

Relatório Estatístico

SOS-Criança

2013

“Toda a criança tem direito às medidas de proteção dispensadas pela sua família pela sociedade e pelo Estado, exigidas pela sua condição de menor”

In Preâmbulo de Convenção de Lanzarote de 2510/2007



Índice

	Página
Nota introdutória	4
Evolução Casuística	5
Atendimento Telefónico	6
Encaminhamento	19
Atendimento Psicológico	26
Correio Eletrónico	33
Crianças Desaparecidas	38
Raptos Parentais	46
Reavaliação	50
Projeto Bom Dia SOS	60
Mediação Escolar	75
SOS-Criança – Relatório Estatístico - Conclusões	92

Nota Introdutória

Portugal, através do Instituto de Apoio à Criança, tem em funcionamento desde 22 de Novembro de 1988 um serviço SOS-Criança, com objetivo de informar, orientar, apoiar e prevenir situações relativas a crianças e jovens, serviço esse que em 24 de Maio de 2004, foi complementado com a linha 1410* para crianças desaparecidas.

Em Julho de 2006, a Comissão Europeia decidiu reservar um número de telefone comum para a comunicação de desaparecimento de crianças (116000) e outro número para as crianças utilizarem sempre que precisarem de ajuda (116111). Em Portugal estes números foram entregues ao Instituto de Apoio à Criança.

Tendo em linha de conta que toda a criança tem direito às medidas de proteção dispensadas pela sua família, pela sociedade e pelo Estado, a Convenção do Conselho da Europa para a Proteção das Crianças contra a Exploração Sexual e os Abusos sexuais, (Convenção de Lanzarote), no artigo 13 – Serviços de assistência, recomenda que *“cada parte tome as necessárias medidas legislativas ou outras para incentivar e apoiar a criação de serviços de comunicação, tais como linhas telefónicas ou internet que permitam disponibilizar aconselhamento a quem a elas recorra, mesmo com caráter de confidencialidade ou respeitando o seu anonimato”*.

O quadro que se segue mostra a evolução casuística do serviço SOS-Criança desde 1989 até 2013.

*Atualmente 116000

Evolução Casuística 1989 a 2013

	Atendimento Telefónico	Encaminhamento	Atendimento Psicológico	E Mail	Crianças Desaparecidas	Reavaliação	Mediação Escolar	Total
1989	2056	0	0	0	0	0	0	2056
1990	1748	0	0	0	0	0	0	1748
1991	1672	0	0	0	0	0	0	1672
1992	3523	231	0	58	0	0	0	3812
1993	2634	184	0	76	0	0	0	2894
1994	3062	439	0	149	1	0	0	3651
1995	3051	568	0	173	0	0	0	3792
1996	3370	672	0	107	0	208	0	4357
1997	3614	639	0	143	0	0	60	4456
1998	3561	518	0	112	1	401	130	4723
1999	3692	423	0	74	0	140	140	4469
2000	3007	339	0	121	0	201	203	3871
2001	2947	397	20	50	0	88	263	3765
2002	3085	370	38	67	0	100	703	4363
2003	3307	488	68	63	4	322	969	5221
2004	5125	739	55	111	25	193	1030	7278
2005	4379	571	55	143	17	292	1386	6843
2006	4177	664	81	232	31	124	1247	6556
2007	3728	1185	316	483	34	298	1457	7501
2008	3307	647	77	743	76	155	2382	7387
2009	3609	566	94	694	88	450	2326	7827
2010	2982	565	104	480	41	619	1808	6599
2011	2864	514	77	668	39	342	3159	7663
2012	2760	608	103	389	53	258	3610	7781
2013	2358	434	101	338	60	305	3200	7031
Total	79618	11996	1189	5474	470	4496	24073	127316

Atendimento Telefónico

Em 2013 chegaram ao SOS-Criança 2358 apelos, uma média de 197 apelos por mês, o que se traduz numa média de 9 apelos por dia.

Não há uma proporção de um apelo, uma criança, há apelos que se referem a duas ou a mais crianças e outras que apesar de se situarem na área de intervenção do SOS-Criança, não dizem respeito a nenhuma criança em particular, são mais genéricos.

Tendo em conta o número médio de apelos mensais de 197 apelos, podemos verificar que Fevereiro (262), Março (226), Abril (246), Maio (232) e Agosto (211) tiveram um número de apelos superior à média anual. Enquanto Janeiro (151), Junho (158), Julho (162), Setembro (176), Outubro (196), Novembro (166) e Dezembro (172) ficaram em termos de registo de apelos abaixo da média anual.

Pela análise dos apelos registados ao longo do ano é fácil verificar que o SOS-Criança, continua a ocupar um lugar prioritário quando se fala na ajuda às crianças e que o atendimento telefónico especializado, responde diariamente a inúmeras situações que têm a criança no cerne do problema.

No que diz respeito aos dias da semana verificou-se um maior número de apelos á 2^a e à 3^a feira, no entanto essa diferença não é significativa quando comparada com os restantes dias.

A Duração das chamadas efetuadas para o SOS-Criança é variável, apesar de haver registos apelos que duraram mais de noventa minutos (1), e de registos de apelos que duraram entre sessenta e noventa minutos (22), a maioria dos apelos duraram entre poucos minutos até uma hora, ou seja 1669 apelos ficaram no intervalo de tempo que vai até dez minutos, quinhentos e cinquenta e três apelos ficaram no intervalo de tempo que vai até trinta minutos e cento e treze apelos, situaram-se no intervalo de trinta a sessenta minutos.

Os dados do SOS-Criança incluem a linha 116111 e a linha 116000. Pela linha 116111, que se refere às situações de risco, chegaram 2250 apelos e pela linha 116000, foram apresentados um total de 108 apelos relativos a crianças desaparecidas cujos dados são tratados mais à frente.

A maioria dos apelos (1249) é feita no período da tarde, que é maior, o horário de atendimento telefónico, sendo que o período da manhã contemplada 1109 apelos.

No que diz respeito ao anonimato ou não dos apelantes verifica-se que há uma maior tendência para apelos anónimos 1780. Os não anónimos surgem em 578 apelos. É de referir que o facto do apelante se identificar ou não, é pouco relevante para o assunto. O apelante tem é de apresentar a situação com seriedade de modo a permitir uma intervenção técnica eficaz junto da criança que está a precisar do apoio do SOS-Criança.

No que diz respeito aos apelantes constatou-se que a maioria 1701, são do género feminino, 656 do género masculino e uma não identificado. Na maior parte das vezes os apelantes são adultos (2309), as crianças só apelaram 248 vezes. Houve um apelo que não foi identificado.

No que diz respeito ao distrito dos apelantes, Lisboa (773), Porto (275), Setúbal (205), Região Autónoma dos Açores (66), Santarém (65), Aveiro (62), Leiria (61), Braga (56), Faro (54), Viseu (54), foram as que tiveram maior expressão. Os restantes distrito, de Portugal e a Região Autónoma da Madeira apesar de terem registos com alguma expressão apresentam valores ligeiramente inferiores.

A maioria dos apelantes tem uma ligação/vinculo com a criança (1623), contra 735 que não tem qualquer ligação à criança.

Quando nos centramos na relação do apelante com a criança envolvida, verificamos que a mãe (340) é quem mais apela, seguindo-se os vizinhos (269), avós (260), cidadãos (172) e pai (142). Há ainda outras tipologias de apelante da comunidade e profissionais que contactam o SOS-Criança para apresentar situações, só que têm menor expressão.

No que diz respeito à criança referenciada no apelo há uma maior concentração de apelos que refere o género feminino (916). As crianças do género masculino foram sinalizadas em 820 situações.

O SOS-Criança, recebeu ainda 200 apelos que não conseguiu determinar de mediato o género.

As crianças sinalizadas no atendimento telefónico pertencem a famílias de diferentes tipologias: monoparental (594), tradicional (475), reconstruído (202), alargada (140). Em

525 apelos não foi possível identificar durante o apelo a tipologia familiar das crianças envolvidas.

Os apelos efetuados ao SOS-Criança durante 2013 referenciaram crianças de todas as idades, havendo um ligeiro pico nas crianças com dez anos (131), seguindo as crianças dos treze anos (125), a dos 12 anos (114) e as dos doze e catorze anos com 101 respetivamente.

A maioria das crianças envolvidas frequenta um estabelecimento de ensino (1070), contra 147 que não frequenta. Não foi possível perceber no apelo se a criança envolvida frequenta a escola 707 vezes.

Os apelos que foram dirigidos ao SOS-Criança contemplaram crianças de todas as idades.

Os registos de apelos relativos a crianças percorrem toda a banda de idades até os 18 anos. Havendo uns ligeiros picos, 131, com 10 anos, 125 com 13 anos, 114 aos 12 anos, 101 aos 9 anos e aos 14 anos. Pico esse que se situa basicamente entre os 9, 10 anos e os 14,15 anos.

A maioria das crianças alvo de intervenção do SOS-Criança frequenta um estabelecimento de ensino.

Quando focamos a nossa atenção na relação apelante-criança, são as mães 340, seguidos dos vizinhos 269 e dos avós 260 que encabeçam a lista, seguindo-se os cidadãos com 172, os pais 142, os tios com 107 e a comunidade em geral com 95 apelos. Em algumas situações 196, são as próprias crianças que ligam para o SOS-Criança.

Há ainda apelos que têm na sua origem na escola (15), nos centros de saúde (4), nos serviços sociais (13).

Do modo geral e se considerarmos grandes grupos temos em primeiro lugar a família com 925, a comunidade com 607, o próprio com 196, profissional com 77. Há situações 131 que não é possível determinar a relação existente entre o apelante e a criança.

O SOS-Criança chega a todos os distritos do país. O distrito que mais se recorre do SOS-Criança é Lisboa e o que menos vezes recorreu foi o de Bragança.

De Lisboa contactaram 739 apelantes, do Porto 222, de Setúbal 155, de Leiria 77, de Santarém 61, de Faro 56, de Aveiro 54, de Beja 53.

De Coimbra chegaram 44 apelos, de Évora 32 e de Viseu 21 Apelos.

Todos os outros distritos e regiões autónomas ficam abaixo dos 20 apelos.

A relação do apelante com a criança dá-nos conta que o grupo familiar 1078 é quem mais vezes responsável pela ligação 1078. Seguindo-se a comunidade 94 e os profissionais 67 vezes.

Dentro do grupo familiar, as mães isoladamente são responsáveis por 560 situações e os pais por 223. Os pais (pai e mãe) são responsáveis por 160 situações, os padrastos por 40 e as madrastas por 18. Os avós também surgem 34 vezes como responsáveis pela ligação.

As problemáticas são muito diversas e é difícil classifica-las isoladamente, no entanto tem-se tentado isolar a variável que nos parece em cada caso ser a mais significativa.

Muitas crianças contactam o SOS-Criança/IAC para refletir sobre si próprias, para desabafar ou para pedir orientações gerais o que acontece 326 vezes. Outros estão a passar por momentos complexos e precisam mesmo de falar de viva voz com um técnico 324.

As questões das crianças em risco 332, da negligência 272, dos maus tratos na família 213, dos maus tratos psicológicos na família 115, também são uma constante no que diz respeito ao tipo de problemática apresentada.

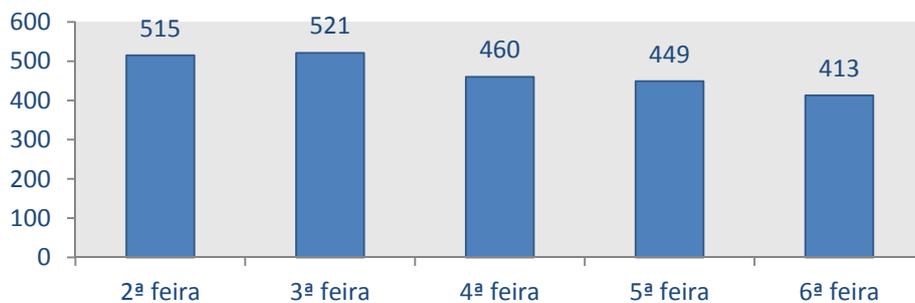
As problemáticas que chegam ao SOS-Criança são múltiplas e variadas, há questões de saúde (89), relações familiares difíceis (63), problemas psicológicos (45), problemas do comportamento (66), pobreza (25), pedofilia (10) mendicidade infantil (16), maus tratos psicológicos na instituição (21) informação jurídica (122), problemas relacionados com bullying 47, abuso sexual (43), abandono (15), trabalho infantil (6).

A todas estas problemáticas o SOS-Criança dá a resposta possível. No que diz respeito a intervenção propriamente dita foram encaminhadas/ acompanhadas (670) situações, orientadas (921), apoiadas (464) tendo-se prestado exclusiva informação (604) vezes.

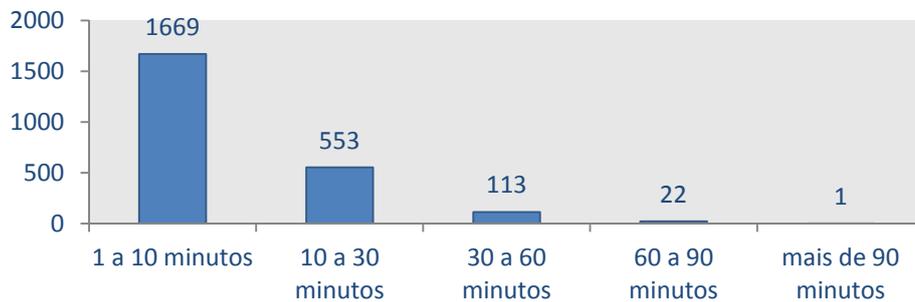
Mês



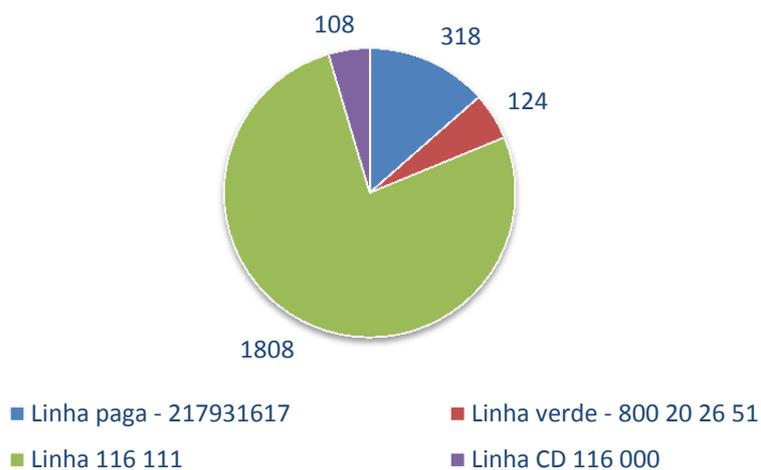
Dia da Semana



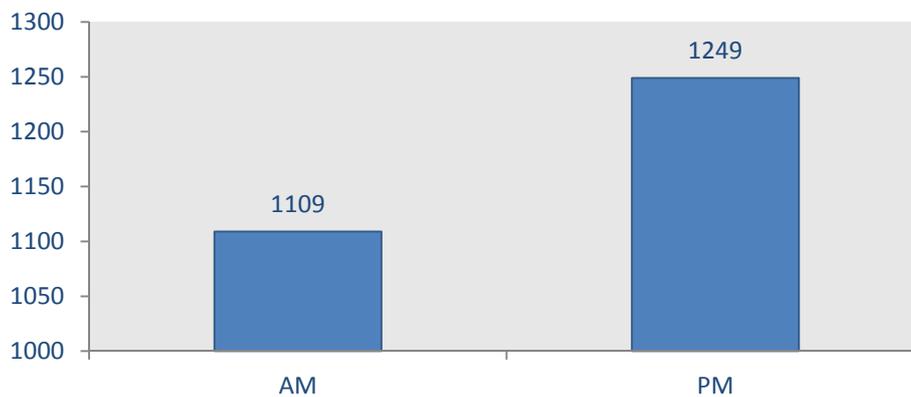
Duração das Chamadas



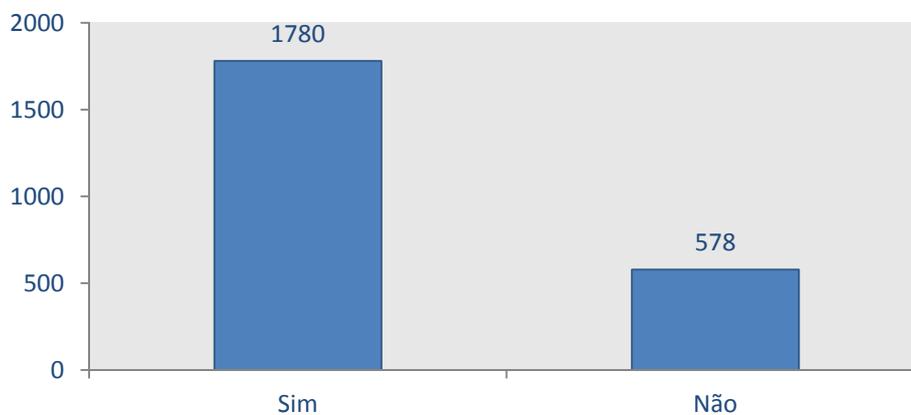
Linha Utilizada



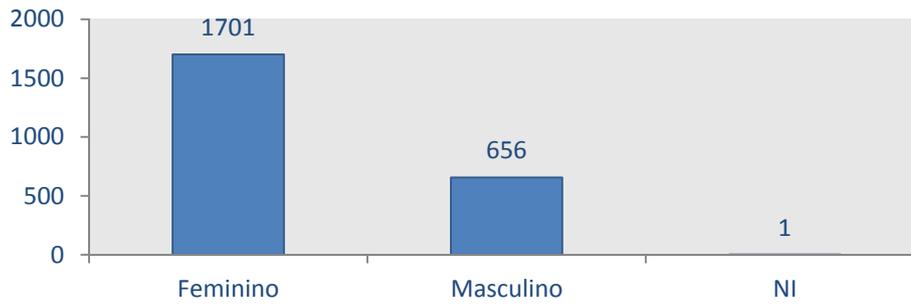
Hora do Apelo



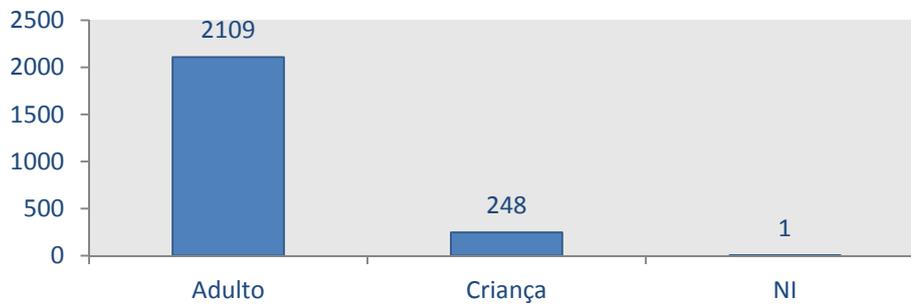
Anonimato



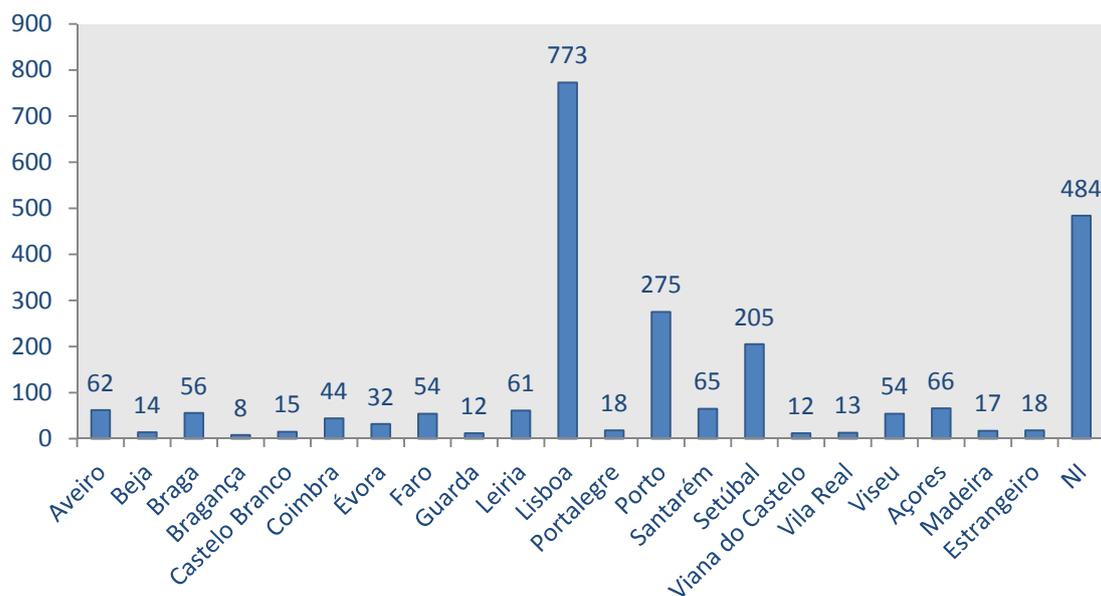
Género do Apelante



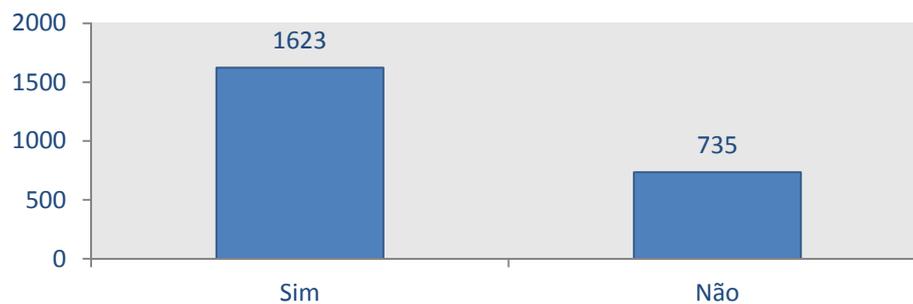
Tipo de Apelante



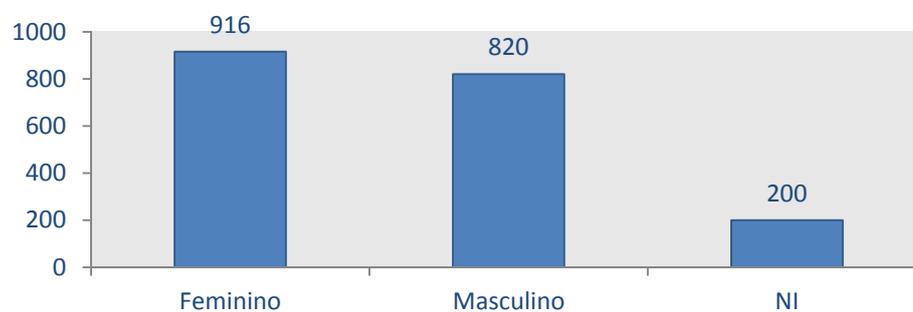
Distrito do Apelante



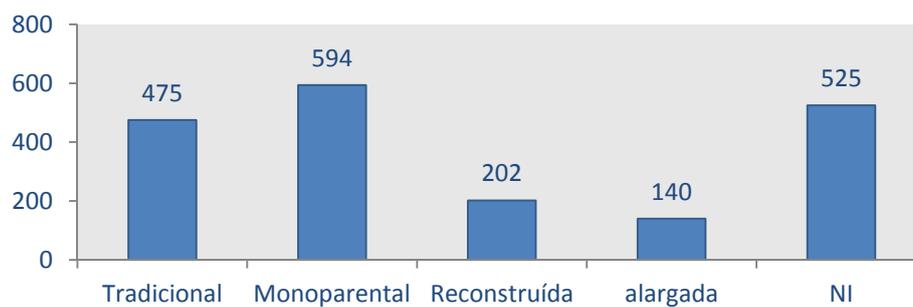
Relação com a Criança



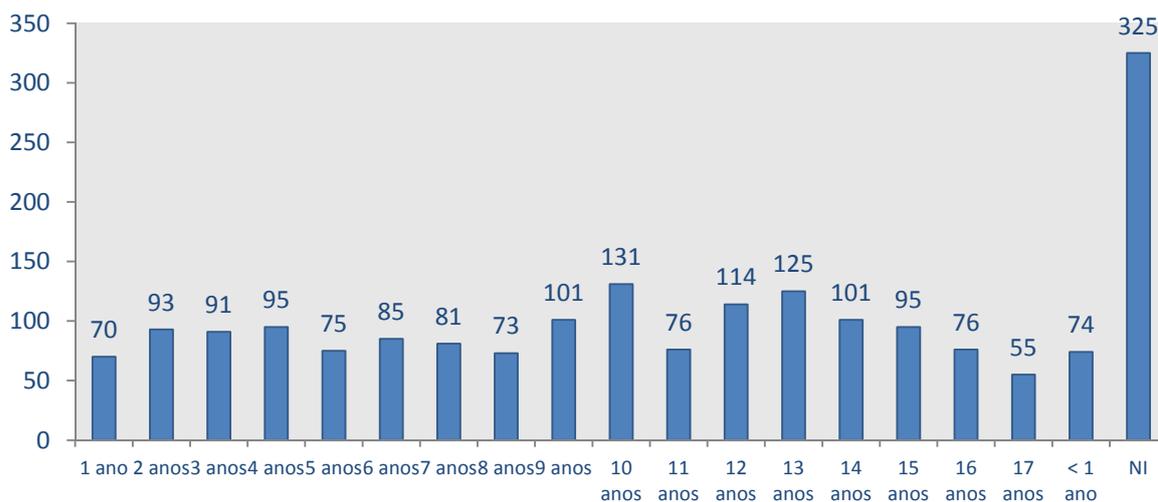
Género da Criança



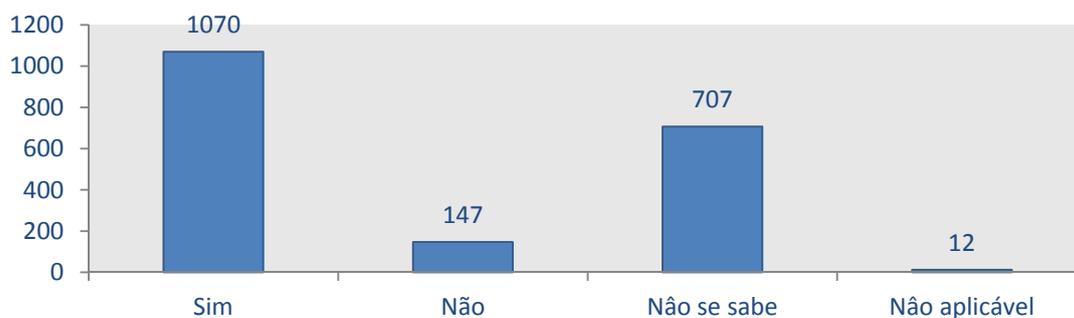
Grupo Doméstico



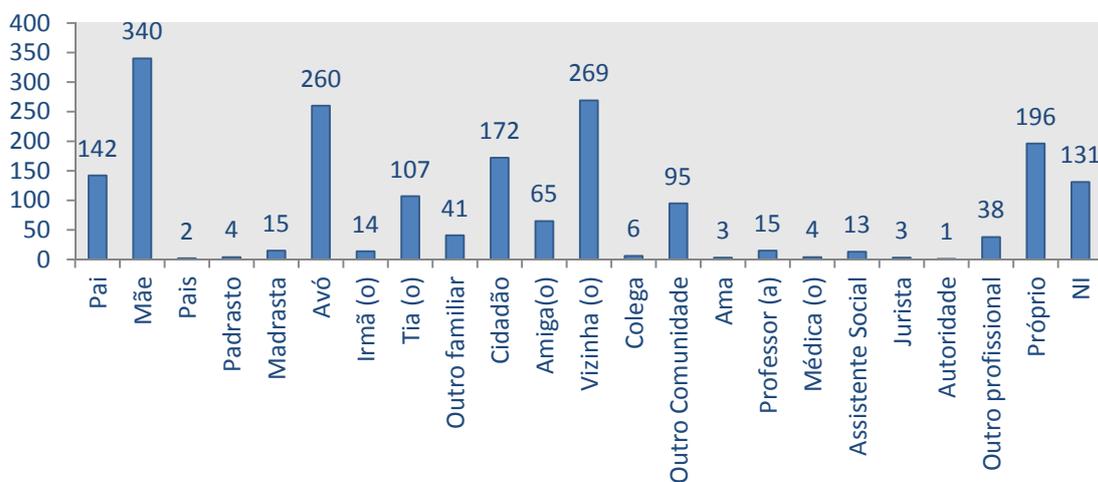
Idade da Criança



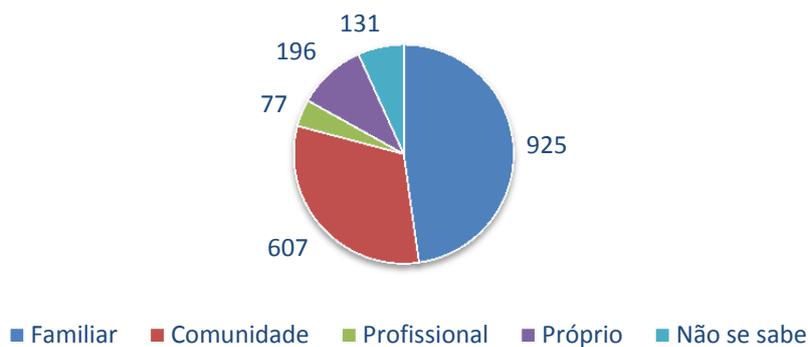
Frequência de Estabelecimento de Ensino



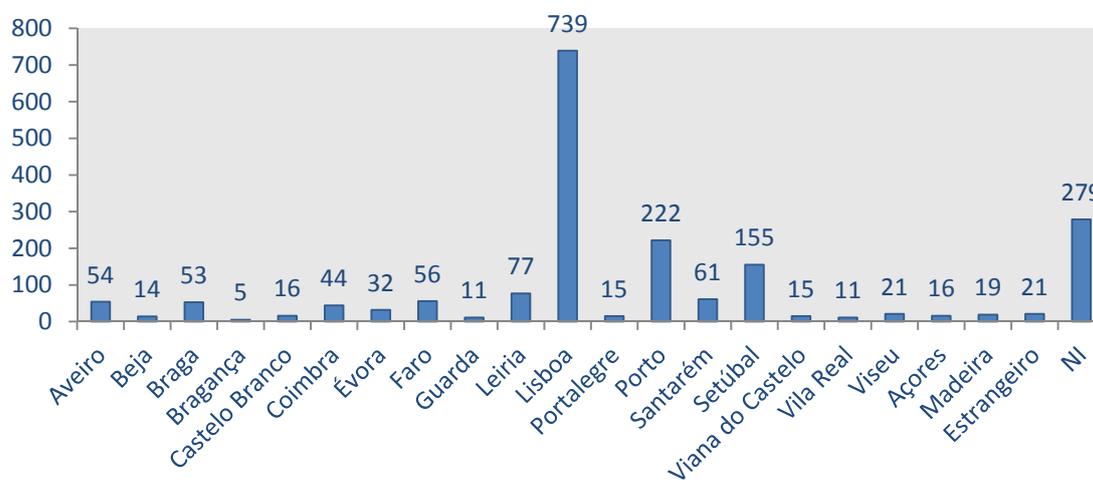
Relação Apelante-Criança



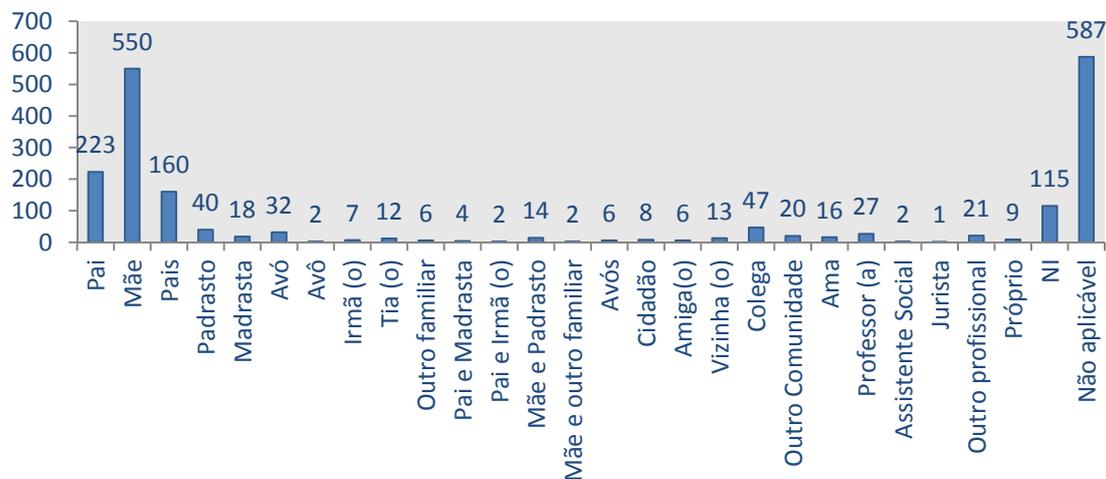
Relação Apelante - Criança



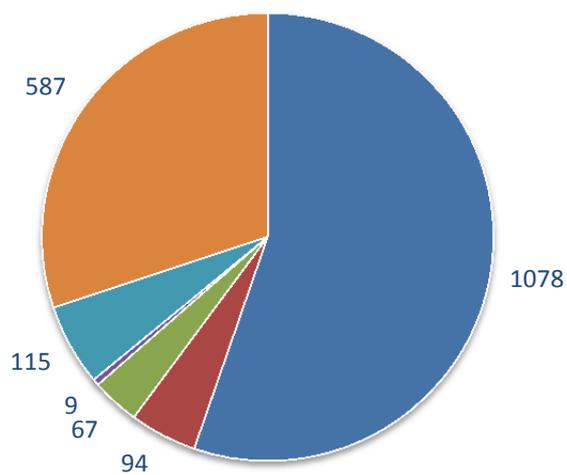
Distrito da Criança



Relação Infrator-Criança

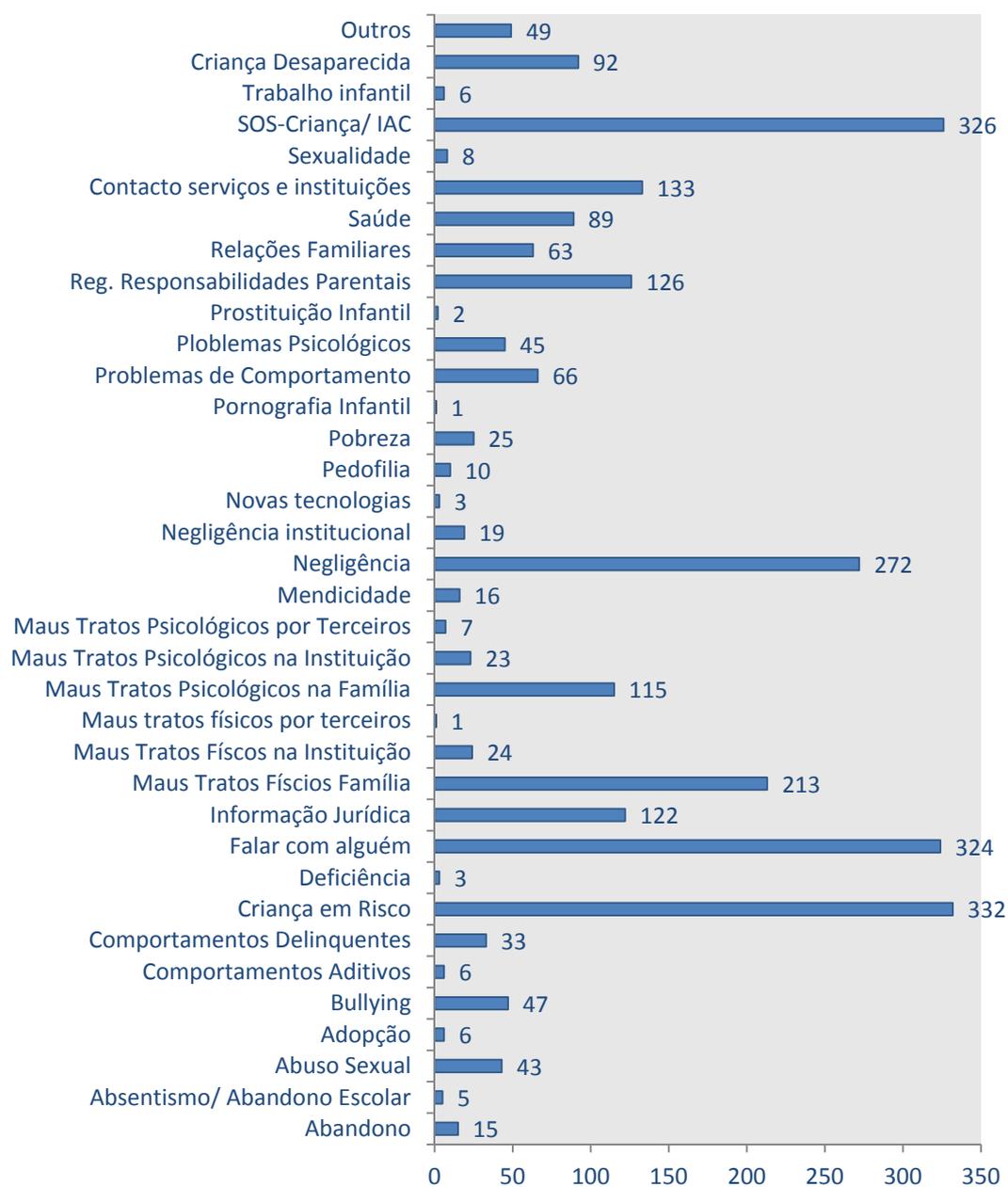


Relação Infrator -Criança

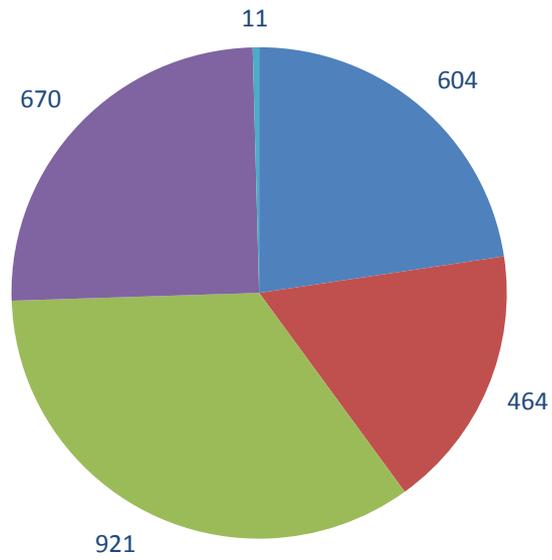


■ Familiar ■ Comunidade ■ Profissional ■ Próprio ■ Não identificado ■ Não aplicável

Problemática



Intervenção



■ Informar ■ Apoiar ■ Orientar ■ Encaminhar ■ Sem intervenção específica

Serviço de Encaminhamento

Em 2013 o SOS-Criança tendo em linha de conta a complexidade das situações que lhe são apresentadas trabalhou, através do serviço de encaminhamento 434 apelos. Dado que nem sempre há uma correspondência de um para um, em virtude de surgirem apelos que contemplam mais do que uma criança, como acontece frequentemente quando se trata de irmãos, estes apelos diziam efetivamente respeito a 669 crianças.

Tendo por base as 669 crianças às quais foi necessário responder através de intervenção conjugada e articulada com outras instituições, verificou-se que o serviço de encaminhamento do SOS-Criança respondeu e interveio mensalmente em 2013, em média a 56 casos. No que diz respeito ao género de criança envolvida não há diferenças significativas 312 raparigas e 320 rapazes, sendo que em 37 casos não foi possível de imediato identificar claramente o género da criança envolvida.

No que diz respeito á idade das crianças envolvidas podemos salientar que em 2013 as situações que tiveram de ser encaminhadas diziam respeito a todas as idades.

De um modo geral podemos dizer que 36 situações dizem respeito a bebés (< 1 ano), 118 situações a crianças na 1ª infância (1 aos 3 anos), 121 situações a crianças na 2ª infância (4 aos 6 anos) e 101 situações a crianças na 3ª infância (7 aos 9 anos). As situações que envolviam pré-adolescentes (10 aos 13 anos) foram 168 e adolescentes (14 aos 18 anos) foram 84.

Não foi possível identificar a idade em 40 situações. O distrito de Lisboa foi o que apresentou um maior número de situações 194, seguindo-se o Porto com 60, Setúbal com 40, Leiria com 21, Aveiro com 18, Faro com 14, Santarém e Coimbra com 13, Braga e Viseu com 12, ficando todos os outros distritos com valores abaixo das 10 situações encaminhadas, da Região Autónoma da Madeira vieram 5 apelos que careceram de encaminhamento.

A problemática que apresentou maior expressão foi a relativa à criança em risco (131), seguindo-se da negligência (96) e dos maus tratos na família (83). Seguindo-se os maus tratos psicológicos na família com (24), a mendicidade com (13), comportamentos delinquentes com (12), negligência institucional com (11), bullying com 10.

Os maus tratos psicológicos na instituição foram alvo da intervenção do serviço de encaminhamento 8 vezes, os problemas de comportamento 7 vezes, o abuso sexual 6 vezes, os maus tratos físicos na instituição, 5 vezes, o abandono 4 vezes.

A problemática do abandono escolar, a pedofilia, a pobreza e o trabalho infantil, foram alvo de encaminhamento 3 vezes cada.

A prostituição infantil, a regulação das responsabilidades parentais, relações familiares conflituosas, os problemas de saúde, as questões da deficiência, a informação jurídica numa frequência de uma situação.

O telefone é o instrumento privilegiado na comunicação da sinalização das problemáticas (372), seguindo-se o correio eletrónico (49), o apartado (10) e outras (3).

Para que a situação fique devidamente trabalhada há necessidade de se estabelecer diferentes contactos. Cento e dez situações ficaram resolvidas num só contacto, cento e vinte e duas situações careceram de 2 contactos, cento e vinte e duas situações precisam de 3 contactos, oitenta e três situações de quatro contactos, trinta e sete situações de cinco contactos e cinquenta e nove situações de seis ou mais contactos.

A duração dos contactos para resolver as problemáticas do setor de encaminhamento é apresentado em intervalos de tempo. No primeiro intervalo que vai de 1 a 15 minutos recaíram 250 contactos, no de 15 a 30 minutos, 128 contactos, no intervalo de 30 a 45 minutos, 40 contactos e no intervalo que excede os 45 minutos registaram-se 15 contactos.

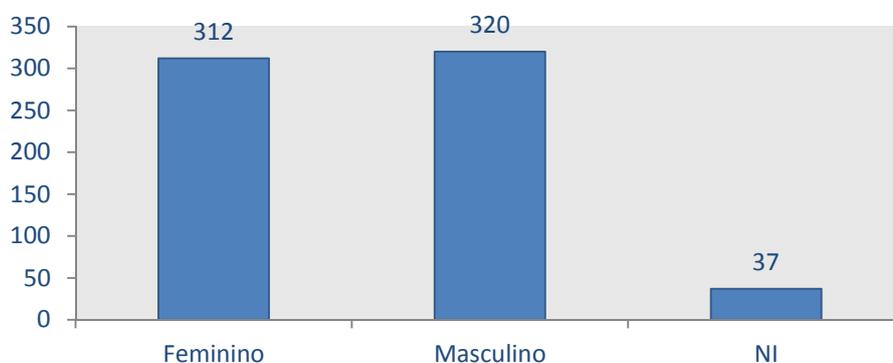
O telefone, o correio eletrónico e o fax continuam a ser o melhor meio para se estabelecer os contactos com as entidades parceiras.

A entidade mais contactada foi a CPCJ (342), seguindo-se as Forças de Segurança (PSP e GNR) com 98, a Escola/ Jardim de Infância com 38, o Tribunal e a Santa Casa da Misericórdia cada com 14, a Segurança Social com (11), Inspeção Geral da Educação (9), Serviços de Fiscalização (8), EMAT/ ECJ/ EATL (5), Centro de Saúde e Hospitais (2) e outras instituições como a ERC, a GEBALIS, o Projeto Rua e os serviços gerais do IAC 1 vez.

Mês



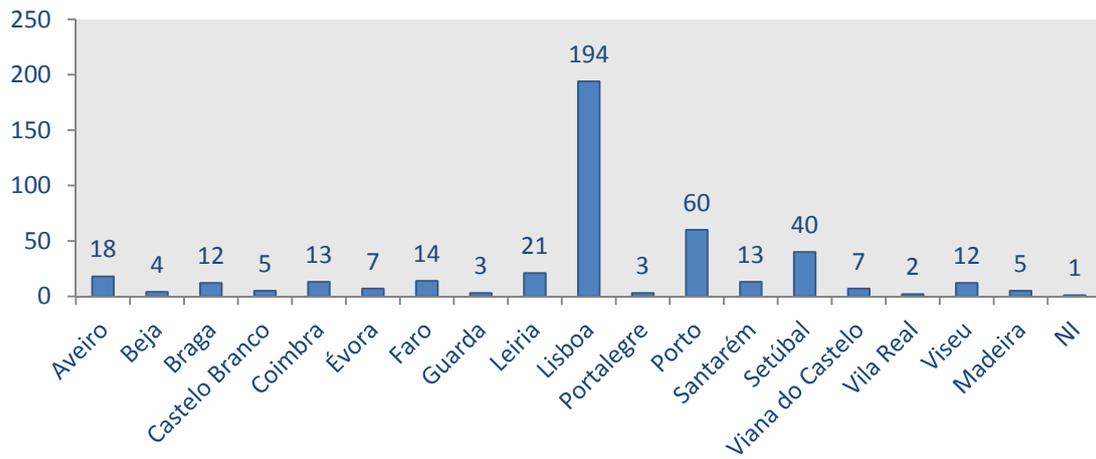
Género da Criança



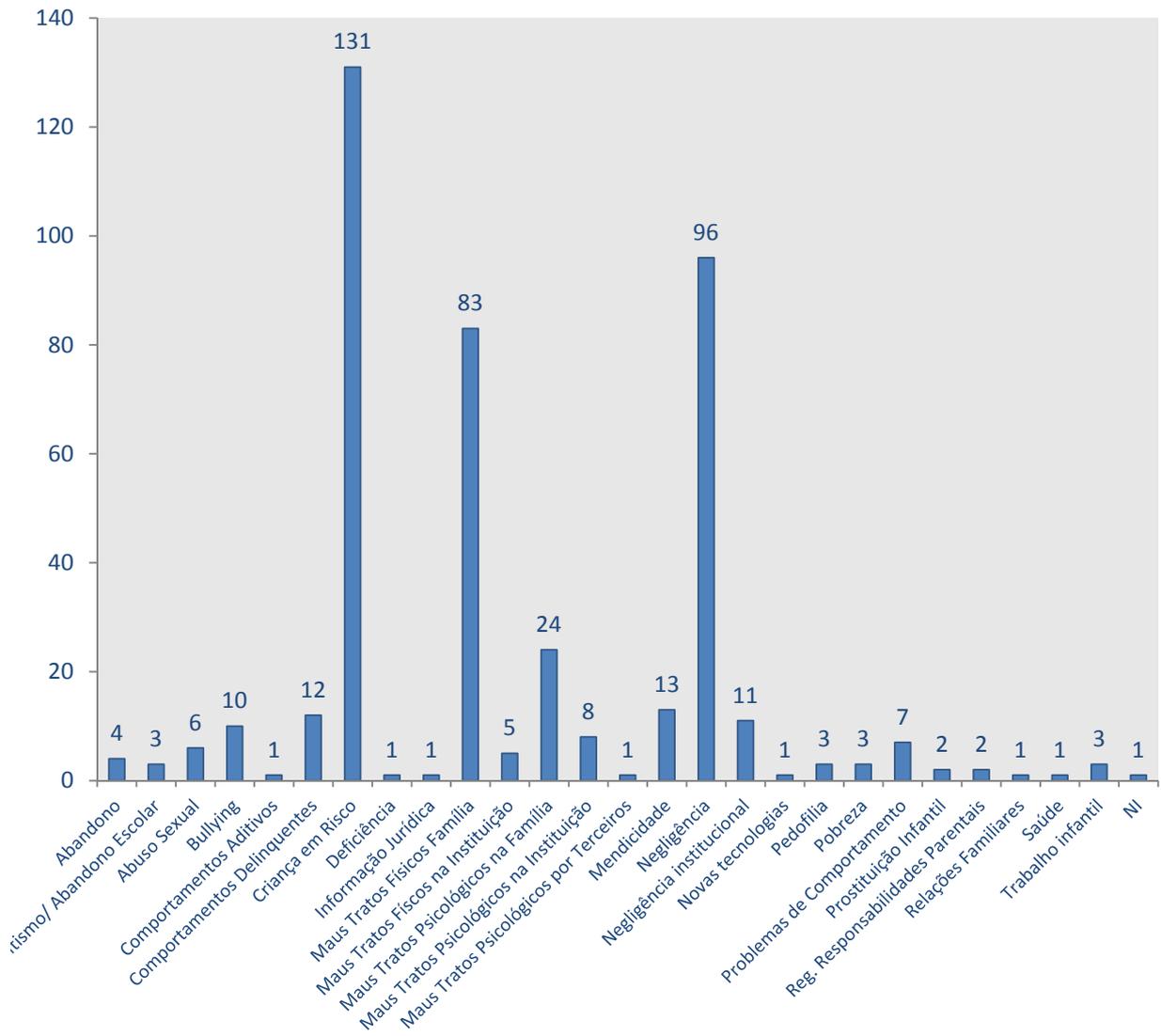
Idade da Criança



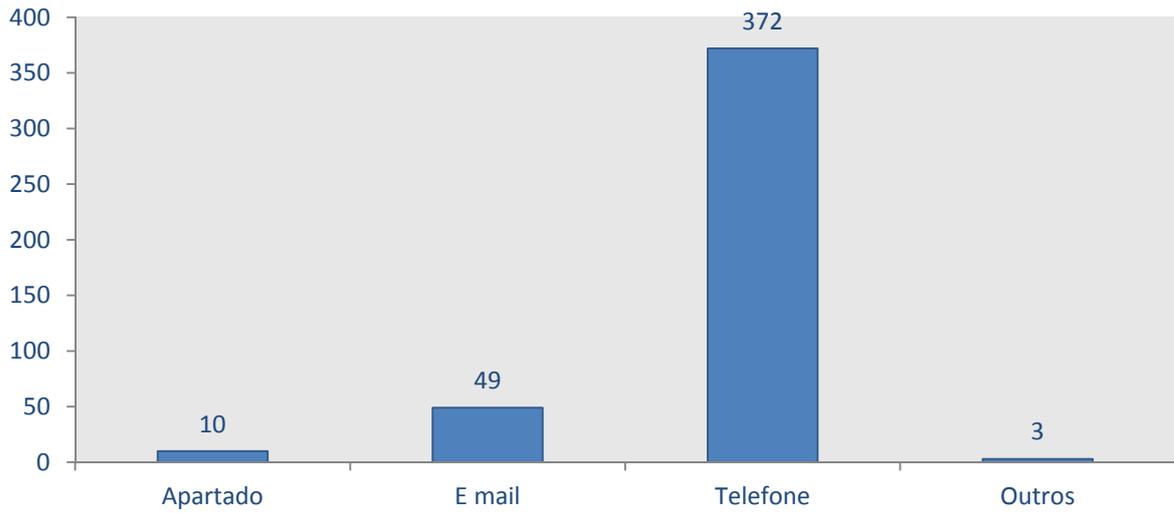
Distrito



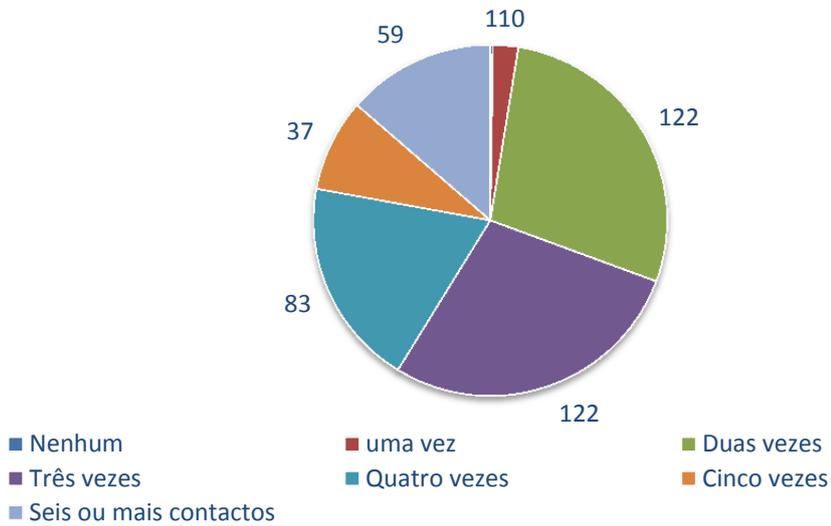
Problemática



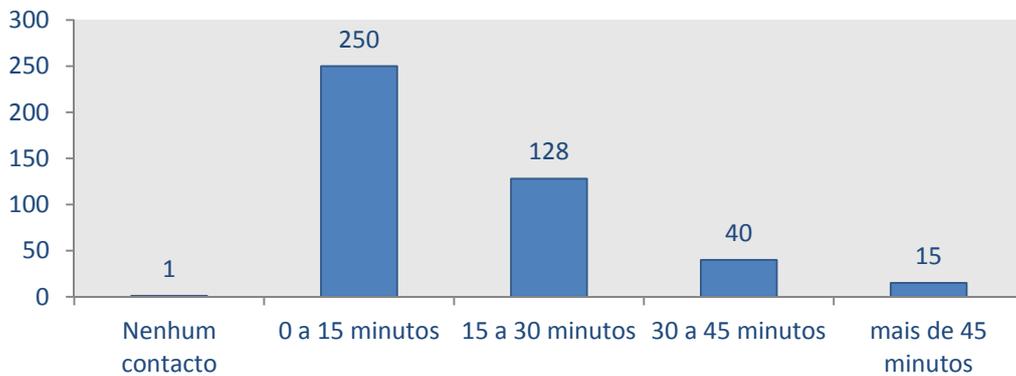
Via de Sinalização



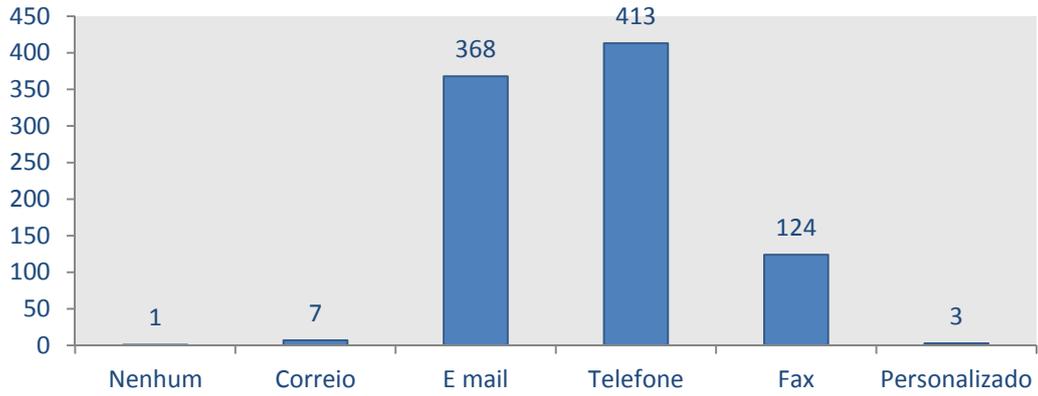
Número de Contactos



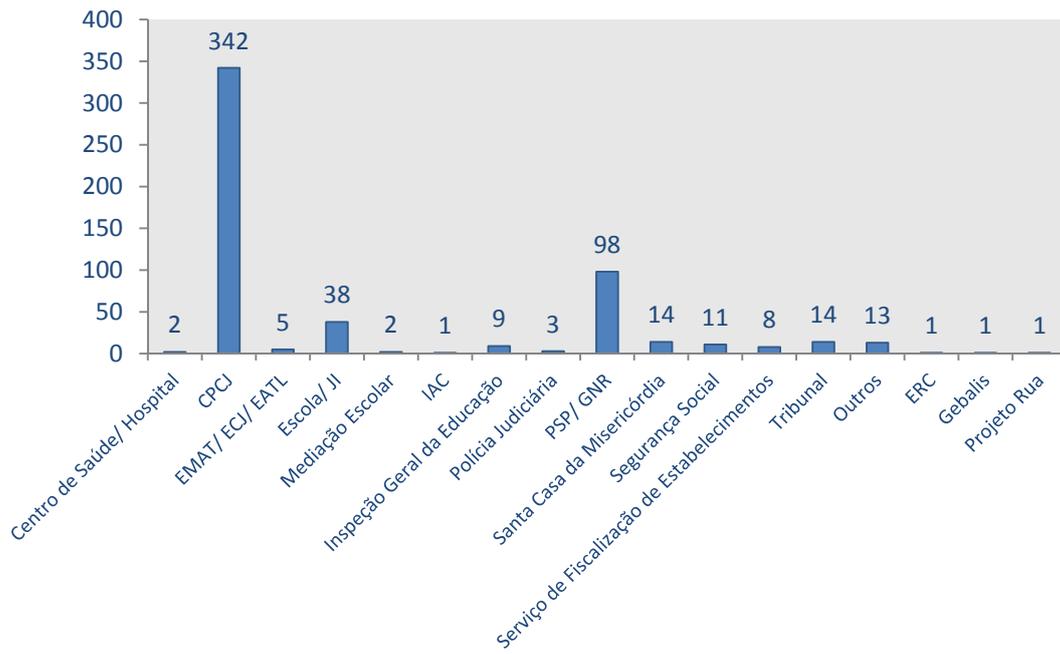
Duração dos Contactos



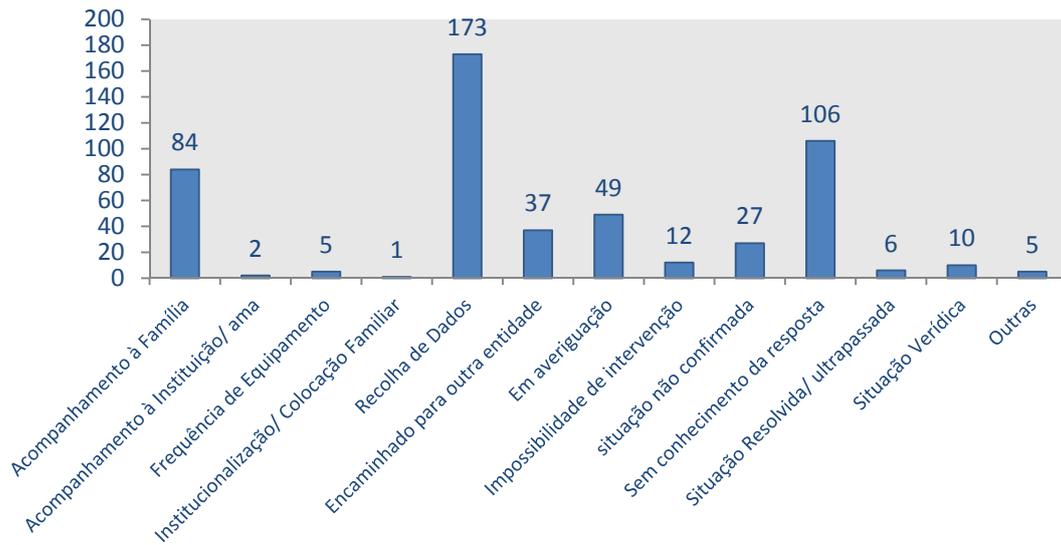
Meio de Contacto



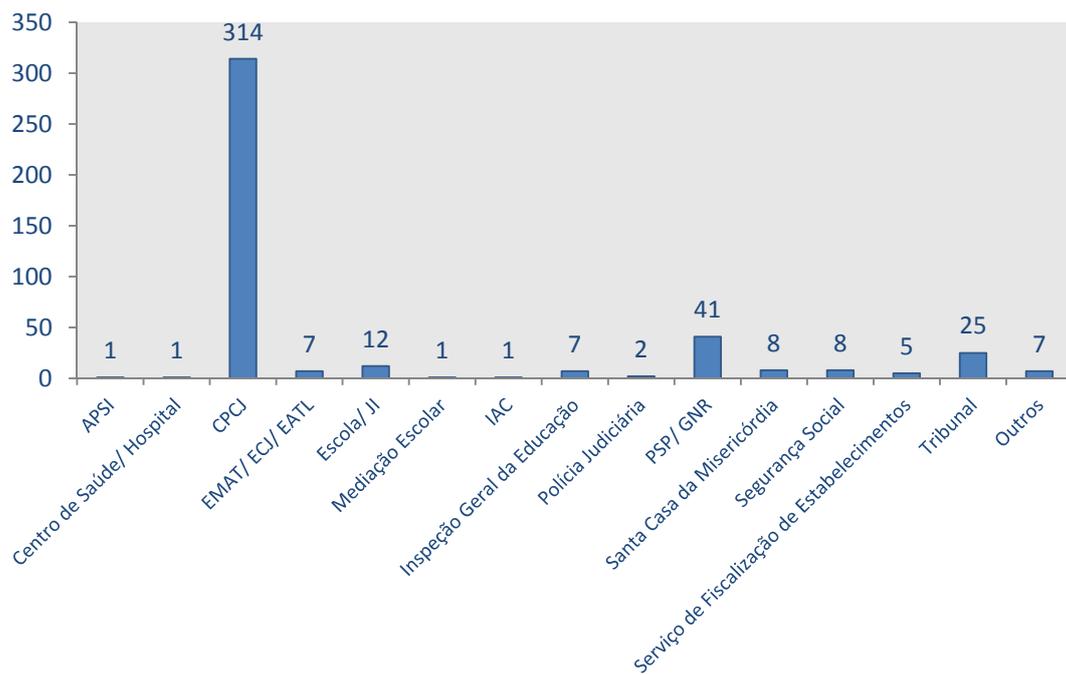
Entidades Contactadas



Resposta das Entidades Contactadas



Entidade Responsável pela Intervenção



Atendimento Psicológico

No ano de 2013 foram encaminhados por atendimento psicológico 55 processos (o dobro do ano anterior), tendo transitado 46 processos do ano anterior, perfazendo um total de 101 processos.

Relativamente ao género a diferença não é significativa, sendo 55 do sexo masculino e 46 do sexo feminino.

Dos 101 processos destacam-se os jovens adolescentes, com intervalo de idades entre os 11 e os 16 anos de idade (51 casos), seguindo-se a faixa etária entre os 6 e os 10 anos de idade (38 casos), 9 casos de adolescentes entre os 16 e os 18 anos de idade e apenas de 2 casos por crianças até aos 5 anos de idade. Houve 1 atendimento psicológico a um adulto no âmbito da criança desaparecida.

Quanto ao distrito, a grande maioria dos casos provém do distrito de Lisboa, com 91 casos, seguindo-se o concelho de Lisboa e Odivelas com o maior número de casos, bem como o de Loures e Amadora, seguindo-se Setúbal com 9 casos e 1 caso para o distrito de Portalegre.

A via de sinalização do ano em análise, destaca a Linha SOS-Criança/ correio eletrónico como a maior fonte de encaminhamento, com 40 casos, seguindo-se o próprio serviço de atendimento psicológico como passagem de palavra entre os pacientes/ educadores/ cuidadores, com 23 casos. As escolas e a DGRS continuam a orientar para o serviço personalizado do atendimento psicológico.

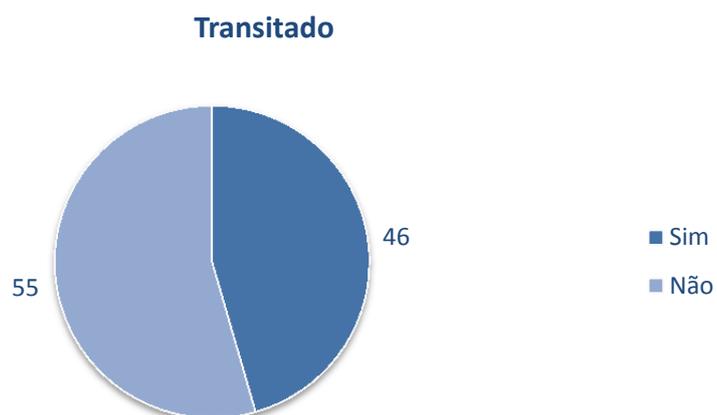
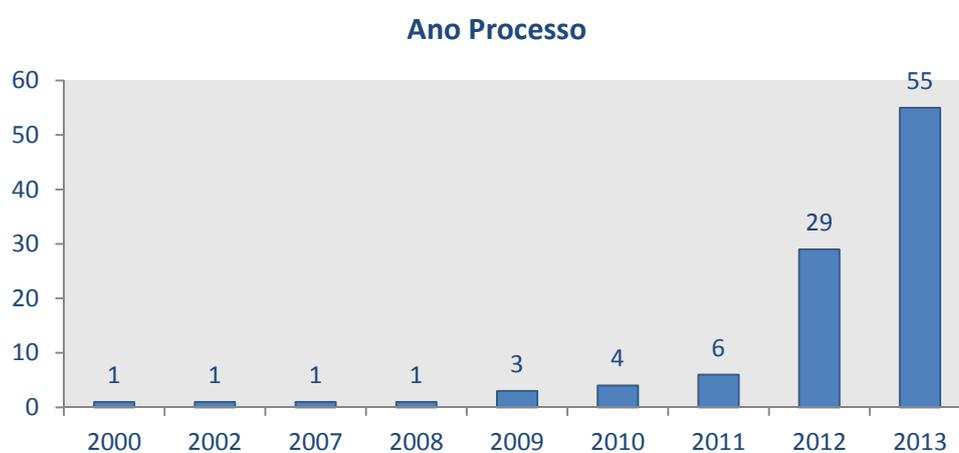
Reforçando os resultados do ano anterior continuam a aparecer em grande destaque os problemas de comportamento e indisciplina como sendo o principal motivo de acompanhamento psicológico com 31 casos, seguindo-se os problemas psicológicos (18) e os problemas de relacionamento (14). As problemáticas relacionadas com o divórcio/ separação dos pais, sofrem um aumento comparativamente ao anterior, bem como a desmotivação escolar.

No que diz respeito á intervenção, mantemos a maioria nos acompanhamentos psicológicos (58), com 24 casos seguidos em avaliação e acompanhamento psicológico. A avaliação psicológica aumentou com 9 pedidos, bem como a orientação.

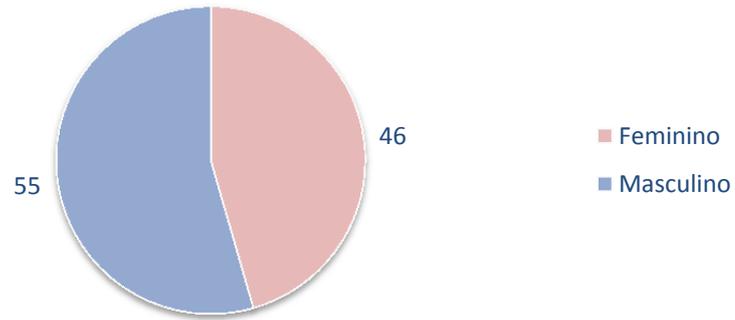
A família continua a ser a entidade mais contactada pelo serviço SOS-Criança, bem como a escola e a DGRS, oscilando entre 1 contacto para dar conhecimento de parte da situação até aos 6 ou mais contactos, dependendo de cada caso, sendo que o meio de contacto privilegiado é na maioria o telefone e a reunião de parceiros.

As faltas sem aviso relativas às sessões de atendimento psicológico, moradas com as crianças/ jovens aumentaram, por 19 situações.

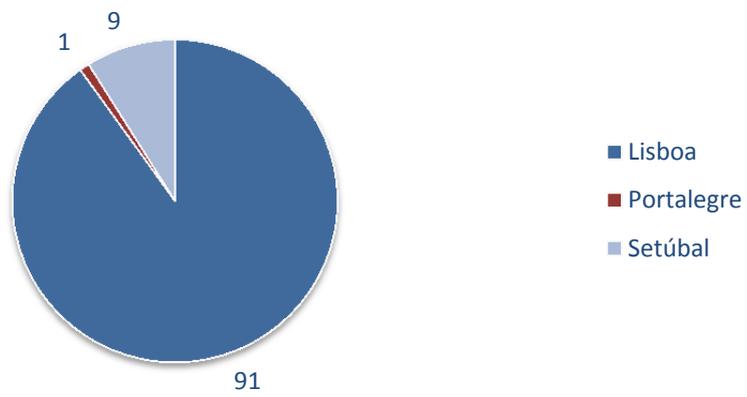
Realçamos o mês de Outubro como sendo o mês com mais atendimentos, seguindo-se Novembro, Dezembro e Março.



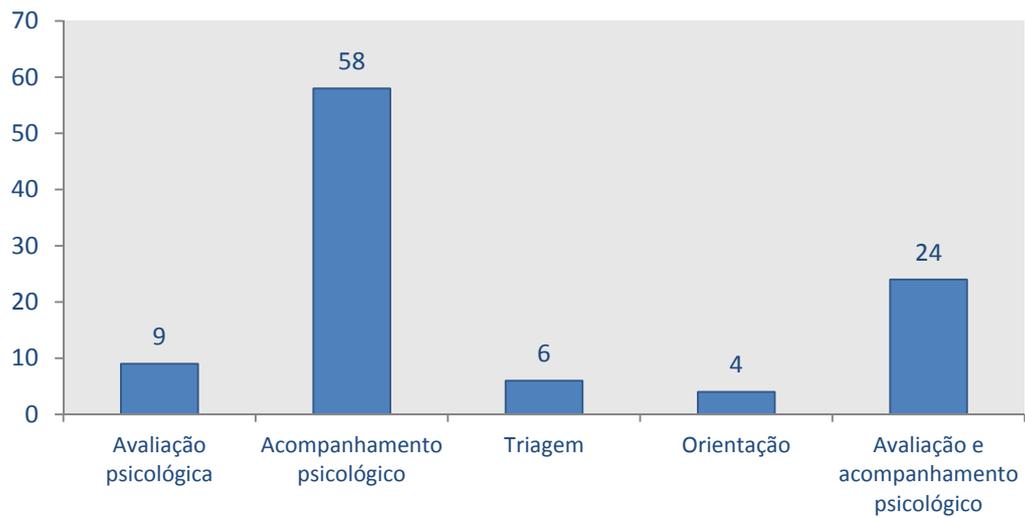
Género



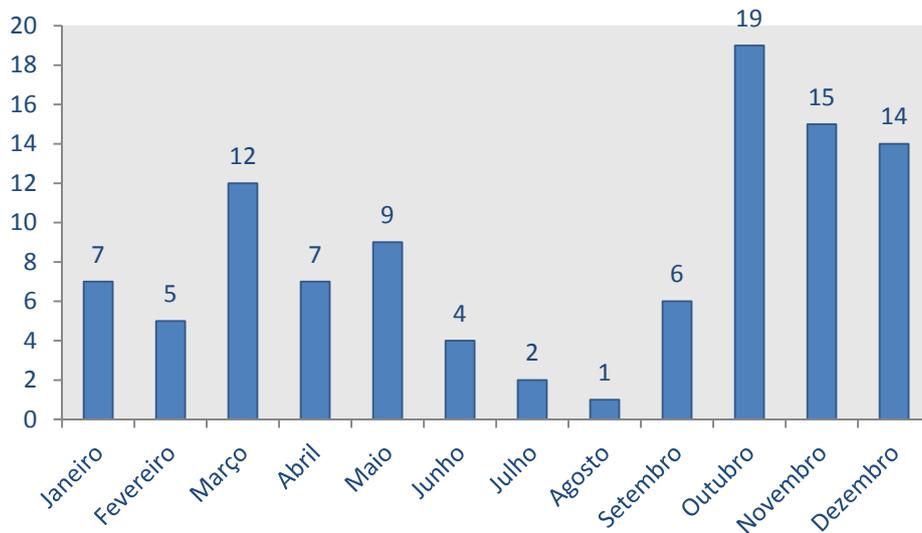
Distrito



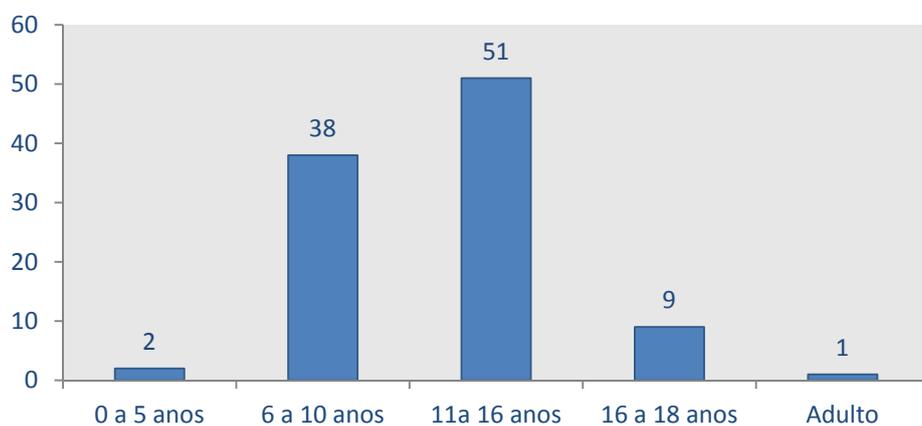
Intervenção



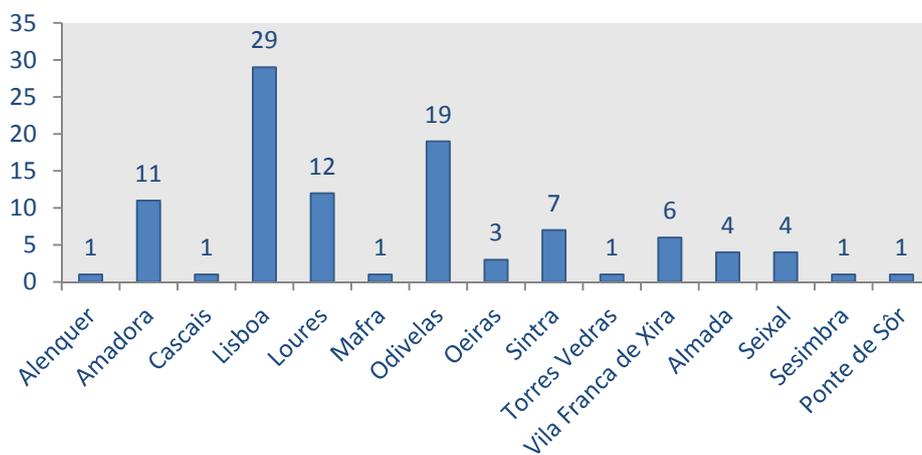
Mês



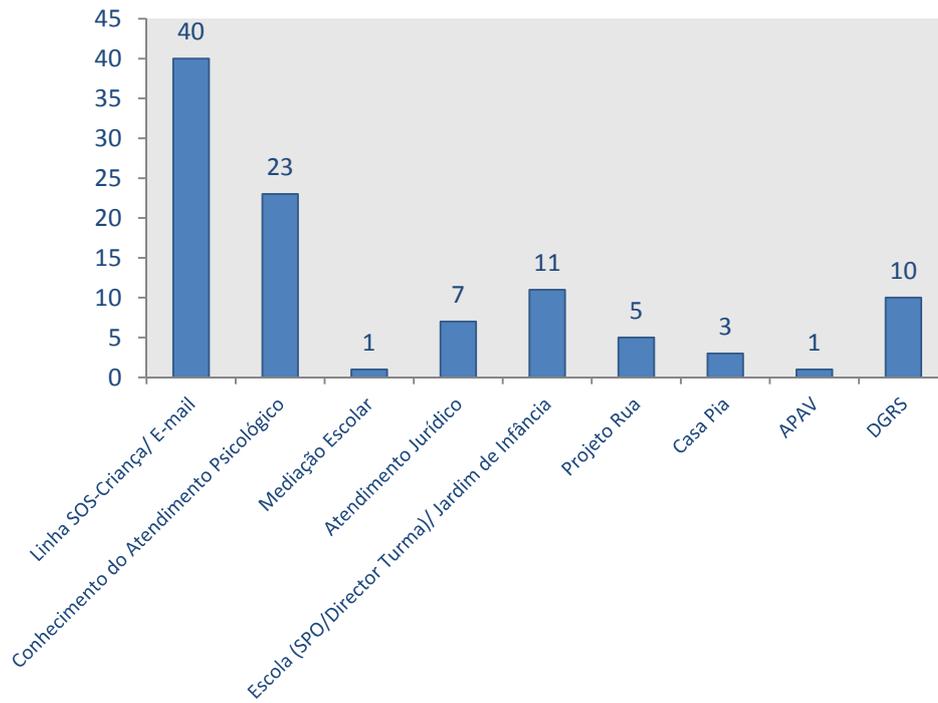
Idade



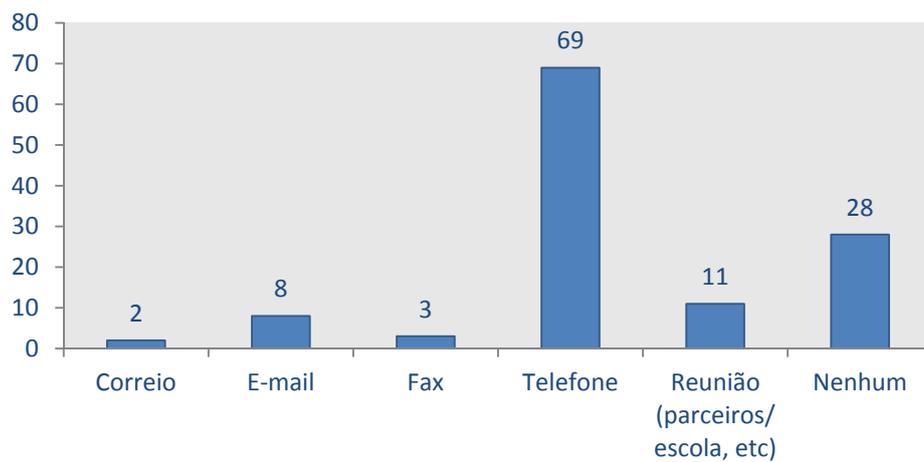
Concelho



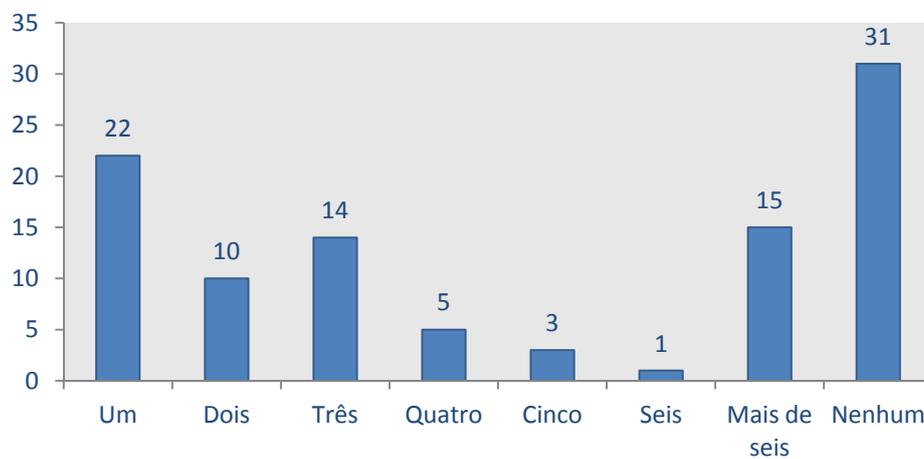
Via de Sinalização



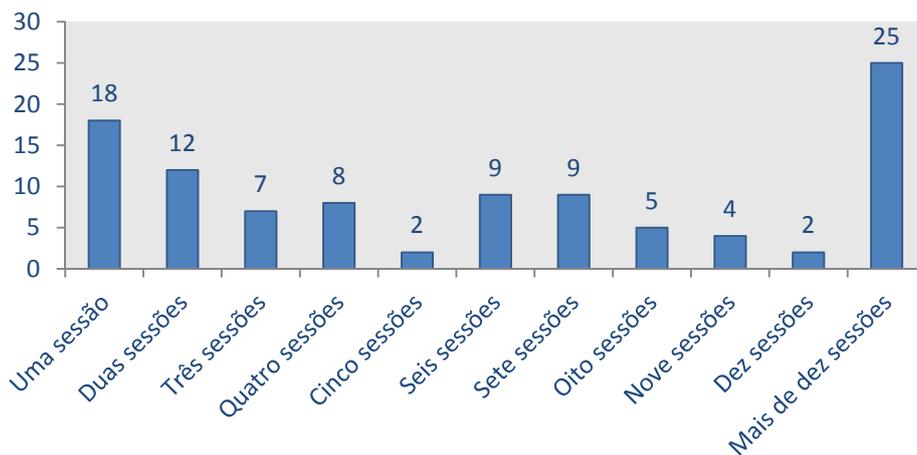
Meio de Contacto



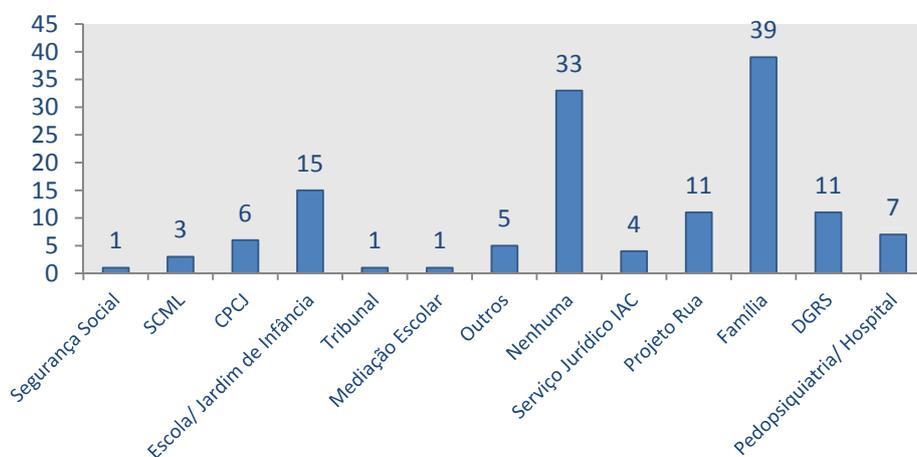
Número de Contactos



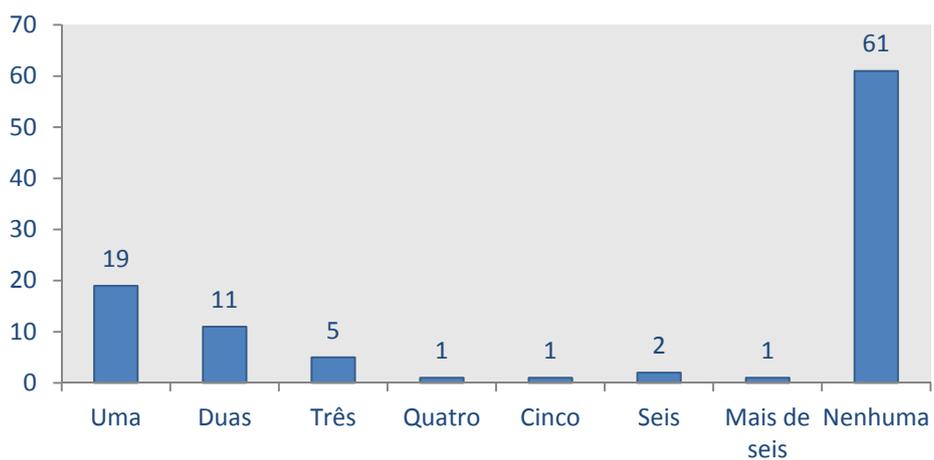
Número de Sessões



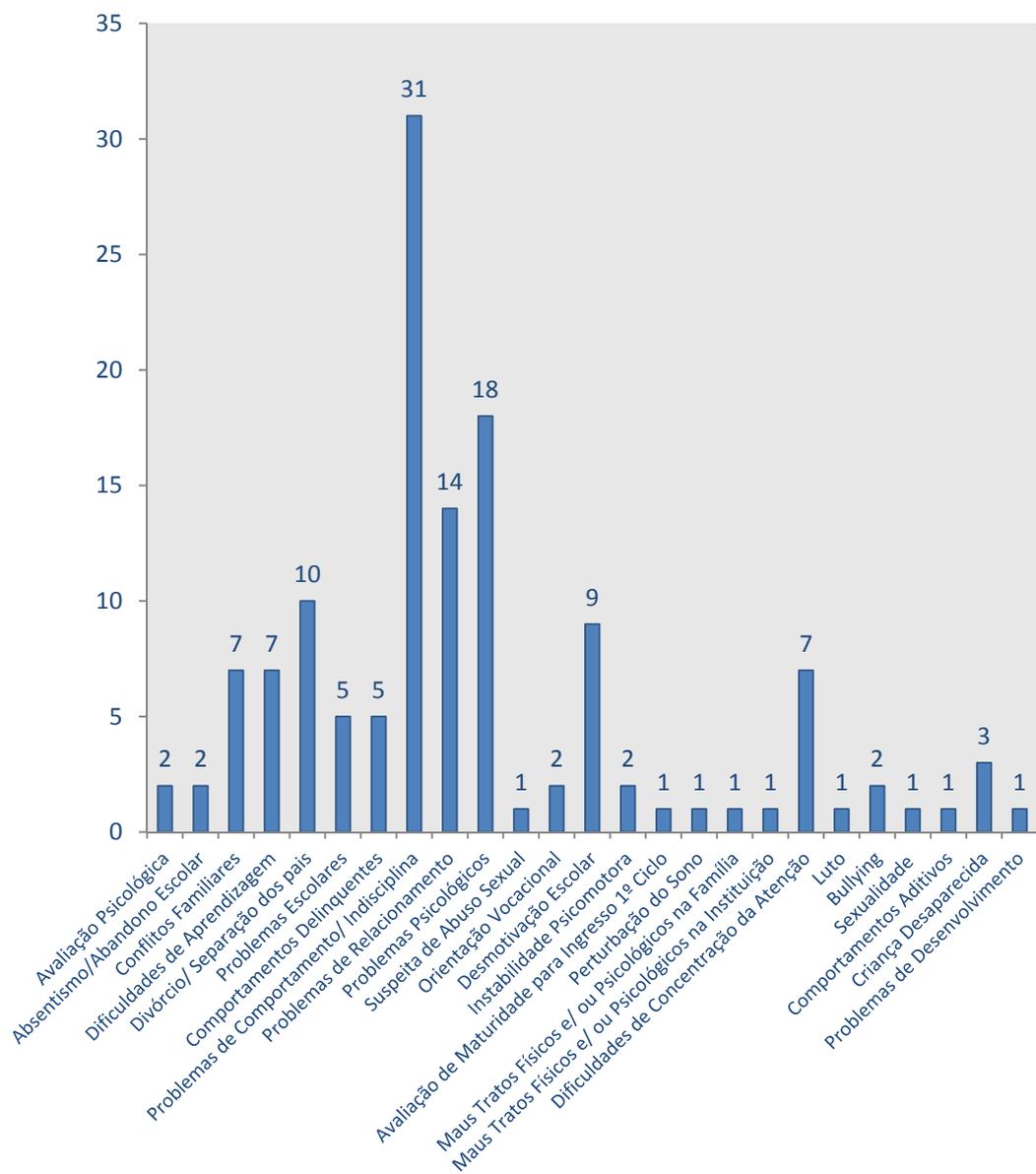
Entidades Contactadas



Número de faltas sem aviso



Problemática



Correio Eletrónico

Em 2013, chegaram ao SOS-Criança através de correio eletrónico 338 novas situações. Das situações apresentadas 197 (58%) foram realizadas por mulheres, 87 (26%) por homens e em 54 (16%) não foi possível perceber o género do apelante.

No que se refere á identificação do apelante, apesar do serviço ser anónimo e confidencial 266 (79%) dos apelantes identificaram-se, sendo de 72 (21%) o número de apelantes que quis manter o anonimato.

Ainda no que diz respeito ao apelante e á sua caracterização podemos verificar que 83% dos apelantes (282) eram adultos, 5% crianças (17), 10% dos apelantes (33) vieram de instituições e 2% dos apelantes (6) não foram identificados.

Quando nos focamos na relação existente entre o apelante e o problema apresentado, verifica-se que a comunidade contactou o SOS-Criança através de correio eletrónico 35% das vezes (118), os familiares contactaram 30% das vezes (102), profissionais conhecedores de problemas apelaram 18% das vezes (60), seguindo-se o próprio em 7,7% dos casos (26).

Não foi possível identificar a relação do apelante com o problema em 9,5% das vezes (32). Na maioria do correio rececionado no SOS-Criança a apresentar situações problema não foi possível identificar o distrito em 37,5% das vezes (127). De Lisboa chegaram ao serviço 29,5% do correio (100), seguindo-se o Porto com 6,2% do correio (21), Setúbal com 5,7% de correio, 19. No que diz respeito à apresentação do assunto ao SOS-Criança através de correio eletrónico, verifica-se que há correspondência com origem em todos os distritos. É ainda de referir e não menos importante que do estrangeiro chegam ao SOS-Criança através de correio eletrónico 6,5 % de correio (22).

As situações apresentadas por correio eletrónico apresentam uma distribuição muito homogénea no que diz respeito ao género das crianças envolvidas, havendo uma ligeira preponderância para o género masculino com 40% dos casos 134. O género feminino foi referido 39% das vezes 134. O e-mail não foram explicativos no que diz respeito ao género das crianças envolvidas em 22% dos casos (76).

No que diz respeito ao intervalo de idades, a maioria das crianças referenciadas nos E-mails integram o intervalo compreendido entre os 6 e os 10 anos, 24% das vezes 80. O intervalo dos 11 aos 16 anos registou 19,2% de casos (65), seguindo-se as crianças dos 0

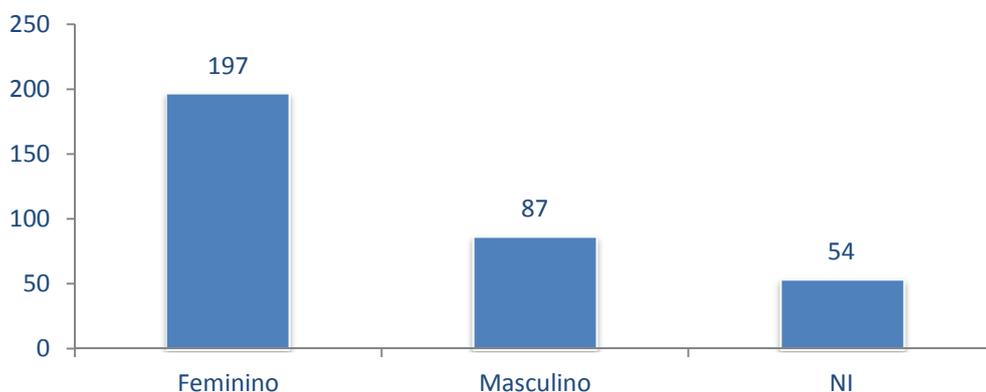
aos 5 anos com 14% dos casos (46) e as com mais de 16 anos com 3,9% dos apelos (13). Não foi possível detetar no correio eletrónico 40,5% das vezes (137).

O SOS-Criança através da sua equipa técnica informou o apelante 58% das vezes (196), encaminhou 29% da correspondência para outros serviços (97) com o objetivo de encontrar soluções para o problema. Em 12% dos e-mails não houve necessidade de intervenção específica (40), sendo que 1,5% das situações apresentadas por correio eletrónico (5), necessitaram de um apoio claro por parte da equipa técnica.

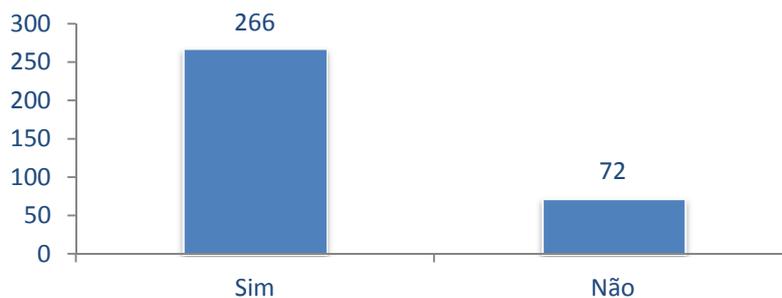
Para ajudar a esclarecer a problemática apresentada no correio eletrónico houve necessidade de contactar várias entidades.

CPCJ	25 %	40
IAC	12,5 %	20
Serviço jurídico – IAC	9 %	15
Projeto Rua – IAC	9 %	15
Autoridade Policial	6,8 %	11
Entidades Parceiras	4,3 %	7
Tribunal	3,75 %	6
IGEC	3,75 %	6
Escolas	3,75 %	6
CDSS/ SCM	2,5 %	4
APAV	2,5 %	4
Outros	10 %	16

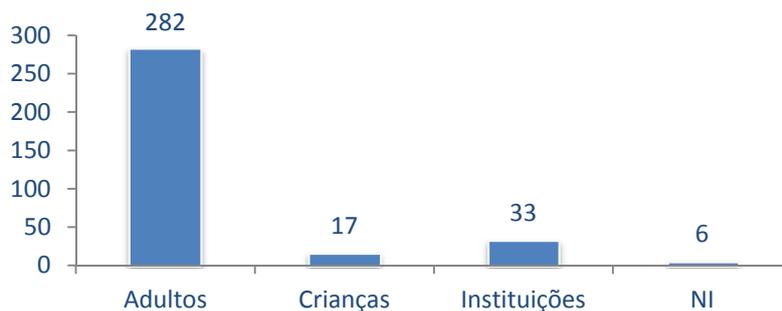
Sexo do Apelante



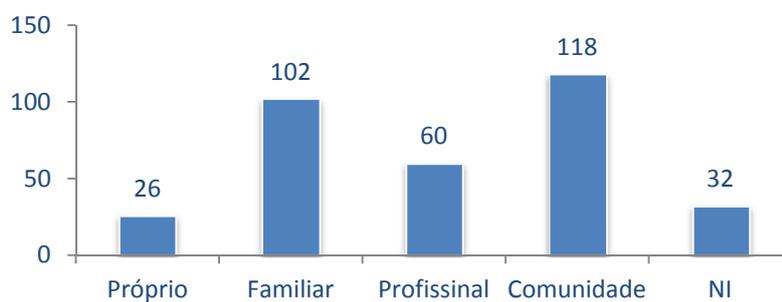
Identificação do Apelante



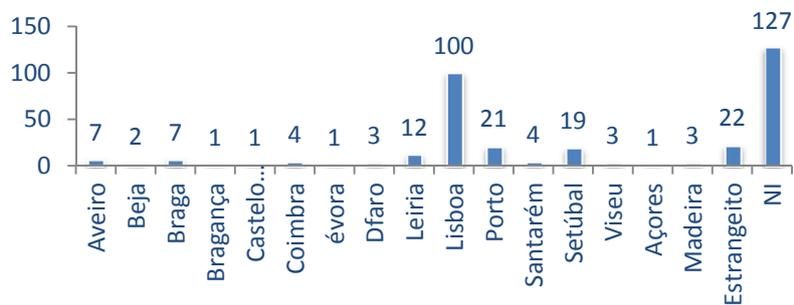
Caracterização do Apelante



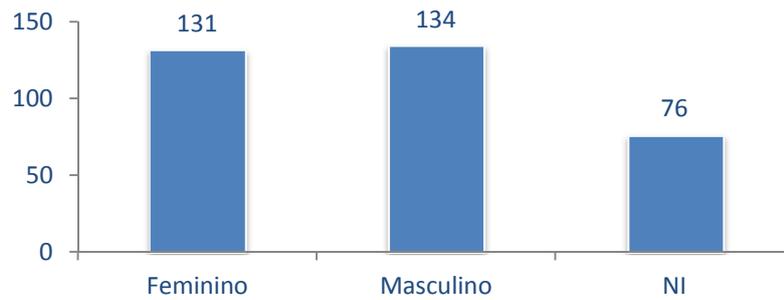
Relação do Apelante com o Problema



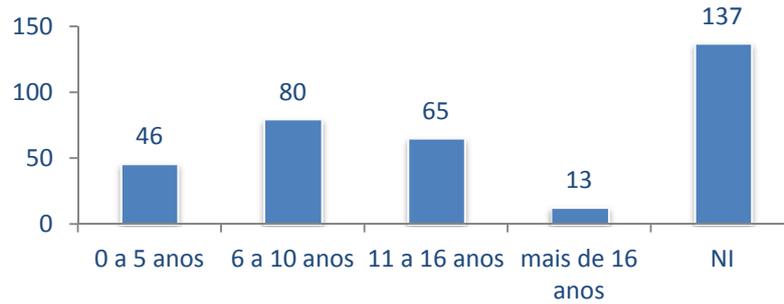
Distrito



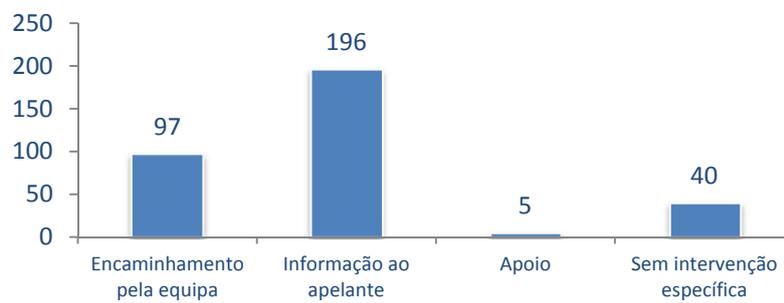
Sexo da Criança Envolvida



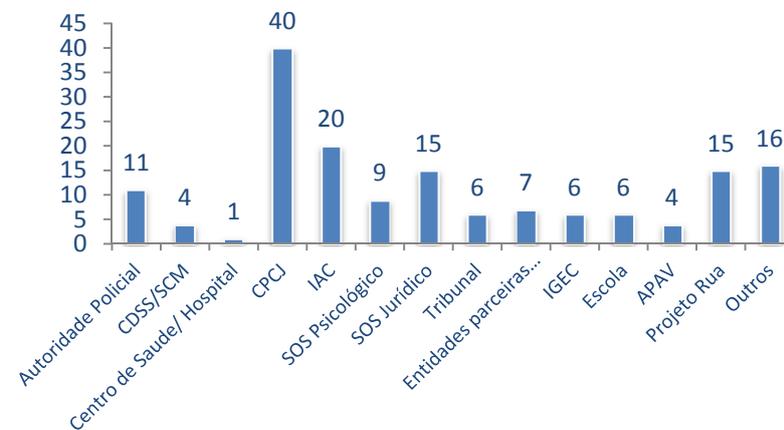
Idade das Crianças Envolvidas



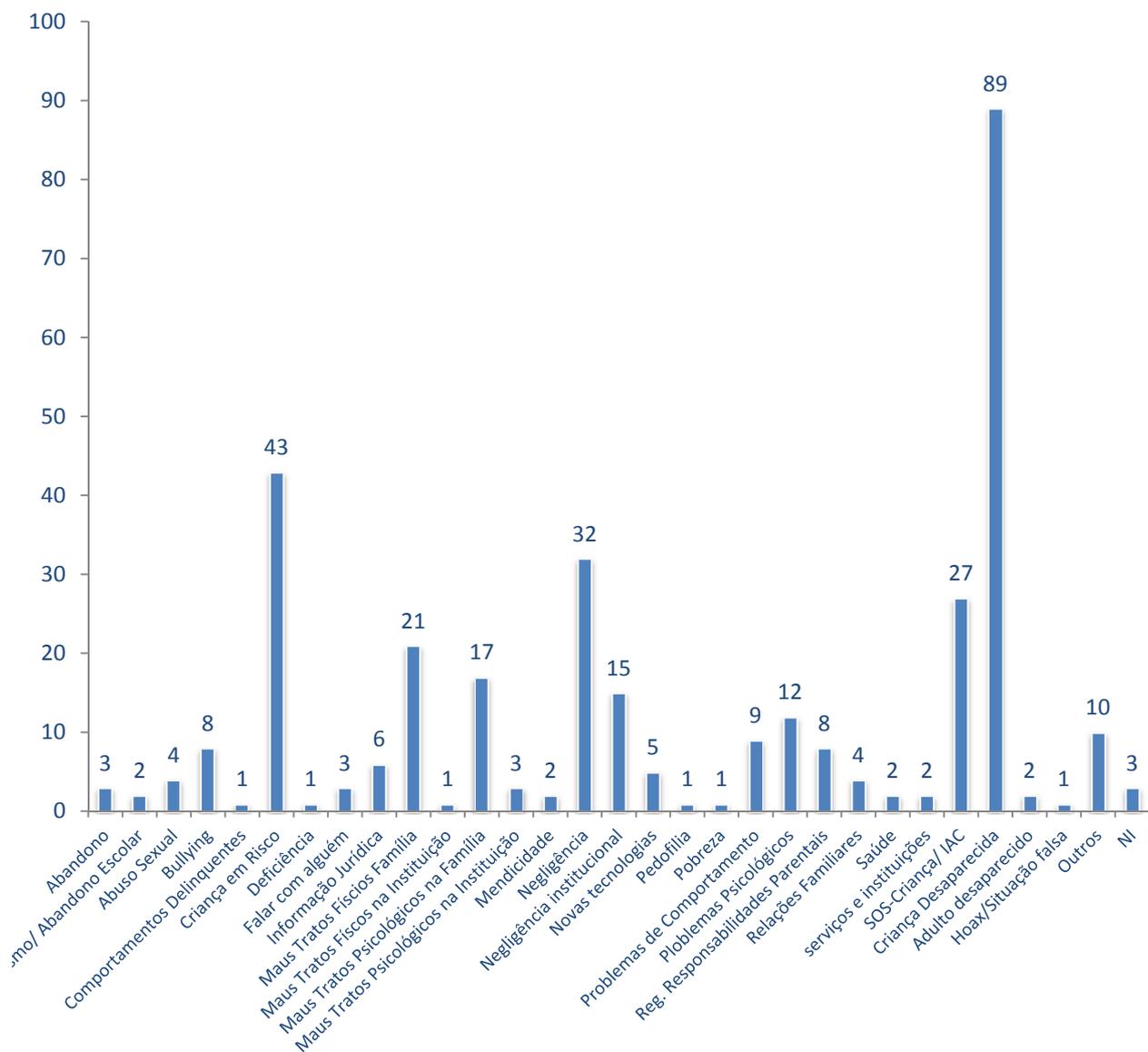
Intervenção



Entidades Contactadas



Problemática



Crianças Desaparecidas

Nota Introdutória

Por forma a cumprir a Decisão 2007/116/CE de 15 de Fevereiro de 2007, o MAI atribui ao Instituto de Apoio á Criança, enquanto organização da sociedade civil, em 27 de Agosto de 2007, o número 116000 para Crianças Desaparecidas, que funciona a nível nacional 24h/365 anos (1).

Segundo a referida diretiva, o número grátis Criança Desaparecida – SOS-Criança Desaparecida “a)atende chamadas de quem quer comunicar o desaparecimento de crianças e transfere a informação recolhida para a polícia b)oferece orientação e apoio às pessoas responsáveis pela criança desaparecida c) apoia a investigação.

(1) No período noturno, fins-de-semana e feriados as chamadas 116000 são atendidas no Piquete da Polícia Judiciária

Em 2013, ano a que se referem as estatísticas aqui apresentadas chegaram ao SOS-Criança Desaparecida, 60 apelos.

A via de denúncia mais utilizada foi o telefone, com 43 apelos, seguindo-se o correio eletrónico que foi utilizado para comunicar desaparecimentos 17 vezes.

No que diz respeito ao sexo das crianças registaram-se 31 desaparecimentos de rapazes e 29 de raparigas.

Apesar de desaparecerem crianças de todas as idades, há uma maior incidência de desaparecimentos no intervalo que se situa entre os 14 e os 16 anos, com 26 desaparecimentos, seguindo-se o intervalo de 1 a 3 anos com 10 desaparecimentos, os intervalos de 7 aos 10 anos e dos 11 aos 13 anos, 6 desaparecimentos. No intervalo de idade 4 a 6 anos desapareceram 5 crianças e o intervalo dos 17 aos 18 anos 4 crianças. Três das crianças desaparecidas não foi possível identificarmos a idade.

Os desaparecimentos de crianças ocorrem em vários distritos de Portugal e nas regiões autónomas, sendo o distrito de Lisboa o que se destacou com 29 desaparecidos, seguindo o de Setúbal com 14, Porto com 4, Leiria com 3, Aveiro e Braga com 2, Madeira, Portalegre e Bragança com 1.

Duas situações de desaparecimento ocorreram no estrangeiro e um não foi possível identificar o distrito do desaparecimento.

No que diz respeito ao tipo de desaparecimento em 2013, foram as fugas que tiveram uma maior expressão com 34 situações seguindo-se do Rapto Parental (subtração de menores) com 24 e das crianças perdidas com 2 situações.

Em 2013 registaram-se desaparecimentos de crianças em todos os meses, havendo uma maior expressão para os meses de Junho e Julho com 8 desaparecimentos cada, seguindo-se os meses de Fevereiro, Abril, Maio, Setembro e Outubro com 6 cada um. Em Janeiro registaram-se 5 desaparecidos em Março 3 em Dezembro 2. Em Agosto e Novembro registou-se 1 desaparecido em cada um dos meses.

No final de 2013 já tinham aparecido 29 crianças e continuavam desaparecidas 31 crianças.

No dever de colaboração o SOS-Criança contactou várias entidades com o objetivo de rapidamente localizar as crianças desaparecidas. Neste sentido as entidades contactadas

foram a PSP/GNR, 24 situações, o Tribunal em 31 situações, a polícia Judiciária foi contactada 20 vezes, as CPCJ 13 vezes, a autoridade Central – Convenção de Haia, 10 vezes, o Fórum Construir Juntos, 5 vezes, o Projeto Rua (IAC), 21 vezes e parceiros estrangeiros, 3 vezes.

No que diz respeito aos apelantes, são os familiares (33) quem mais telefona, seguindo-se os profissionais (21) e a comunidade (4). Em 2013 a própria criança desaparecida contactou o SOS-Criança duas vezes.

A situação jurídica dos pais das crianças desaparecidas apresenta a seguinte distribuição: casados (6), união de facto (4), divorciados (12), separados (7), solteiros (3), viúvos (2), falecidos (1). Em 25 situações de desaparecidos não foi possível detetar a situação jurídica dos pais.

As responsabilidades parentais destas crianças desaparecidas estavam reguladas em 28 situações e não o estavam em 18. Não foi possível identificar esta variável em 14 situações.

Das 60 situações apresentadas ao SOS-Criança Desaparecida, 37 também foram apresentadas à PSP, 9 à GNR e 8 à PJ.

Duas sinalizações não foram apresentadas a outro serviço e em 12 situações apresentadas ao SOS-Criança Desaparecida, não foi possível identificar se anteriormente já tinham sido apresentadas ao outro serviço.

No que diz respeito á duração do desaparecimento, em 2013 verificou-se que 11 crianças apareceram antes de se completarem as 48 horas, 6 ao fim de uma semana, 2 crianças estiveram desaparecidas entre uma e duas semanas, 3 crianças entre duas e três semanas e 1 entre três e quatro semanas.

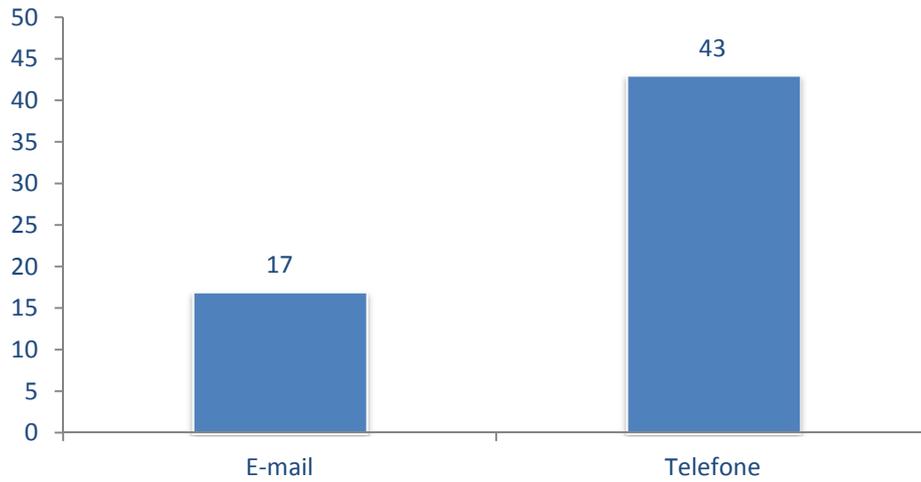
Três crianças estiveram desaparecidas, 1 mês, duas crianças estiveram desaparecidas 3 meses, e uma criança não apareceu durante 6 meses.

No final de 2013 ainda estavam por aparecer 31 crianças.

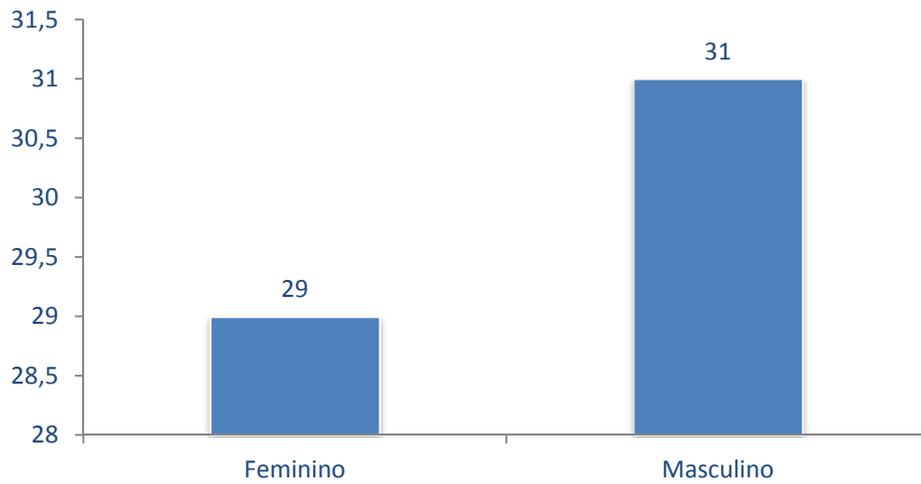
Aquando do desaparecimento 24 estavam na companhia de um dos progenitores, 19 estavam sozinhos, 9 estavam na companhia de um amigo, 1 acompanhado por terceiros e uma outra acompanhada pelo namorado.

Não foi possível identificar com quem estava a criança em 6 situações.

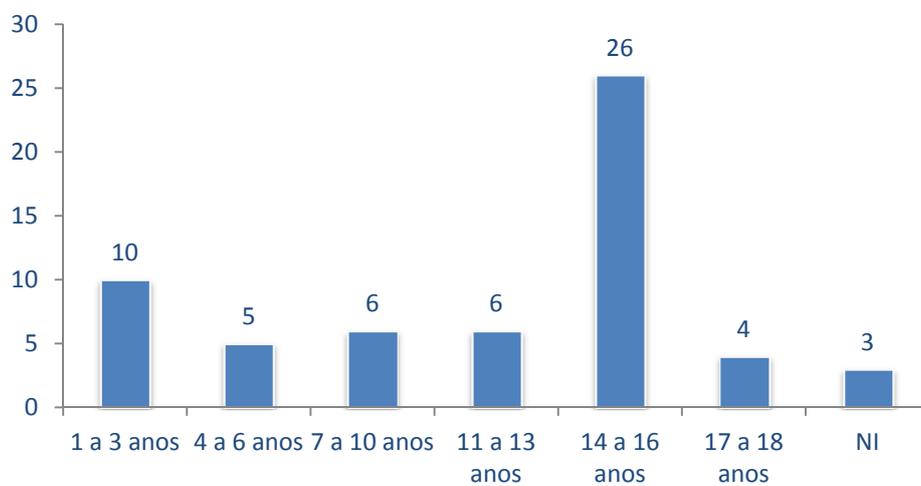
Via da Denúncia



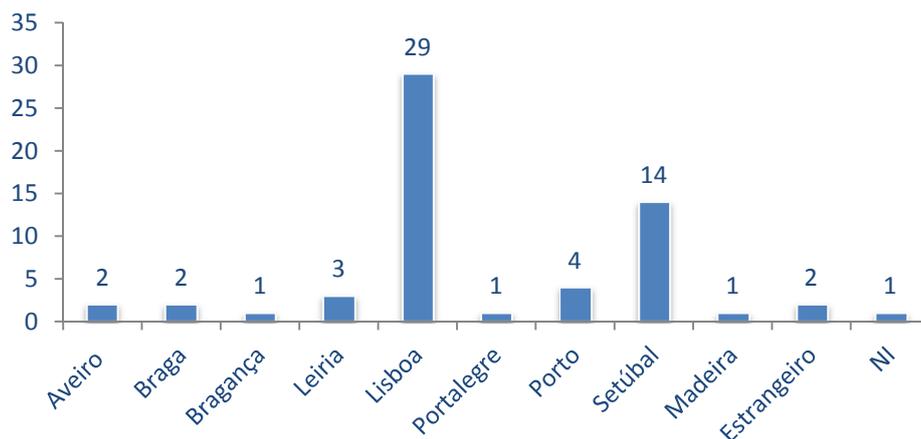
Sexo das Crianças



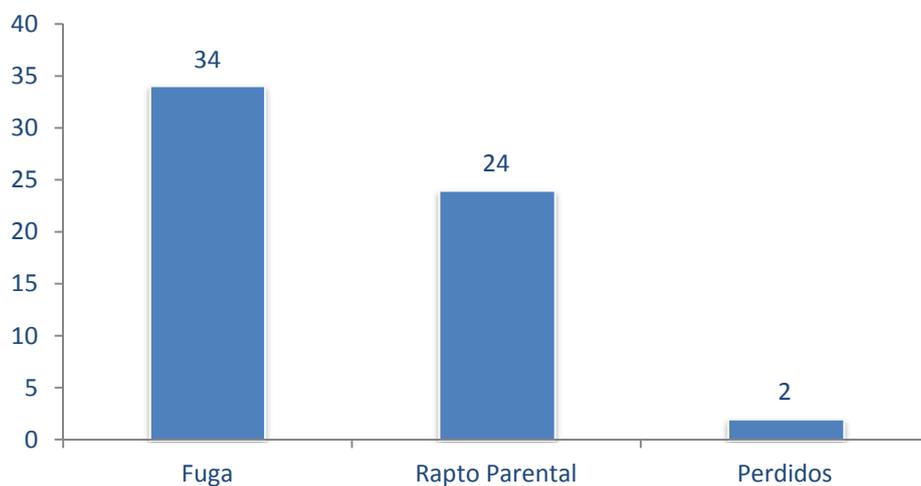
Idade das Crianças



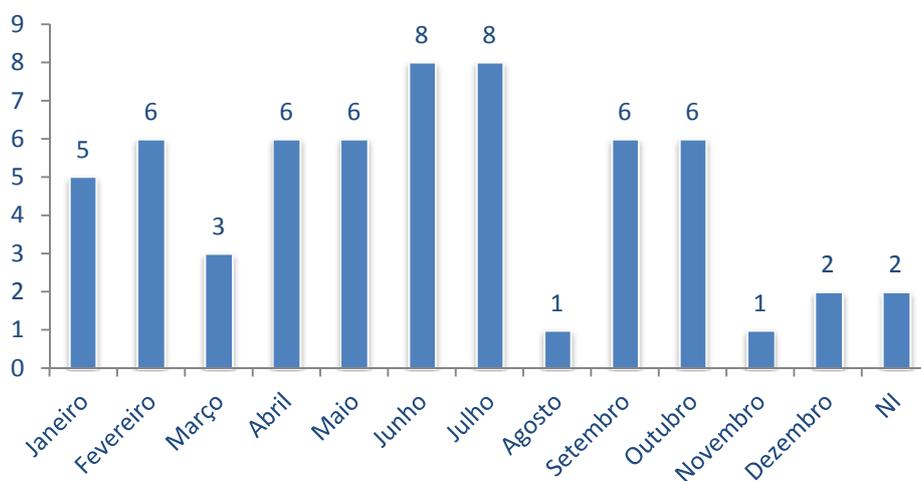
Distrito



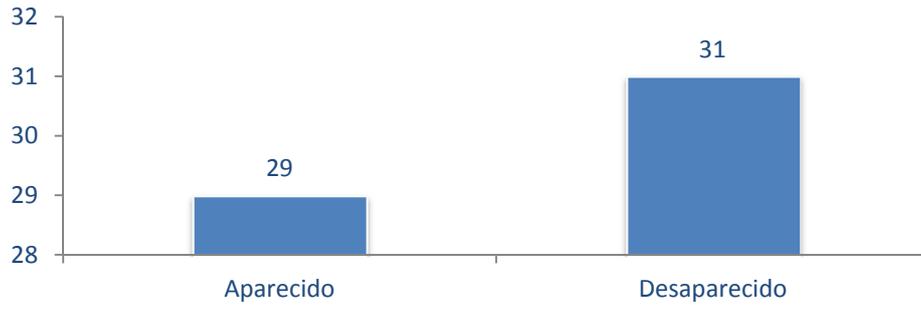
Tipo de Desaparecimento



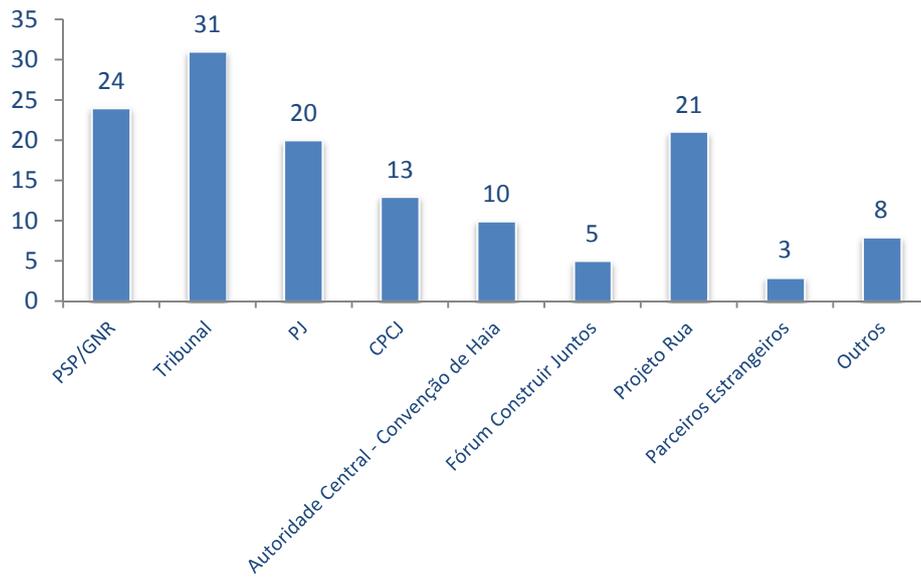
Mês do Desaparecimento



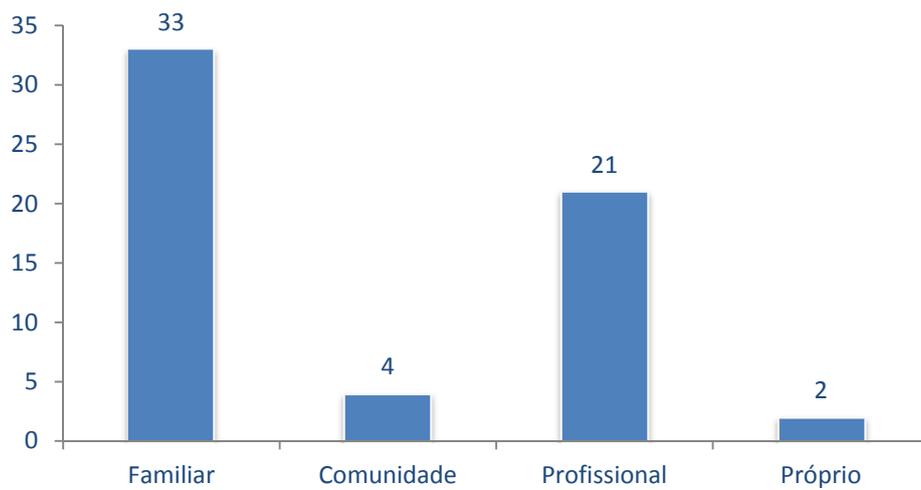
Situação Atual



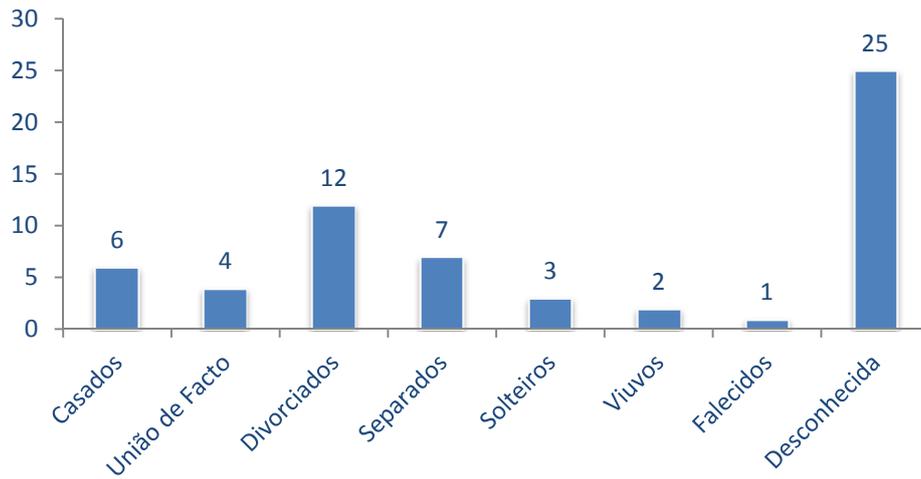
Entidades Contactadas



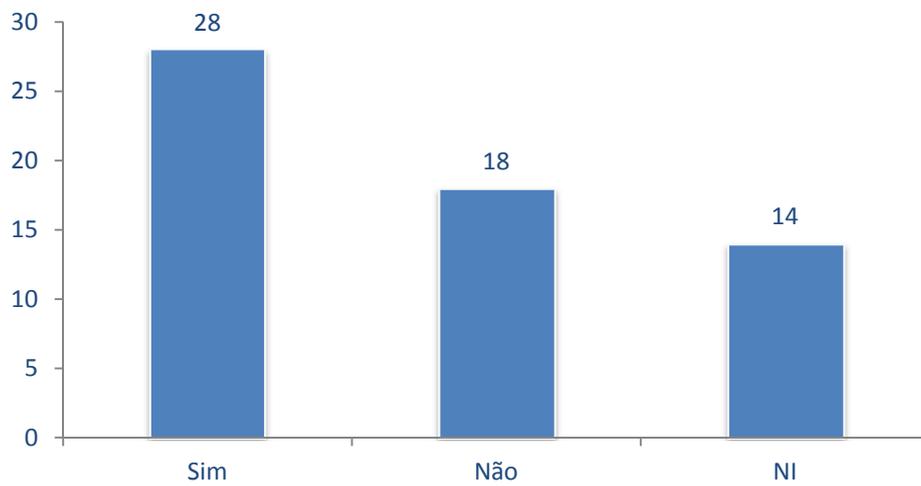
Apelante



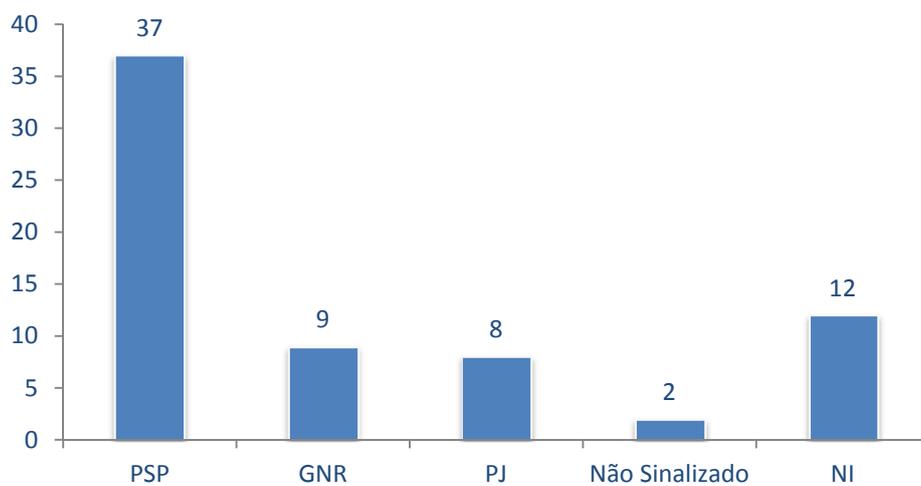
Situação Jurídica dos Pais



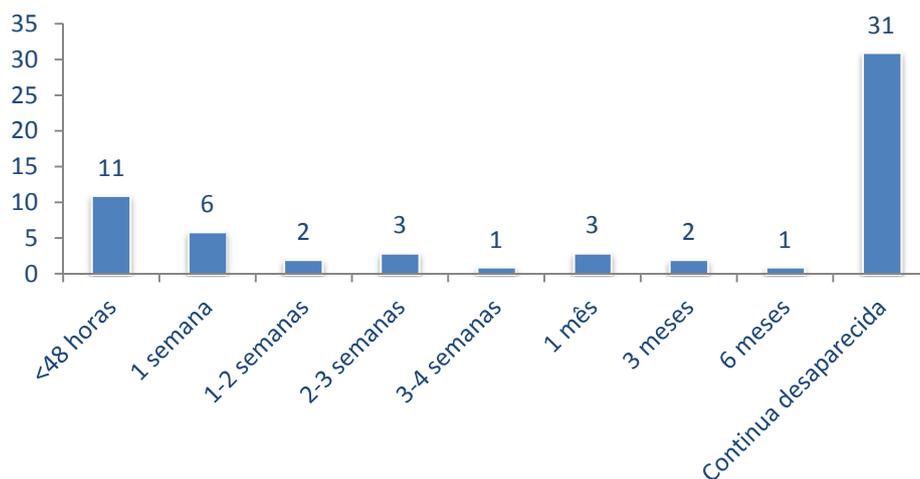
Regulação das Responsabilidades Parentais



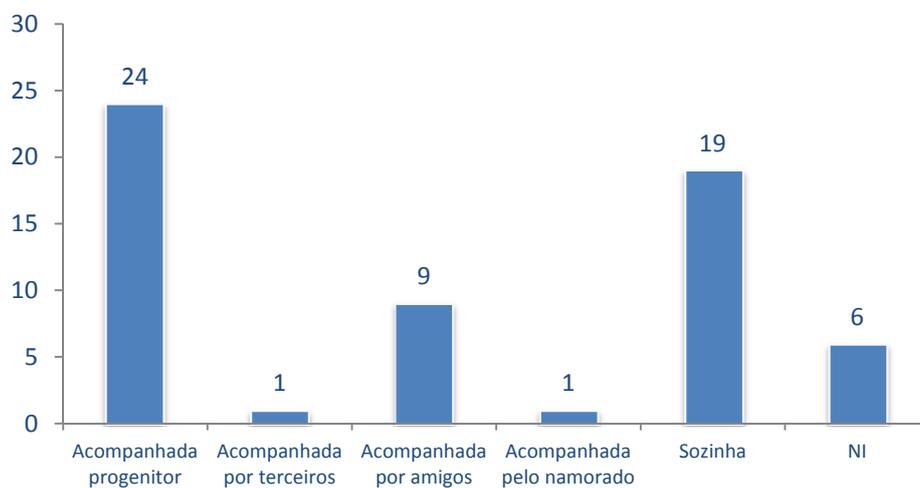
Sinalização da Família às Autoridades



Duração do Desaparecimento

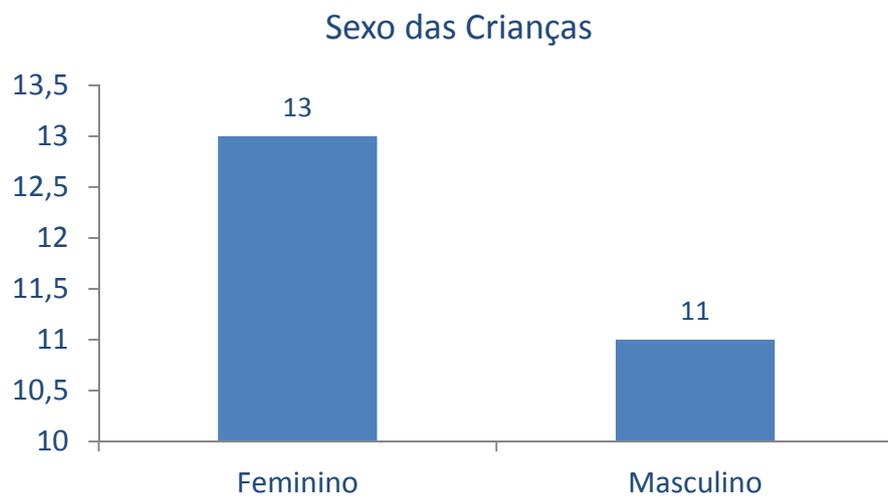
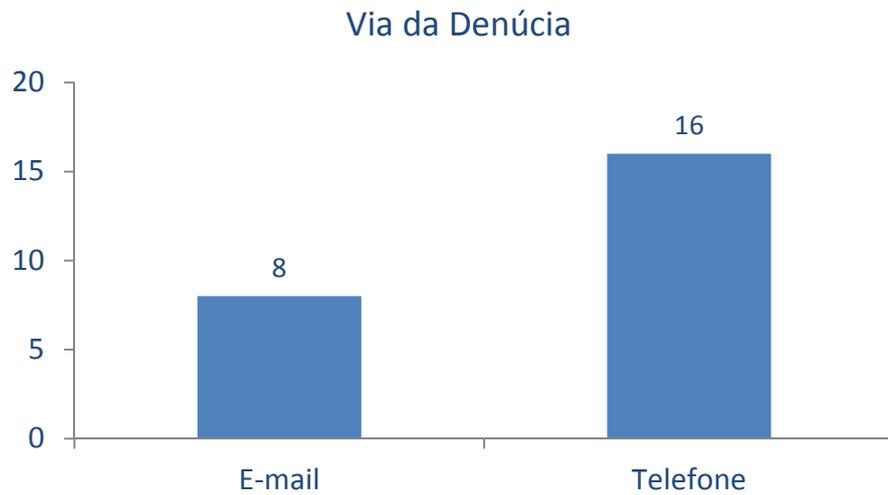


Iniciativa do Desaparecimento

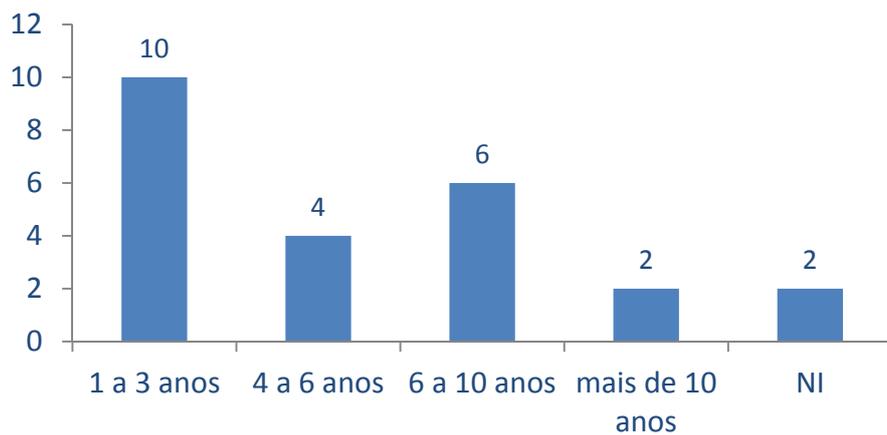


Raptos Parentais

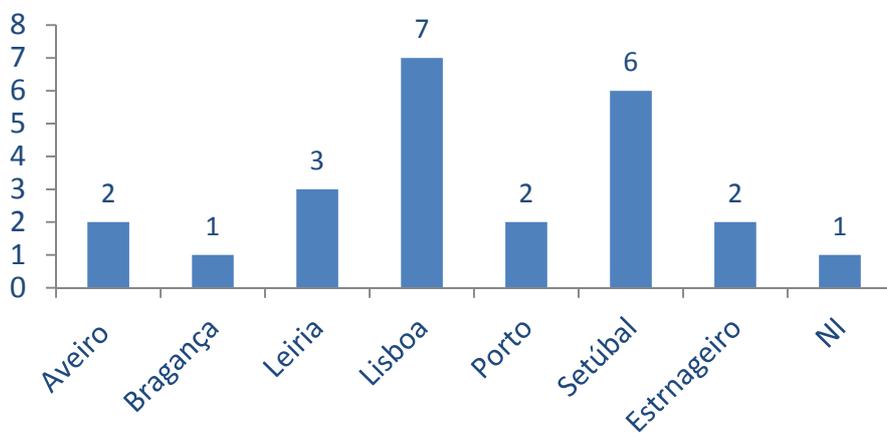
Dados Estatísticos da Linha 116000 relativos ao ano de 2013 sobre Raptos Parentais num total de 60 casos apresentados, 24 referem-se a raptos parentais, o que corresponde a 40% do total.



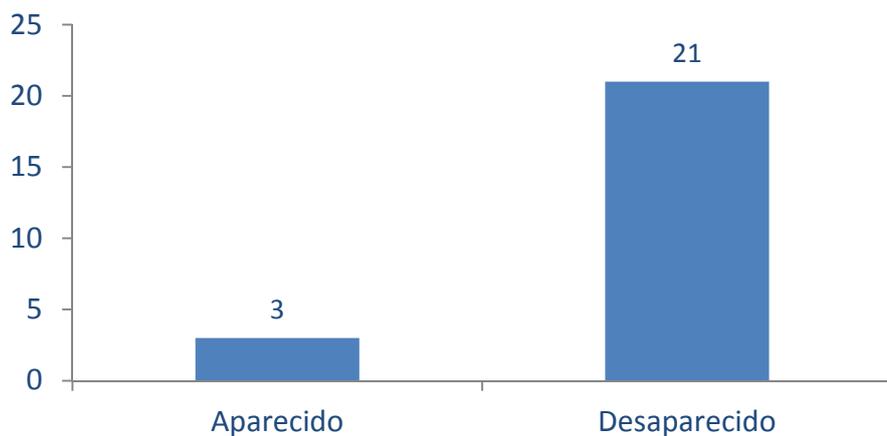
Idade das Crianças



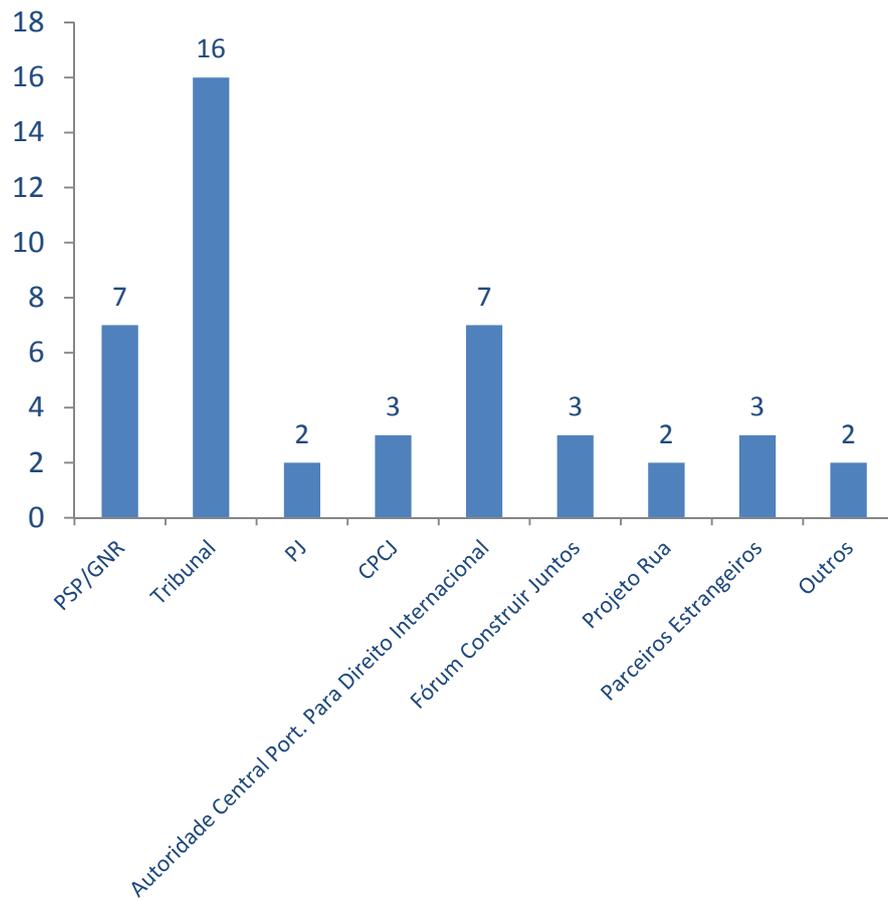
Distrito



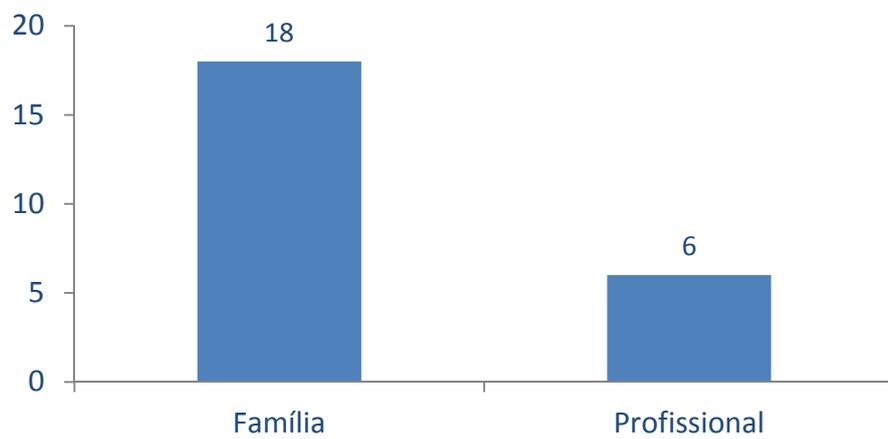
Situação Atual



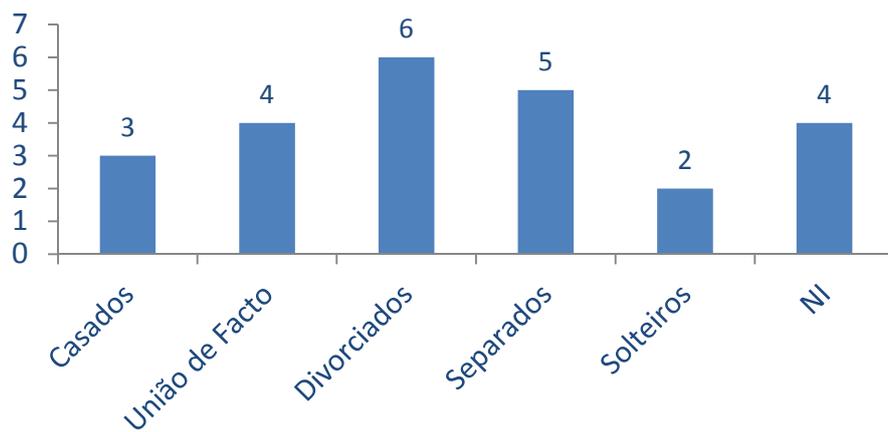
Entidades Contactadas



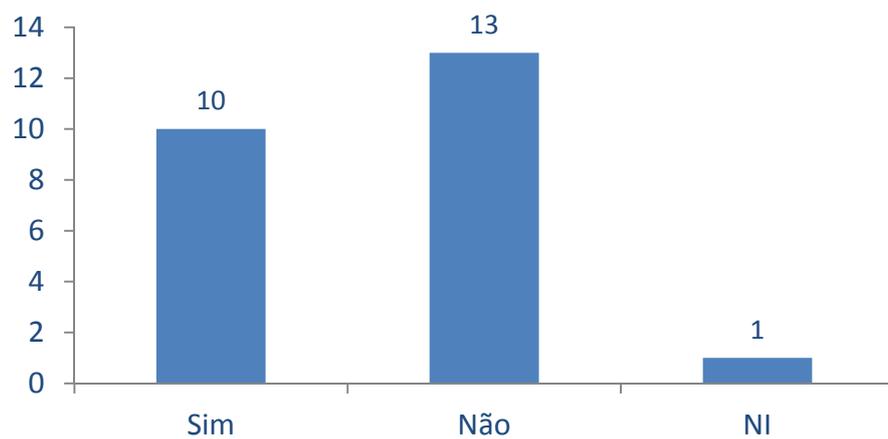
Apelante



Situação Jurídica dos Pais



Regulação das Responsabilidades Parentais



Reavaliação

Na vivência diária de um serviço com as características do SOS-Criança, a Reavaliação das situações apresentadas é acima de tudo um indicador de qualidade, que torna a intervenção mais exigente e sensível para pormenores que precisam ser afinados ao longo do processo de intervenção.

A reavaliação das situações realizada em 2013 recaiu sobre os processos trabalhados em 2011 e 2012.

Relativamente a 2011, reavaliaram-se no ano a que diz respeito este relatório, 50 processos, 48 no primeiro semestre e 2 no segundo semestre, o instrumento de reavaliação da situação foi preferencialmente o formulário, 39 vezes. O tempo de resposta por parte dos parceiros envolvidos situou-se 22 vezes num intervalo de tempo inferior a 1 mês. Onze respostas integraram o intervalo situado entre 1 mês e 2 meses, 5 respostas entre 3 e 4 meses. No final do ano de 2013 ainda estavam por apurar e concluir 12 processos cuja resposta não chegara.

No que diz respeito á Reavaliação na dinâmica de avaliação de qualidade houve ainda necessidade de apurar melhor a intervenção dos parceiros. Dezoito vezes o que obrigou o reenvio de segunda via do formulário.

A maior parte das respostas dos parceiros (22) chegaram por formulário. No entanto 7 chegaram por telefone, 5 por relatório, 1 por formulário/relatório e 1 por telefone e formulário. No fecho do ano estavam por apurar 12 situações sem resposta.

Na resposta ao pedido do SOS-Criança há uma preferência pelo correio eletrónico (29), seguindo-se os CTT (8), o fax (6) e o telefone (5) há ainda dois casos que utilizaram o correio eletrónico/telefone como meio de resposta á reavaliação.

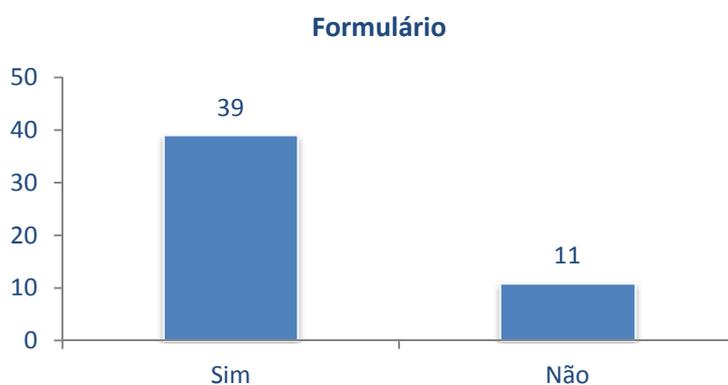
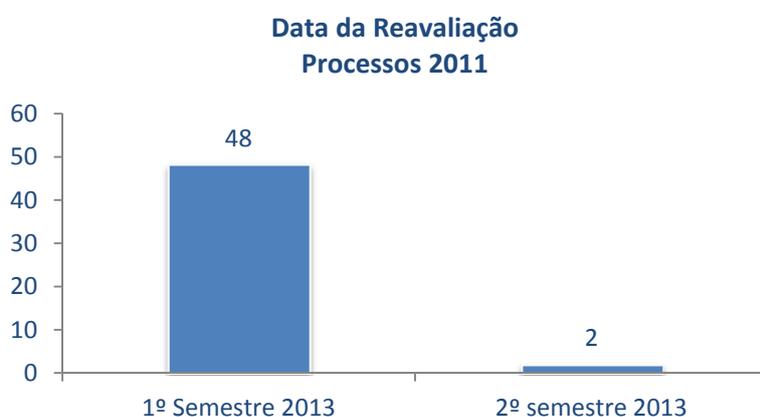
Dada a natureza do SOS-Criança em 2013, as entidades contactadas para ajudar o serviço e melhor responder às situações foram as CPCJ/LVT (16), CPCJ Norte (11), o CDSS Lx e Vale do Tejo (6), CPCJ Centro (4). A CPCJ /Alentejo /Algarve (2) cada, PSP/ GNR (2). O IGEC (2), SCM (1) o CDSS Alentejo (1) e outros serviços (2).

Das situações reavaliadas a problemática foi confirmada 20 vezes e não confirmada tal qual era 13 vezes. Associada á problemática por nós apresentada surgiram ainda 5 outras problemáticas.

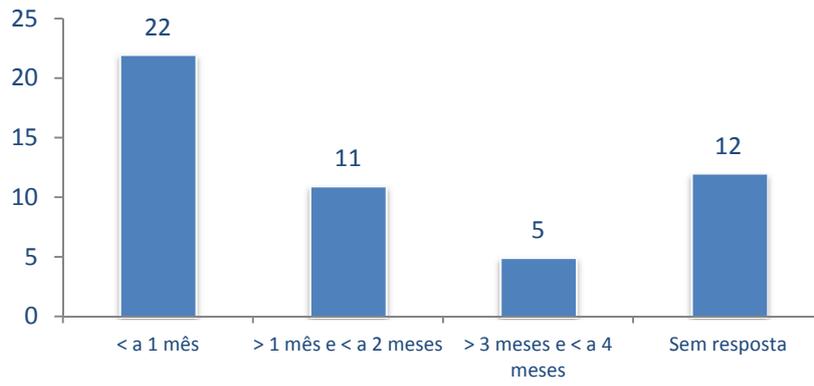
No fecho do ano 2013 estavam ainda sem dados 12 casos enviados para reavaliação.

Os serviços contactados pelo SOS-Criança continuam a acompanhar 10 situações, arquivou 10 situações por estarem resolvidas e 6 por acharem não ter fundamento. Orientaram 6 para outros serviços. Dois casos estão em acompanhamento pelo novo serviço que recebeu a reorientação.

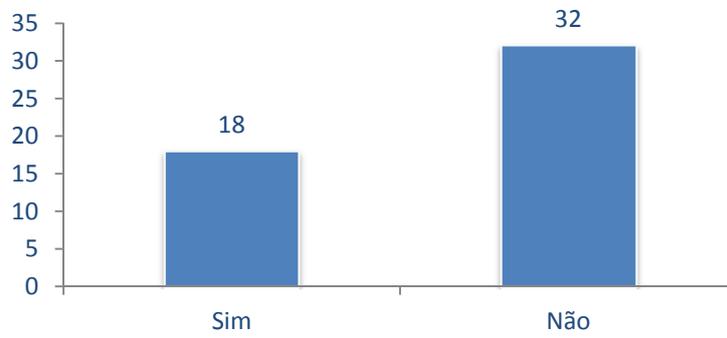
Há ainda 4 respostas á situação que foram arquivadas, porque há retirada de consentimento/ oposição/ incumprimento, o que obrigou a nova orientação para outro serviço.



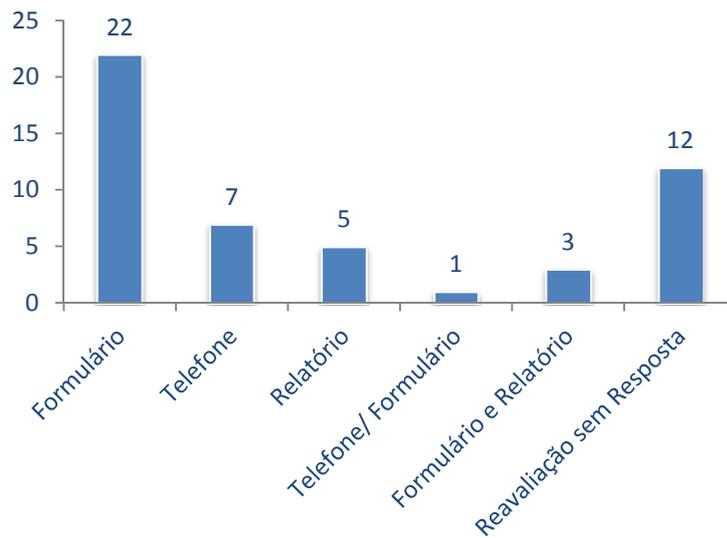
Tempo de Resposta



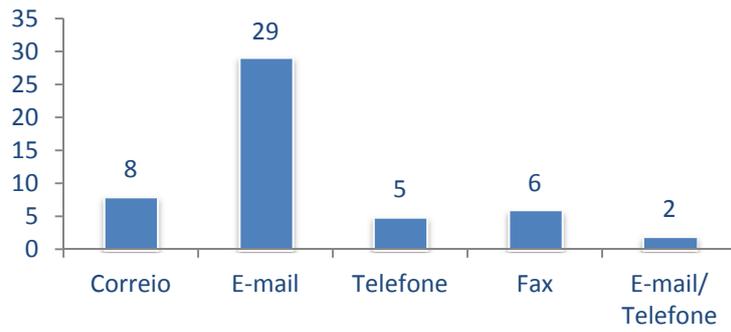
Segunda Via



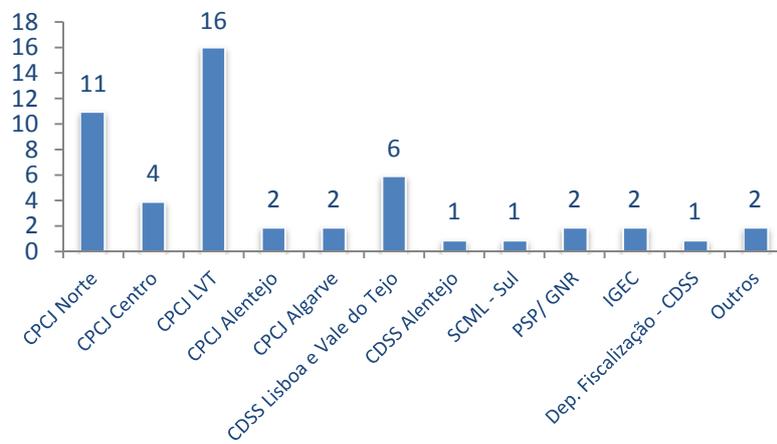
Meio de Resposta



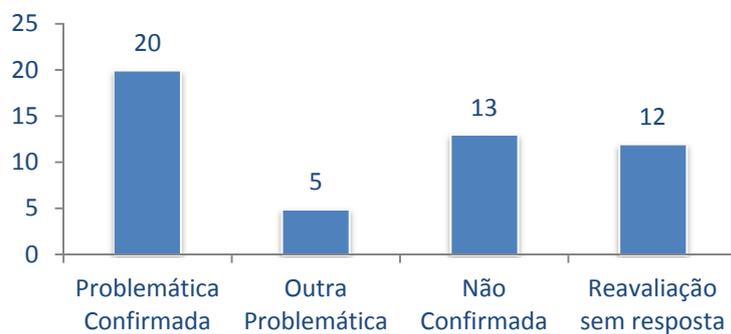
Meio de Reavaliação



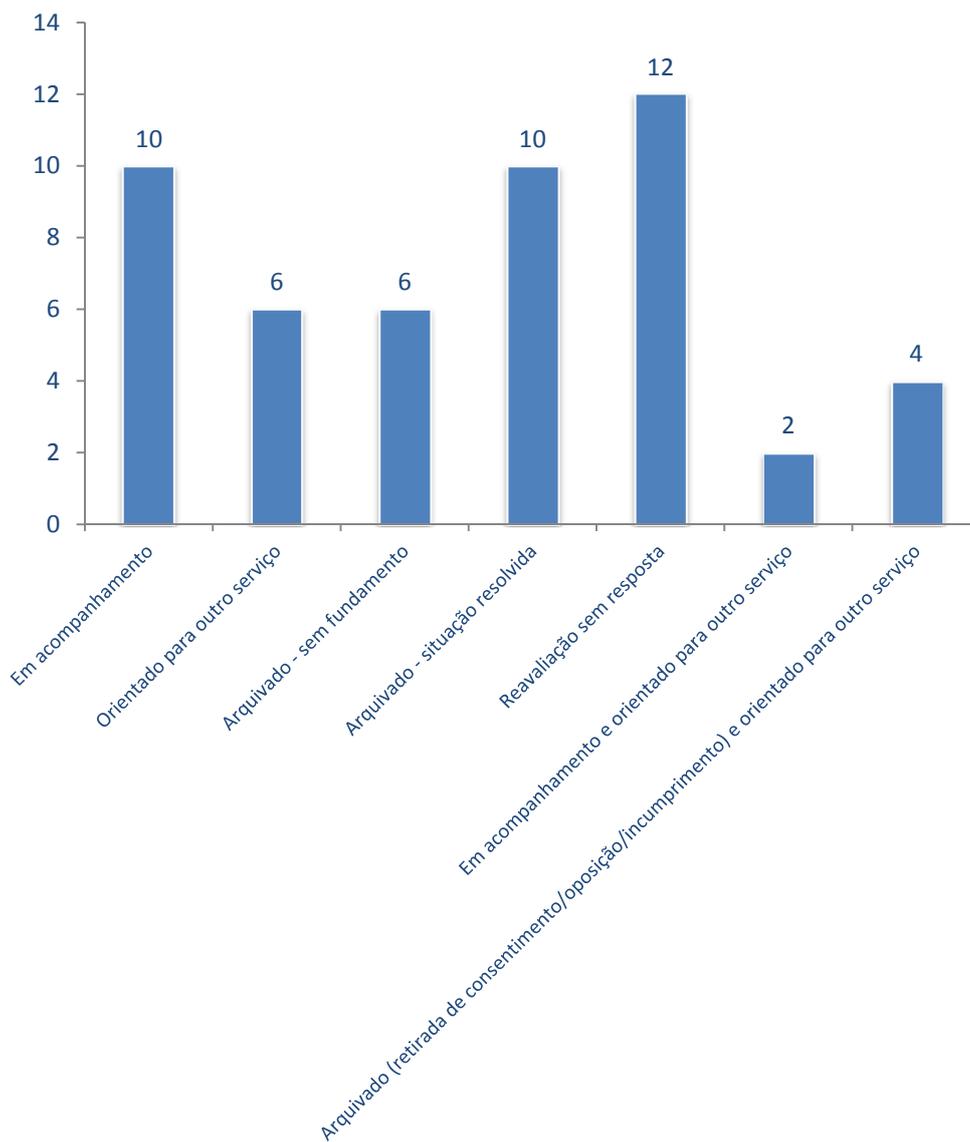
Entidade Contactada



Análise da Situação



Identificação da Resposta á Situação



Relativamente a 2012 reavaliaram-se em 2013, 255 processos. No primeiro semestre (111) e no segundo semestre (144).

O correio eletrónico é o meio de reavaliação preferencial 244 e o instrumento de reavaliação mais utilizado é o Formulário 250 vezes. A não utilização do Formulário só ocorreu em 5 situações.

As CPCJ foram as entidades mais contactadas: Lisboa e Vale do Tejo (144); Norte (56); Centro (16); Alentejo (9); Algarve (8); Açores (6).

Os Centros Distritais de Segurança Social receberam no Centro 3 pedidos.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi contactada 3 vezes (Oriental (1) e Sul (2), enquanto que a PJ, PSP/GNR; IGEC, Fiscalização de Segurança Social, Centro de Saúde/Hospital, foram contactadas para responder ao nosso pedido de reavaliação uma vez cada.

A maioria da resposta demorou menos de um mês a ser dada (129) de 1 mês a 2 meses (31), de 2 meses a 3 meses (13) de 3 meses a 4 meses (3), de 4 meses a 5 meses (6), de 5 meses a 6 meses (1), mais de 6 meses (18) e no final de 2013 ainda não tinham chegado ao SOS-Criança resposta a 54 pedidos de reavaliação.

Na dinâmica de reavaliação houve necessidade de se voltar a contactar as instituições, através de uma segunda via de formulário 77 vezes.

As instituições contactadas preferem responder aos nossos pedidos de reavaliação por formulário (136), por relatório (42), por relatório/ formulário (17), por telefone (5), por telefone e relatório (1). Há ainda 54 sem resposta, logo não se pode inferir qual o meio de resposta.

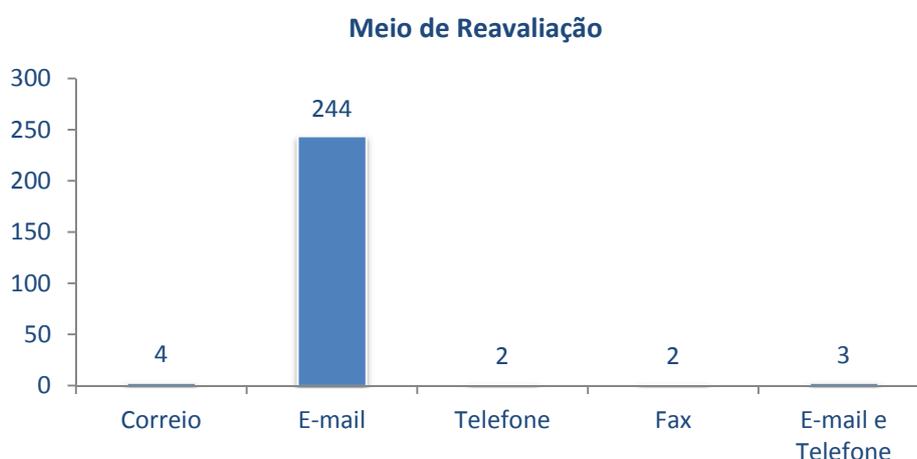
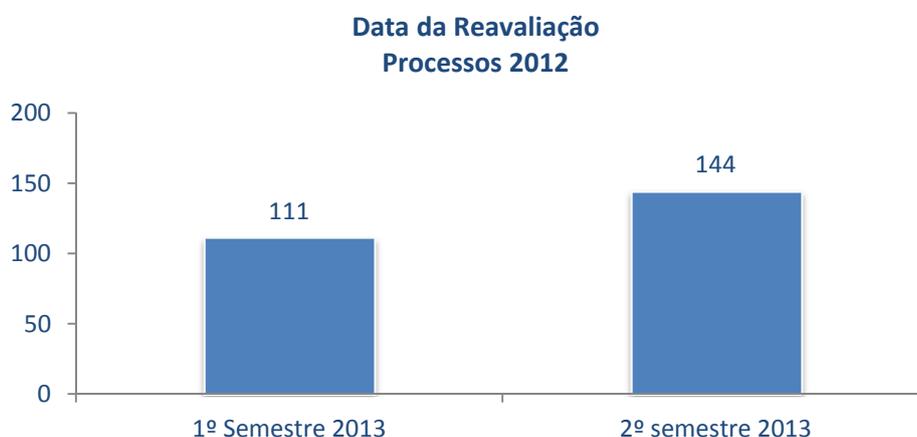
A situação reavaliada teve a sua problemática confirmada 98 vezes e não confirmada 66.

Em 16 casos foi impossível averiguar e em 15 situações havia ainda outra problemática associada.

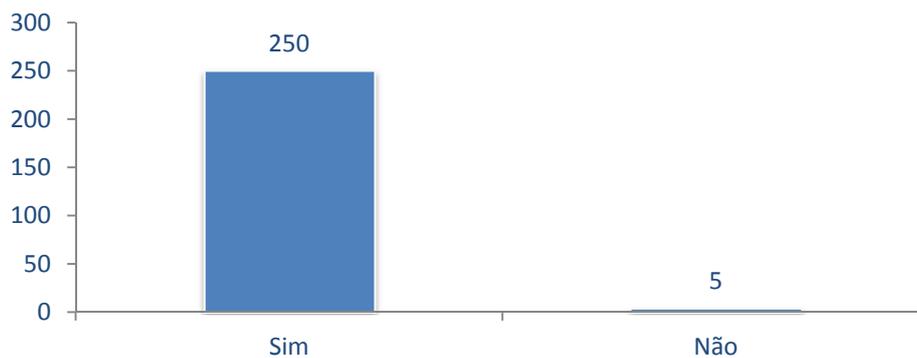
No que diz respeito á análise da situação, 6 ainda estiveram a ser averiguadas e 54 mantinham-se ainda sem resposta.

Se nos detivermos nas respostas enviadas pelas instituições podemos adiantar que das 255 situações reavaliadas em 2013, relativas ao ano 2012, estão em acompanhamento (52), em averiguação (5), foram encaminhadas para outro serviço (26), arquivadas por não haver situação de perigo (48), arquivadas naquele serviço por haver alteração de residência (4), arquivado por não subsistir o perigo (25), por impossibilidade de averiguação (4) por falta de consentimento foram arquivadas (2), porque a criança atingiu a maior idade (2) arquivamentos.

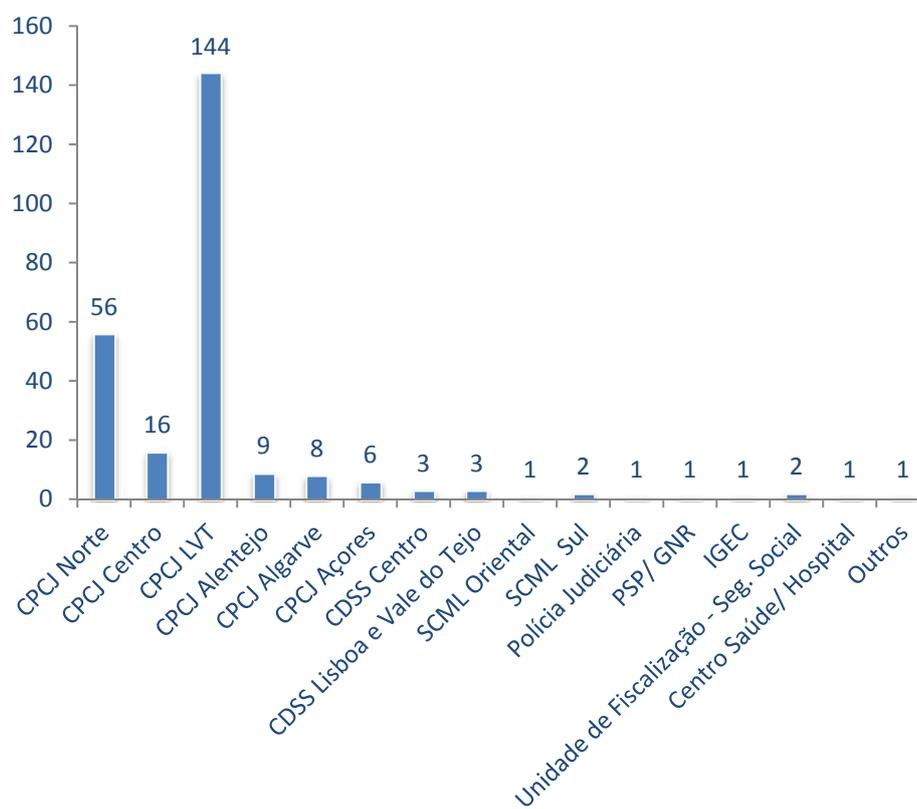
Encaminhadas para outro serviço e em acompanhamento (5). Arquivadas por retirada do consentimento e encaminhamento para outro serviço (26), Arquivadas por alteração de residência (3) e sem resposta até final de 2013, não surgiram 54 respostas.



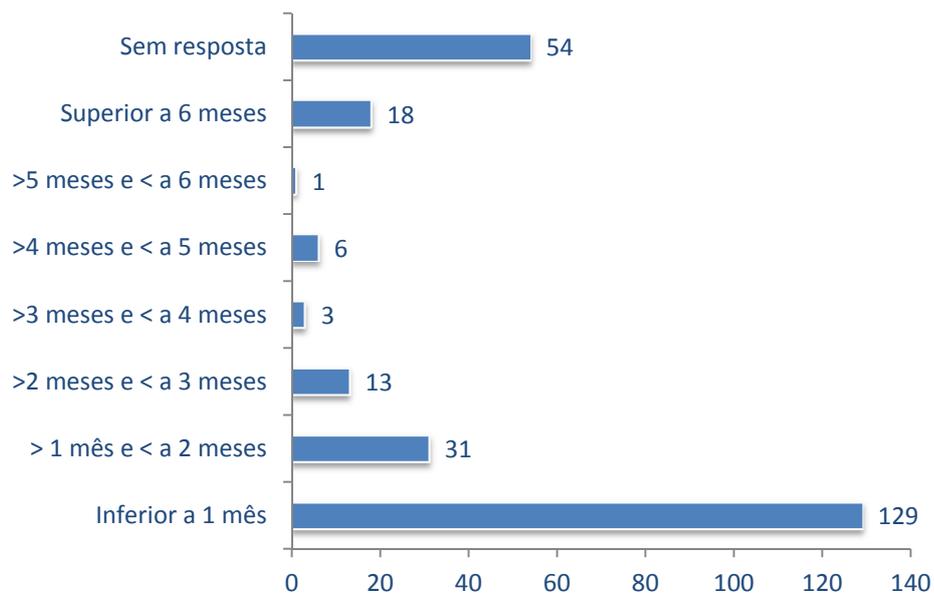
Formulário



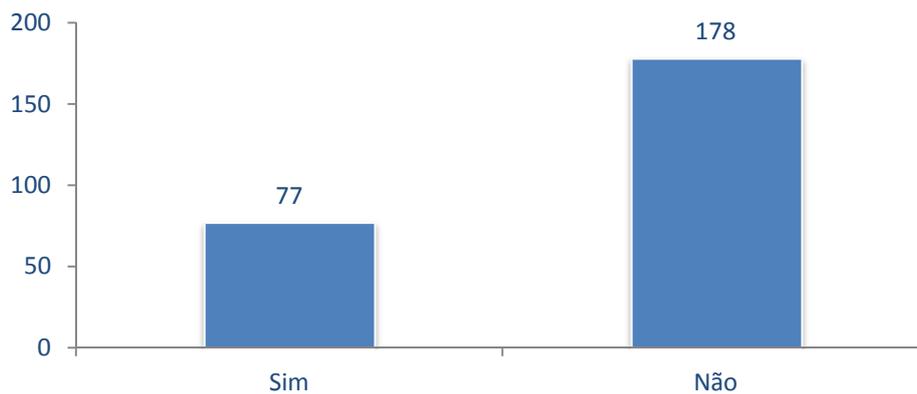
Entidade Contactada



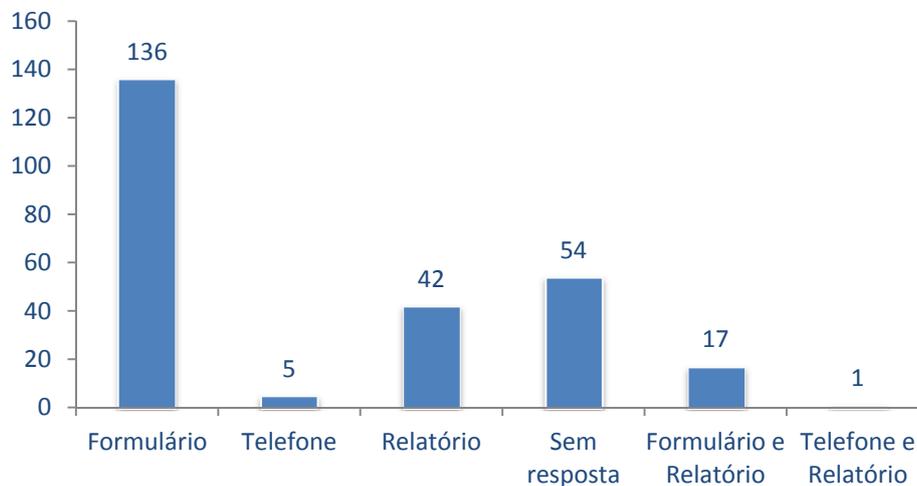
Tempo de Resposta



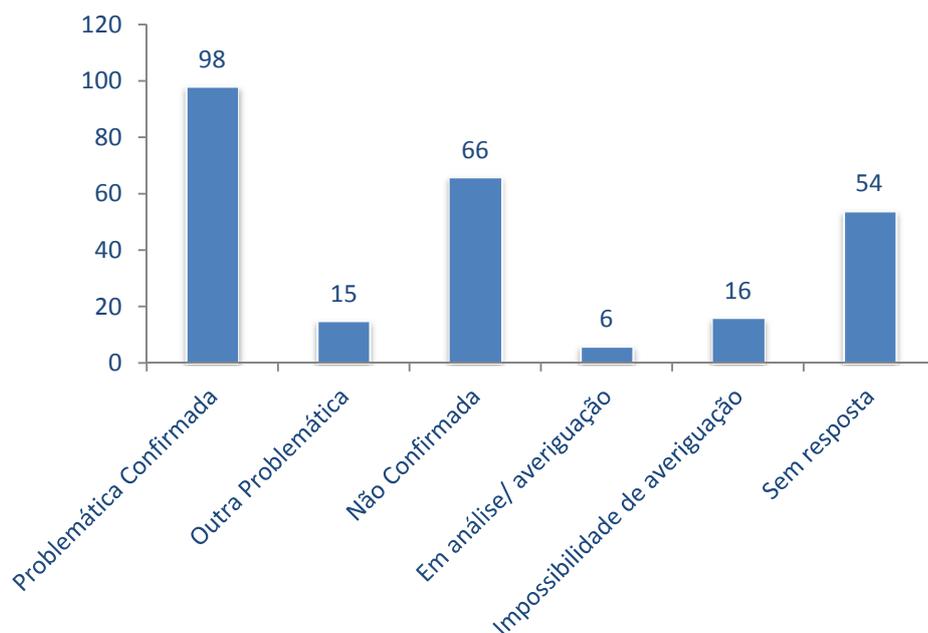
Segunda Via



Meio de Resposta da Instituição



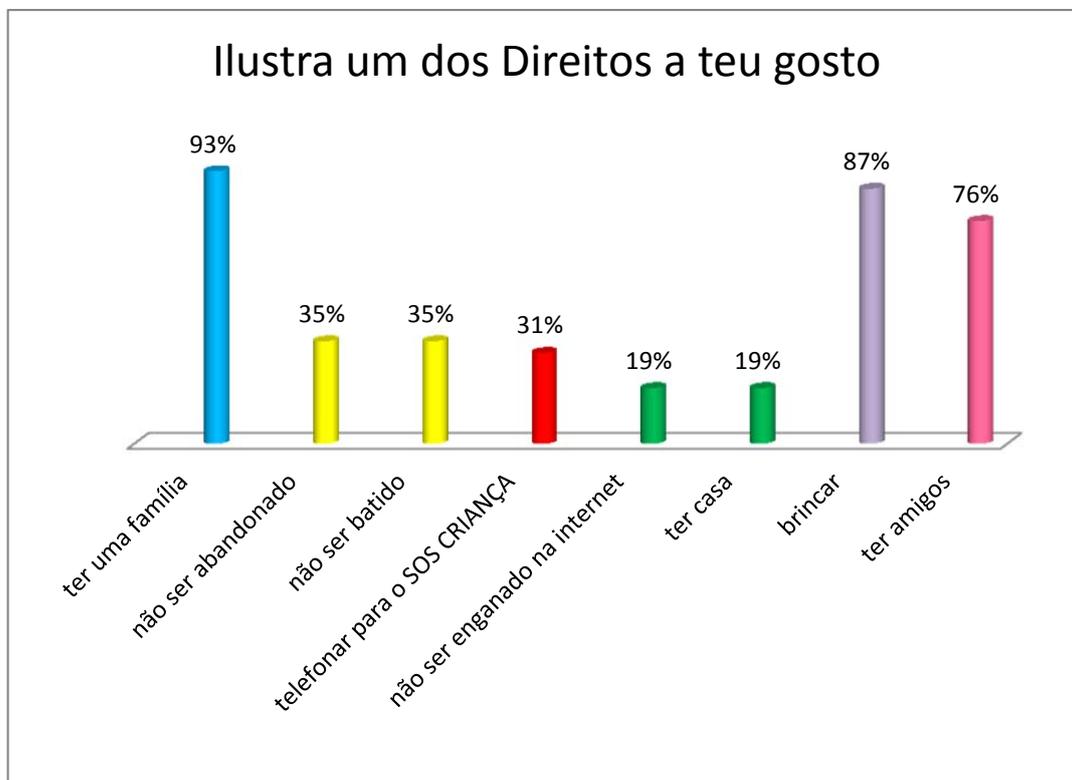
Análise da Situação



Resposta da Instituição



Projeto Bom dia SOS



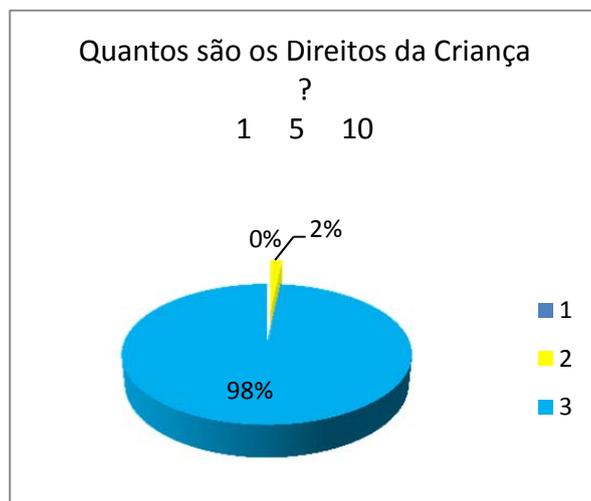
O Direito da Criança que mais constante foi “ **O Direito a ter uma Família**”

“**O Direito a brincar**” e o “**Direito a ter amigos**” também é significativo

“**O Direito a não ser abandonado**” e o “**Direito a não ser batido**” têm a mesma expressão

“**O Direito a telefonar**” é já considerado como um dos Direitos da Criança

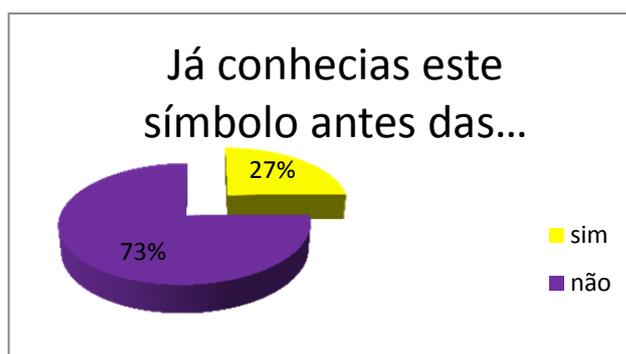
“**O Direito a não ser enganado na internet**” e o “**Direito a ter casa**” são equivalentes entre si.



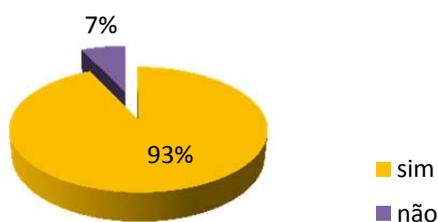
A maior parte dos alunos ficou a saber, não só que havia os Direitos da Criança, assim como quantos eram.



Já conhecias este símbolo antes das nossas sessões?

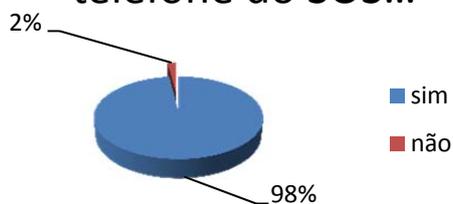


E agora se o vires já sabes o que é?



Neste ano lectivo a percentagem de alunos que o reconhecem foi de 93%

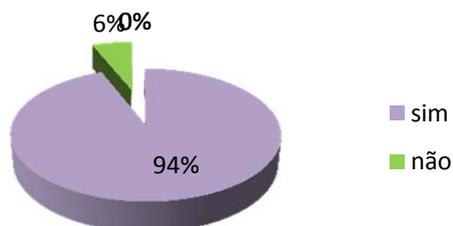
Sabes qual é o número do telefone do SOS...



O número do SOS Criança é...



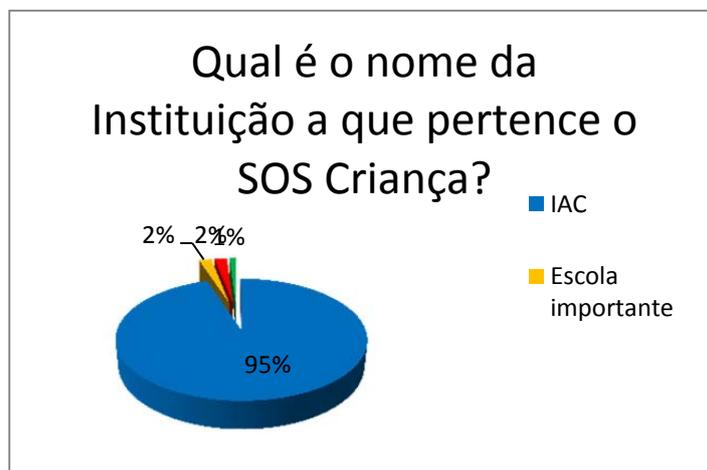
Completa...



Completa

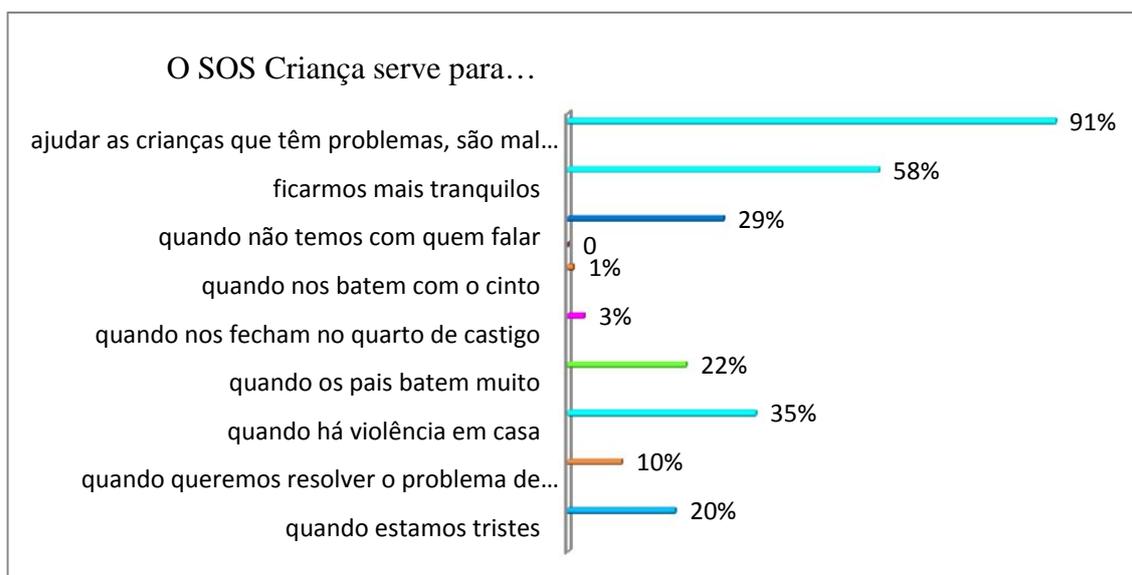
116 _____ como eu
 _____ do que _____

A maior parte dos alunos sabe o nº do telefone do SOS Criança 116111 e sabe de cor a frase por eles inventada “ 116 111 meninos como eu há mais do que 11”

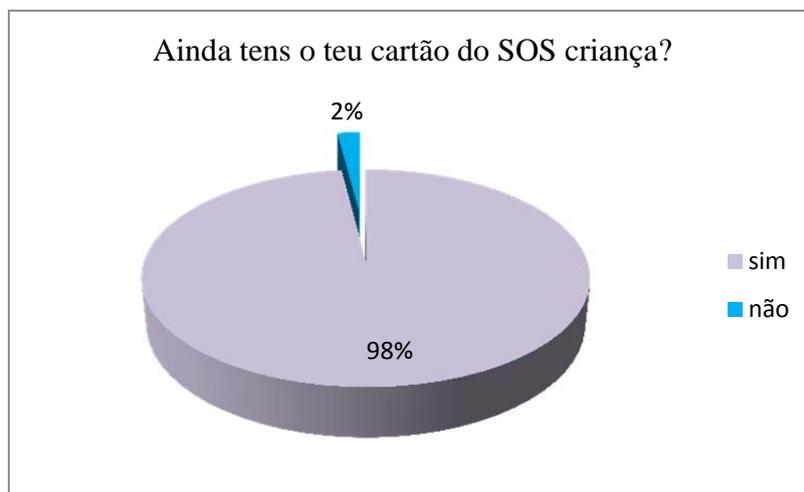


A maior parte dos alunos reconhece o símbolo do IAC.

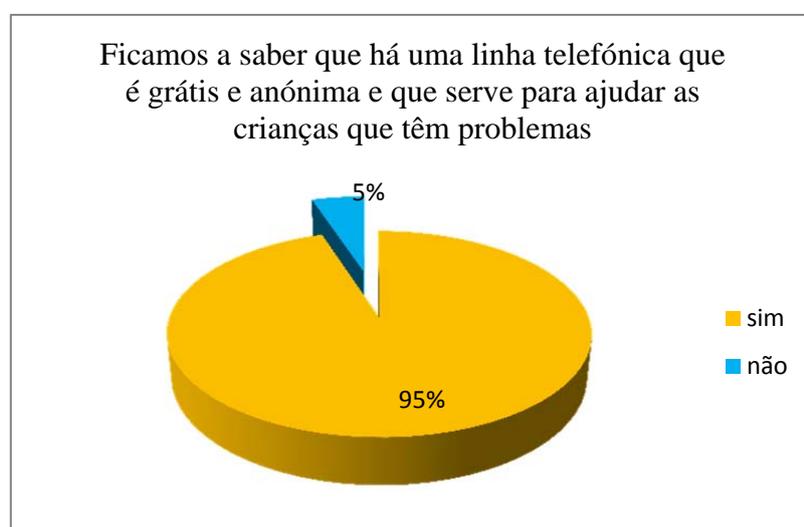
8% Relacionam este símbolo aos Direitos da Criança, apesar de não saberem o nome da Instituição.



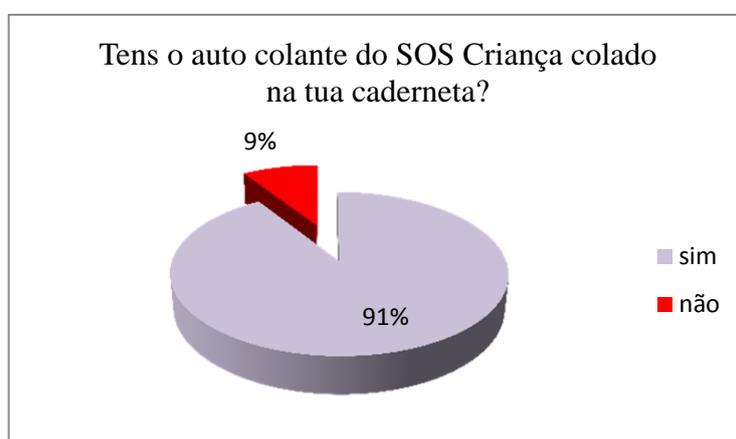
A maior parte dos alunos considera que o maior motivo para se telefonar para o SOS Criança é para “ajudar as crianças que têm *problemas, são maltratadas*”, assim como para “*ficarem mais tranquilos*” e “*quando há violência em casa*”



A maior parte dos alunos ainda tem o cartão “dos meninos do SOS Criança”.

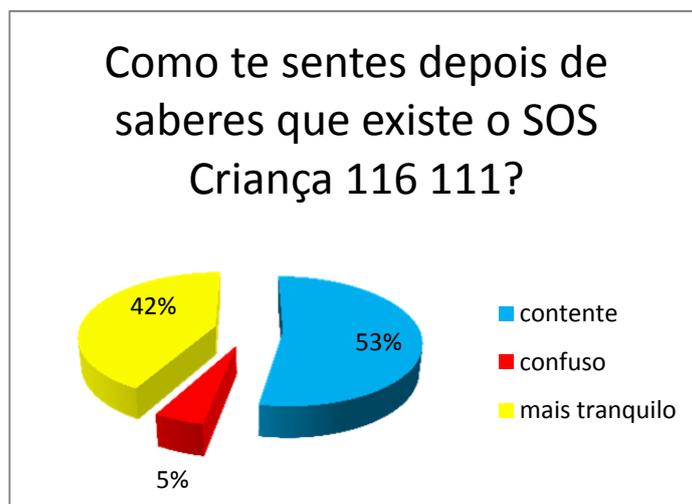


95% dos alunos sabem como funciona a linha telefónica SOS Criança.



A maior parte dos alunos (91%) ainda tem o autocolante do SOS Criança colado na caderneta.

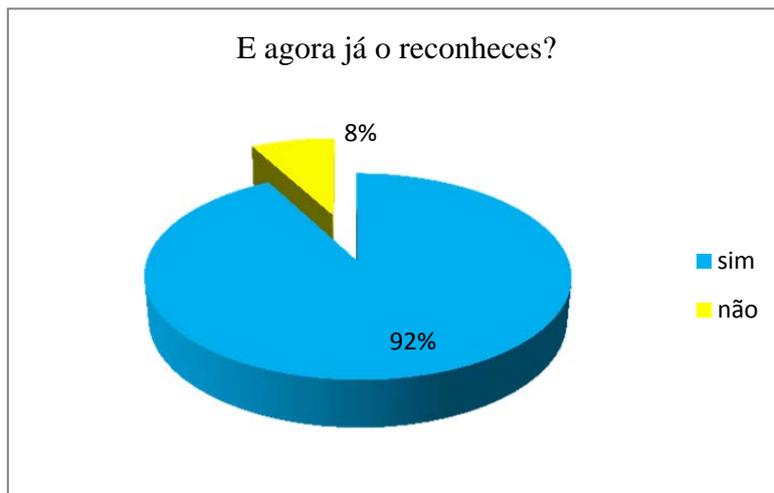
Os alunos que pertencem aos 9% perderam a caderneta ou têm-no colado no caderno.



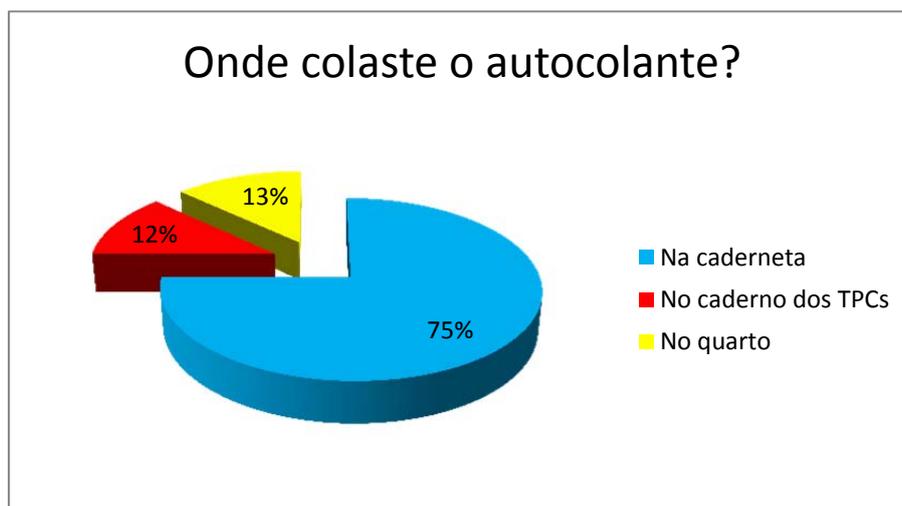
53% dos alunos ficam mais *contentes* e 42% ficam *mais tranquilos*, embora 5% tenha ficado *confuso*



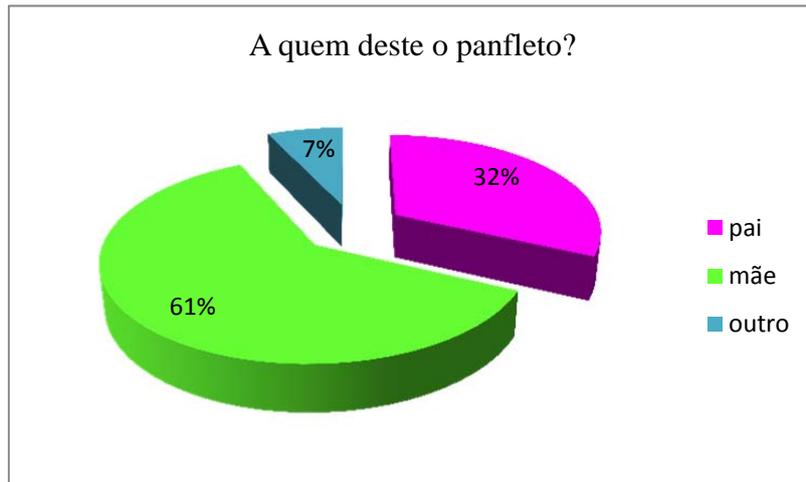
Só 2% conheciam este símbolo.



Um número significativo de alunos, 92%, conhece agora o símbolo do SOS Criança Desaparecida.



A maior parte dos alunos, à semelhança do autocolante do SOS Criança , colou-o na caderneta do aluno.

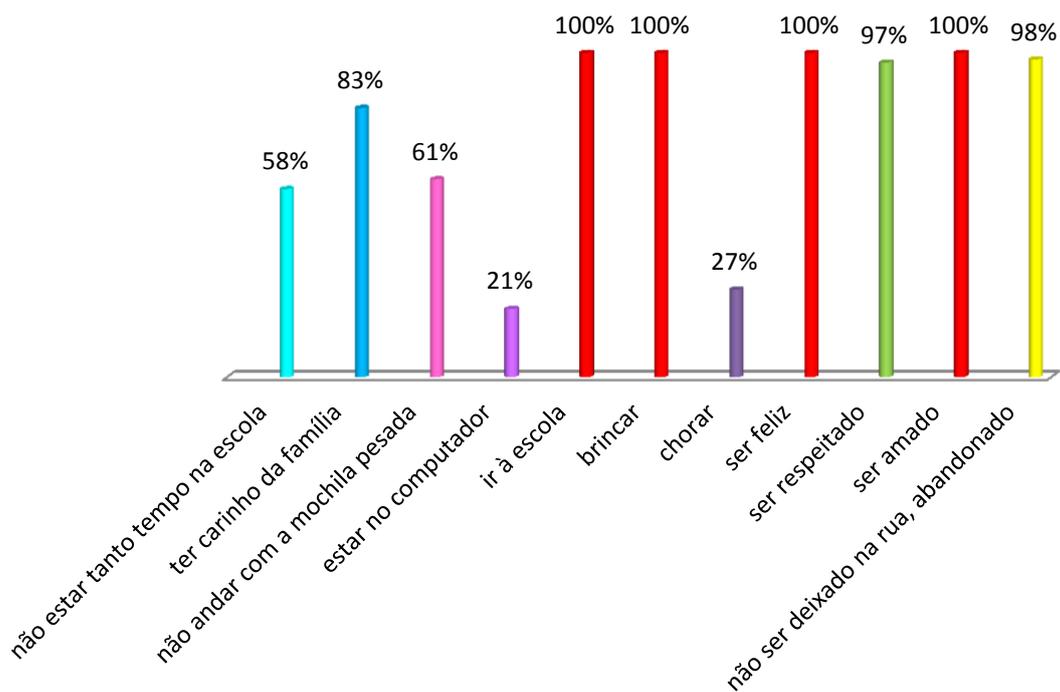


A maior parte dos alunos, 61%, deu o panfleto à mãe.

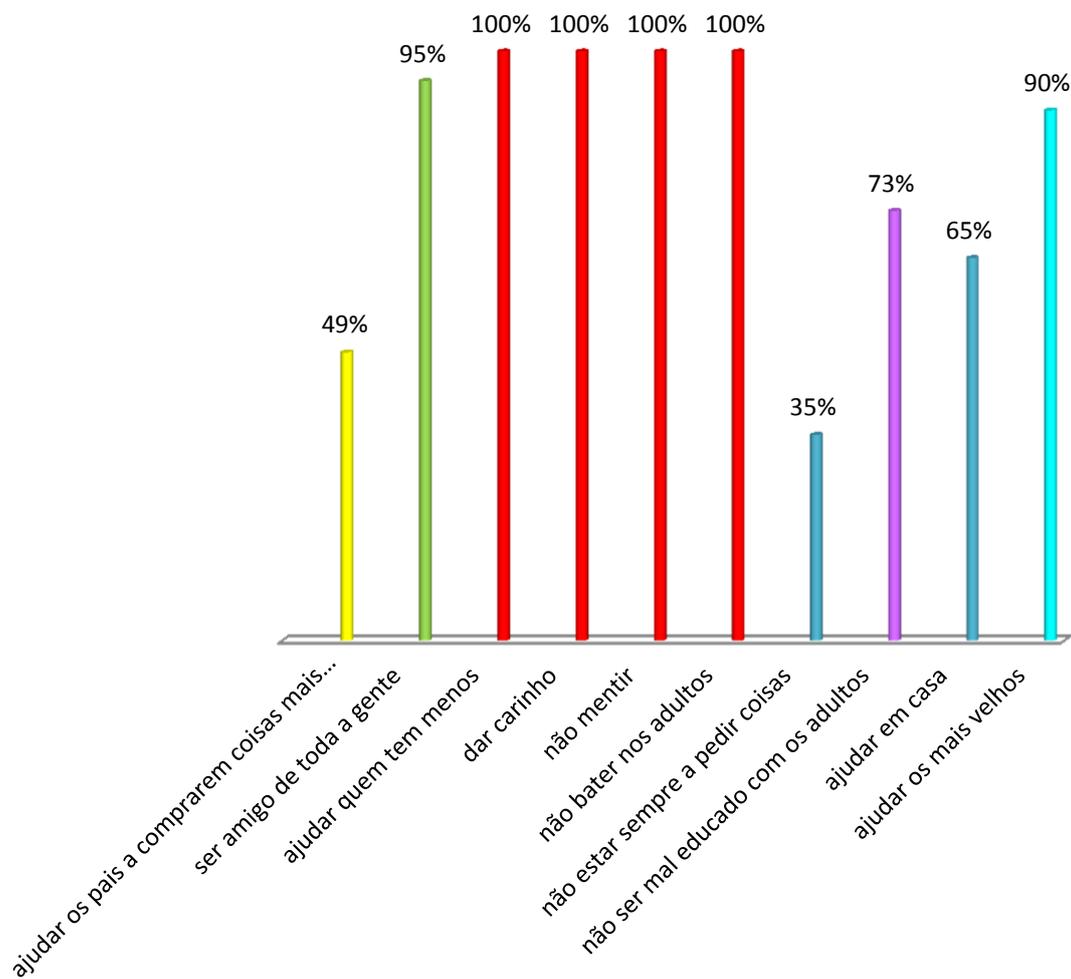


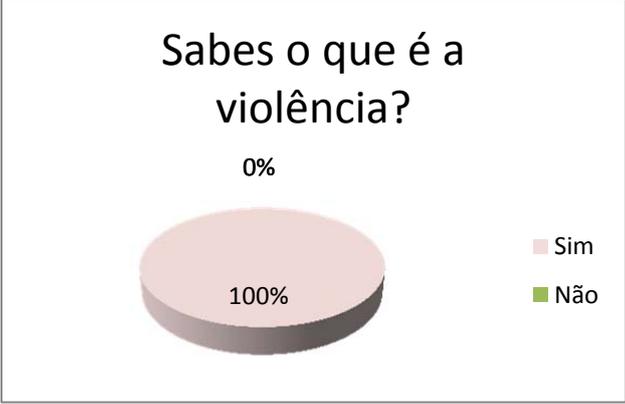
A maior parte dos alunos, 98%, gostaram de conhecer a Lenda da Flor do Miosótis

Agora que já conheces os Direitos e Deveres da Criança faz tu também os teus Direitos



Agora que já conheces os Direitos e Deveres da Criança faz tu também os teus Deveres





Todas as crianças sabem o que é a violência



Todas as crianças sabem que há mais do que um tipo de violência



Todas as crianças sabem que o Bullying é violência

SIM

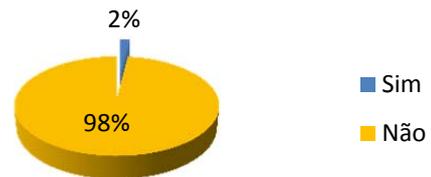
NÃO

Rir quando um colega diz um disparate, uma ou duas vezes na sala de aula

SIM

NÃO

Rir quando um colega diz um disparate uma ou duas vezes na...

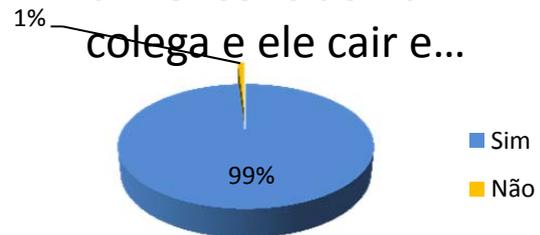


Ir para o recreio e dar um encontrão num colega e ele cair e depois chamar os outros para o gozarem

SIM

NÃO

Ir para o recreio e dar um encontrão num colega e ele cair e...

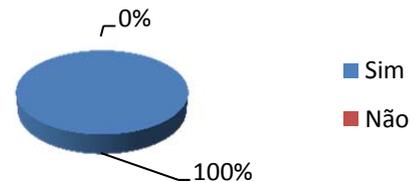


Estar sempre a chamar nomes ao mesmo colega até ele chorar ou ficar triste

SIM

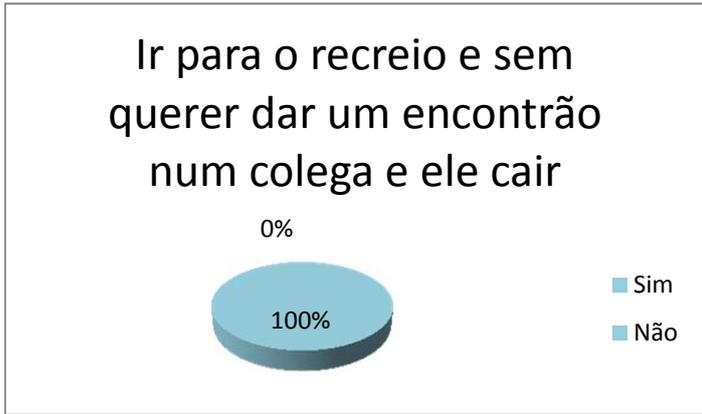
NÃO

Estar sempre a chamar nomes ao mesmo colega até...



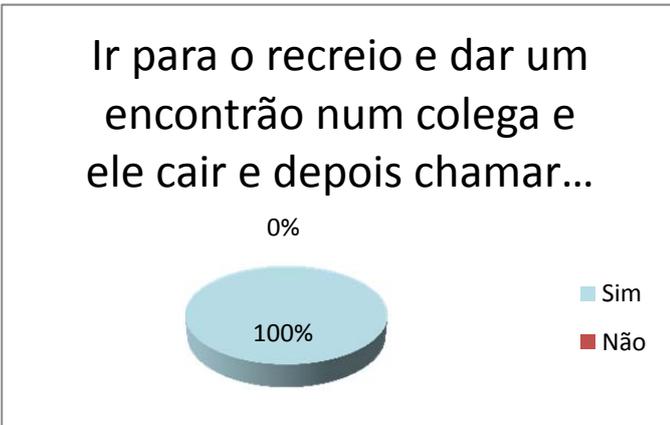
Ir para o recreio e sem querer dar um encontrão num colega e ele cair

SIM NÃO



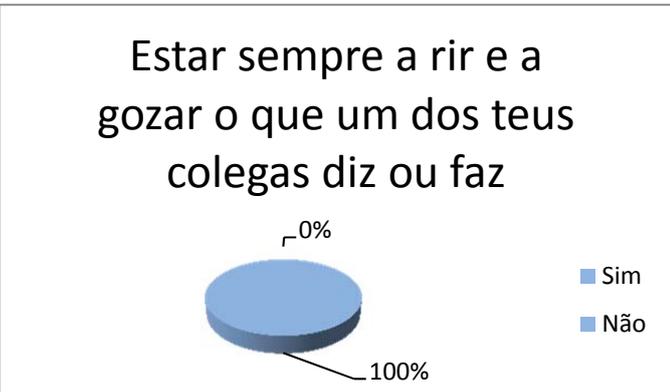
Ir para o recreio e dar um encontrão num colega e ele cair e depois chamar os outros para o gozarem

SIM NÃO



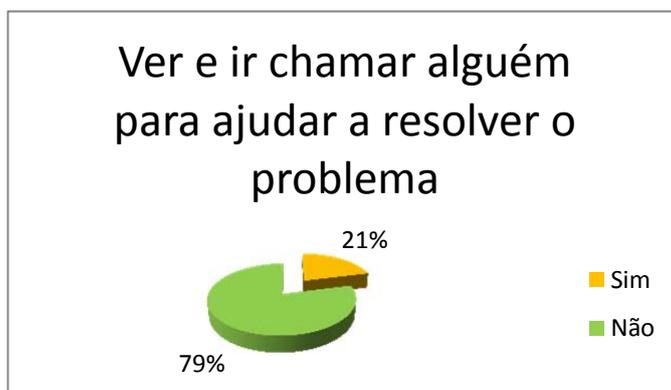
Estar sempre a rir e a gozar o que um dos teus colegas diz ou faz

SIM NÃO



Estas crianças sabem distinguir o que é Bullying de outro tipo de comportamento.

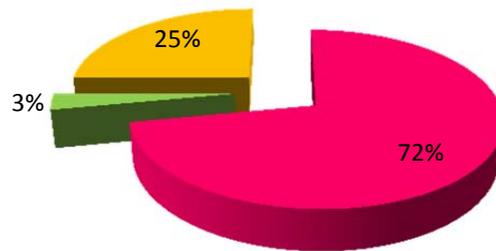
Quando o Bullying acontece o que faço?



Estas crianças dizem que *A agressão física* e *o gozo* são as formas de violência com maior expressão

Se fosses vítima o que farias?

■ Pedia ajuda ■ Fugia ■ Ligava para o SOS Criança

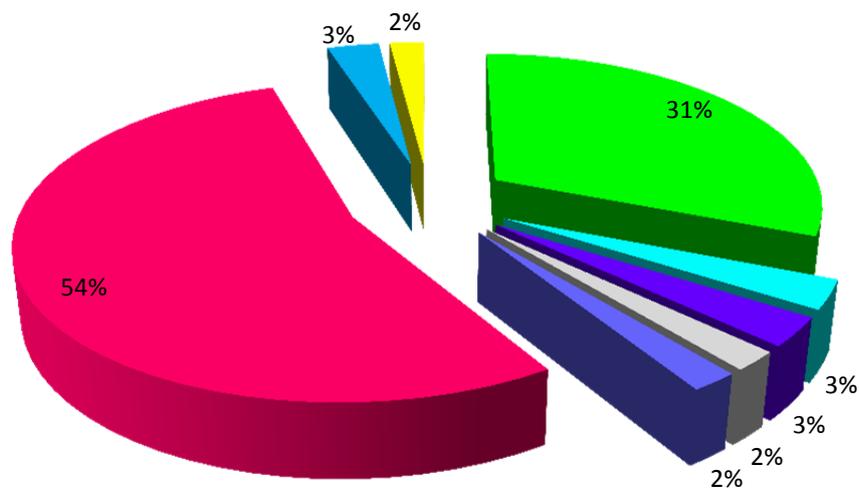


Estas crianças pediriam ajuda ou telefonavam para o SOS Criança.

25% das Crianças consideram importante o SOS Criança para resolver o problema da violência

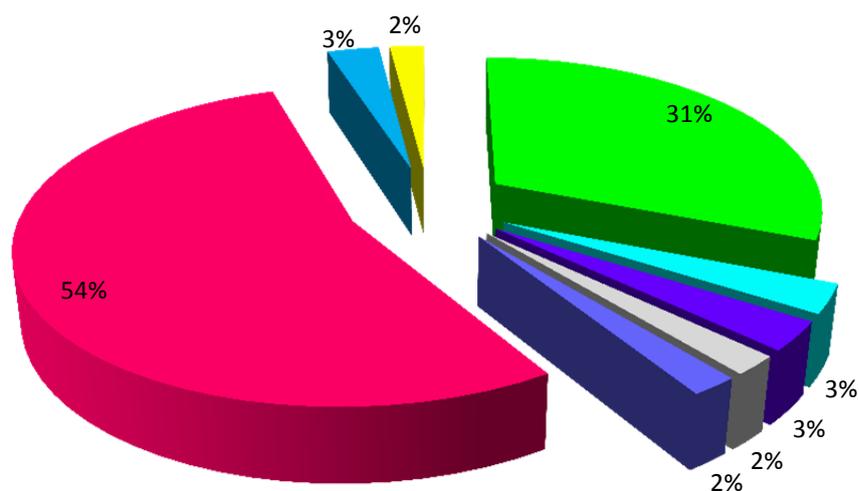
Se fosses o agressor saberias explicar porque estás sempre a maltratar um colega?

- não sei explicar
- porque me chamam nomes e eu bato
- porque não gosto dele e não sei dizer por palavras
- porque estava a passar tempos difíceis e não sei como fazer
- porque tenho vergonha e medo do outro menino, por isso bato-lhe
- ligava para o SOS Criança 116111
- porque o outro também me trata mal
- porque tinha inveja dos colegas



Se fosses o agressor saberias explicar porque estás sempre a maltratar um colega?

- não sei explicar
- porque me chamam nomes e eu bato
- porque não gosto dele e não sei dizer por palavras
- porque estava a passar tempos difíceis e não sei como fazer
- porque tenho vergonha e medo do outro menino, por isso bato-lhe
- ligava para o SOS Criança 116111
- porque o outro também me trata mal
- porque tinha inveja dos colegas



Chamar nomes, bater, não gostar do outro e não saber explicar, estar a passar tempos difíceis, ter vergonha e medo do outro, o outro também o trata mal, ter inveja, ligar para o SOS criança para saber explicar.

Mediação Escolar

2012/2013

Introdução

O Instituto de Apoio à Criança (IAC) é constituído por sete valências: Projeto Rua, Fórum Construir Juntos (Coimbra), Atividade Lúdica, Setor de Humanização, Centro de Estudos, Documentação e Informação sobre a Criança, Serviço Jurídico e SOS Criança.

As atividades realizadas pelo GAAF têm subjacente o princípio do crescimento harmonioso e global da criança num ambiente humanizado e facilitador da integração social (CEDI).

A Mediação Escolar surge da necessidade de intervenção direta nas escolas no sentido de promover a mediação entre a Criança, a Escola, a Família e a Comunidade, na salvaguarda do bem-estar da mesma.

A Mediação Escolar tem corpo nas Escolas através dos GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família).

Os GAAF são constituídos por psicólogos, técnicos de serviço social, mediadores, monitores que em articulação com a escola, família e comunidade fazem diferentes intervenções nos pátios, nas salas de aula, nos conselhos de turma, na família, também com visitas domiciliárias, na comunidade no sentido da construção de um trabalho conjunto na prevenção de situações de risco para as crianças, Pena, J. M., e Moniz, L. (2011).

O presente relatório contempla todas as atividades realizadas pela Mediação Escolar ao longo do ano letivo de 2012/2013, a avaliação das mesmas, bem como, o trabalho realizado com os estagiários (estágios académicos e profissionais).

Em primeiro lugar são apresentados os gráficos relativos ao número de reuniões e dos vários tipos de atividades realizadas, a saber: reunião de estagiários, de equipa, do SOS/IAC, de parceiros, nas escolas; seminários/ações de sensibilização e formações.

Após a apresentação de cada gráfico será feita uma análise do mesmo. Em seguida, será efetuada uma comparação dos resultados, relativamente ao ano letivo anterior.

Depois serão apresentados os trabalhos realizados com os estagiários e as respetivas ações de formação a que estes assistiram.

Segue-se a apresentação e avaliação da ação de formação sobre o Bullying.

Por fim, será feita uma conclusão reflexiva sobre o trabalho realizado.

Fundamentação Teórica

A **Mediação Escolar** é uma das valências do SOS-CRIANÇA do Instituto de Apoio à Criança, que dá respostas às várias situações a partir dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), que dinamiza, acompanha e supervisiona.

Os gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família exercem a sua função a partir de uma metodologia de abordagem individual, apoiada num clima de confiança entre técnico e aluno, numa articulação de trabalho entre os diferentes serviços de apoio da escola e parceiros da comunidade cujo objetivo é intervir nos problemas sociais que afetam o aluno procurando a sua integração social.

Assim, constitui objetivos dos GAAF contribuir para o crescimento harmonioso e global das crianças e jovens, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração social, bem como constituir-se como um observatório da vida na escola, detetando as problemáticas que afetam alunos, famílias e comunidade escolar, propondo-se refletir sobre as mesmas de modo a planear a intervenção mais adequada.

Relativamente à metodologia utilizada, a Mediação Escolar sustenta a sua intervenção num modelo de apoio e supervisão aos GAAF e num trabalho de parceria com os diferentes serviços de apoio existentes na escola, com os animadores que centram o seu trabalho no pátio e com os recursos da comunidade.

No que concerne às ações que realiza estas prendem-se respetivamente com a dinamização dos GAAF; a formação dos técnicos dos GAAF; apoio e acompanhamento das situações sinalizadas nos GAAF; supervisão das diferentes ações promovidos pelos GAAF; implementação dos diferentes instrumentos da Mediação Escolar; sensibilização dos vários agentes comunitários para as situações-problema; colaboração com as instituições da comunidade no desempenho das atividades; atendimento psicológico, às crianças e famílias, objeto de intervenção pelos técnicos do SOS-Criança, nas situações que não encontram resposta ao nível da Comunidade local; atendimento Social às crianças e famílias objeto de intervenção pelos técnicos do SOS-Criança às situações que não encontram resposta a nível da Comunidade local; enquadramento de Estagiários; apoio na realização de trabalhos académicos; publicação de artigos relativos a estas problemáticas; participação em seminários e encontros de reflexão sobre estas problemáticas.

Os gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) têm como finalidade contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração social.

Os objetivos gerais são a diminuição de situações que promovam o abandono, absentismo e violência escolar; de situações que coloquem em causa a integridade física e emocional da criança/jovem, bem como as que promovam o consumo de substâncias psicoativas.

Constituem **objetivos específicos:** Contribuir para a reflexão e concretização do projeto de vida da criança; Contribuir para o desenvolvimento equilibrado das relações familiares; Promover a relação escola/família; Articular intervenções com os apoios pedagógicos existentes na escola; Promover a inter-relação entre os alunos, professores e funcionários e Criar e dinamizar a Rede de Apoio Social (RAS).

No que concerne à **metodologia** utilizada, **as abordagens** e acompanhamento à criança/jovem, bem como às famílias estas são realizadas em contexto informal e formal, estabelecendo uma relação de confiança e empatia entre as várias partes. Para além disso, é realizada uma articulação direta e permanente com professores e elementos da comunidade educativa, bem como o trabalho em parceria com entidades e organismos externos de apoio.

Por fim, quanto à **intervenção com o aluno**, esta contempla: o acompanhamento individualizado e em grupo no pátio; atendimento ao aluno; apoio psicossociopedagógico e encaminhamento.

Atividades

A Mediação Escolar exerce a sua função a partir dos vários GAAF existentes nas várias escolas que estabeleceram protocolo com o Instituto de Apoio à Criança (IAC). Esta promove e supervisiona um trabalho de equipa concretizado a partir dos técnicos dos vários GAAF, elementos fundamentais para a implementação, dinamização e organização, de forma continuada, de todas as atividades. Todos os instrumentos, diretrizes e materiais científicos são preparados em equipa e utilizados por toda a rede, constituída por 32 Agrupamentos Escolares.

Relativamente aos Protocolos de Estágios foi mantida a parceria com o Instituto de Educação e Desenvolvimento Profissional, o ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa e a Universidade Autónoma. Os referidos estabelecimentos de ensino agregam respetivamente 2 Técnicas de Apoio à Infância, 3 Assistentes Sociais e 2 psicólogos. Para

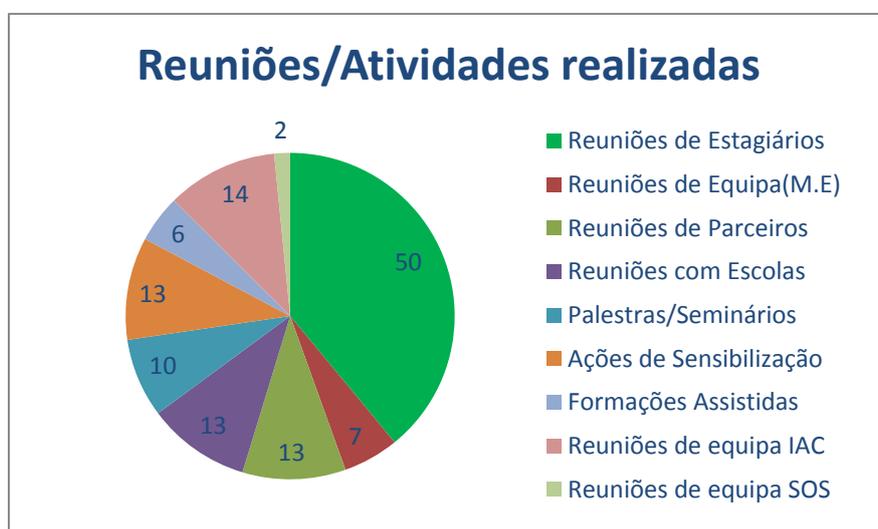
além disso, também estabeleceu protocolo com a Ordem dos Psicólogos Portugueses, orientando o estágio profissional de 7 psicólogas estagiárias.

Para além da promoção e acompanhamento das equipas GAAF, a Mediação Escolar dá resposta às solicitações provenientes de outras escolas e de instituições no geral, quer de forma pontual, quer mais assiduamente. Salienta-se também a estreita parceria com o Serviço Jurídico em questões relacionadas com Educação, em que intervieram juntos.

A Mediação Escolar promoveu, também, ações de sensibilização sobre temas emergentes, como o Bullying, no âmbito da prevenção primária.

1. Reuniões Realizadas

Gráfico nº1: Reuniões/Atividades realizadas



Tendo em conta o gráfico acima, verificamos que ao longo do ano letivo se desenvolveram algumas atividades, nomeadamente, reuniões com estagiários (50), que serviu para integrar os mesmos no local de estágio, dar informação acerca dos procedimentos que envolvem o trabalho no GAAF, orientar a elaboração dos Planos de Estágio, fazer Supervisão do trabalho desenvolvido e auxiliar na elaboração do Relatório de Estágio. Foram também realizadas Reuniões de Equipa de Mediação Escolar (M.E) (7), estas foram importantes na medida em que se fomentou o trabalho equipa e também para organizar materiais.

Existiram também reuniões com parceiros (13) que tinham como objetivo divulgar o trabalho da Mediação Escolar, bem como fomentar a importância do trabalho em equipa. As Reuniões com Escola (13) de forma a fazer a supervisão/acompanhamento das situações do GAAF.

Realizaram-se ainda Palestras/Seminários (10) para dar a conhecer as Boas Práticas dos GAAF, tendo em conta o trabalho da Mediação Escolar como uma mais valia, uma vez que tem como objetivo diminuir e resolver problemáticas existentes na escola, bem como, para apresentar comunicações sobre as várias temáticas relacionadas com infância e juventude. Foram feitas ainda Ações de Sensibilização (13) a desenvolver nos vários agrupamentos escolares, este ano letivo mais focalizadas sobre o Bullying. Existiram também Formações Assistidas (6) no sentido de conhecer e aprofundar novas temáticas. Existiram ainda Reuniões de equipa IAC (14) para dar a conhecer o trabalho desenvolvido pela equipa. E por último, Reuniões de equipa SOS (2) para fomentar o trabalho em equipa e elaboração de planos de trabalho.

Estas Reuniões/Atividades tinham como principal função fomentar o trabalho em equipa e desenvolver planos de atividades e dar supervisão e receber formação.

2. Trabalho da Mediação Escolar Realizado com os Estagiários

O trabalho dos 14 Estagiários (2 Técnicas de Apoio à Infância, 3 Assistentes Sociais, 2 psicólogas e 7 Estagiárias Profissionais para a OPP) passa pela integração num GAAF, numa escola. Esta integração é acompanhada por um Coordenador GAAF, embora a responsabilidade e supervisão seja de inteira responsabilidade da Mediação Escolar.

O Trabalho dos estagiários no GAAF visa a defesa e promoção dos direitos da criança, a intervenção ao nível do aluno, da escola, da família e da comunidade. As funções a desempenhar serão a promoção de condições psicológicas, sociais e pedagógicas para a consolidação do sucesso escolar e pessoal da criança/jovem, a diminuição de situações de perigo físico e/ou emocional e a promoção da inter-relação entre os diversos intervenientes acima mencionados. O GAAF insere-se num trabalho que tem como características principais a promoção do desenvolvimento de competência pessoais e sociais dos alunos, a promoção para reflexões e concretização de projetos de vida, diminuição do abandono, do absentismo e da violência escolar. Para concretizar os objetivos acima mencionados o GAAF trabalha ao nível do acompanhamento psicológico, social e pedagógico do aluno, do atendimento à família, das visitas domiciliárias, das ações de formação/informação e da animação de pátio.

Para que os estagiários possam ter um melhor desempenho das suas funções enquanto Técnicos do GAAF, foram promovidas ações de formação. Estas têm um caráter informativo, de conteúdos e temáticas, para desenvolver competências e conhecimentos.

As Ações de Formação que foram realizadas durante o ano letivo para os Técnicos e Estagiários serão apresentadas na tabela seguinte.

Tabela 1- Formações assistidas

Formação	Local
III Encontro Sementes D’Afetos: Crise Económica- Impacto na Família- Que oportunidades?	Realizado no Instituto Superior de Gestão Lisboa.
II Encontro de Técnicos de GAAF: Papel da Mediação Escolar na Promoção do Diálogo Intercultural	Agrupamento de Escolas de Coruche.
VII Conferência “Dia das Crianças Desaparecidas e Exploradas Sexualmente”	Assembleia da República.
Ação de Sensibilização “Drogas & Derivados”	Agrupamento de Escolas Eugénio dos Santo
Formação sobre aspetos da relação terapêutica na psicoterapia	Sociedade Portuguesa de Psicoterapias Breves.
22ª Ação de Formação para Animadores “Jovens que pisam o risco – Quando eles são os agressores.”	Quinta das Águas Férreas

3. Ações de Sensibilização sobre temas emergentes

3.1. Bullying

Dando resposta aos diversos convites solicitados pelas autarquias e Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, Instituições Particulares de Solidariedade Social e Escolas, sobre uma temática que ultimamente tem sido recorrente, o Bullying, foram realizadas 10 sessões, com alunos (7 sessões), pais (1 sessão), técnicos (1 sessão) e professores (1 sessão).

O objetivo destas sessões, com os vários tipos de destinatários, foi prevenir comportamentos desviantes de violência física e psicológica, relativamente ao grupo de pares; consciencializar sobre as consequências negativas do exercício destes comportamentos e sensibilizar para a necessidade de atitudes proactivas no combate ao

Bullying, dotando-os de conhecimentos e formas corretas de intervenção sobre este fenómeno.

A avaliação destas sessões foi feita a partir de testes e retestes realizados com todos os destinatários.

As escolas abrangidas por estas sessões foram, em relação aos alunos, a Escola EB1 Quinta de Marrocos e Escola EB1, 2, 3 Pedro de Santarém; em relação aos técnicos foi organizada uma formação em conjunto com o Fórum Construir Juntos Coimbra, e no que concerne aos pais, a Escola Mestre Domingos Saraiva.

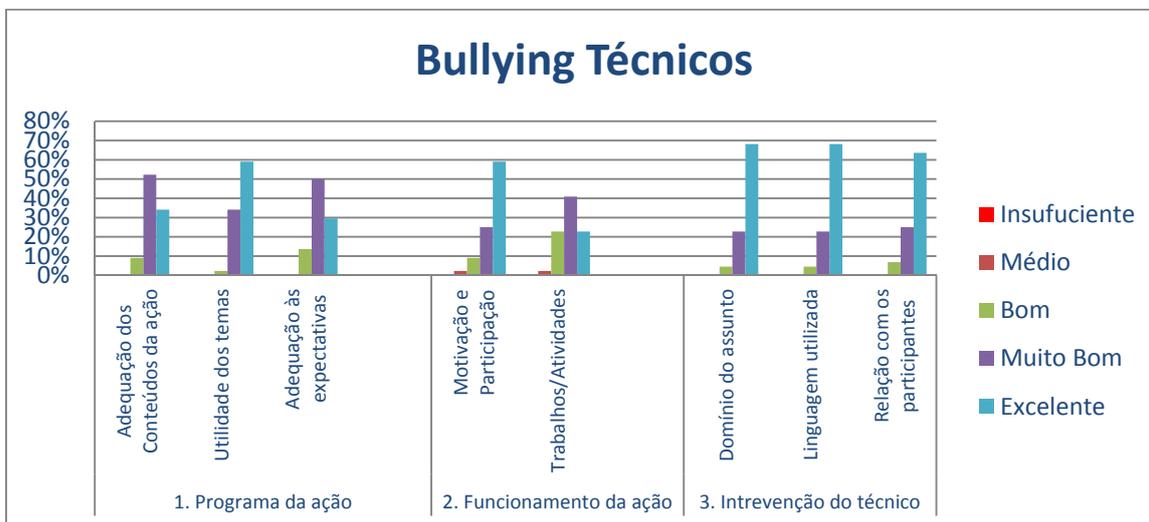
Em seguida será apresentado um gráfico relativo ao número de sessões realizadas com os vários intervenientes.

Gráfico nº2: Número de Sessões Realizadas



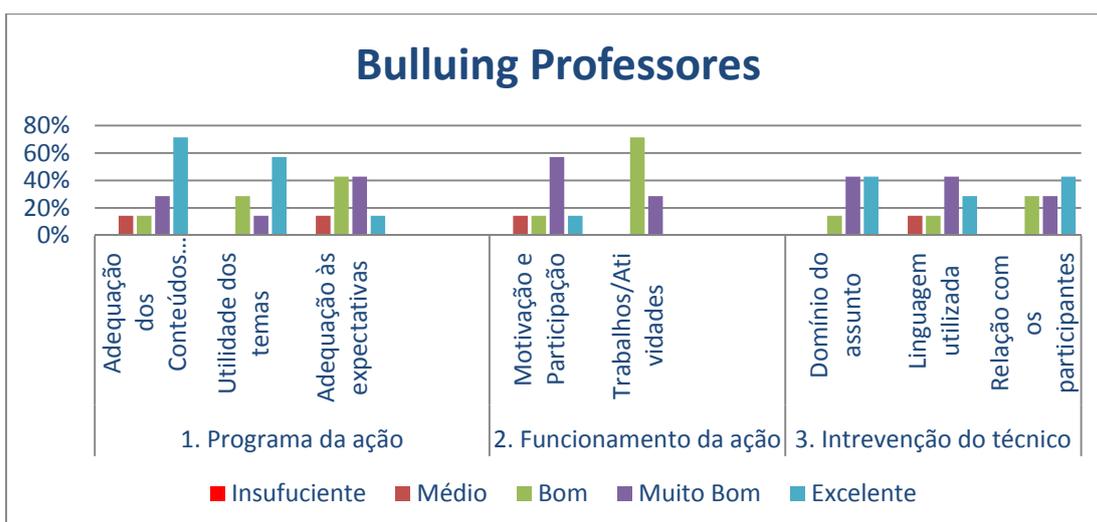
O gráfico acima evidencia o total de sessões de formação sobre o Bullying, em função dos alunos, dos técnicos, dos pais e dos professores inquiridos. Numa análise mais detalhada verifica-se que se realizaram 10 sessões na sua totalidade, sendo que, destas 10 sessões, 7 foram destinadas aos alunos, 1 aos técnicos, 1 aos pais e 1 aos professores.

Gráfico nº3: Respostas dos Técnicos ao Questionário Sobre a Sessão do Bullying



A maioria dos 44 técnicos inquiridos, relativamente ao programa da ação, classificou a adequação dos conteúdos da ação de “Muito Bom”, a utilidade dos temas de “Excelente” e 50% classificou a adequação às expectativas de “Muito Bom”, o que significa que o programa da ação obteve uma classificação positiva. Em relação ao funcionamento da ação, a maioria dos técnicos, considerou como “Excelente” a motivação e participação e 41% como “Bom” os trabalhos/atividades, sendo esta uma avaliação positiva. Por fim, relativamente à intervenção do técnico, a maioria classificou o domínio do assunto de “Excelente”, bem como, a linguagem utilizada e a relação com os participantes, o que faz com que esta avaliação tenha sido muito bastante positiva.

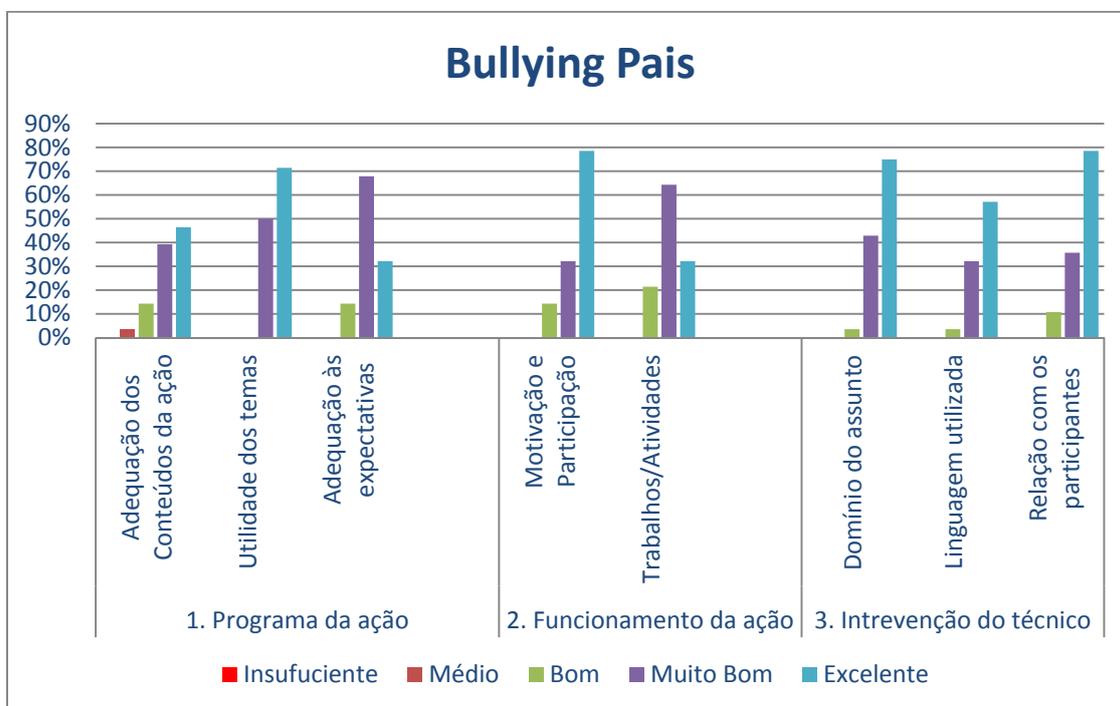
Gráfico nº4: Respostas dos Professores ao Questionário Sobre a Sessão do Bullying



A maioria dos 7 professores inquiridos, relativamente ao programa da ação, classificou a adequação dos conteúdos da ação com “Excelente”, em relação à utilidade dos temas, a maioria também classificou de “Excelente”; já na adequação às expectativas, mais de 40% dos professores classificou de “Bom” e de “Muito Bom”; o que significa que o programa da

ação obteve uma classificação positiva. Em relação ao funcionamento da ação, a maioria dos professores considerou como “Muito Bom” a motivação e participação e como “Bom” os trabalhos/atividades, sendo esta uma avaliação positiva. Por fim, relativamente à intervenção do técnico, mais de 40% dos professora classificou o domínio do assunto de “Muito Bom” e “Excelente”, de “Muito Bom” a linguagem utilizada e de “Excelente” a relação com os participantes, o que faz com que esta avaliação tenha sido muito positiva. Através destes resultados é possível concluir que não se registou nenhuma avaliação negativa em nenhum dos parâmetros avaliados e que, de uma forma geral, a ação de sensibilização foi avaliada como bastante útil.

Gráfico nº5: Respostas dos Pais ao Questionário Sobre a Sessão do Bullying



Dos 28 pais inquiridos, grande parte deles, no âmbito do programa da ação, classificou a adequação dos conteúdos da ação com “Excelente”, praticamente metade dos pais classificaram desta forma; em relação à utilidade dos temas, a maioria também classificou de “Excelente”; já na adequação às expectativas, a maioria classificou de “Muito Bom”; o que significa que o programa da ação obteve uma classificação positiva. Em relação ao funcionamento da ação, a maioria dos pais considerou como “Excelente” a motivação e participação e como “Muito Bom” os trabalhos/atividades, sendo esta uma avaliação positiva. Por fim, relativamente à intervenção do técnico, a maioria dos pais classificou o domínio do assunto de “Excelente”, bem como, a linguagem utilizada e a relação com os participantes, o que faz com que esta avaliação tenha sido muito positiva. De uma forma

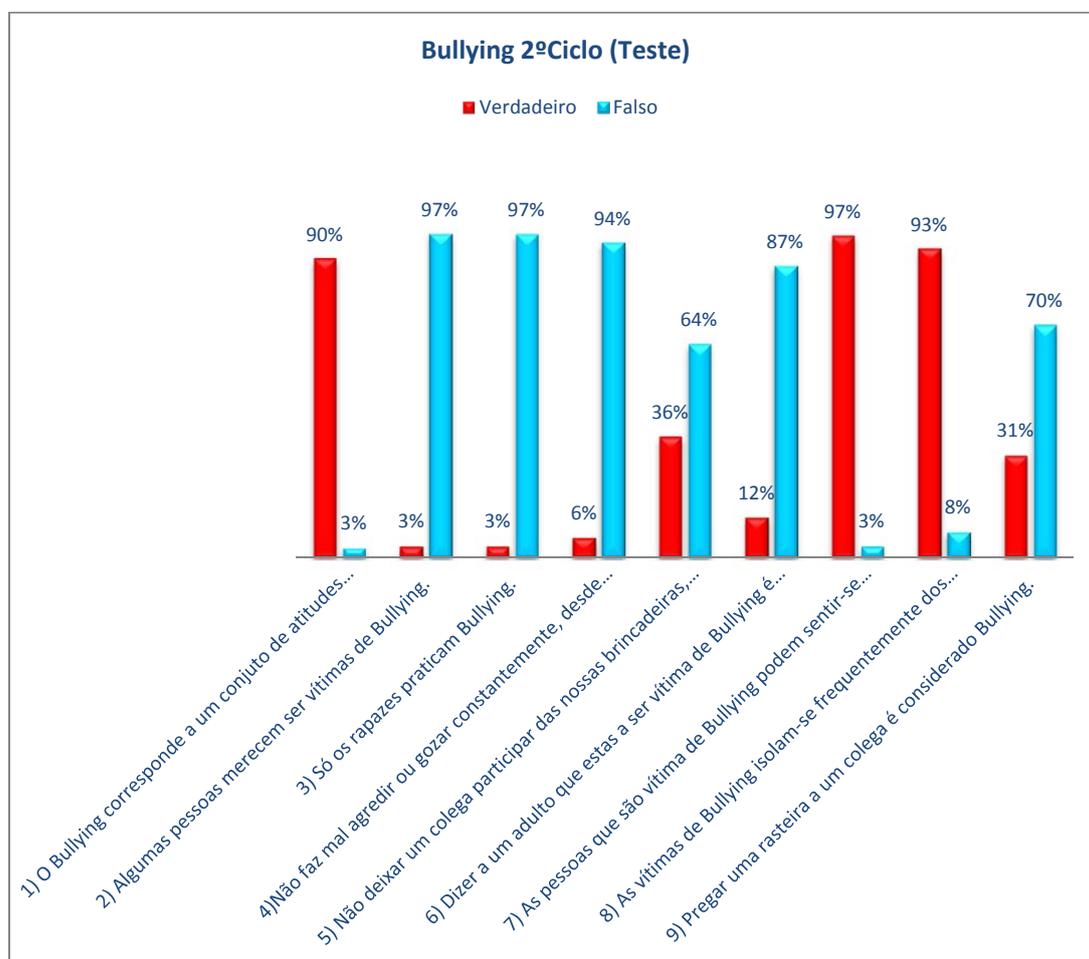
geral, a percentagem de respostas com maior prevalência é o “Excelente”, excepto o item “Adequação às expectativas”. Destacamos o facto de não ter havido nenhuma resposta com avaliação “Insuficiente” e do grau de avaliação “Médio” ter sido escolhido apenas para avaliar o item “Adequação dos Conteúdos da Ação”, tendo no entanto, uma percentagem pouco significativa. De uma forma geral, considera-se a avaliação como “Excelente”, destacando-se os itens “Motivação e Participação” e “Relação com os participantes” com praticamente 80% das respostas e o “Domínio do assunto” com mais de 70%. Não houve nenhuma resposta classificada como “Insuficiente”.

A seguir serão apresentados e analisados os gráficos relativos ao questionário respondido pelos alunos sobre a temática do Bullying, bem como, a grelha de correção do mesmo.

Grelha de Correção do Questionário do Bullying 2º ciclo

	Verdadeiro	Falso
1. O Bullying corresponde a um conjunto de atitudes agressivas, praticadas frequentemente.	x	
2. Algumas pessoas merecem ser vítimas de Bullying.		X
3. Só os rapazes praticam Bullying.		X
4. Não faz mal agredir ou gozar constantemente, desde que seja a brincar.		X
5. Não deixar um colega participar das nossas brincadeiras, com frequência, é Bullying.	x	
6. Dizer a um adulto que estás a ser vítima de Bullying é fazer queixinhas.		X
7. As pessoas que são vítimas de Bullying podem sentir-se magoadas para o resto da vida.	x	
8. As vítimas de Bullying isolam-se frequentemente dos colegas, para fugir das agressões.	x	
9. Pregar uma rasteira a um colega é considerado Bullying.		X

Gráfico nº5: Respostas ao teste dos alunos do 2º ciclo sobre o Bullying

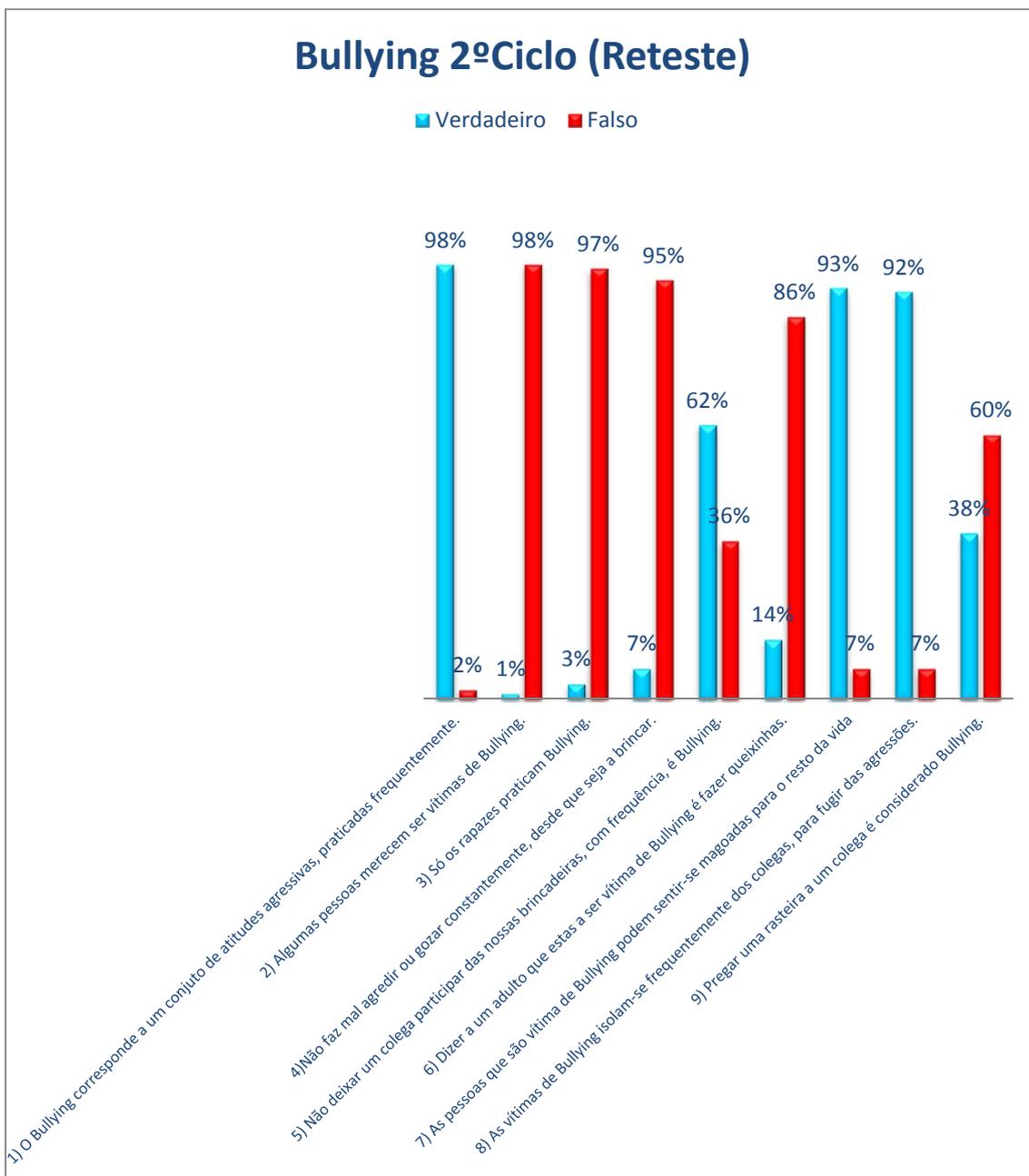


A formação de Bullying foi realizada para um total de 231 alunos, neste sentido aplicou-se um teste com nove questões para aferir os conhecimentos já existentes sobre o tema. Verificou-se que, em relação à questão 1) “O Bullying corresponde a um conjunto de atitudes agressivas, praticadas frequentemente” constatou-se que 90% dos alunos indicaram esta afirmação como verdadeira, sendo que apenas 3% respondeu como falsa, este resultado denota que os alunos já têm algum conhecimento sobre o tema, visto que a maior parte da percentagem assinala a resposta correta. Em relação à afirmação 2) “Algumas pessoas merecem ser vítimas de Bullying” apenas 3% dos alunos assinalam esta como verdadeira e a maioria com (97%) assinala a afirmação como falsa, mais uma vez denota-se que os alunos detêm conhecimento sobre o tema, visto que a maioria assinala a resposta correta. As respostas à questão 3) “Só os rapazes praticam Bullying” indicam que os alunos também já possuem conhecimentos sobre o tema, pois apenas 3% indica que esta afirmação é verdadeira, sendo que 97% indica que esta é falsa. Em relação à questão 4) “Não faz mal agredir ou gozar constantemente, desde que seja a brincar” verifica-se que apenas 6% dos alunos indica que esta é verdadeira e 94% indica que é falsa; esta percentagem evidencia que a maior parte dos alunos tem alguma informação sobre o tema exposto. Quanto à questão 5) “Não deixar um colega participar das nossas brincadeiras, com frequência, é Bullying”, verificou-se que as percentagens variam um pouco, visto que, 36% assinala esta afirmação como verdadeira e 64% como falsa, este acontecimento pode

dever-se ao pouco conhecimento aprofundamento, por parte dos alunos, em relação ao tema, ou seja, até então as respostas indicavam algum conhecimento sobre o Bullying mas quando se deparam com uma questão que visa um maior aprofundamento do tema as respostas variam. Quanto à questão 6) “Dizer a um adulto que estas a ser vítima de Bullying é fazer queixinhas”, verifica-se que os alunos mostram algum conhecimento sobre o tema, uma vez que, 12% indica esta afirmação como verdadeira e 87% como falsa, ou seja, a maior parte dos alunos assinalou a resposta correta. Em relação à afirmação 7) “As pessoas que são vítima de Bullying podem sentir-se magoadas para o resto da vida”, constatou-se que 97% dos alunos assinala a afirmação como verdadeira e apenas 3% como falsa, o que igualmente, mostra algum conhecimento acerca da temática. Na afirmação 8) “As vítimas de Bullying isolam-se frequentemente dos colegas, para fugir das agressões”, o resultado também foi significativamente positivo, visto que, 93% dos alunos assinala a afirmação como verdadeira e apenas 8% como falsa, denotando-se assim algum conhecimento da temática. A última afirmação (9) “Pregar uma rasteira a um colega é considerado Bullying”) mostra alguma ambivalência nos resultados, pois 31% responde à afirmação como sendo verdadeira e 70% como falsa, este resultado pode dever-se ao fato dos alunos não terem um conhecimento aprofundado da temática.

Em suma, verificou-se que a maior parte dos alunos assinala a afirmação correta, demonstrando ter algum conhecimento acerca do tema Bullying. No entanto, em duas afirmações, as percentagens variam um pouco, nomeadamente na afirmação 5 e 9. Tal acontecimento pode dever-se ao facto de serem afirmações que necessitam de um conhecimento mais aprofundado e não de um conhecimento superficial. Em todo o caso os resultados em relação ao teste foram positivos.

Gráfico nº6: Respostas ao reteste dos alunos do 2º ciclo sobre o Bullying

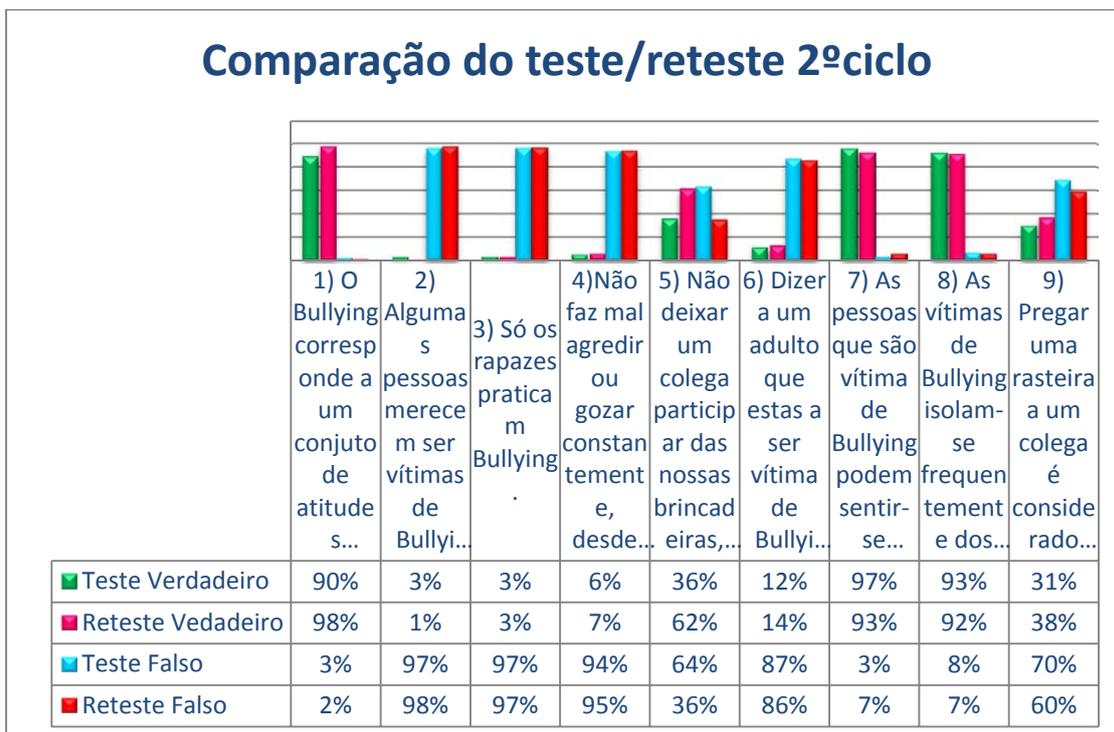


Nas sessões de formação sobre o Bullying foi realizado também um reteste, com um universo total de 229 alunos. Numa análise mais detalhada, tendo em conta as 9 afirmações, verificou-se que: em relação à afirmação 1) “O Bullying corresponde a um conjunto de atitudes agressivas, praticadas frequentemente”, 98% dos alunos assinala-a como sendo verdadeira e apenas 2% como falsa, mostrando deter um maior conhecimento fase à temática. Quanto à afirmação 2) “Algumas pessoas merecem ser vítimas de Bullying”, os resultados mostram que 1% dos alunos indica que esta é verdadeira e 98% que é verdadeira, mostrando igualmente que os alunos detêm conhecimento sobre o tema. A afirmação 3) “Só os rapazes praticam Bullying” mostra que 3% dos alunos assinala a

afirmação como verdadeira e 97% como falsa, denotando-se que existe um conhecimento sobre o Bullying por parte dos alunos. Quanto à afirmação 4) “Não faz mal agredir ou gozar constantemente, desde que seja a brincar”, apenas 7% dos alunos indica esta afirmação como sendo verdadeira e 95% como falsa, evidenciando algum conhecimento sobre o tema. Na afirmação 5) “Não deixar um colega participar das nossas brincadeiras, com frequência, é Bullying” as percentagens têm alguma ambivalência, sendo que, 62% indica que esta é verdadeira e 36% assinala como falsa; estes resultados podem dever-se ao facto dos alunos terem um conhecimento mais superficial sobre o tema, sendo que a temática subjacente a esta afirmação necessita de ser trabalhada, para um conhecimento mais aprofundado. Em relação à afirmação 6) “Dizer a um adulto que estas a ser vítima de Bullying é fazer queixinhas” os resultados mostram que 14% assinala-a como verdadeira e 86% como falsa, mostrando algum conhecimento sobre o tema. Na afirmação 7) “As pessoas que são vítima de Bullying podem sentir-se magoadas para o resto da vida” 93% dos alunos indica que a afirmação é verdadeira, sendo que, apenas 7% indica a mesma como sendo falsa. Quanto à afirmação 8) “As vítimas de Bullying isolam-se frequentemente dos colegas, para fugir das agressões” os resultados mostram que 92% considerou-a verdadeira e 7% falsa, mostrando assim algum conhecimento sobre o tema. Na última afirmação (9) “Pregar uma rasteira a um colega é considerado Bullying”) constatou-se alguma variância, sendo que, 38% considera a afirmação como sendo verdadeira e 60% como falsa; mais uma vez denotou-se que os alunos detêm um conhecimento superficial sobre o tema, considerando-se importante a existência de um conhecimento mais aprofundado.

Em conclusão, foi evidente que os alunos detêm algum conhecimento sobre a temática do Bullying, mas é de salientar que este é um conhecimento de foro mais superficial e não aprofundado, no entanto, e de uma forma geral os resultados foram positivos.

Gráfico nº7: Comparação das respostas entre o teste e reteste dos alunos do 2º ciclo, sobre o Bullying



Em função dos gráficos anteriores, será pertinente apresentar um gráfico de comparação entre o teste e o reteste. Uma análise mais detalhada evidencia que na afirmação 1) “O Bullying corresponde a um conjunto de atitudes agressivas, praticadas frequentemente” existe alguma melhoria, sendo que no teste, 90% assinalou a afirmação como verdadeira e no reteste a percentagem aumentou para 98%; quanto aos 3% dos alunos que no teste assinalaram esta afirmação como falsa, no reteste a percentagem diminuiu para 2%. Portanto, na afirmação 1 verificou-se melhorias nos resultados entre o teste e o reteste. Quanto à afirmação 2) “Algumas pessoas merecem ser vítimas de Bullying” os resultados também mostram melhorias, uma vez que no teste, 3% dos alunos assinalou a afirmação como verdadeira, em detrimento de 97%, que assinalou como falsa e no reteste apenas 1% assinalou como verdadeira, enquanto que 98% assinala como falsa. Em relação à afirmação 3) “Só os rapazes praticam Bullying”, os resultados evidenciam que tanto no teste como no reteste, 3% dos alunos assinalam a afirmação como verdadeira, o mesmo acontecendo para a opção falsa, isto é, tanto no teste como no reteste o resultado foi de 97%. Na afirmação 4) “Não faz mal agredir ou gozar constantemente, desde que seja a brincar” verificou-se que houve um aumento da resposta verdadeira, uma vez que no teste a percentagem foi de 6%, enquanto que, no reteste foi de 7%; quanto à opção falsa também se verificou um ligeiro aumento de 1%, isto é, no teste a percentagem foi de 94% e no reteste de 95%. A afirmação 5) “Não deixar um colega participar das nossas

brincadeiras, com frequência, é Bullying” mostra que houve uma evolução nos conhecimentos dos alunos, ou seja, no teste houve 36% de respostas verdadeiras, enquanto que, o reteste teve um total de 62%; em relação à opção falsa verificou-se uma diminuição, ou seja, o teste teve uma percentagem de 64% e o reteste de 36%. Quanto à questão 6) “Dizer a um adulto que estas a ser vítima de Bullying é fazer queixinhas”, em relação à opção verdadeira, houve um ligeiro aumento de 2%, no teste o valor foi de 12% e no reteste foi de 14%; quanto à opção falsa houve uma diminuição de 1%, no teste a percentagem foi de 87% e no reteste 86%. Na afirmação 7) “As pessoas que são vítima de Bullying podem sentir-se magoadas para o resto da vida” deu-se uma diminuição face à escolha da opção verdadeira, sendo que, no teste o valor foi de 97% e no reteste de 93%; na opção falsa houve um aumento de 3% no teste e de 7% no reteste. Quanto à afirmação 8) “As vítimas de Bullying isolam-se frequentemente dos colegas, para fugir das agressões” existiu uma ligeira diminuição de 1%, pois no teste a percentagem foi de 93% enquanto que no reteste foi de 92%. Na última afirmação 9) “Pregar uma rasteira a um colega é considerado Bullying” evidenciaram-se algumas diferenças, nomeadamente no teste, em que a opção verdadeira obteve uma percentagem de 31%, enquanto que, no reteste foi de 38%, existindo assim um aumento; quanto à opção falsa, no teste o valor foi de 70%, enquanto que, no reteste foi de 60%, existindo assim uma diminuição de 10%.

Em suma, na comparação entre o teste e o reteste verificou-se que se deu uma aquisição de conhecimentos, por parte dos alunos, pois as opções corretas são mais assinaladas no reteste. Isto indica-nos que apesar de já existir algum conhecimento aquando do teste, os alunos adquiriram mais conhecimento após a sessão de sensibilização, dado que, no reteste as opções corretas têm uma percentagem mais elevada em detrimento das incorretas.

Conclusão Reflexiva

No presente relatório de atividade propusemo-nos a organizar e representar metodicamente, as diversas áreas de intervenção da Mediação Escolar.

Verificou-se um decréscimo nas ações de sensibilização, não só ao nível do número do público-alvo abrangido, como também na diversidade de temáticas. O mesmo se deve ao fato de este ano, não ter existido a equipa de Mediação Escolar, por falta de verbas para contratação de técnicos. A Mediação Escolar foi assegurada apenas pela sua Coordenadora, pelo que todo o trabalho de organização e planeamento ficou a seu cargo, dificultando a capacidade de resposta. Salienta-se a colaboração dos estagiários profissionais da OPP que asseguraram parte das tarefas de responsabilidade das técnicas.

Relativamente ao trabalho realizado com os estagiários (estágios académicos e profissionais), traduziu-se na concretização dos objetivos a que os mesmos se propuseram. Para além disso, assistiram às ações de formação promovidas e realizadas com a finalidade de lhes proporcionar exemplos de boas práticas e foram orientados adequadamente, pela coordenadora da Mediação Escolar, sempre que solicitaram a sua ajuda.

A atividade realizada com maior destaque, a ação de formação sobre o Bullyin, foi avaliada como positiva tendo a mesma, seguindo a avaliação que os diversos tipos de formandos realizaram, contribuído para o aumento dos conhecimentos sobre o tema em destaque, os quais constituem uma forma eficaz de prevenção.

Referências Bibliográficas

- Funico, C., & Soares, J. (Eds.). (2009). Catálogo de projetos IAC (2ª ed.). Lisboa: Instituto de Apoio à Criança. Lisboa: Climepsi Editores.
- Pena, J. M., e Moniz, L. (2011). Boletim do IAC. Nº 101, Julho/Setembro.
- Tavares, M. (2010). Mediação Escolar. Manuscrito não publicado, Instituto de Apoio à Criança, Lisboa.
- Tavares, M. (2011). Mediação Escolar “Um exemplo de boas práticas”. Manuscrito não publicado, Instituto de Apoio à Criança, Lisboa.
- Tavares, M. (2012). Mediação Escolar “Uma escola de todos para todos”. Manuscrito não publicado, Instituto de Apoio à Criança, Lisboa.

SOS-Criança

Relatório Estatístico

Conclusões

Ao longo de 25 anos de existência o SOS-Criança do Instituto de Apoio à Criança tem sido considerado pela maioria das pessoas um serviço de primeira necessidade.

O SOS-Criança recebeu até hoje: através do Atendimento Telefónico 79618 situações; do Atendimento Psicológico 1189; do Correio Eletrónico 5478; do SOS-Criança Desaparecida 470 e da Mediação Escolar 24073. O Serviço Encaminhou 11996 e reavaliou 4496 processos.

Tendo em linha de conta que o SOS-Criança durante a sua existência trabalhou 127316 situações de crianças e jovens nas mais variadas situações, podemos considerar que este serviço pioneiro em Portugal, com provas dadas deve ser considerado “um direito das crianças”, pois é através dele que muitas crianças fazem ouvir a sua voz.

Pela análise dos apelos registados no ano 2013 é fácil verificar que o SOS-Criança, continua a ocupar um lugar prioritário quando se fala em Ajuda às Crianças e que o Atendimento Telefónico especializado gratuito, anónimo e confidencial responde diariamente a inúmeras situações que têm a criança no cerne do problema.

O SOS-Criança não é só para maus tratos, negligência ou perigo, muitas crianças contactam o SOS-Criança/IAC para refletir e falar sobre si próprias, para desabafar ou para pedir orientações gerais. Outras telefonam porque estão a passar por momentos complexos têm dúvidas existenciais, ideação suicida e sentem que precisam mesmo de falar de viva voz com um técnico.

As problemáticas apresentadas por terceiros que chegam ao SOS-Criança são múltiplas e variadas, há questões de saúde, relações familiares difíceis, problemas psicológicos, problemas do comportamento, pobreza, pedofilia, mendicidade infantil, maus tratos psicológicos, bullying, abuso sexual, abandono, desaparecimento, trabalho infantil, entre outras, a todas é dada a resposta possível.

Em 2013 o SOS-Criança tendo em linha de conta a complexidade das centenas de situações que apresentadas teve frequentemente de as trabalhar em parceria, através do serviço de

Encaminhamento. A resposta a estas situações foi conseguida através de uma intervenção multidisciplinar alargada, conjugada e articulada com outras instituições.

Em 2013, ano a que diz respeito este relatório, foram apoiadas presencialmente pelo Atendimento Psicológico do SOS-Criança muitas crianças e jovens. É de salientar que o intervalo de idades entre os 11 os 16 anos de idade, foi o que teve maior representatividade, seguido do 6 e aos 10 anos e do intervalo dos 16 e os 18 anos.

Apesar de desaparecerem crianças de todas as faixas etárias, o SOS-Criança Desaparecida registou um número maior de desaparecimentos no intervalo que se situa entre os 14 e os 16 anos, seguindo-se o intervalo de 1 a 3 anos, o intervalo de 7 aos 10 anos e o intervalo dos 11 aos 13 anos.

Na vivência diária de um serviço com as características do SOS-Criança, a Reavaliação das situações apresentadas torna a intervenção mais exigente e sensível para pormenores que precisam ser afinados ao longo do processo de intervenção. A Reavaliação das situações é acima de tudo uma forma de avaliar a qualidade do trabalho que se efetuou. Em 2013 reavaliaram-se os processos trabalhados em 2011 e 2012.

Através do trabalho de divulgação do serviço Bom Dia SOS-Criança, com o qual de forma lúdico-pedagógica se dá a conhecer o serviço junto dos mais novos, nomeadamente nas escolas, verificou-se que a maior parte dos envolvidos sabe o nº do telefone do SOS Criança 116111 e sabe de cor a frase por eles inventada “ 116 111 meninos como eu há mais do que 11”.

A maior parte das crianças que beneficiam da intervenção do Bom Dia SOS, considera que o principal motivo para se telefonar para o SOS Criança é para “ajudar as crianças que têm *problemas, são maltratadas*” , assim como para “*ficarem mais tranquilos*” e “*quando há violência em casa*”.

A Mediação Escolar, do SOS-Criança em 2013 deu resposta a 3200 situações que surgiram a partir dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF), nomeadamente no que diz respeito ao Abandono, Absentismo, Violência, Toxicod dependência, entre outras...

Às atividades realizadas pelo GAAF que são dinamizadas, supervisionadas pela Mediação Escolar está subjacente o princípio do crescimento harmonioso e global da criança num ambiente humanizado e facilitador da integração social.

A Mediação Escolar surge da necessidade de intervenção direta nas escolas no sentido de promover a mediação entre a Criança, a Escola, a Família e a Comunidade, na salvaguarda do bem-estar da criança.

A Mediação Escolar tem corpo nas Escolas através dos GAAF (Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família).

Os GAAF são constituídos por psicólogos, técnicos de serviço social, mediadores, monitores que em articulação com a escola, família e comunidade fazem diferentes intervenções nos pátios, nas salas de aula, nos conselhos de turma, na família, também com visitas domiciliárias, na comunidade no sentido da construção de um trabalho conjunto na prevenção de situações de risco para as crianças, Pena, J. M., e Moniz, L. (2011).

O presente relatório é um documento de trabalho que contempla de forma resumida as atividades do SOS-Criança ao longo do ano 2013.

*Manuel Coutinho
Coordenador do SOS-Criança*