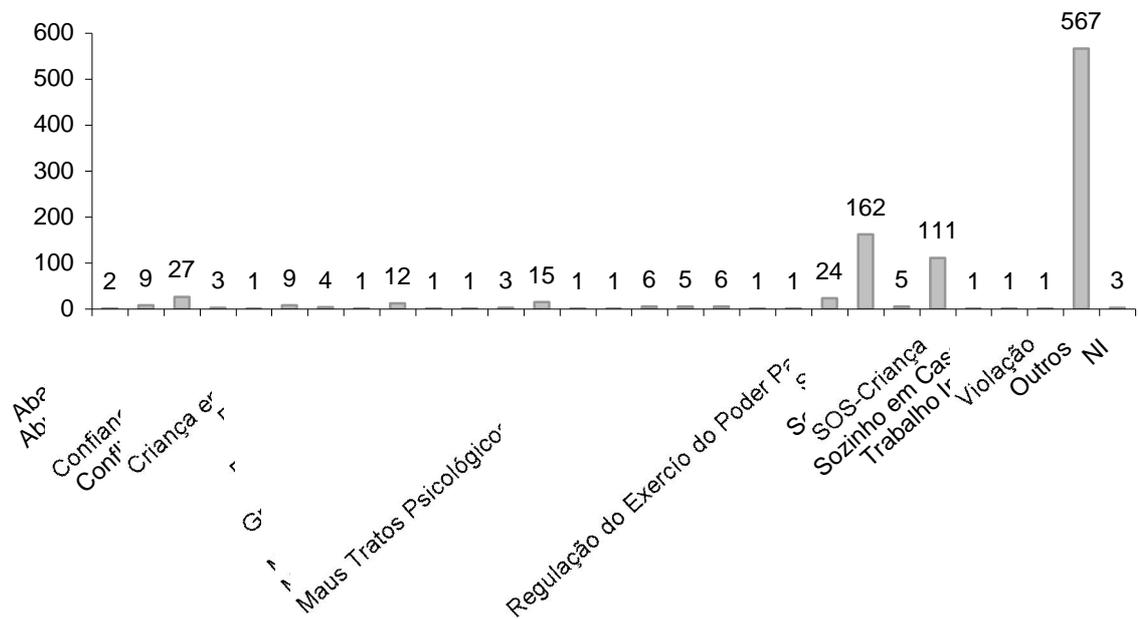
As questões classificadas como SOS-Criança, são todas aquelas que se podem classificar como pertencentes a questões concretas que preocupam as crianças, jovens e famílias, mas que se relacionam de perto com as diferentes fases de desenvolvimento pelas quais as crianças passam.



Identificação do Pedido

- Informação-

O leque de apelos que surge é tão variado que não é possível fazer uma descrição exaustiva de cada um deles, os agrupamentos aqui apresentados foram criados com o objectivo de encaixar o melhor possível as situações em grandes temáticas, representativas que vão da área da Saúde, Justiça, Segurança Social, etc.

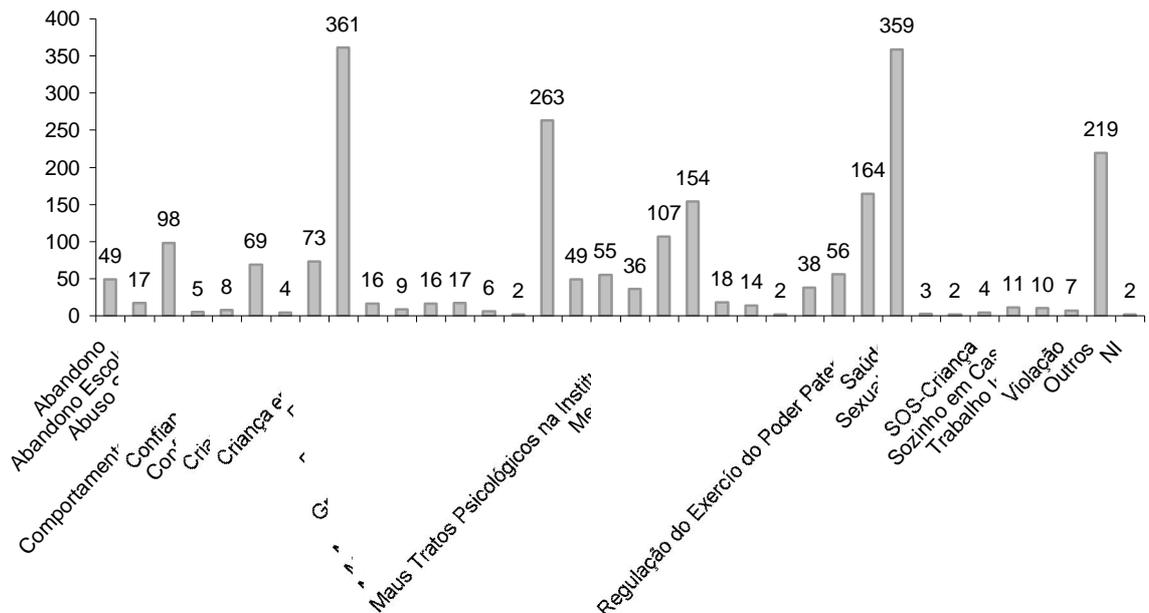


Identificação do Pedido

- Problema -

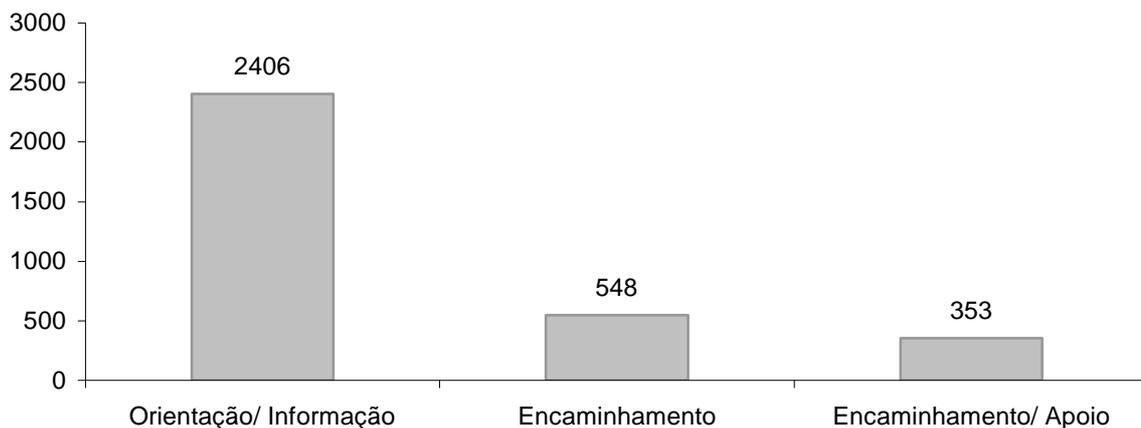
Tal como acontece com os Pedidos de Informação também no que concerne os Problemas Apresentados, a Saúde continua a ocupar um lugar de destaque 359, seguindo-se a situação das Crianças em Risco 361, os Maus Tratos Físicos na Família 263, a Regulação do Exercício do Poder Paternal 164 e a Negligência 154.

Ao SOS-Criança chegam frequentemente situações limite cuja a resposta tem de ser frequentemente trabalhada em parceria, embora muitas situações sejam trabalhadas no momento com o técnico que estabelece o diálogo.



Intervenção no Problema

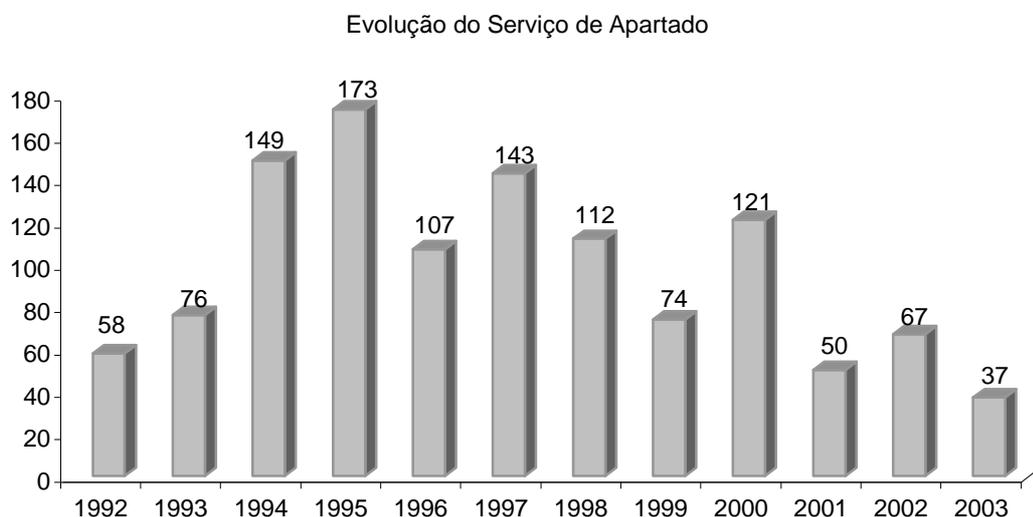
Todas as situações problema, precisam de uma intervenção específica de caracter continuado, assim o Encaminhamento/ Apoio foi a intervenção necessária para 353 apelos. O Encaminhamento propriamente dito foi feito em 548 casos, enquanto 2406 apelos tiveram como intervenção ao problema, a Orientação e Informação por parte do SOS-Criança.



Apartado

Serviço Postal

O Serviço de Apartado, como já é sabido, tornou-se uma alternativa ao serviço telefónico do SOS-Criança. Como podemos verificar no gráfico “Evolução do Serviço de Apartado”, a recepção dos apelos, tem vindo a diminuir.



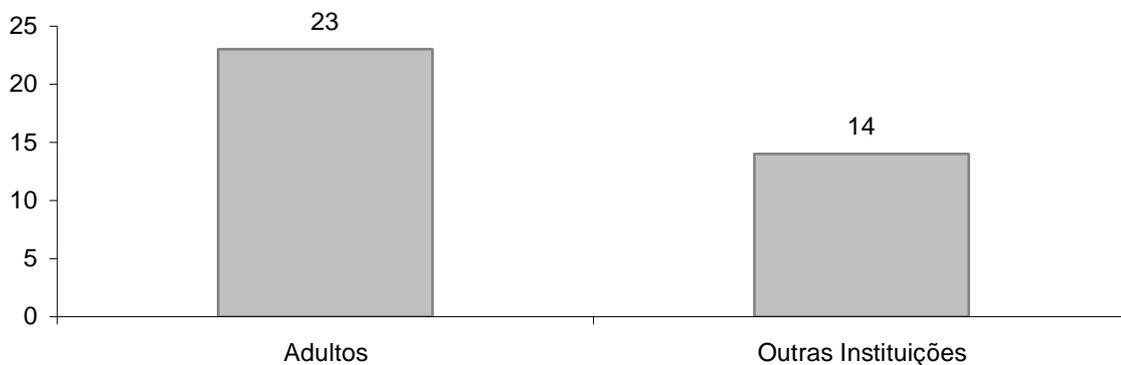
Este Serviço iniciou em 1992, com 58 apelos, e ao longo dos anos, foi sofrendo oscilações. Contudo, podemos dizer que a diminuição verificada, dos apelos no ano de 2003, deve-se ao facto da existência do correio electrónico; como sendo também uma alternativa à linha telefónica.

Observando o gráfico “Distribuição dos Apelos”, podemos referir que são integradas no Serviço de Apartado, todas as cartas recebidas, ou por “Adultos”, ou por “Outras Instituições”.

Consideramos “Outras Instituições”, todos os serviços como: Centros de Saúde, Tribunais, Centros Distritais de Solidariedade e Segurança Social, Santas Casas da Misericórdia, Escolas, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.

Assim sendo, recebemos no ano de 2003, um total de 37 apelos, sendo 23 de adultos e 14 de “Outras instituições”.

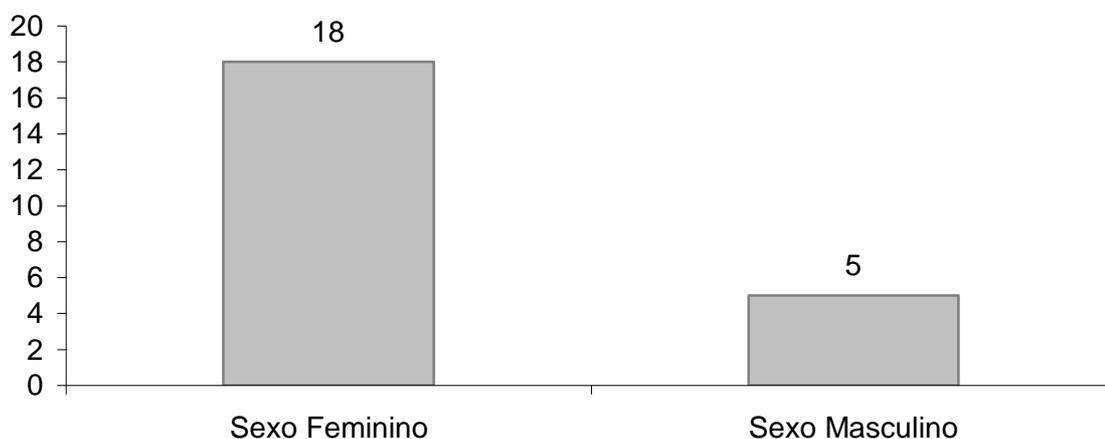
Distribuição dos Apelos



Relativamente ao gráfico do “Sexo do Apelante”, este é distribuído por 18 adultos do sexo feminino e 5 do sexo masculino.

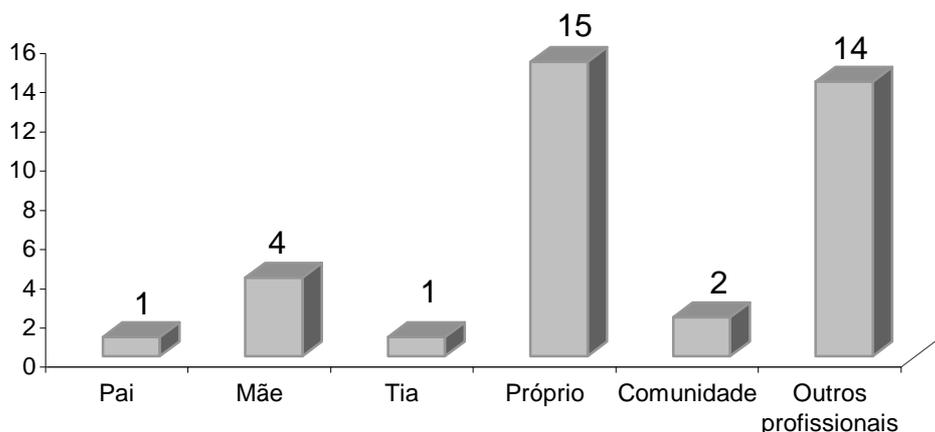
Continua assim, o sexo feminino a predominar, à semelhança dos anos anteriores.

Sexo do Apelante



Do gráfico seguinte, podemos constatar que da relação do apelante com o problema, destaca-se o “Próprio”, com 15, “Outros Profissionais”, com 14, seguindo-se da “Mãe”, com 4, da “Comunidade”, com 2 e com 1 o “Pai” e a “Tia”, respectivamente.

Relação do Apelante com o Problema

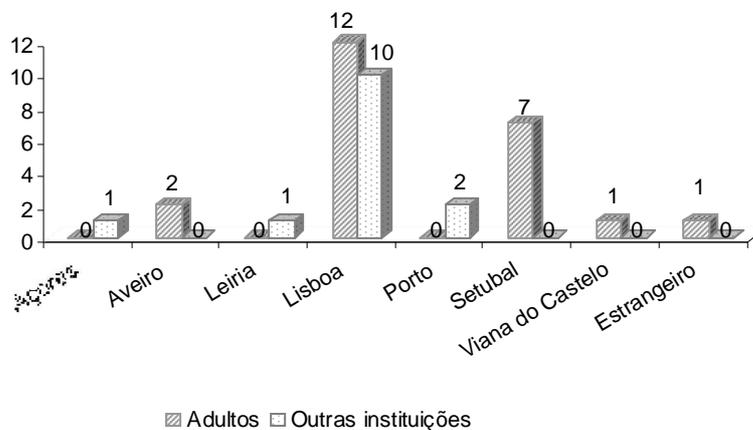


Quanto à localização das cartas, como podemos verificar no Gráfico “Localização das Cartas”, Lisboa, foi o distrito que mais se salientou. Continua a ser a cidade, da qual, os apelos advêm em maior número, mesmo comparando com os anos anteriores.

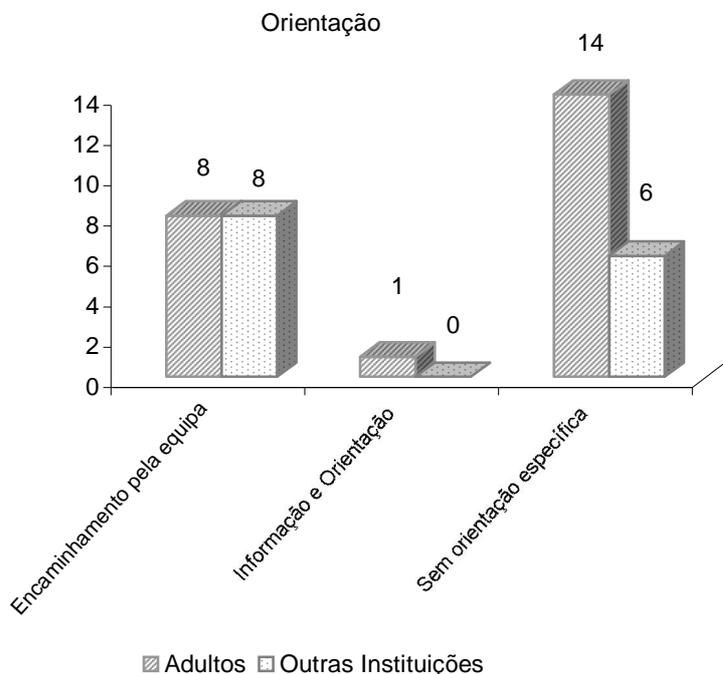
Seguindo-se de Lisboa (12), relativamente às cartas oriundas por parte dos “Adultos,” observamos Setúbal, com 7, Aveiro, com 2, Viana do Castelo e Estrangeiro, com 1, respectivamente.

No que respeita às “Outras Instituições”, verificamos, que também, a seguir ao distrito de Lisboa, (10), aparece Porto, com 2, seguindo-se de Açores e Leiria, com 1 respectivamente.

Localização das cartas



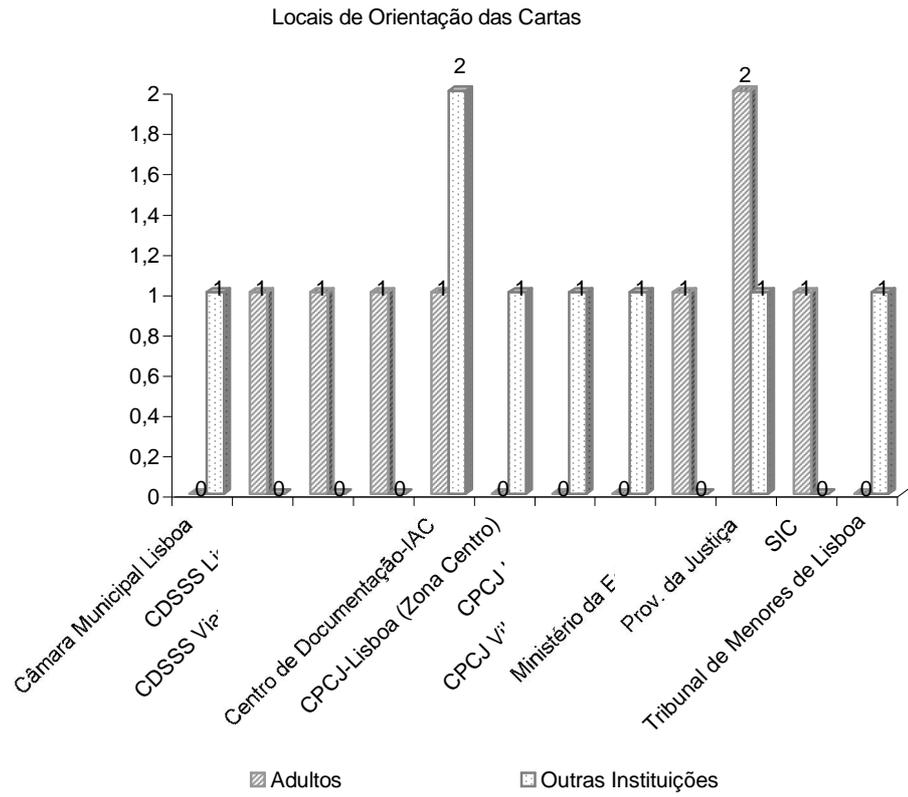
Analisando os Gráficos “Orientação” e “Locais de Orientação das Cartas”, verificamos que dos 23 apelos, vindos por parte dos “Adultos”, 14 não tiveram uma orientação específica, isto é, não houve directamente uma orientação para algum serviço concreto.



No entanto, 8 apelos foram encaminhados pela nossa equipa, para diversas Instituições; 2 para Provedoria da Justiça e 1 para: Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Lisboa, Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Viana do Castelo, Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Loures, Centro de Documentação, Ministério de Educação e SIC.

Apenas a 1 apelante, demos informação e orientação.

Dos 8 apelos advindos por “Outras Instituições”, 2 foram orientados para o Centro de Estudos e Documentação para a Infância do IAC e 1 foi orientado para a Câmara Municipal de Lisboa, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Lisboa (Zona Centro), Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Loures, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens Vila Nova de Gaia, Provedoria da Justiça e Tribunal de Menores de Lisboa.



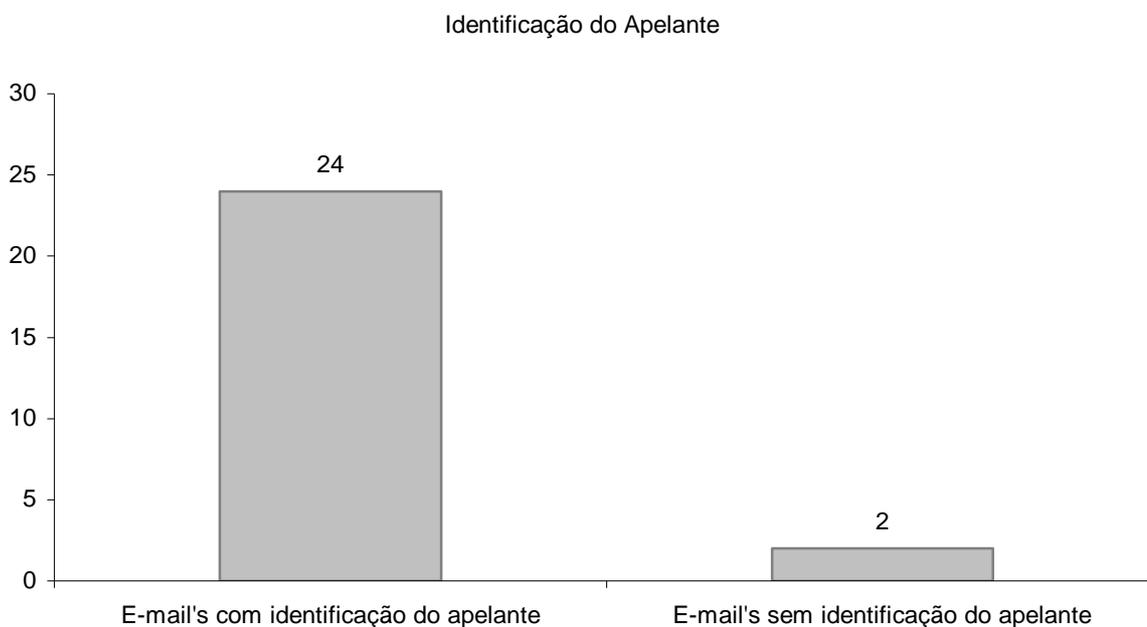
Apartado

Correio Electrónico

Desde que o Serviço SOS-Criança iniciou o correio electrónico, que verificamos que o Serviço de Apartado diminuiu.

Pensamos que o e-mail é uma forma mais rápida do apelante nos apresentar as situações.

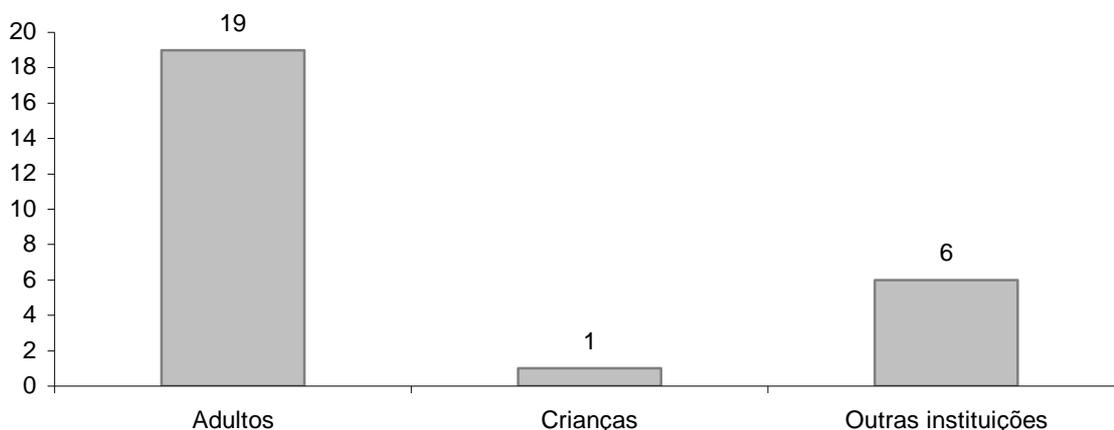
Podemos referir que no ano de 2003, o nosso serviço recebeu um total de 26 mails; dois dos quais, sem identificação do apelante (ver Gráfico “Identificação do Apelante”).



Dos 26 mails, dezanove referem-se a “Adultos”, 6 referem-se a “Outras Instituições” e apenas 1 refere-se a “Crianças”.

São assim, os “Adultos” que mais sensibilizados estão para nos apelarem, à semelhança do Serviço de Apartado (ver Gráfico “Distribuição do E-Mail”).

Distribuição dos Apelos

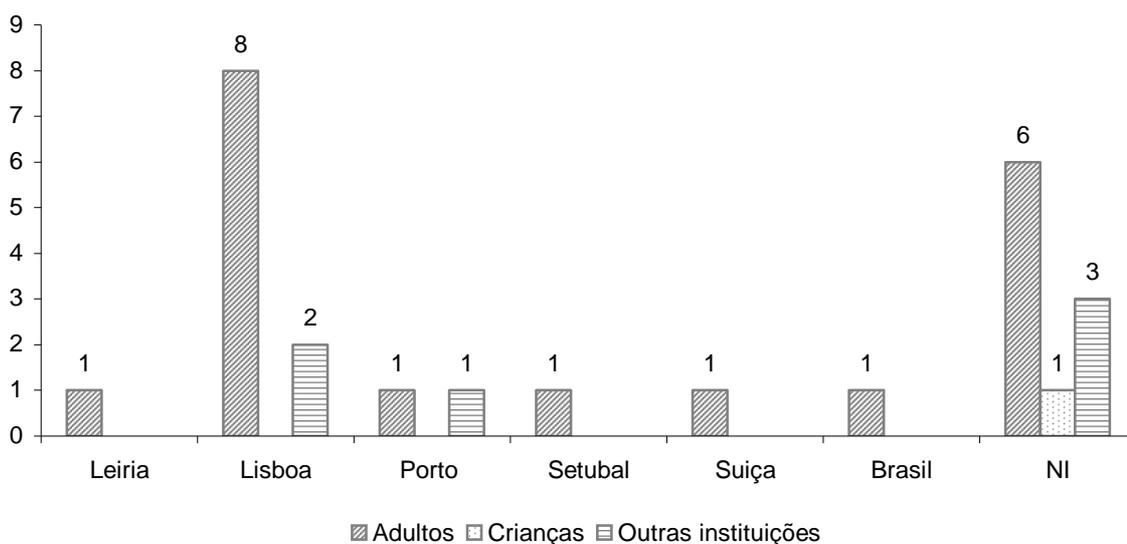


Observando o Gráfico “Distribuição do E-mail por Distrito” verificamos que 19 mails enviados pelos “Adultos”, 8 foram oriundos de Lisboa, 6 não foram identificados e 1 adveio de Leiria, Porto, Setúbal, Suíça e Brasil.

Relativamente a “Outras Instituições”, 3 não tiveram identificação, 2 adeviram de Lisboa e 1 do Porto.

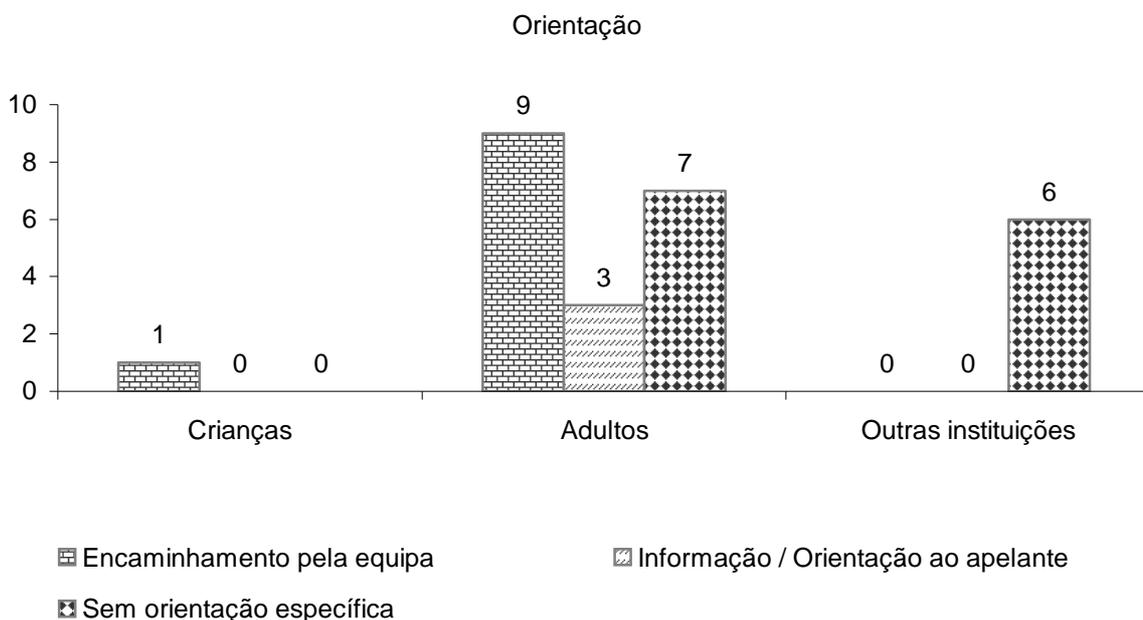
O apelo feito através da “Criança”, também não foi identificado.

Distribuição dos Apelos por Distrito



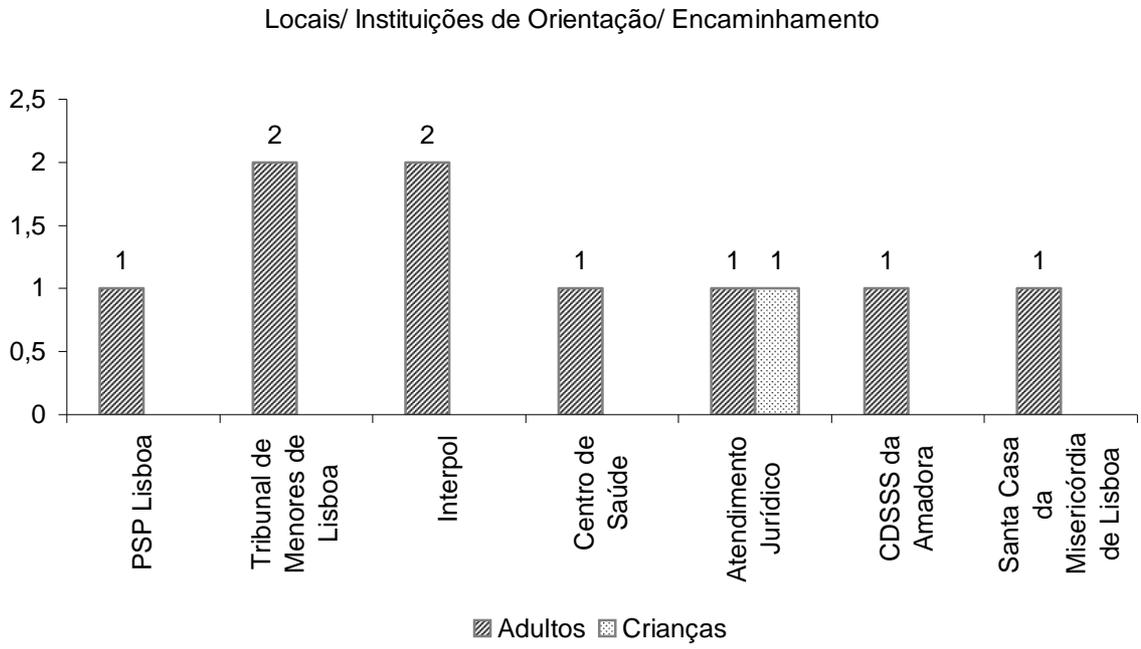
Analisando o gráfico seguinte (“Orientação”), constatamos que dos 19 Mails enviados pelos “Adultos”, 9 foram encaminhados pela nossa equipa, 7 não tiveram uma orientação específica e 3 tiveram como resposta informação/orientação.

Seis apelos relativos a “Outras Instituições”, não tiveram uma orientação específica.



Dos 9 apelos referentes a “Adultos”, 2 foram encaminhados para o Tribunal de Menores de Lisboa e Interpol; 1 para a PSP de Lisboa, Centro de Saúde, Atendimento Jurídico, Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social da Amadora e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

O E-mail referente a “Crianças”, foi encaminhado para o Atendimento Jurídico.

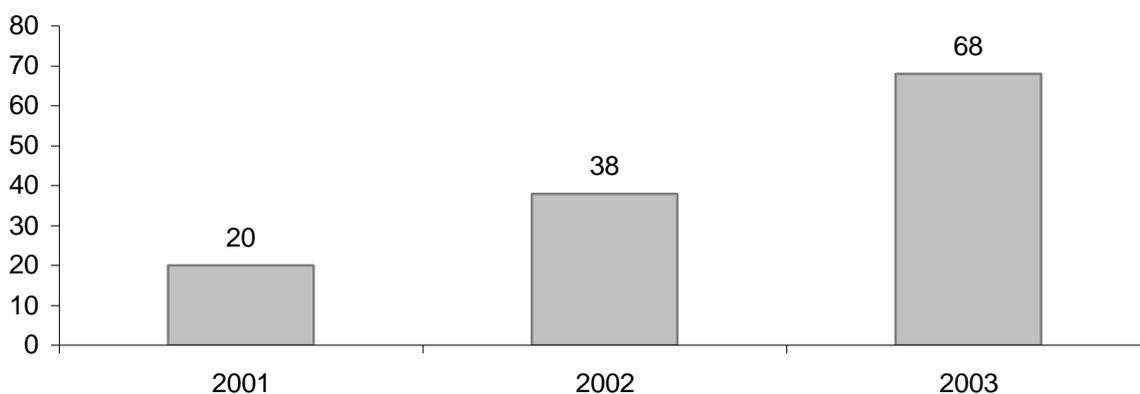


Atendimento Psicológico

O Serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança, recebeu durante o ano de 2003, o total de 68 casos.

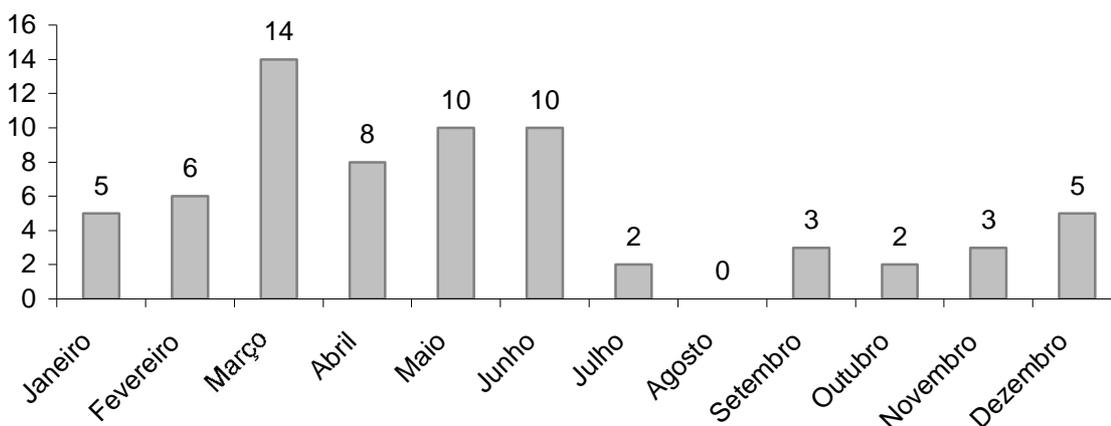
Através da observação do gráfico, podemos verificar que houve um aumento significativo, relativamente aos anos de 2001 e 2002, com 20 e 38 casos, respectivamente.

Evolução dos Atendimentos ao Longo dos Anos



Os meses de Março, Abril, Maio e Junho foram os que tiveram um maior número de novos casos, tal como se pode observar no gráfico.

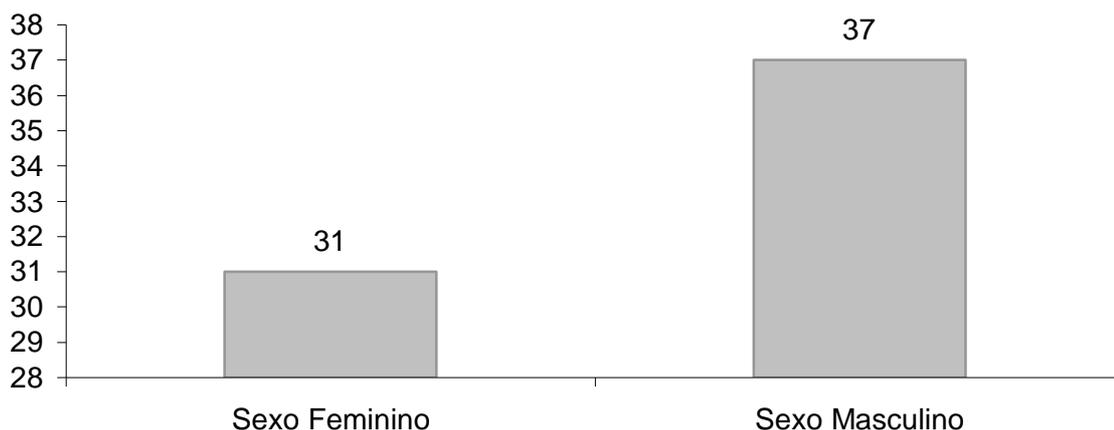
Número de Atendimentos Realizados Mensalmente



Obs.: Durante o mês de Agosto não houve marcação de atendimentos psicológicos, devido ao período de férias.

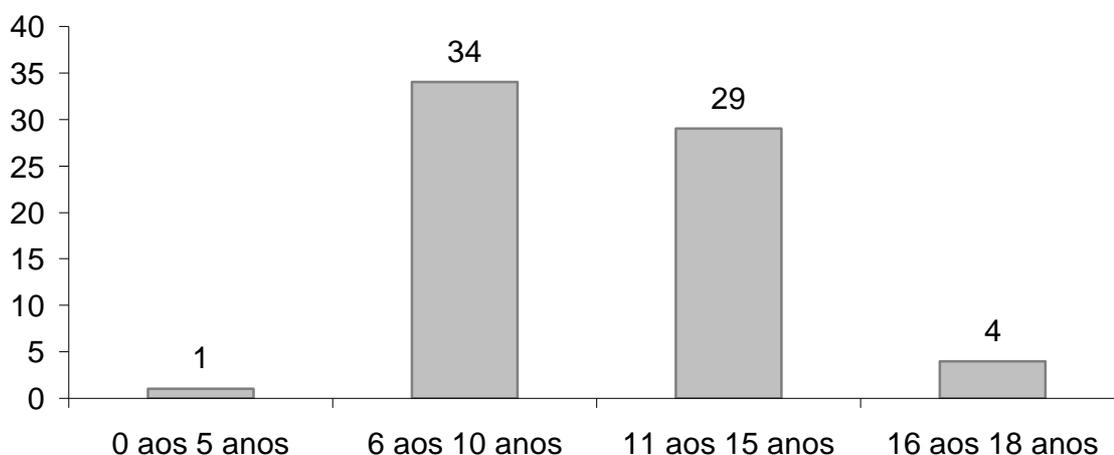
Dos 68 casos recebidos no Atendimento Psicológico, constatamos que 37 casos referem-se a indivíduos do sexo masculino e 31 a indivíduos do sexo feminino, conforme se pode observar no gráfico.

Sexo das Crianças



No que concerne ao gráfico referente à *Idade das Crianças*, podemos observar um maior número de casos (34) na faixa etária dos 6 aos 10 anos, seguindo-se a faixa etária dos 11 aos 15 anos, com 29 casos. Recebemos ainda, 4 casos na faixa etária dos 16 aos 18 anos e apenas 1 caso na faixa etária dos 0 aos 5 anos.

Idade das Crianças



Pela observação do gráfico seguinte que diz respeito à sinalização do problema que deu origem ao atendimento, 39 casos chegaram-nos através da Mediação Escolar, 15 casos surgem-nos por via pessoal do nosso serviço e 12 casos chegaram-nos pelo serviço telefónico do SOS-Criança.

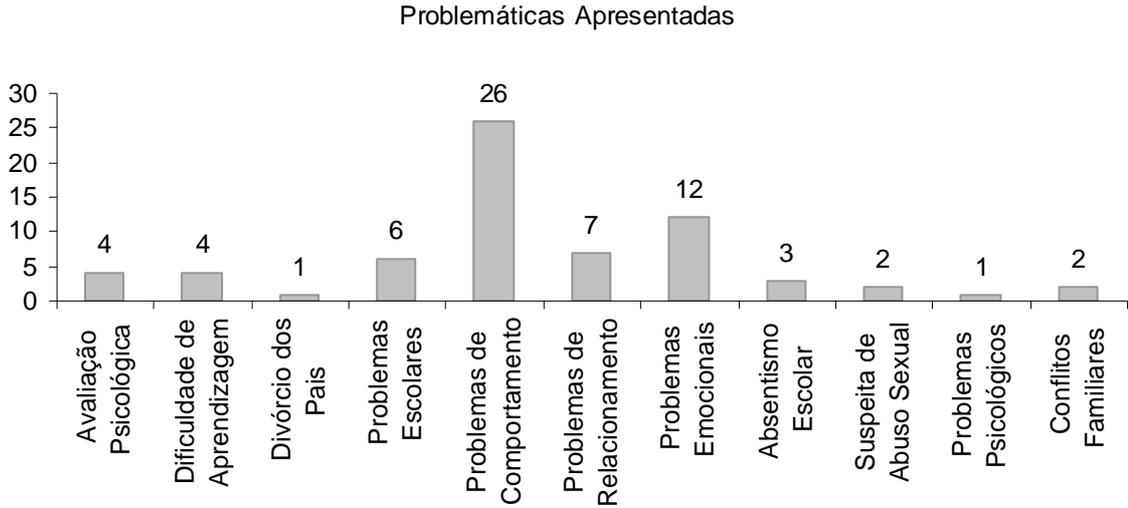
Temos ainda 2 casos que nos chegaram através do atendimento jurídico.



Quanto às problemáticas apresentadas, podemos concluir que 26 casos recebidos dizem respeito a Problemas de Comportamento, seguidos de 12 casos relacionados com Problemas Emocionais. Seguidamente prendem-se 7 casos com Problemas de Relacionamento e 6 casos com Problemas Escolares.

Existe uma equidade, no que se refere à Avaliação Psicológica e às Dificuldades de Aprendizagem, tendo sido apresentados 4 casos em cada uma destas problemáticas.

Surgiram ainda no nosso Atendimento Psicológico 3 casos de Absentismo Escolar, 2 casos de Suspeita de Abuso Sexual e 2 casos relacionados com Conflitos Familiares. Por último, segue-se 1 caso relacionado com o Divórcio dos Pais e 1 caso referente a Problemas Psicológicos.

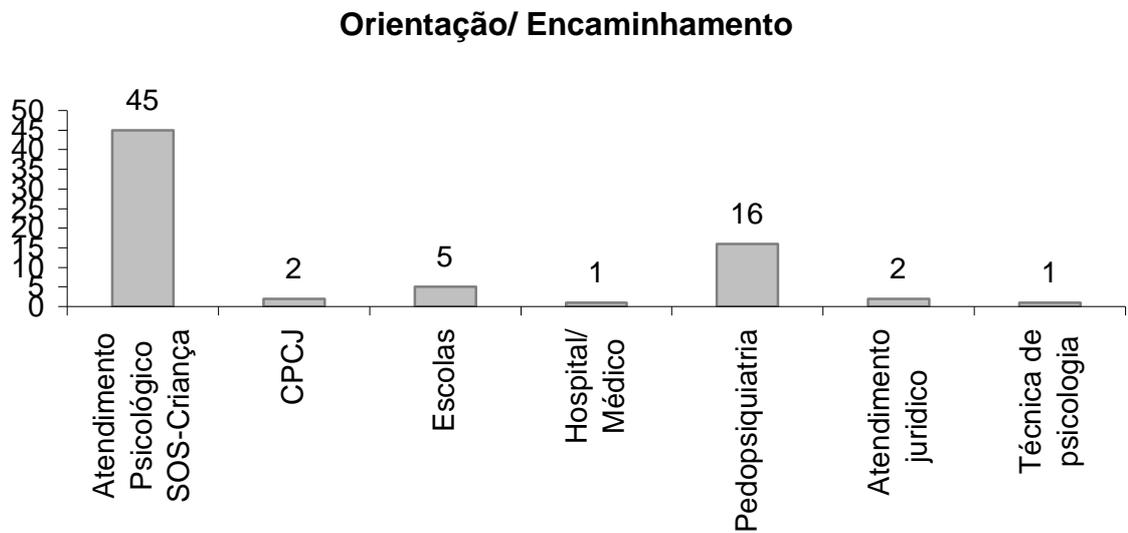


Relativamente á Orientação/ Encaminhamento das situações recebidas, podemos concluir que a grande maioria dos casos (45) ficaram a cargo do próprio Instituto.

Seguem-se 16 casos que foram encaminhados para os Serviços de Pedopsiquiatria e 5 casos para as Escolas.

Para o Atendimento Jurídico e para as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens foram encaminhados 2 casos, para cada um deles.

As restantes distribuem-se para o Hospital/Médico e para a Técnica de Psicologia, com um caso incluído, em cada um deles.

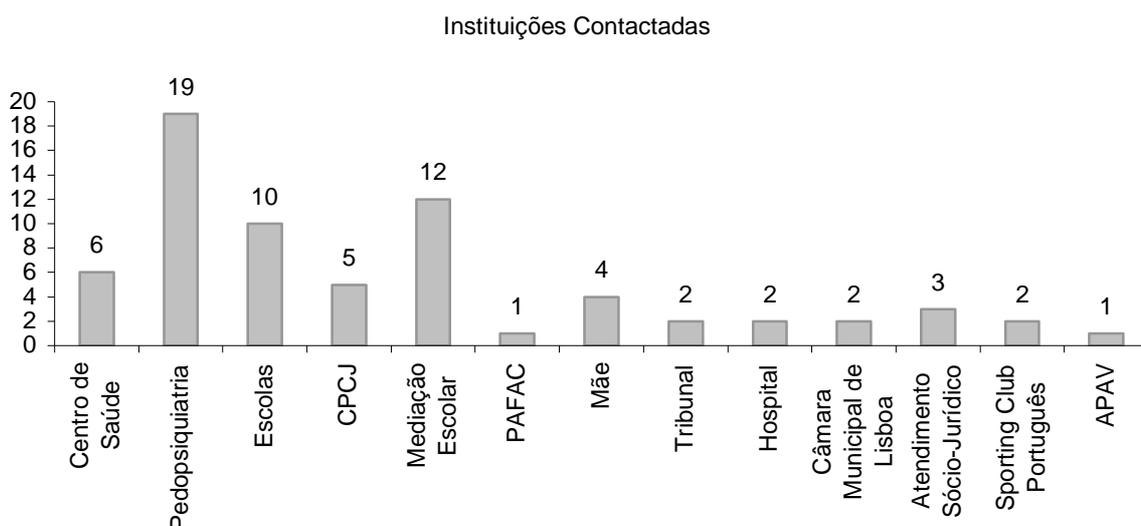


Tendo em conta as instituições contactadas pelo nosso serviço, podemos salientar a Pedopsiquiatria, que contactamos 19 vezes, seguido de 12 contactos com a Mediação Escolar e de 10 contactos com as Escolas.

Houve ainda 6 contactos com os Centros de Saúde, 5 contactos estabelecidos com as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, 4 contactos com as mães de algumas crianças e ainda 3 contactos com o Atendimento Sócio-Jurídico.

Existe uma equidade, nos contactos efectuados com o Tribunal, Hospital e Câmara Municipal de Lisboa, tendo-se encarregue cada um deles, por 2 casos.

Por último, contactámos uma única vez o Projecto de Apoio à Família e à Criança (PAFAC), a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e com o Sporting Clube de Portugal.

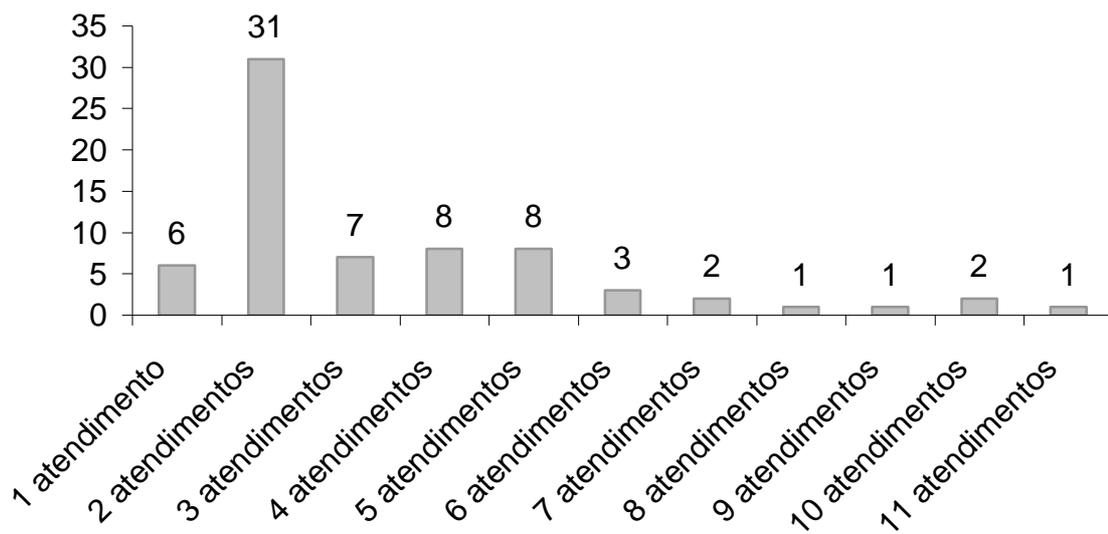


Quanto à Frequência dos Atendimentos Psicológicos, podemos observar, através do gráfico, que se destacam os casos onde houve 2 atendimentos (31), seguido de 8 casos onde existiram 4 e 5 atendimentos em cada um. Seguem-se 7 casos que englobam 3 atendimentos cada e 6 casos onde houve apenas 1 atendimento.

Existem ainda 3 casos onde foram efectuados 6 atendimentos, 2 casos onde se efectuaram 7 atendimentos e 2 casos que englobam 10 atendimentos.

Por último, há 1 caso que foi atendido 11 vezes, um outro caso composto por 8 atendimentos e ainda, um outro com 9 atendimentos.

Frequência dos Atendimentos Psicológicos



Mediação Escolar

Segundo nos refere Chesnais (1981) “ A violência é a única lei das sociedades sem lei” e ao que parece tem acompanhado a humanidade desde tempos muito remotos, pode mesmo dizer-se que a violência tem vindo a acompanhar a história da humanidade, apresentando-se em cada época de maneiras diferentes, mas nunca desaparecendo.

A violência e os comportamentos desviantes também tem estado cada vez mais presentes no meio escolar, quer seja no interior da sala de aula, quer seja no pátio ou junto aos portões das escolas.

A violência escolar é normalmente verbal, caracterizando-se principalmente por ameaças e palavrões, e/ou física, que é mais grave que a verbal embora menos frequente. Um outro tipo de violência que tem grande expressão é a que surge contra o material e contra a escola, manifestando-se através da degradação do espaço escolar, das salas de aula, do absentismo sem justificação e do abandono efectivo. Neste aspecto a Mediação Escolar tem tido uma palavra a dizer principalmente porque se tem revelado uma boa prática ao promover, integrar e formar os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família.

A Mediação Escolar já promoveu a nível nacional a criação em **oito** distritos de Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família nomeadamente em Lisboa, Beja, Setúbal, Braga, Coimbra, Loures, Odivelas e Seia, estando a integrar as catorze freguesias de Lisboa, nas seguintes comunidades escolares: Escolas 2+3 Francisco de Arruda, Escola 2+3 Manuel da Maia, Escola 2+3 Marquesa de Alorna, Escola Básica Nº 185 das Galinheiras, Escola Básica Nº 6 de Campo de Ourique, Escola 2+3 Professor Lindley Cintra - Lumiar, Escola 2+3 Pintor Almada Negreiros, Escola 2+3 Bairro Padre Cruz, Escola 2+3 Eugénio dos Santos, Escola Básica Nº134 - Bairro da Horta Nova, Escola 2+3 das Olaias, Escola Básica Nº 167 – Bairro Padre Cruz, Escola Básica do Vale de Alcântara e Escola 2+3 Paula Vicente, que abrangem um Universo de 7194 alunos dos quais 1436, foram alvo de uma intervenção directa.

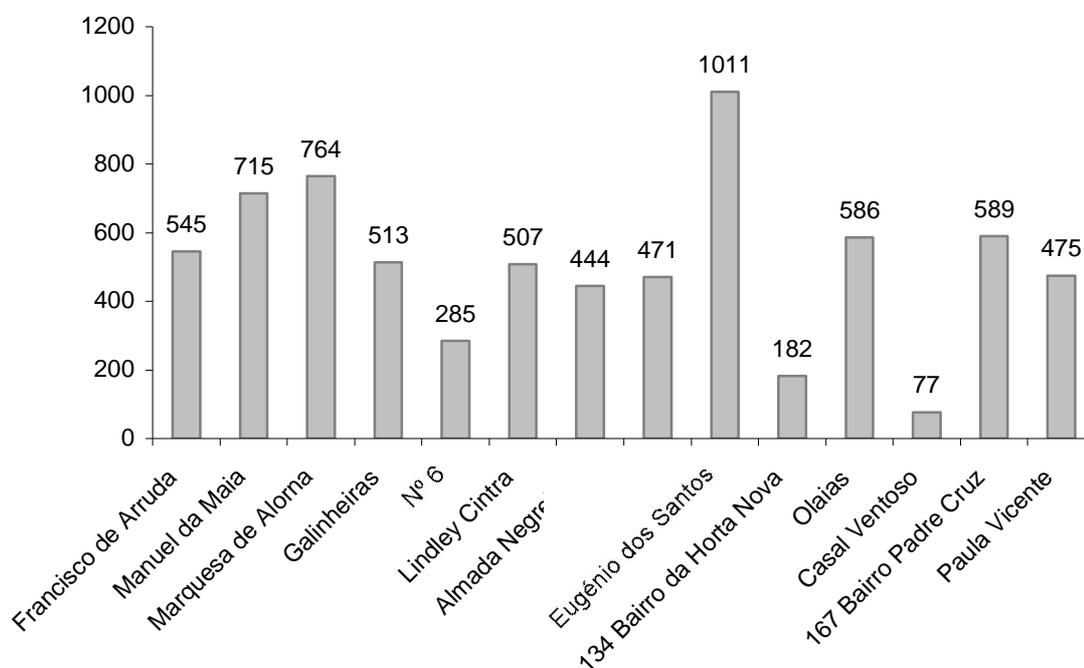
A procura que estes Gabinetes têm tido, demonstra que as situações problema que precisam de resposta, são cada vez mais uma realidade que é preciso ter em conta.

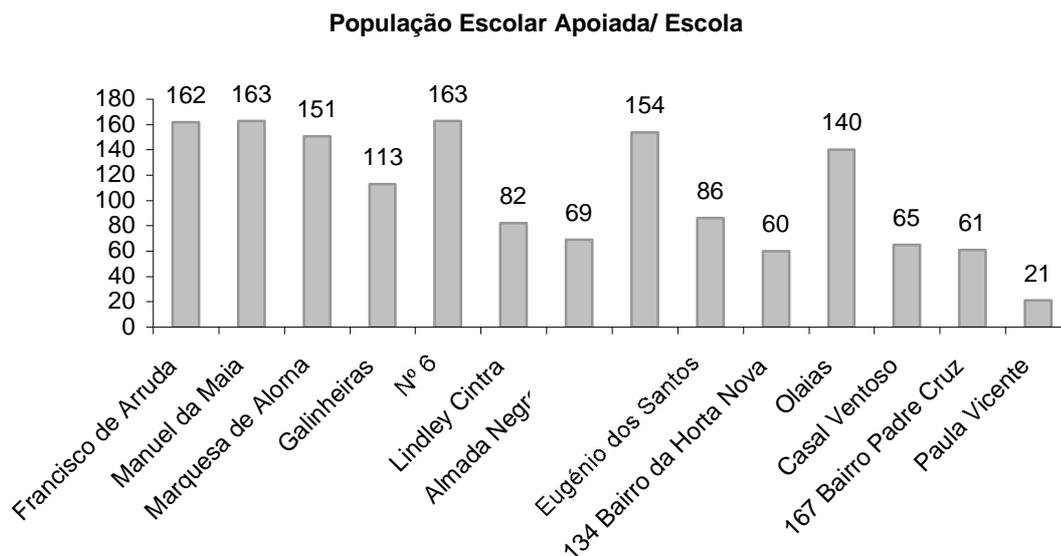
Apesar do número que serve de base à amostra dos alunos que recorrem aos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família serem significativos, sabe-se que existem muitas outras situações que estão latentes e que ainda não foram sinalizadas.

Ao longo do tempo em que a Mediação Escolar levada a efeito através dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família se enraíza nas comunidades escolares, verifica-se que há uma procura crescente desta valência dado o efeito facilitador da resposta no que diz respeito às acções preventivas de que as mesmas se revestem.

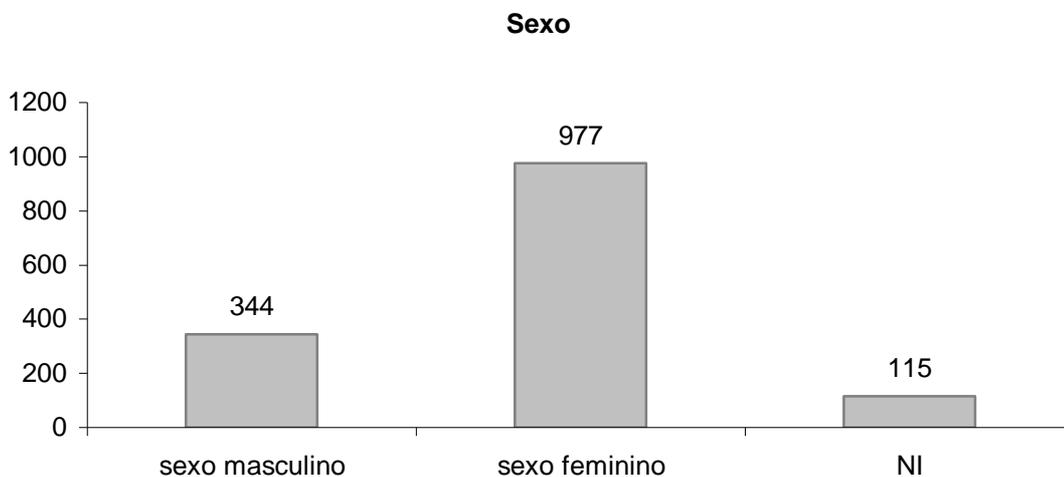
A aceitação da acção e do trabalho desenvolvido pelos técnicos, reflecte-se no número crescente de sinalizações feitas aos GAAP. Esta aceitação há muito que deixou de ser uma mera expectativa e passou a ser uma realidade muito procurada por Professores, Alunos, Pais de várias Comunidades Escolares. A diversificação e implementação de Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família em variadíssimas escolas dá à Mediação Escolar a possibilidade de ter indicadores indirectos relativos às comunidades de onde os alunos são oriundos, indicadores esses que de ano para ano se alteram, pois a prioridade ao nível de incidência vai para os novos alunos, que transitam do 4º para o 5º ano, com novos problemas, novas situações, e frequentemente com novos enquadramentos sócio-culturais.

**Alunos Que Podem Beneficiar do Apoio/ Escola
- Lisboa -**



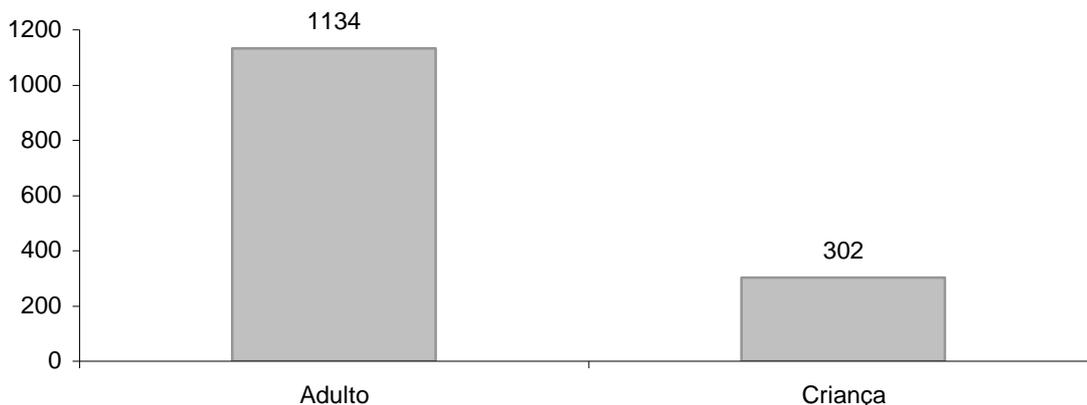


Pela leitura do gráfico seguinte verifica-se que apesar da Mediação Escolar estar a trabalhar nas escolas através dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família há alguns anos, continua a haver uma maior solicitação por parte dos indivíduos do sexo feminino 977, em detrimento do sexo masculino que apresenta 344 situações.



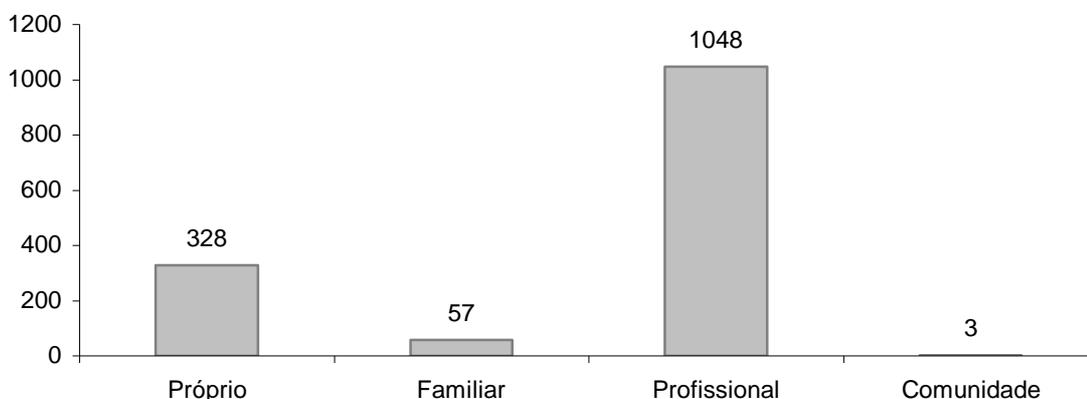
Verifica-se no gráfico Identificação do Apelante que ainda é o adulto quem mais apela aos serviços (1134). Embora a Criança (302) também por iniciativa própria já recorra com alguma facilidade.

Identificação do Apelante



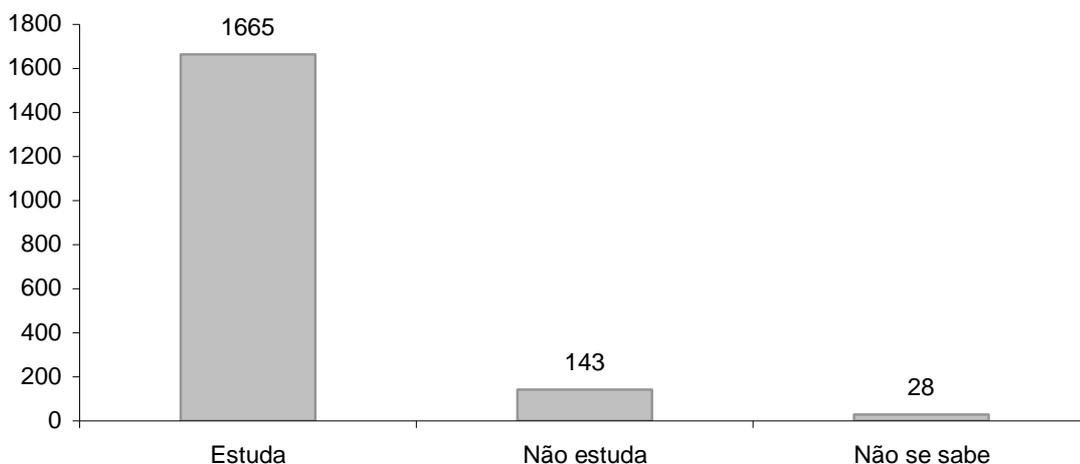
No gráfico Relação do Apelante com a Criança, verifica-se que são os professores quem mais sentem as problemáticas que recaem sobre as crianças, pois diariamente contactam com elas e sentem a diversidade dos problemas que indirectamente se reflectem nas aprendizagens e nos comportamentos.

Relação Apelante/ Criança



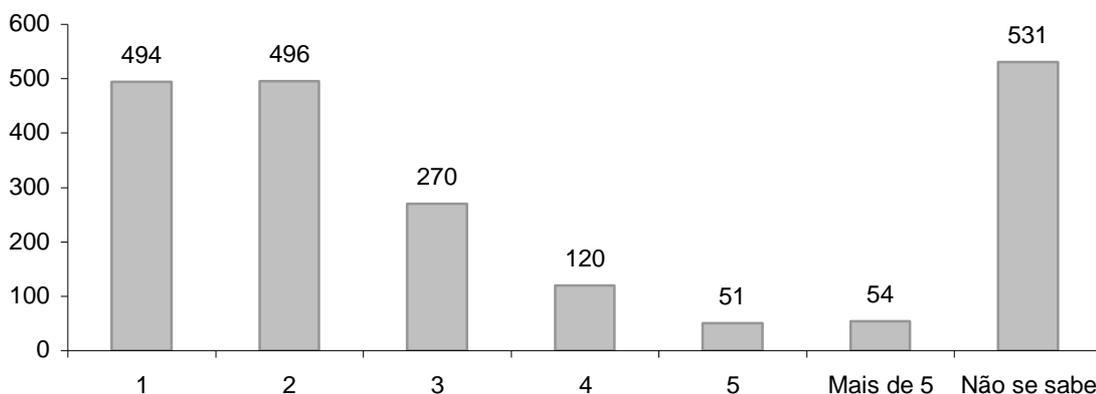
O gráfico Caracterização das Crianças, mostra-nos que 1665 alunos com quem trabalhamos estão inscritos em estabelecimentos de ensino e frequentam as aulas, enquanto 143 estão na situação de Absentismo. É ainda de referir que dentro dos vários agregados familiares existem jovens que estão fora da escolaridade obrigatória, não se sabendo a que actividade se dedicam ou não estão abrangidos pela escolaridade obrigatória.

Caracterização das Crianças

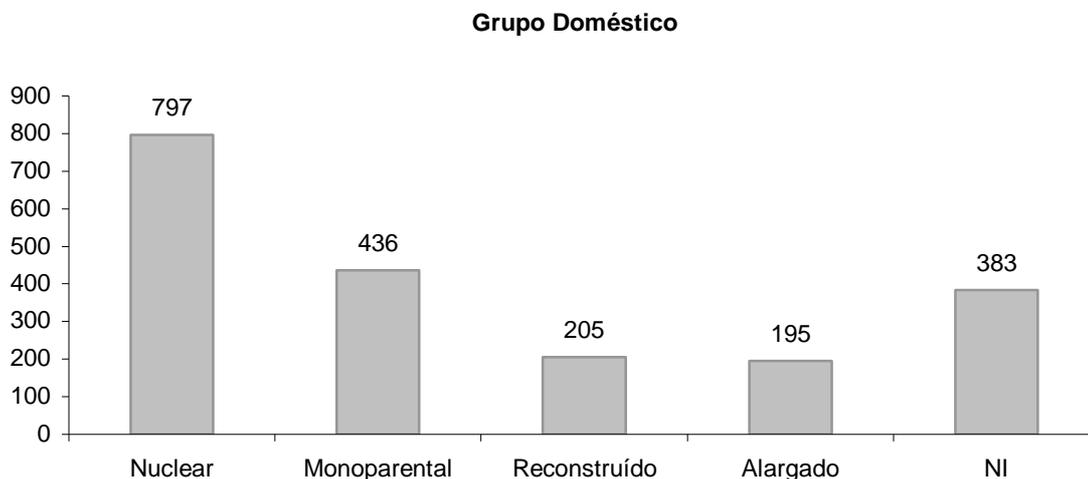


O gráfico Número de Crianças por Morada apresenta-se ajustado em termos de índice de natalidade aos padrões actuais, 494 crianças são filhas únicas, 496 têm um irmão, 270 dois irmãos, 120 três irmãos, 51 cinco irmãos, 59 seis irmãos, havendo 531 situações que não se sabe o número de crianças existentes no agregado familiar. Devido à forma informal como se abordam as crianças ainda não houve uma envolvimento suficiente que permita perceber a constituição familiar.

Nº de Crianças Nesta Morada

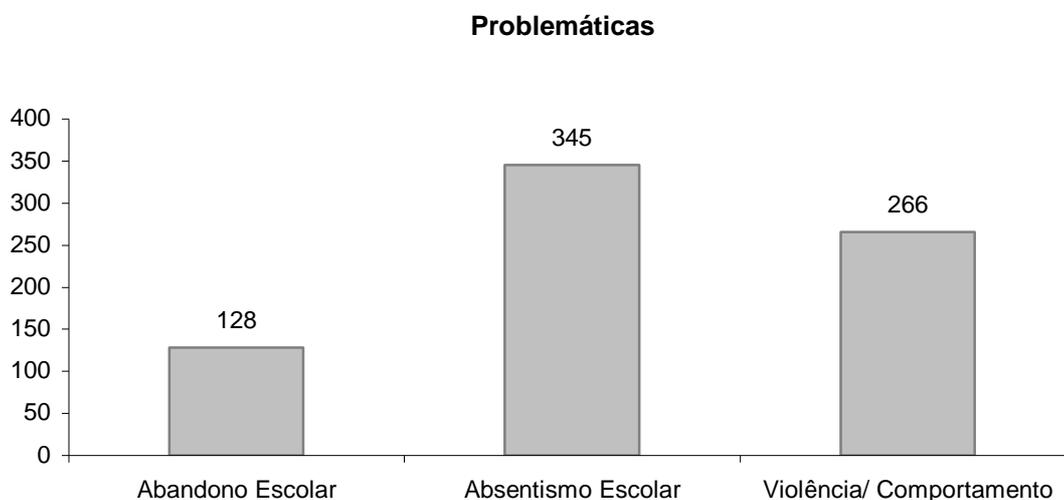


O gráfico *Grupo Doméstico*, representa a tipologia familiar onde as crianças estão inseridas, 797 pertencem a um agregado do tipo nuclear, 436 do tipo monoparental, 205 do tipo reconstruído, 197 do tipo alargado. Contudo, continua por se identificar 383 situações, porque as problemáticas não justificam tal conhecimento.

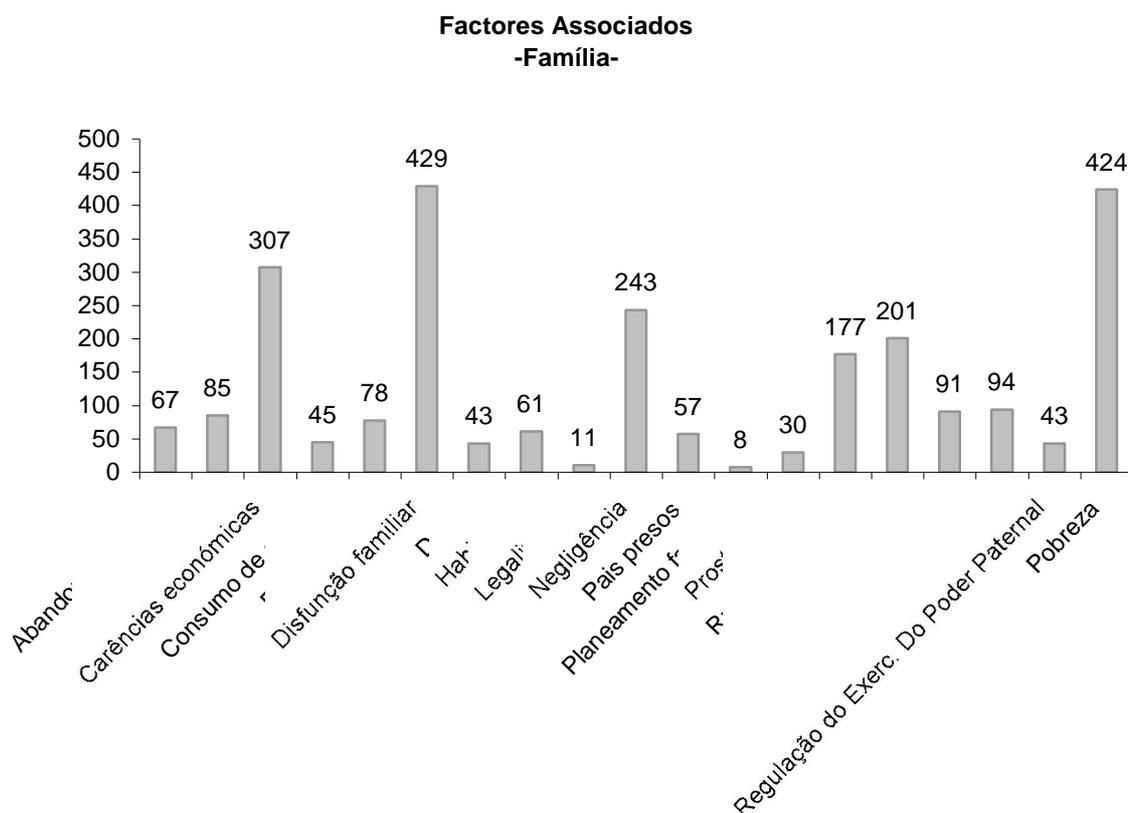


No que diz respeito às problemáticas é de salientar que o Absentismo Escolar, apresenta valores significativos 345, seguindo-se a Violência Escolar com 266 situações, ficando o Abandono Escolar em terceiro lugar com 128 situações.

A Mediação Escolar conseguiu levar alunos à escola ou seja conseguiu diminuir o Abandono Escolar, no entanto porque estas crianças não têm competências ao nível da integração escolar, ainda faltam frequentemente às aulas praticando por vezes alguma violência.



Quanto aos factores associados – Família - detectamos quais as problemáticas que pairam sobre a história de vida de cada criança, e com a finalidade de as atenuar, procuramos as causas. É de notar que de entre os vários factores associados, no âmbito da família são a Disfuncionalidade Familiar (429), as Carências Económicas (307) a Negligência (243) o Desemprego (78) a Prostituição e a Droga com (30) e (43) respectivamente. O facto destes factores apresentarem algum relevo reforça a ideia, que é cada vez mais necessária a intervenção com a família principalmente ao nível da vida sócio-económica e cultural.

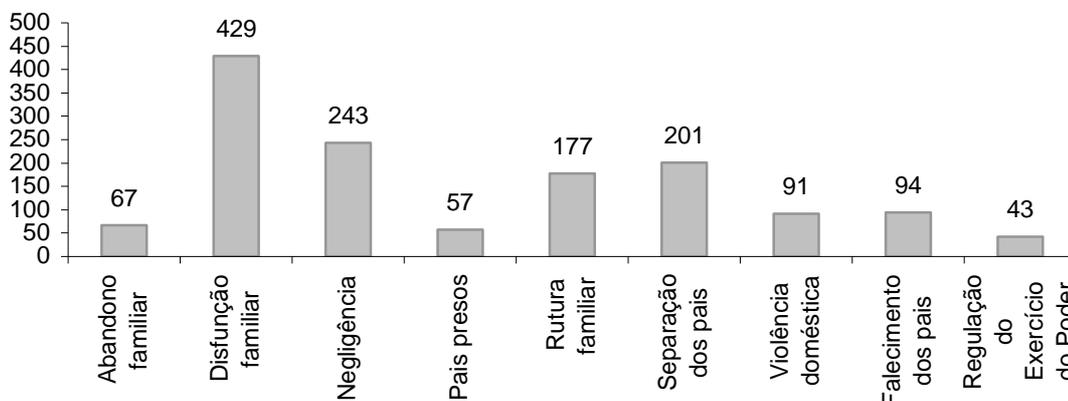


O conhecimento mais aprofundado de cada família leva-nos a ter uma maior complexidade de situações, porque quanto mais se procura, mais se encontra e novos factores associados e problemáticas vão emergindo.

Por isso o gráfico relativo aos Problemas Familiares indica-nos a existência de valores superiores ao ano transacto, e provocado por um maior aprofundamento das situações e de um melhor conhecimento do agregado familiar.

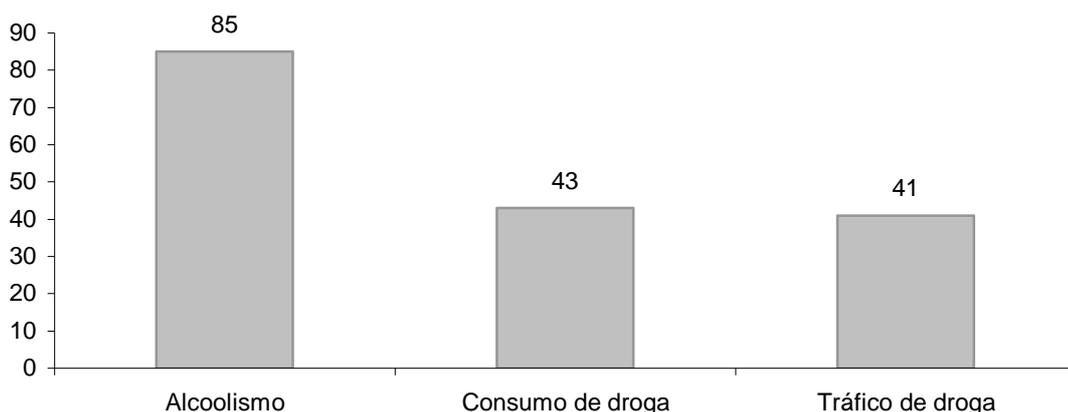
De entre as várias Problemáticas, não pode passar despercebida a Disfuncionalidade Familiar (429), a Negligência (243), a Separação dos Pais (201) o Falecimento dos Pais (94), a Violência Doméstica (9), o Abandono Familiar (67) a Reclusão dos Pais (57).

Problemas Familiares



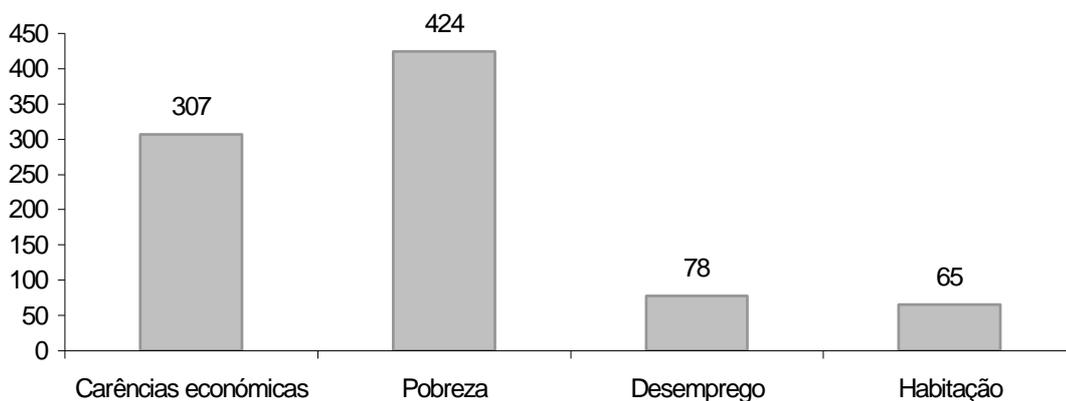
As questões relacionadas com as Dependências estão muito presentes no quadro dos factores associados, assim a toxicodependência clássica surge 85 vezes, enquanto as questões relacionadas com toxicodependências modernas, surgem 43 vezes. O Tráfico de Droga foi registado 41 vez associado ao consumo.

Dependências



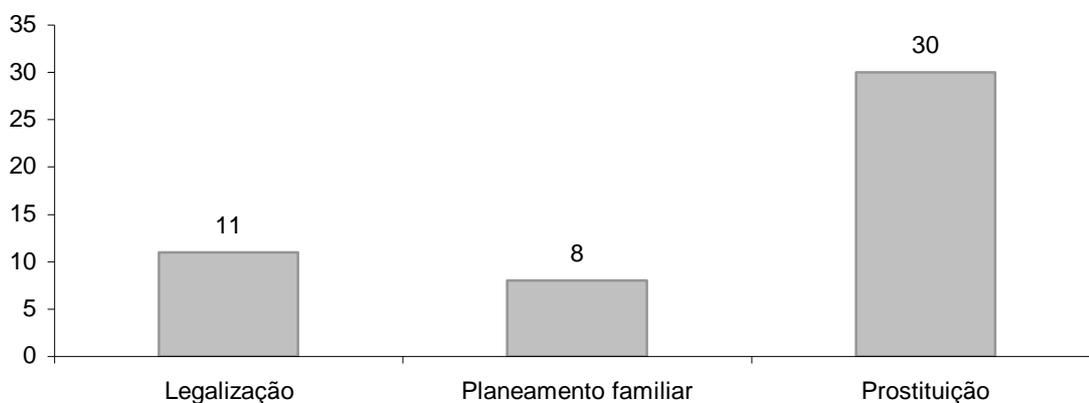
Apesar de estarem interligados verifica-se uma maior incidência nas questões relacionadas com a pobreza 424, carências económicas 307, seguindo-se o desemprego 78 e as questões de habitação 65. É difícil destrinçar, pois os problemas sócio-económicos/ sociais têm a ver com a subsistência básica por vezes abaixo do limiar de pobreza.

Problemas Económicos/ Sociais



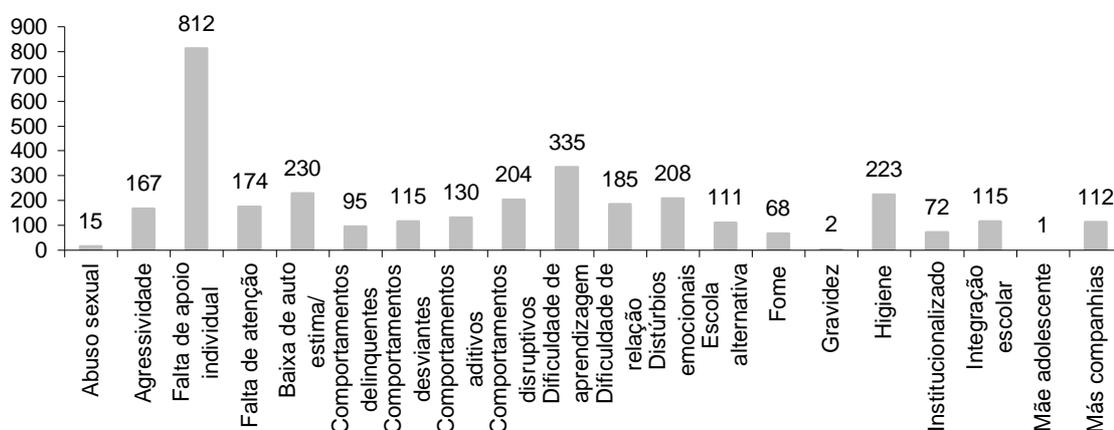
O gráfico seguinte refere-se a outros factores, dignos de nota. Factores que se prendem com as questões da Prostituição (30), Legalização de Estrangeiros (11) e Planeamento Familiar (8).

Outros

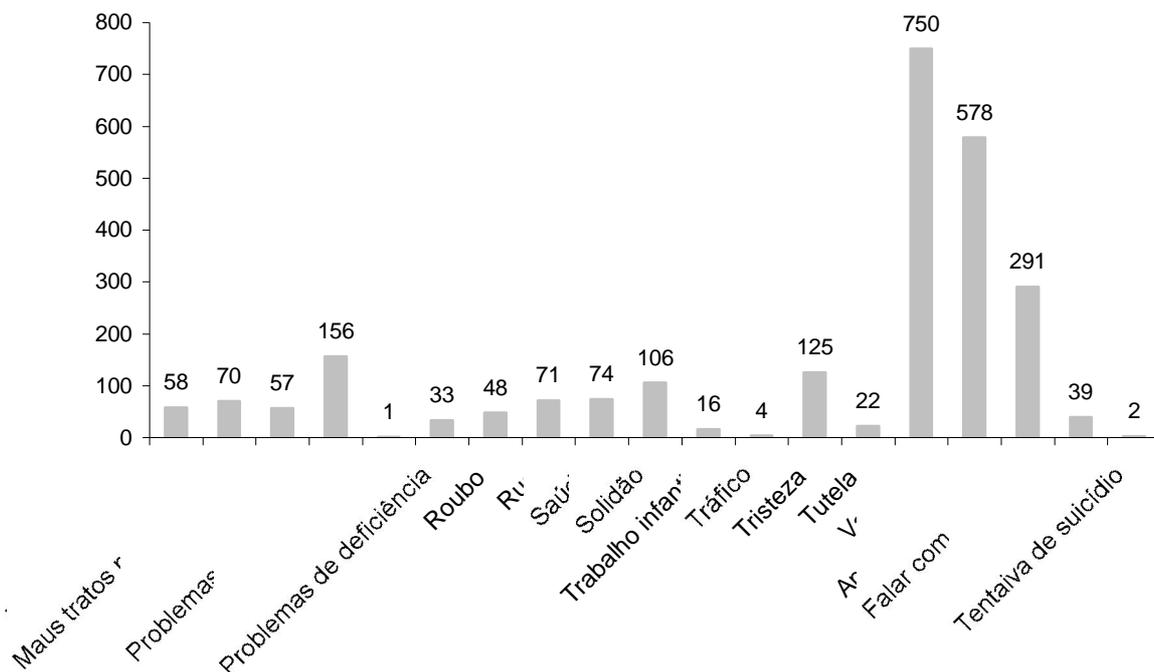


Os factores associados, relativos às Crianças e aos Jovens que abandonam, ou faltam às aulas, só foram encontrados graças a um trabalho constante de acompanhamento individualizado. Mesmo para as crianças com problemáticas pouco acentuadas, torna-se importante a intervenção permanente, pois em qualquer momento, todos estes factores podem potenciar-se e/ou conjugar-se, originando deste modo situações imprevisíveis ao nível do comportamento humano, nomeadamente no que diz respeito às dificuldades de aprendizagem, comportamentos desviantes e de saúde.

Factores Associados Crianças/ Jovens

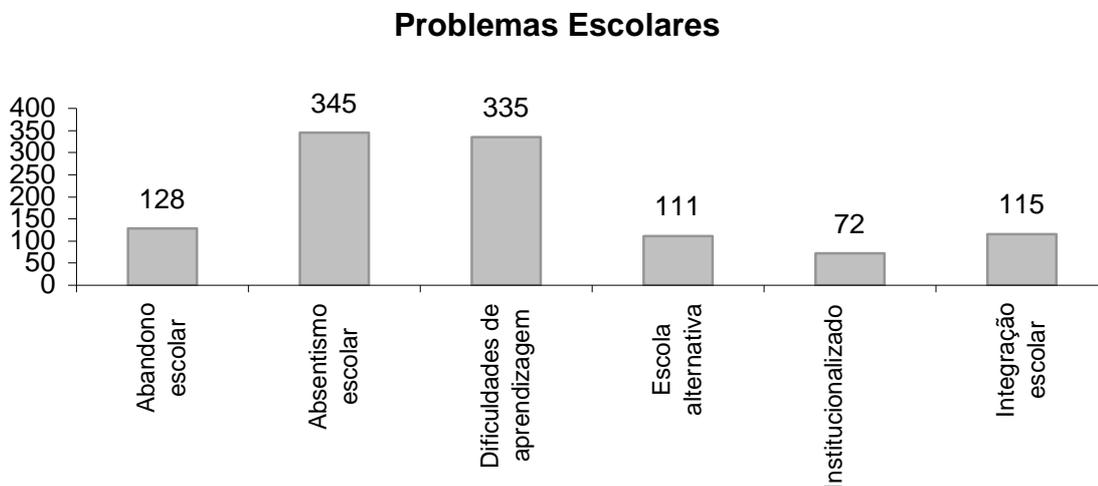


Factores Associados Crianças/ Jovens (Continuação)

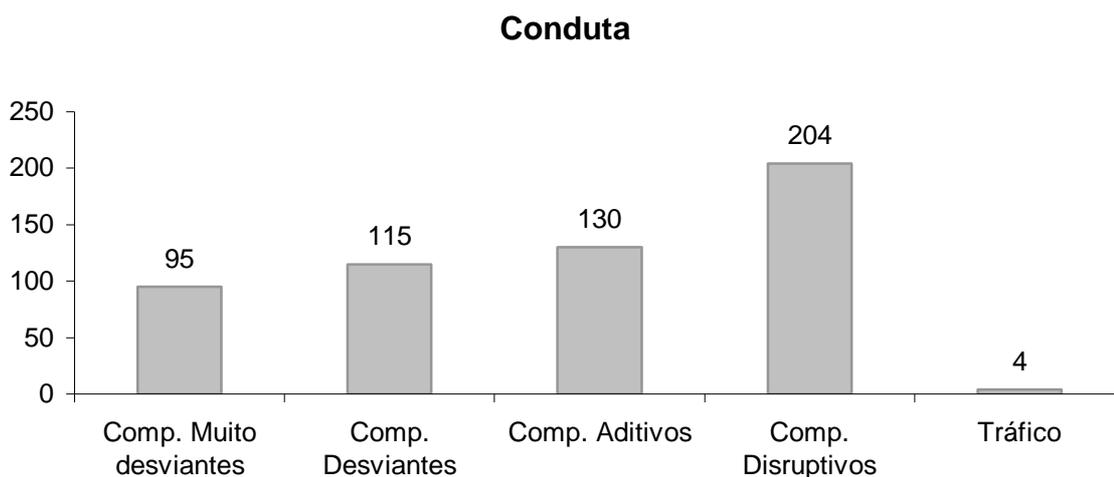


Os factores que mais contribuíram ou que contribuem com maior frequência para o aparecimento dos problemas são a falta de vacinas, o apoio colectivo, as dificuldades de aprendizagem, a baixa de auto-estima, a necessidade de falar com alguém, a higiene, os distúrbios emocionais e os comportamentos disruptivos.

Actualmente o Absentismo Escolar, as Dificuldades de Aprendizagem e o Abandono Escolar, ainda são dentro da Escola os problemas mais frequentes.

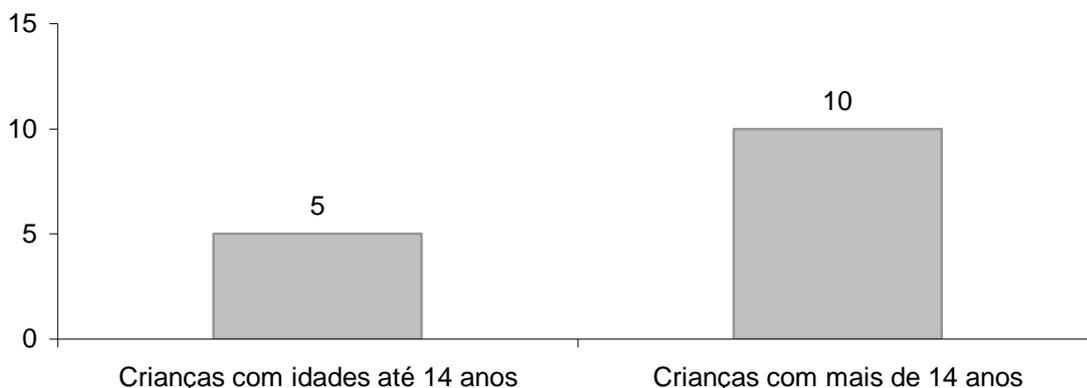


No que se refere à Conduta, verifica-se que os visados tiveram Comportamentos Desviantes (115) e Comportamentos Marcadamente Desviantes (95), enquanto 204 apresentam Comportamento Disruptivos. No que diz respeito ao Comportamento Aditivo, foram 130 os jovens sinalizados. O tráfico associado ao consumo também surge 4 vezes, no âmbito, dos problemas de conduta.



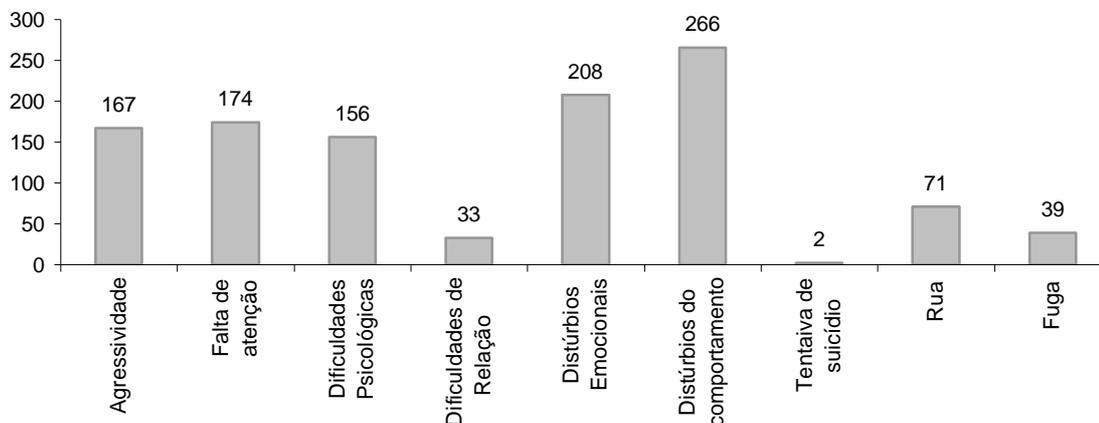
Dos 15 casos de abuso sexual apresentados no gráfico seguinte, cinco incidiram sobre crianças com menos de 14 anos (pedofilia).

Abuso Sexual



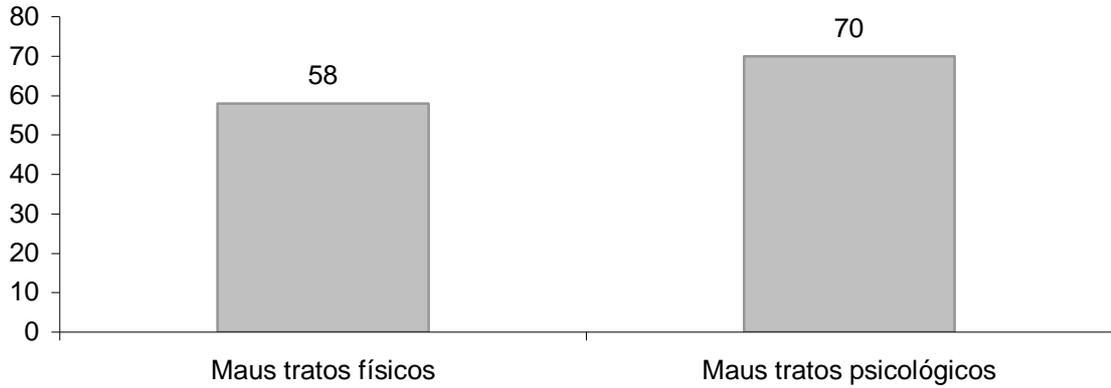
No âmbito da integração verifica-se que os distúrbios de comportamento estão muito presentes nesta população, surgindo de perto os Distúrbios Emocionais. A Falta de Atenção, e as Dificuldades ao Nível Psicológico também estão igualmente muito presentes.

Problemas de Integração



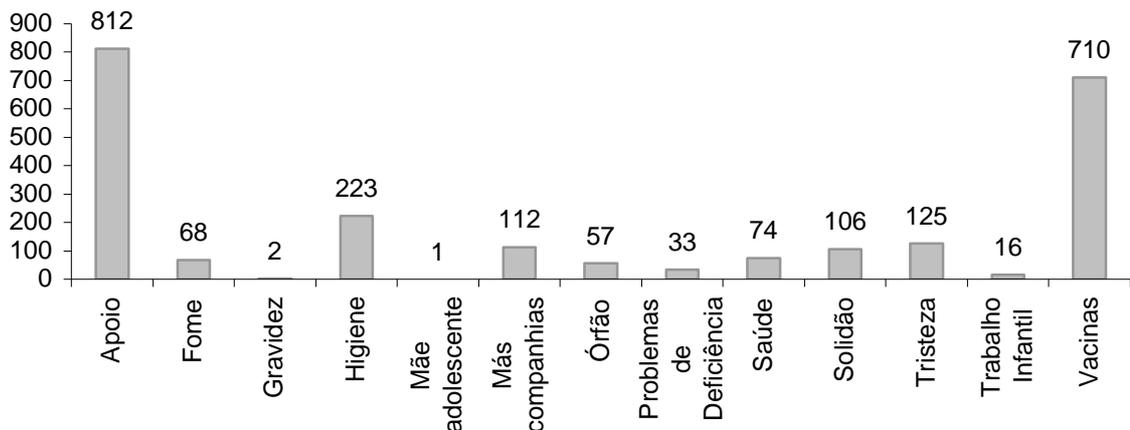
Embora se saiba que não é possível dissociar os Maus Tratos Físicos dos Maus Tratos Psicológicos, porque não há Maus Tratos Físicos, que não sejam simultaneamente, Maus Tratos Psicológicos, e no sentido de se obter uma melhor compreensão da tipologia de Maus Tratos, separámos os Maus Tratos Físicos, dos Maus Tratos Psicológicos, surgindo os primeiros 58 vezes e os segundos em 70 situações. De acordo com os dados recolhidos nem sempre é possível discriminar neste agrupamento a tipologia exacta de maus tratos.

Maus Tratos



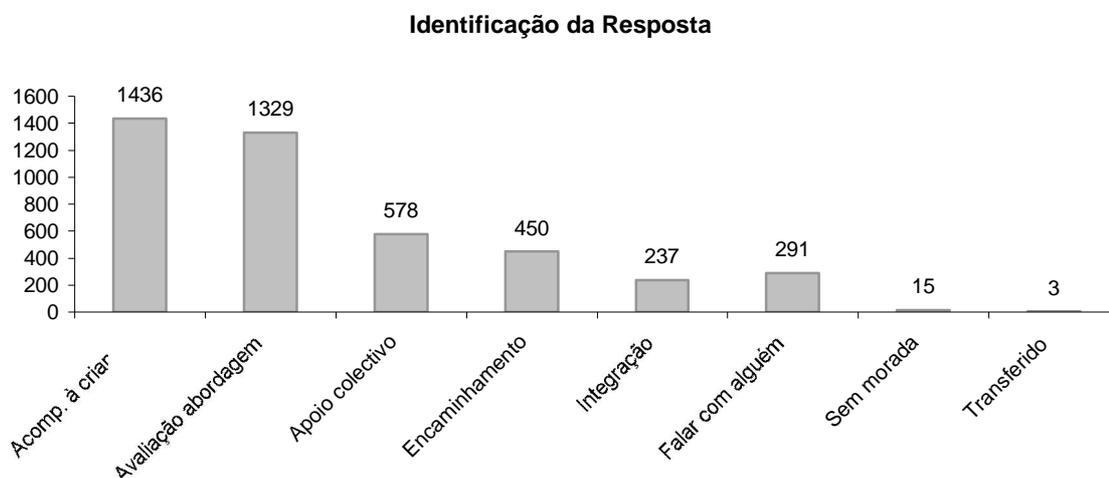
Não é possível uma análise exaustiva dos factores que estão por detrás destas questões que no limite se prendem com o Abandono; Absentismo, ou Violência. No entanto, percebe-se que 812 crianças precisam de Apoio Efectivo, que 710 carecem de Vacinação, 223 têm Problemas de Higiene, a Tristeza também está muito presente nestas crianças (125), a influência que temos uns nos outros e Más Companhias também é um fenómeno a ter em conta (112), 106 estão em Solidão, a Saúde também está muito negligenciada, 68 têm Fome, 57 são Órfãos. Todos estes factores são trabalhados ao nível do intra-psíquico e intra-família, para diminuir os traumas causados por estas situações complexas.

Outros



No gráfico seguinte é de notar o esforço que cada comunidade está a fazer para atenuar os efeitos negativos das problemáticas encontradas. Problemáticas essas que depois de identificadas as respostas, necessitam de um trabalho de continuidade e /ou

encaminhamento para outros serviços. É de salientar também o número de crianças, que ao longo deste ano (2003/2004) deixaram de ter acompanhamento continuado, porque passaram a ficar integradas.

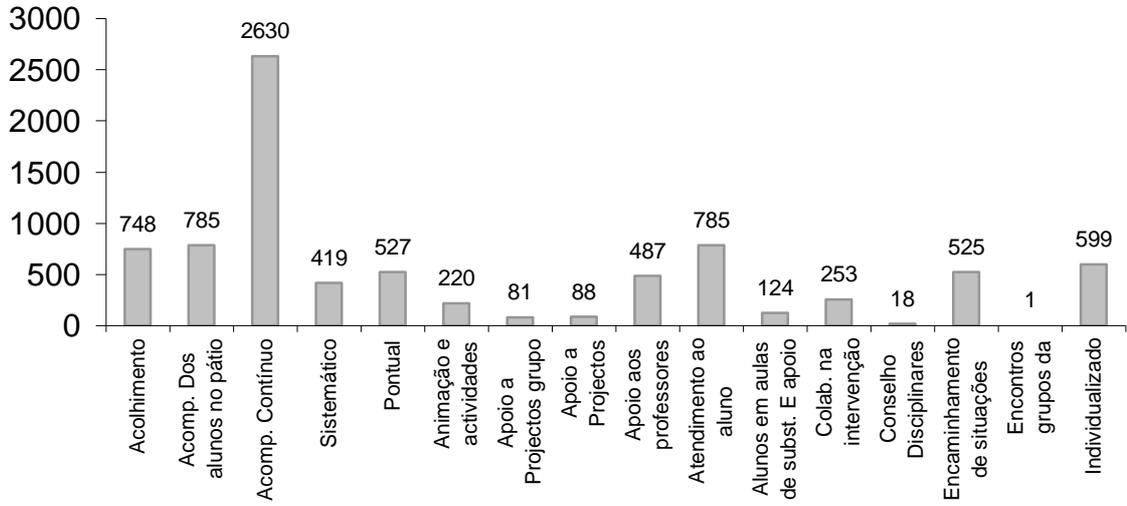


Nota: O número de crianças sem morada deve-se ao realojamento e à população itinerante.

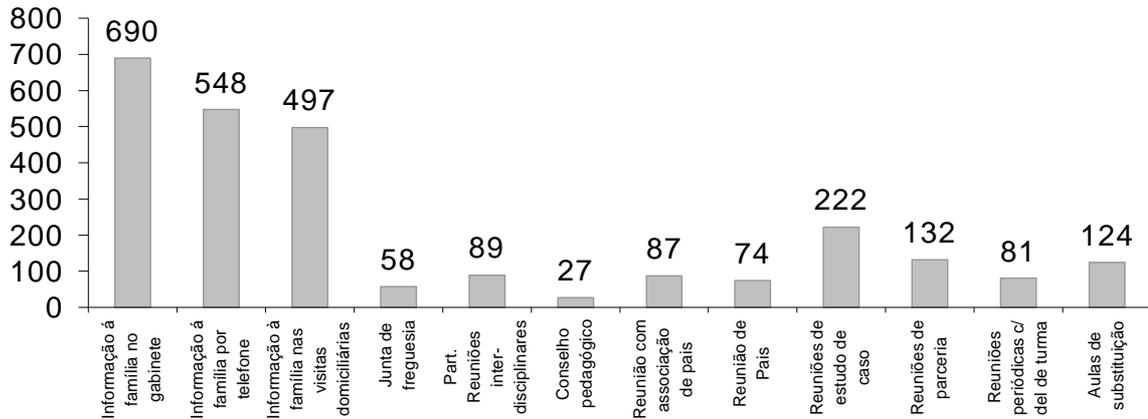
Numa primeira abordagem pensamos que a intervenção do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família, que a Mediação Escolar promove, se situava em nível cinco ou seis áreas, de intervenção prioritária. No entanto pela leitura do gráfico do nível intervenção verifica-se a existência de uma multiplicidade de intervenções. Só com uma rede diversificada e com acções concretas e conjugadas se poderá fazer face a esta tão alargada diversidade de problemáticas. É de salientar que o acompanhamento ao aluno, que passa por: (higiene, trabalho de casa, material didáctico, ocupação de tempos livres, etc.) é feito a vários níveis. Na continuidade de intervenção que se inicia com o aluno, toda a acção que se segue, centra-se na família: (visitas domiciliarias, contactos telefónicos e informação à família em gabinete, entre outras). A criança, é o cerne da atenção, ou seja, passa-se da intervenção intrapessoal (criança) para a interpessoal (família).

É de referir que na busca de respostas ao problema de cada criança, podem existir várias problemáticas e várias intervenções por parte dos técnicos.

Nível de Intervenção do GAFF



**Nível de Intervenção do GAFF
(Continuação)**

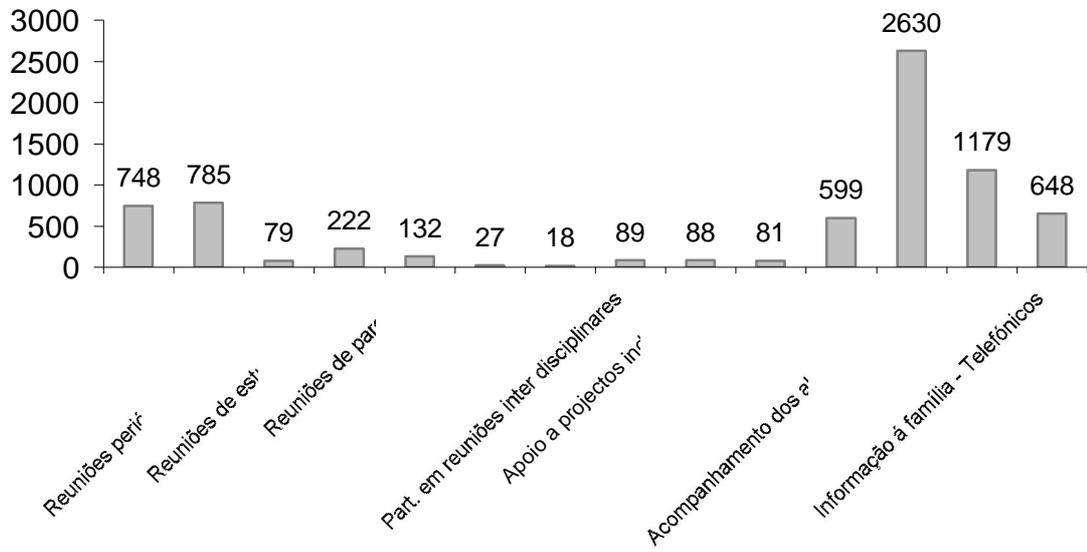


ACTIVIDADES DO GAFF

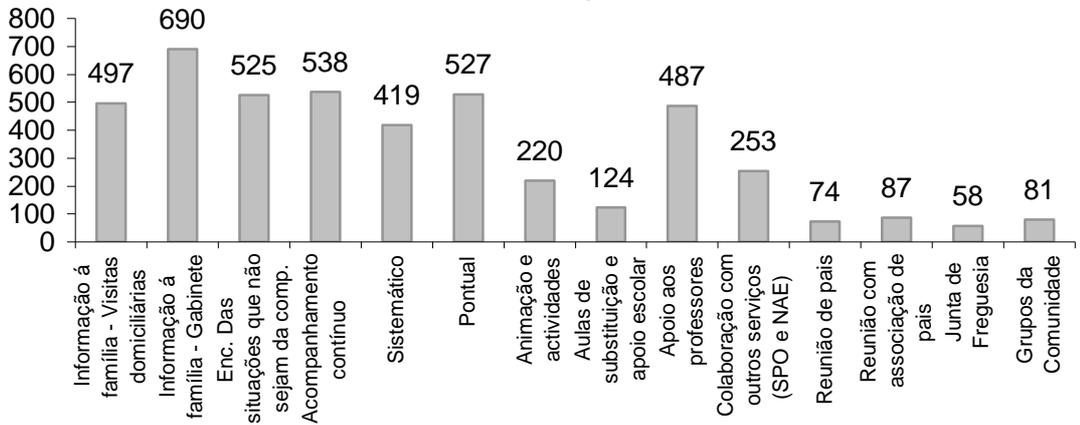
ACTIVIDADE	Nº DE ALUNOS	%
Acolhimento	748	6.30
Atendimento ao Aluno	785	6.59
Reuniões periódicas com delegados	79	0.66
Reuniões de estudo de caso	222	1.86
Reuniões de parceria	132	1.11
Pedagógico	27	0.23
Disciplinares	18	0.15
Participação em reuniões inter-disciplinares	89	0.75
Apoio a projectos individuais	88	0.74
Grupo turma	81	0.68
Individualizado	599	5.03
Acompanhamento dos alunos no pátio	2630	22.09
Informação à família	1179	9.90
Informação à família - Telefónicos	648	5.44
Informação à família - Visitas domiciliarias	497	4.17
Informação à família - Gabinete	690	5.80
Enc. das situações que não sejam da competência do GAFF	525	4.41
Acompanhamento contínuo	538	4.52
Acompanhamento sistemático	419	3.52
Acompanhamento pontual	527	4.43
Animação e actividades	220	1.85
Aulas de substituição e apoio escolar	124	1.04
Apoio aos professores	487	4.10
Colaboração com outros serviços (SPO e NAE)	253	2.13
Reunião de pais	74	0.62
Reunião com Associação de pais	87	0.73
Junta de Freguesia	58	0.49
Grupos da Comunidade	81	0.68
Total	11905	100

NOTA: Actividades do GAFF num Universo de 7227 Alunos de 14 Escolas Básicas situadas na malha Urbana da cidade de Lisboa, tendo com população alvo 1436 Alunos.

Actividades Desenvolvidas Pelos GAFF



Actividades Desenvolvidas Pelos GAFF (Continuação)



Utentes Dia /Mês

Escolas	Dias		Mês
	Crianças	Técnico/ Estagiários*	
Escola Pintor Almada Negreiros	115	1+5	2300
Escola Nº 185 das Galinheiras	113	2+6	2260
Escola 2+3 Eugénio dos Santos	12	2+1	240
Escola 2+ 3 das Olaias	18	2+2	360
Escola 2+3 Lindley Cintra	10	1+2	200
Escola Básica 134 – Bº Horta Nova	12	2+1	240
Escola 2+3 Francisco de Arruda	162	2+3	3240
Escola 2+3 Manuel da Maia	163	2+7	3260
Escola 2+3 Marquesa de Alorna	26	2+1	520
Escola 2+3 Bº Padre Cruz	20	3+1	400
Escola Básica Nº 167 Bº Padre Cruz	25	1+2	500
Escola Básica Nº 6	163	1+7	3260
Escola Básica – Vale de Alcântara	65	1+4	1300
Escola 2+3 Paula Vicente	25	4	420
Totais	929	68	18500

Nota: Este quadro representa a intensidade da acção em cada escola, com tudo temos que ter em conta que o número de criança dia/mês depende da metodologia que pode ser individual ou em grupo assim, como as problemáticas de cada escola

(*) voluntários universitários

Em jeito de balanço

Os principais problemas e factores associados que os GAAF instrumento privilegiado de intervenção na Mediação Escolar/ SOS-Criança encontraram são há muito do conhecimento de todos. O que é diferente é a forma inovadora como são abordadas as crianças e as suas famílias. Com este tipo de abordagem pioneira, ou seja, com a nova metodologia de trabalho personalizado e informal e através de redes e parcerias locais encontrou-se a chave para a concretização da acção. Quando na Mediação Escolar, se intervém nas causas, vamo-nos debater com questões organizacionais e estruturais que têm a montante implicações negativas ao nível da concretização dos objectivos. Como podemos alterar o comportamento de uma criança, se a família é disfuncional? Como podemos reduzir o absentismo dos alunos, se estes têm problemas económicos graves, que os impedem de ir à escola. Como podemos diminuir os comportamentos desviantes, se a família trafica, e/ou consome, ou tem problemas de alcoolismo. Como podemos exigir que uma criança tenha Saúde, se tem atrás de si uma família negligente. Como queremos acabar com a violência na escola, quando esta está tão presente na família. São estas, entre outras as questões que estamos permanentemente a trabalhar.

Trabalhar na prevenção primária, obriga a actuar a jusante e igualmente a intervir a montante, como tal, a intervenção da Mediação Escolar, vem recair por um lado no ecossistema de suporte da criança que contempla a comunidade envolvente. Paralelamente estimula-se e influencia-se as estruturas existentes, para uma maior abertura e cooperação de todos.

Este projecto, está a ser desenvolvido de forma a poder contribuir positivamente para a diminuição dos impactos negativos, causados às crianças. Com a promoção de políticas eficazes que actuem ao nível da defesa dos seus direitos e no seu superior interesse, o papel da criança sai muito enriquecido.

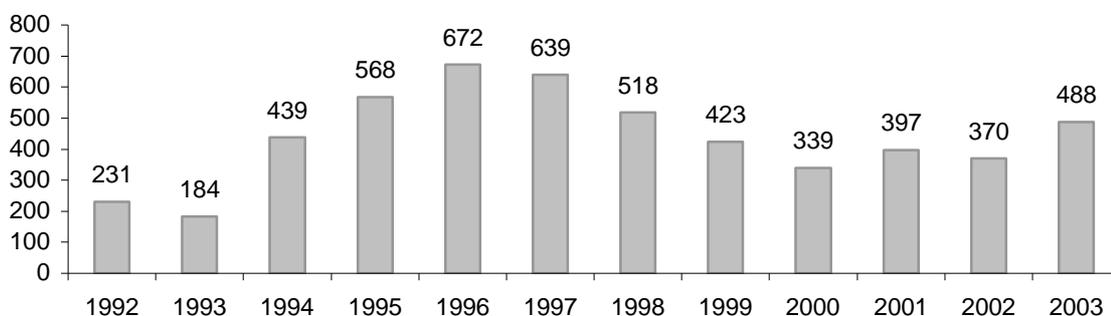
Por fim, é-nos grato dizer que os dados aqui apresentados, não visam apresentar conclusões mas sim apontar caminhos, que permitam no final satisfazer os objectivos comuns inicialmente propostos.

Encaminhamento

No ano de 2003 o Serviço SOS-Criança encaminhou 488 casos, o que corresponde a 15% dos apelos recebidos na linha telefónica.

Quando comparamos com os dados de 2002, verificamos que houve um aumento do número de casos encaminhados, quer em termos absolutos (em 2002 foram encaminhadas 370 situações), assim como a percentagem em relação ao total de apelos, i.e., em 2002 foram encaminhadas 12% do total de apelos, enquanto que em 2003 essa percentagem subiu para 15 %.

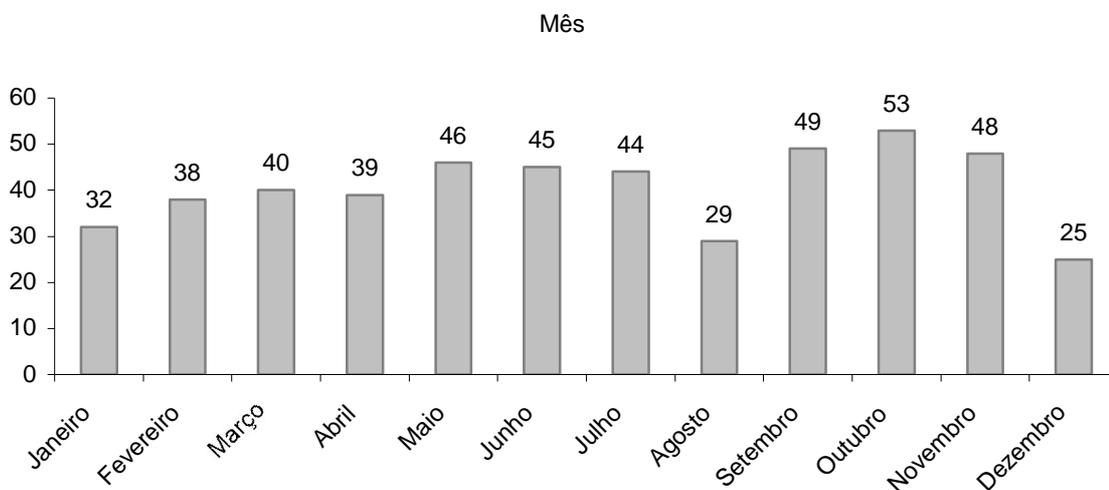
Evolução do Serviço de Encaminhamento



O encaminhamento de um caso consiste no registo de dados de alguns dos apelos que são recebidos na linha telefónica e o contacto, escrito ou personalizado, por parte do técnico com as instituições que na comunidade analisam o problema apresentado e intervêm na identificação da resposta.

O encaminhamento baseia-se na articulação de recursos existentes na comunidade envolvente com o objectivo de garantir a sua eficácia, procurando igualmente rentabilizar os recursos a nível técnico, material e psico-social do sujeito.

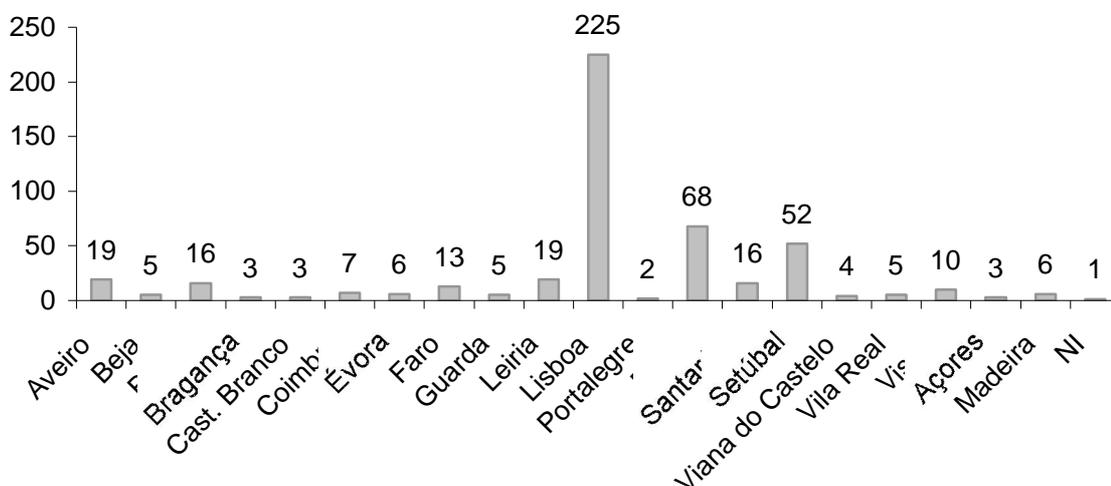
Em relação à distribuição dos encaminhamentos pelos meses do ano verificamos que estes têm um valor médio de 41 encaminhamentos por mês, valor que em 2002 se traduziu por 31 encaminhamentos/mês.



Quando analisamos esta distribuição mensal ao longo de 2003 verificamos que é nos meses de Agosto e Dezembro que há menos situações encaminhadas, e que entre Setembro e Novembro se verifica um aumento significativo das situações encaminhadas, acompanhando a tendência dos apelos da linha telefónica.

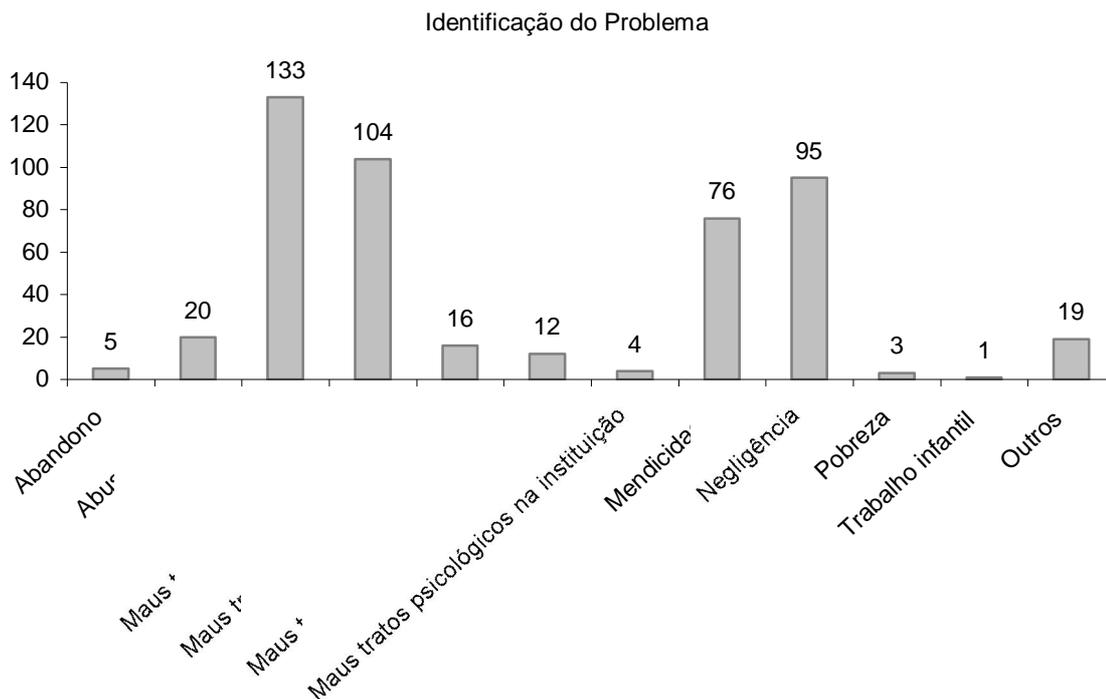
A distribuição dos apelos encaminhados por distritos tem igualmente uma proporcionalidade directa com a origem dos apelos que chegam ao Serviço de Atendimento Telefónico, concluindo-se que os distritos de Lisboa, Porto e Setúbal continuam a ser aqueles de onde são oriundas a maioria das situações encaminhadas, no entanto os seus valores diminuíram, quando comparados com o ano anterior, tendo em contrapartida, havido um aumento do número de situações encaminhadas dos restantes distritos, com principal realce para o aumento do número de casos de Aveiro, Braga, Santarém, Leiria e Viseu.

Localização da Situação



O facto de existir uma maior distribuição dos apelos pelos distritos poderá ter a ver com a divulgação do Serviço SOS e igualmente com a implementação da Linha Verde, que facilita o contacto sobretudo, de quem telefona fora de Lisboa.

Quando analisamos a natureza do problema encaminhado podemos verificar que em termos globais as problemáticas se mantêm em relação ao ano anterior, com o predomínio das situações de crianças em risco, seguido dos maus tratos físicos na família, negligência e mendicidade.



Uma análise mais detalhada permite concluir que a percentagem de situações de crianças em risco, embora sendo a mais representada, tem vindo a diminuir nestes últimos anos, passando de 55% do total em 2001, 30% em 2002 e 27% em 2003.

As situações de maus tratos aumentaram em relação ao ano anterior, passando de 19% em 2002 para 21% do total de situações encaminhadas em 2003.

As situações de mendicidade diminuíram em 2003, depois de terem subido 18% em 2002. Neste momento correspondem a 16% dos casos encaminhados, o que pode traduzir que o fenómeno não é pontual, i. e., as famílias de Leste que se instalaram em Portugal e que fazem dessa prática modo de vida, não continuaram a sua mobilidade, ficando a viver em Portugal, tornando-se um problema social ao qual é urgente dar resposta

Quando nos detemos sobre as instituições para as quais os casos foram encaminhados torna-se importante referir que no processo de encaminhamento de cada caso houve mais do que uma instituição contactada, traduzindo-se os 488 casos em 781 instituições contactadas.

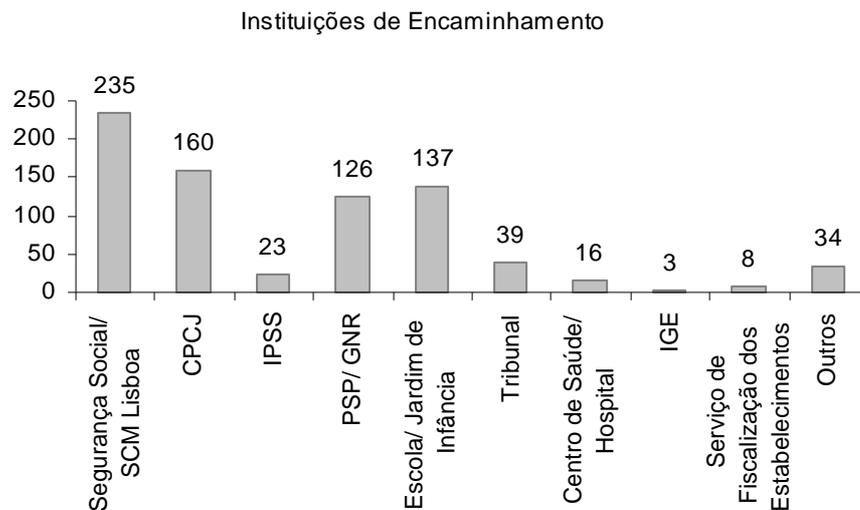
A equipa do SOS Criança contactou sobretudo os serviços de Acção Social da Segurança Social, constituindo 30% do total dos 781 contactos, estando aqui incluída a

Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, na medida em que em Lisboa é esta instituição quem assegura os serviços de acção social.

De destacar ainda os contactos com as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, que constituem 20% do total dos contactos.

Na categoria outros incluímos instituições como as autarquias, PAFAC, Bombeiros, Serviços de Estrangeiros e Fronteiras, Serviço Social Internacional, Inspeção Geral das Actividades Económicas, Alta Autoridade para a Comunicação Social, Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família e IAC- Açores.

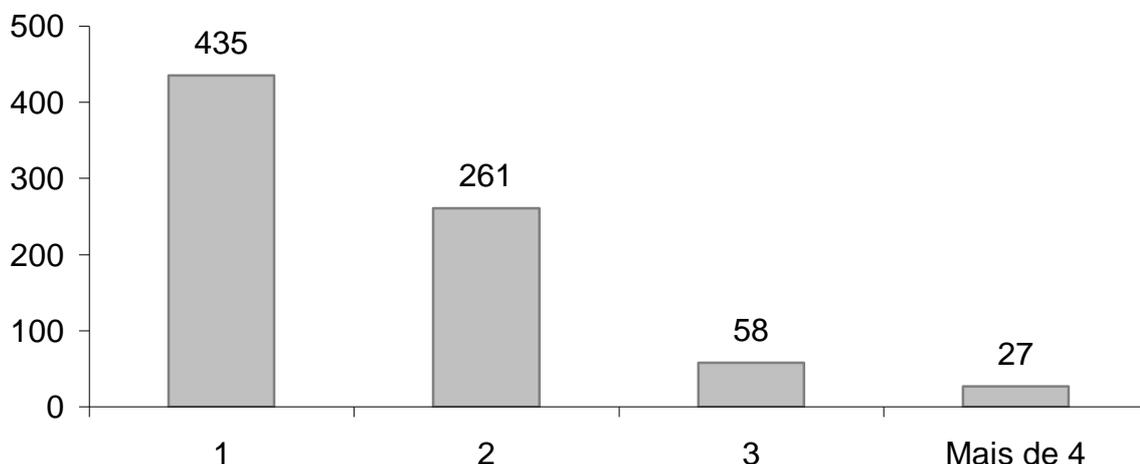
Na análise dos dados realça que em 48% dos 488 casos encaminhados foram estabelecidos contactos com a Segurança Social, o que não invalida que tenham sido estabelecidos contactos com outras instituições no encaminhamento do caso.



Um facto que deve merecer a nossa reflexão é o número de contactos estabelecidos com cada instituição. Em 2003 a equipa do SOS-Criança encaminhou 488 situações num total de 781 instituições contactadas. No entanto, em algumas situações a equipa contactou mais de uma vez a mesma instituição, conforme se pode verificar no gráfico, 435 instituições foram contactadas uma vez, 261 foram contactadas duas vezes, 58

instituições foram contactadas 3 vezes e 27 instituições foram contactadas 4 ou mais vezes, num total de 1239 contactos.

Número de Contactos com Cada Instituição

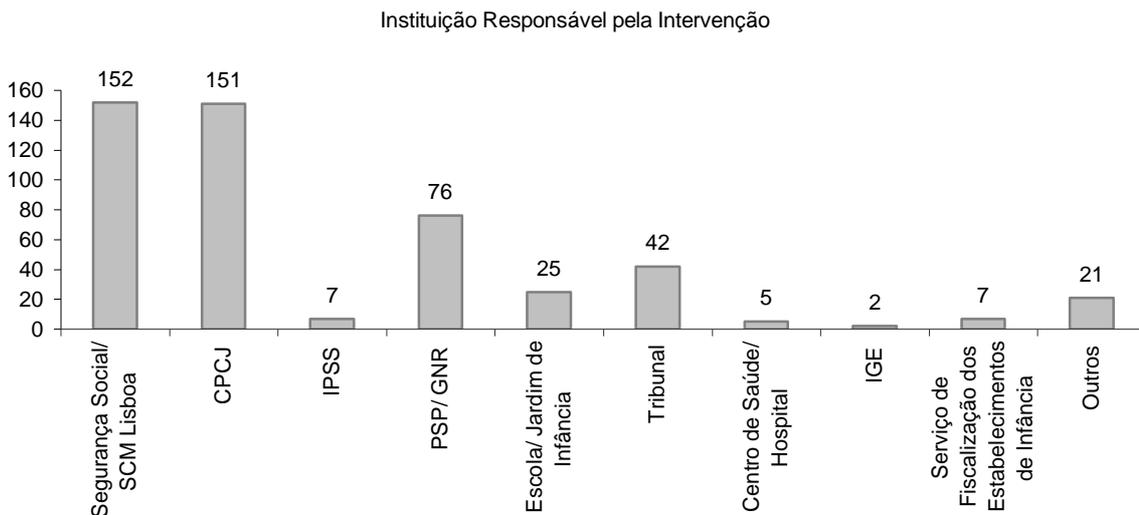


Quando analisamos a identificação da instituição responsável pela intervenção verificamos que em muitas situações a Segurança Social é contactada no decorrer do processo de intervenção, mesmo que não assuma a responsabilidade de intervenção no caso, situação que acontece também com outras instituições como as Escolas e a PSP/GNR.

Estas instituições surgem no processo como suporte da intervenção, através das informações que dispõem relativo às situações, ou que conseguem obter, como é o caso da PSP/GNR.

Por outro lado as CPCJ aparecem sobretudo com a responsabilidade de intervenção no caso, e daí o número de contactos e a identificação da responsabilidade da intervenção terem valores quase semelhantes.

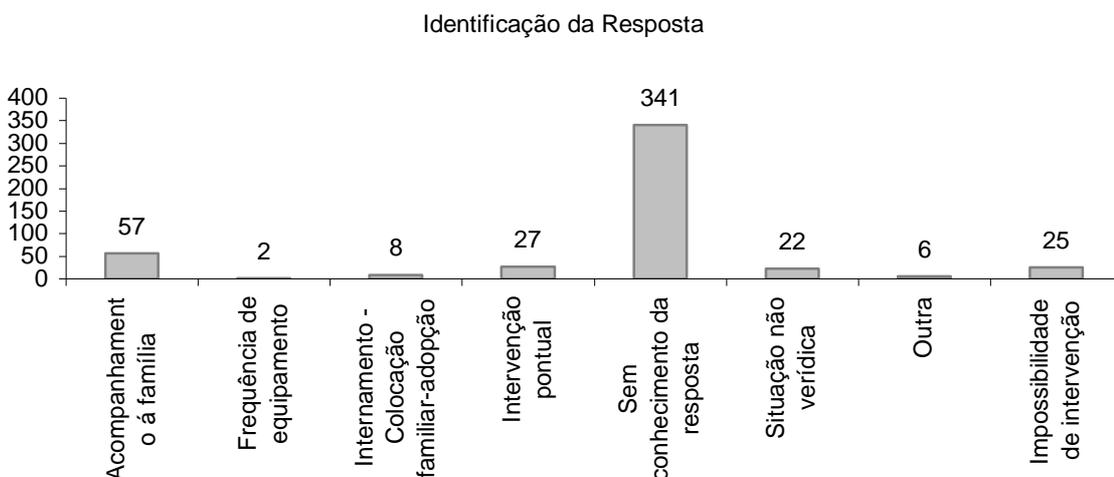
Um dado a merecer alguma reflexão é o facto de o Tribunal aparecer como instituição de encaminhamento das situações por parte da equipa do SOS-Criança, mas também como instituição de segunda linha, i.e., o SOS pode encaminhar a situação para uma instituição e esta, na impossibilidade de efectivar a intervenção encaminha-a para o Tribunal competente.



Na identificação da resposta ressalta o elevado número de situações em que se desconhece a resposta dada à situação-problema, cerca de 70% das situações encaminhadas, valor que é idêntico ao do ano anterior.

Outro dado importante prende-se com a diminuição do número de situações não verídicas apresentadas. Em 2002 constituía 6% do total das situações e em 2003 passou para os 4,5%.

A grande percentagem de desconhecimento das respostas às situações torna quase impossível uma reflexão sobre a intervenção, no entanto não podemos deixar de lado que 12% das situações estão a ser acompanhadas por parte das instituições.



Reavaliação

A reavaliação efectuada no ano de 2003 abrangeu **322** processos dos quais, **102** correspondem a situações apresentadas no decorrer do ano de **2000**, e **220**, a situações que ocorreram durante o ano de **2001**.

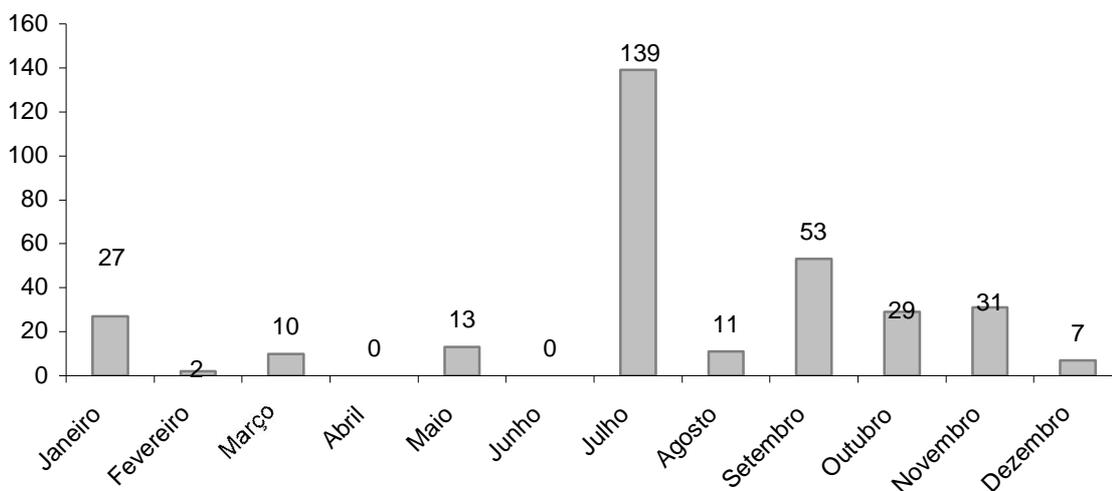
Estas situações passaram ao processo de reavaliação, visto não se ter obtido uma resposta à intervenção, após o contacto por nós estabelecido no momento do encaminhamento.

Para que possamos ter uma visão mais objectiva de como se processou esta reavaliação no decorrer do ano de 2003, podemos observar o **gráfico1**, no qual concluímos que este desempenho foi elaborado com uma certa regularidade, dependendo da disponibilidade dos técnicos a quem coube este desempenho, tendo atingido o seu auge no decorrer dos meses de Julho, Setembro e Novembro.

Comparativamente com a reavaliação efectuada nos anos transactos, observamos relativamente aos valores obtidos, que em 2003 se atingiu um desempenho mais acentuado nesta área, o que já não se verificava desde 1998.

Em 2001 só nos foi possível efectuar a reavaliação de 88 processos e em 2002 de 100 processos.

Distribuição da Reavaliação Por Meses

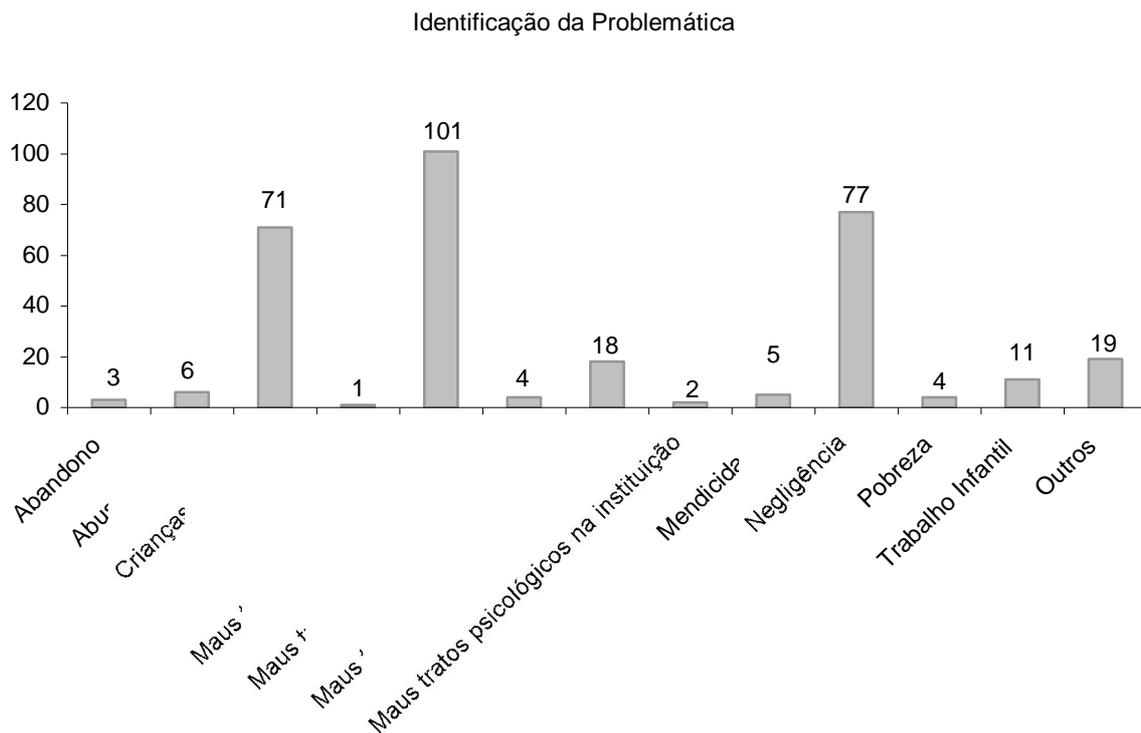


Relativamente às problemáticas das situações propostas à reavaliação, podemos através do **gráfico 2**, verificar que o maior número de processos são relativos a situações de crianças vitimas de **maus tratos no seio da família**, seguido das situações de **negligência** e em terceiro lugar as crianças que se encontram em **situação de risco**. No entanto em termos de encaminhamento tanto no ano de 2000, como no ano de 2001, as problemáticas, segundo nos revelam os valores

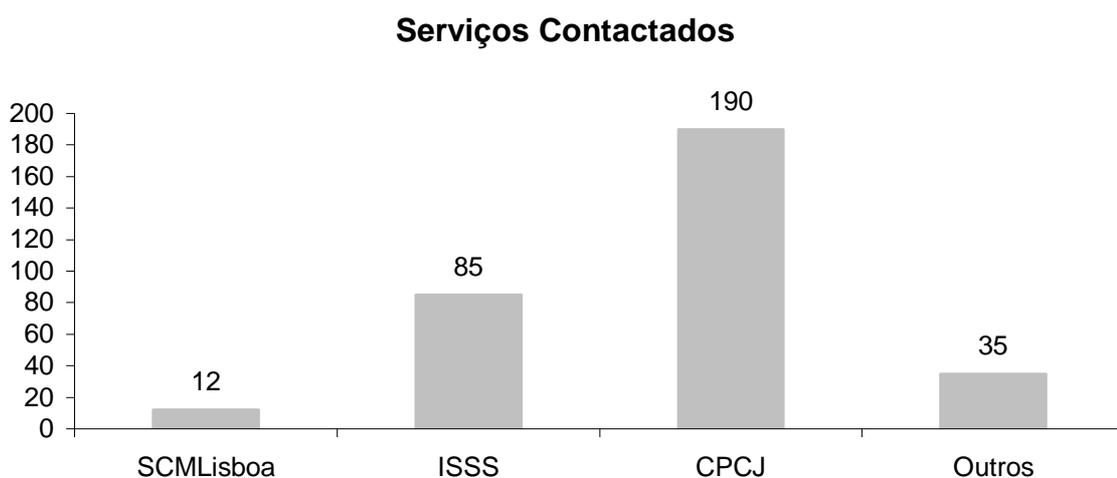
dos relatórios estatísticos dos respectivos anos, incidiram por ordem decrescente a situações de crianças em risco, a crianças vitimas de maus tratos e a crianças negligenciadas. Isto poderá revelar-nos que, as situações cuja problemática foi designada como criança em risco, obteve no processo de encaminhamento um maior número de respostas, o mesmo não sucedendo com as situações de maus tratos as quais se teve de proceder em maior número, à respectiva reavaliação.

No entanto será importante também referir que o serviço tem evoluído em termos de actualização de conceitos, o que leva à rectificação da problemática quando se dá a revisão dos processos menos actuais.

Quanto aos processos cuja problemática designamos como “Outros” englobam situações tais como: crianças vitimas de negligência por parte de instituições ou amas, prostituição infantil, crianças com comportamentos delinquentes, absentismo escolar, entre outros... tendo-se evidenciado mais as situações alusivas a negligência institucional, seguido de crianças/ jovens com comportamentos delinquentes.



Relativamente aos serviços contactados no momento em que se procedeu à reavaliação e dos quais, por conseguinte, caberia a intervenção após o nosso serviço ter procedido ao respectivo encaminhamento, segundo o **gráfico 3** verificamos que as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ) representa a entidade mais solicitada, seguido dos Centros Distritais do Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS).

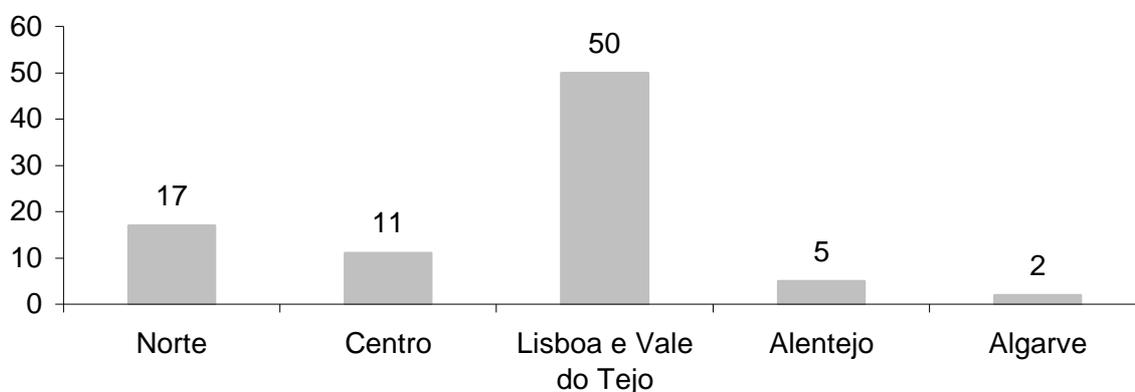


Assim para que de uma forma mais precisa possamos analisar estes valores, observando o **gráfico 4**, referente ao ISSS, verificamos quanto à distribuição de processos por entidades responsáveis pela intervenção, a região de Lisboa e Vale do Tejo, mantém o maior número de situações, como tem sido usual, seguido da região Norte e Centro.

Ainda relativamente a Lisboa e Vale do Tejo, podemos ainda mencionar que o distrito de Loures foi o que englobou um maior número de casos, destacando-se o serviço Local de Odivelas. Os distrito de Setúbal e o de Sintra igualmente se evidenciaram, mas contendo um número muito menos significativo.

Quanto ao ISSS Norte, o Distrito do Porto foi aquele que se destacou, mantendo 11,8% das situações sujeitas a reavaliação. Relativamente ao ISSS Centro, foi o distrito de Aveiro, aquele que conteve o maior número de situações propostas a reavaliação.

Serviços Contactados Instituto de Solidariedade e Segurança Social



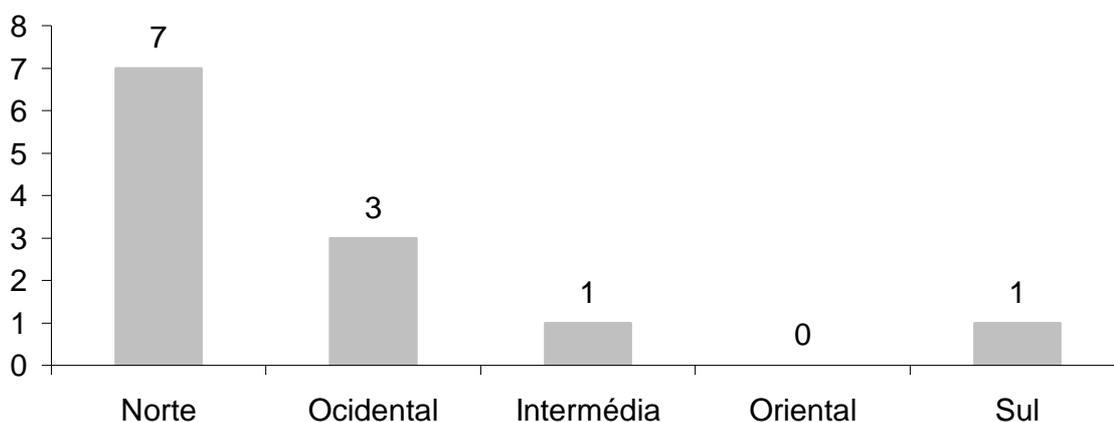
Quanto às Comissões de Protecção, será importante referirmos que o Distrito de Lisboa manteve o maior número de situações em que foi solicitado às respectivas Comissões a intervenção, destacando-se primeiramente a CPCJ de Sintra seguida da Amadora e de Cascais.

O Distrito de Setúbal foi o segundo em que as respectivas Comissões foram mais solicitadas, evidenciando-se a CPCJ da Moita.

O terceiro Distrito cujas comissões contiveram mais processos orientados pelos nossos serviços e sujeitos ao processo de reavaliação, foi o do Porto tendo se destacado a CPCJ de Gondomar.

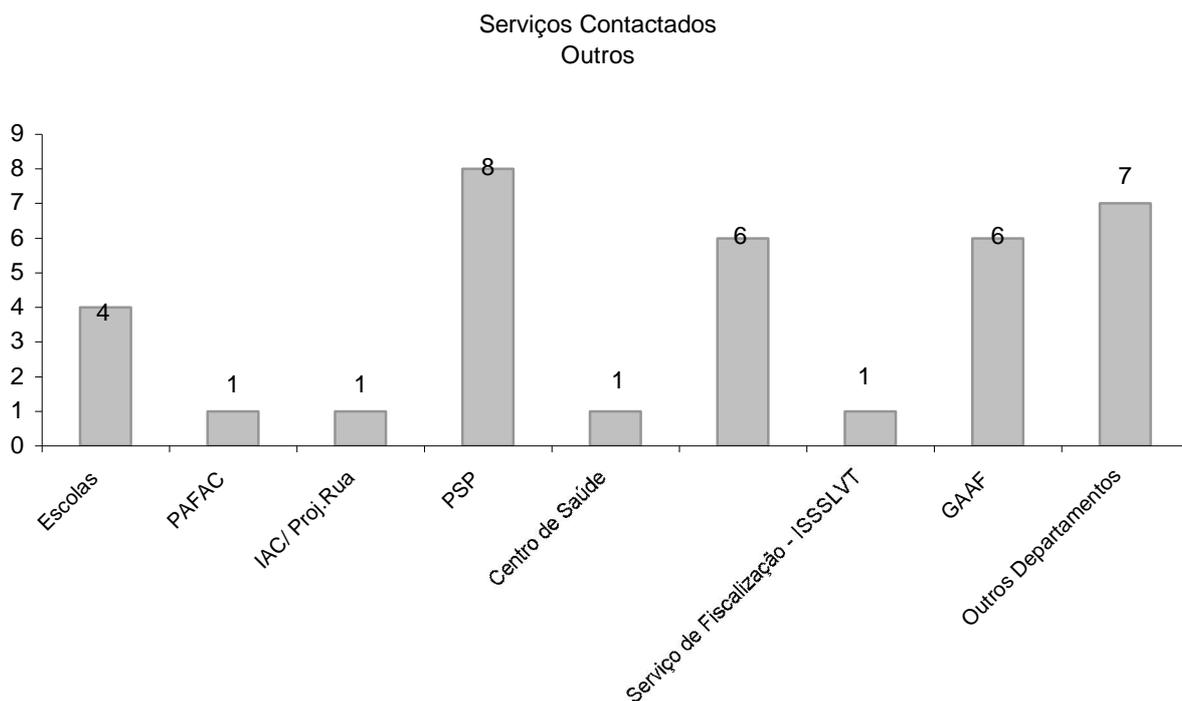
Analisando o **gráfico 5**, verificamos que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, **Local Norte**, mantém o maior número de situações comparativamente com os outros serviços Locais pertencentes a esta entidade, não se tendo registado nenhuma situação pertencente ao Local Oriental, em processo de reavaliação.

**Serviços Contactados
Santa Casa da Misericórdia**



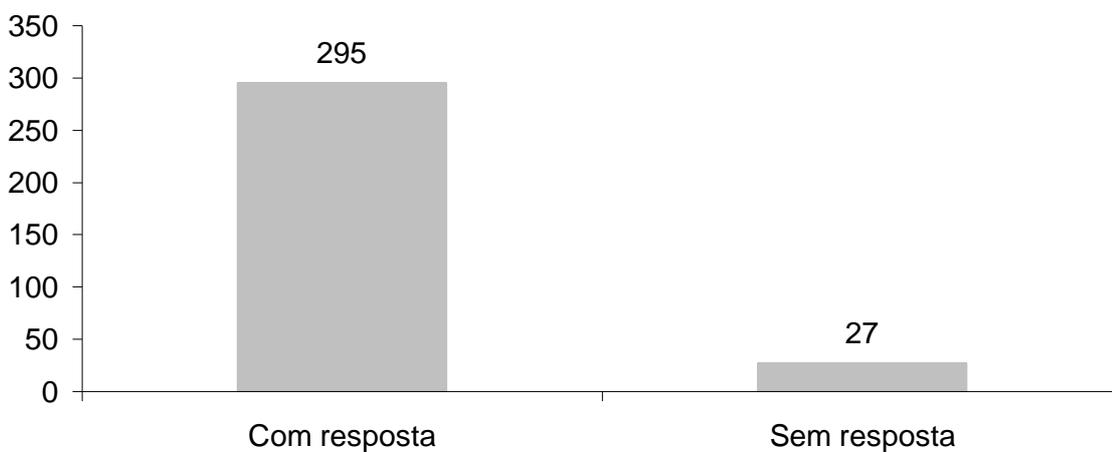
Relativamente aos restantes 35 processos ou seja 10,9% das situações sujeitas a este processo (gráfico 3), o qual definimos como “Outros”, podemos observar segundo o **gráfico 6**, que a PSP foi a entidade que conteve um maior número de casos, seguido de outros departamentos, tais como o CAE (centro de apoios educativos), e alguns departamentos das câmaras, entre outros.

Seguido a estes, surge-nos em ex aequo, o PEETI (plano para a eliminação e exploração do trabalho infantil) e os GAAF (gabinetes de apoio ao aluno e á família).



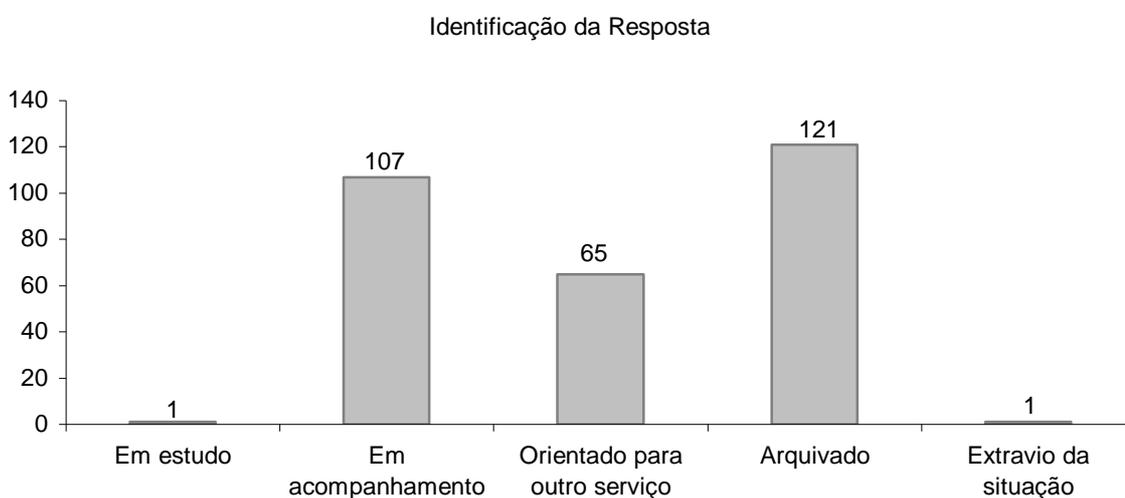
Do total de respostas obtidas (295), concluímos que não obtivemos resposta de 8,4% dos processos – **gráfico 7**. Valor, que comparativamente com os anos anteriores, revela uma crescente adesão por parte dos serviços e por conseguinte uma parceria funcional em termos gerais.

Resposta ao Processo de Reavaliação



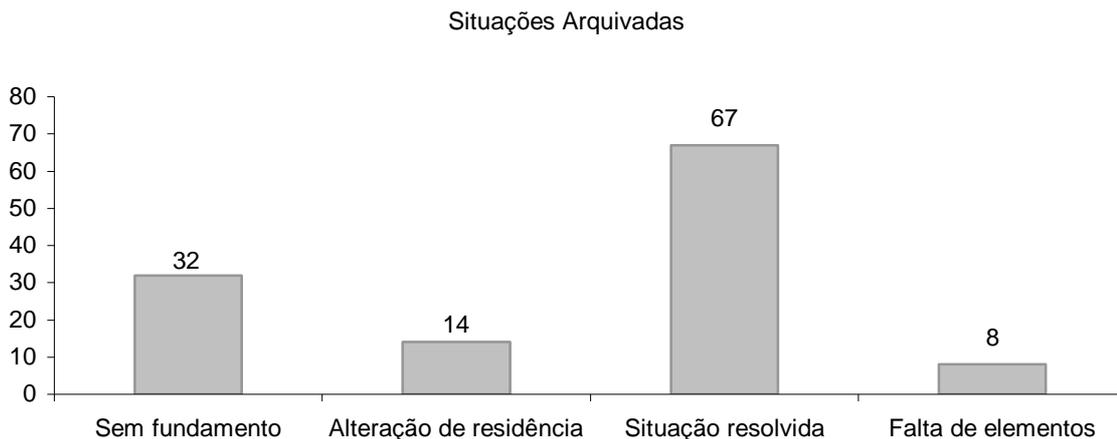
Ainda reflectindo sobre estes dados podemos através do **gráfico 8**, obter uma visão mais precisa sobre os objectivos a que nos propomos na reavaliação.

Assim das 295 respostas obtidas, ou seja 91,6%, verificamos que o número mais significativo revela-nos que as situações foram **arquivadas** (41%), seguido da resposta que nos refere que as situações se mantêm **em acompanhamento** pelos respectivos serviços contactados (36,3%), e com 65 de respostas ou seja 22%, referindo que os mesmos foram **orientados para outros serviços**, permanecendo os tribunais como o mais referenciado.



Perante o valor percentual considerável relativo às situações arquivadas, será conveniente reflectirmos sobre as razões desse arquivo (gráfico 9).

Assim perante a justificação obtida por parte dos serviços, concluiu-se que as situações cujo arquivo deveu-se à **resolução do mesmo**, registaram o maior número percentual (55,4%), seguido das situações em que os técnicos consideraram a **não veracidade** das mesmas (26,4%) e com 11,6% a impossibilidade de intervenção ou permanência desta, por motivos de **alteração de residência**.



Considerando esta função de grande importância para a evolução qualitativa do nosso serviço, tendo em conta os objectivos a que nos propomos, houve que privilegiar dentro do possível, esta valência do Serviço SOS-Criança.

Assim através duma equipa mais disponível e alargada para este tipo de funções, foi possível assegurar regularmente este desempenho o qual foi sujeito a reflexão e análise através de reuniões periódicas.

Neste relatório estatístico não foi abordado alguns pontos, os quais consideramos importantes para uma análise mais profunda da nossa actuação. No entanto, isso deve-se, por consideramos que a mesma, poderá tornar-se mais produtiva e conclusiva quando feita relativamente aos processos reavaliados relativos a cada ano da sua abertura no nosso serviço. Assim em anexo a este relatório juntamos o relatório estatístico de todos os processos de 1999, sujeitos a reavaliação.

Actividades Nacionais

Actividades Internacionais