



IAC  
Instituto de Apoio à Criança

# SOS-Criança

## Relatório de Atividades/ Estatístico

---

2016



# Índice

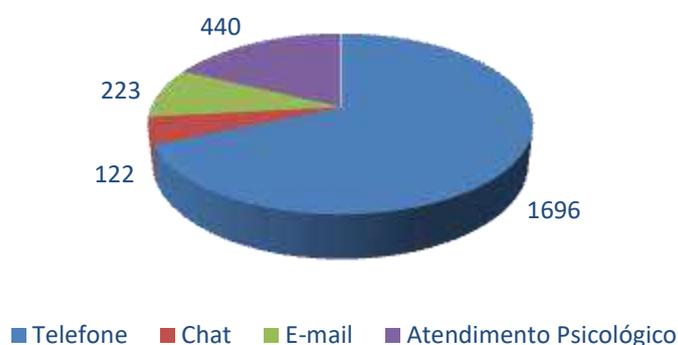
	<b>Página</b>
Introdução .....	3
Serviço de Atendimento Telefónico .....	4
Crianças Desaparecidas .....	17
Correio Eletrónico .....	24
Serviço de Chat .....	30
Serviço de Encaminhamento .....	38
Serviço de Reavaliação .....	48
Serviço de Atendimento Psicológico .....	53
Serviço de Mediação Escolar .....	61

## Introdução

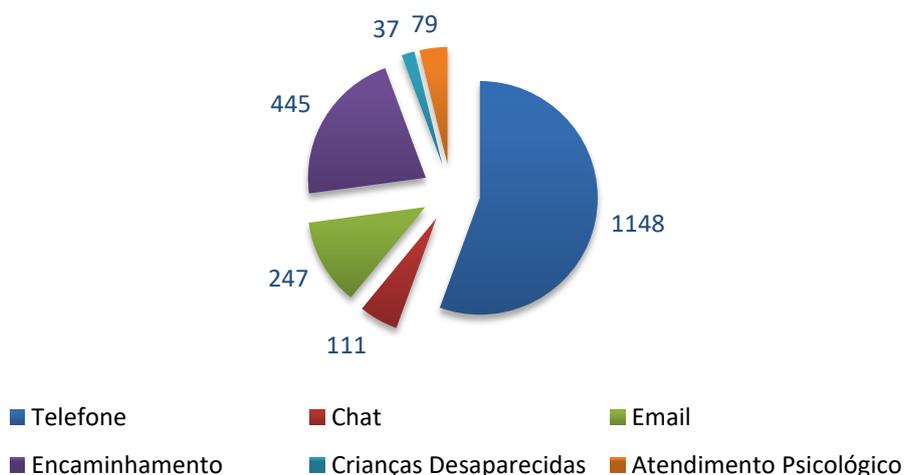
No ano de 2016, o SOS-Criança serviço anónimo e confidencial criado pelo Instituto de Apoio à Criança em 1988 com o objetivo de dar voz à criança, recebeu 2481 apelos, distribuídos pelas diferentes valências do serviço.

A grande maioria destes apelos chegou pela via do atendimento telefónico (1696 apelos efetivos), através das linhas gratuitas europeias: o **116 000** destinada a ser utilizada em situações de crianças desaparecidas e exploradas sexualmente, o **116 111** para situações de crianças e jovens em risco; e do número fixo nacional **217 931 617**.

Os restantes pedidos de apoio efetuados ao SOS-Criança foram rececionados através do Chat deste serviço (122 conversações online), do Correio Eletrónico [soscrianca@iacrianca.pt](mailto:soscrianca@iacrianca.pt) (223 emails), e também no âmbito do Atendimento Psicológico Personalizado (440 sessões).



**Crianças alvo de intervenção no Serviço SOS-Criança**



No ano de 2016, a intervenção do nosso serviço abrangeu um total de 2067 crianças, distribuídas pelas diversas valências disponibilizadas pelo SOS-Criança.

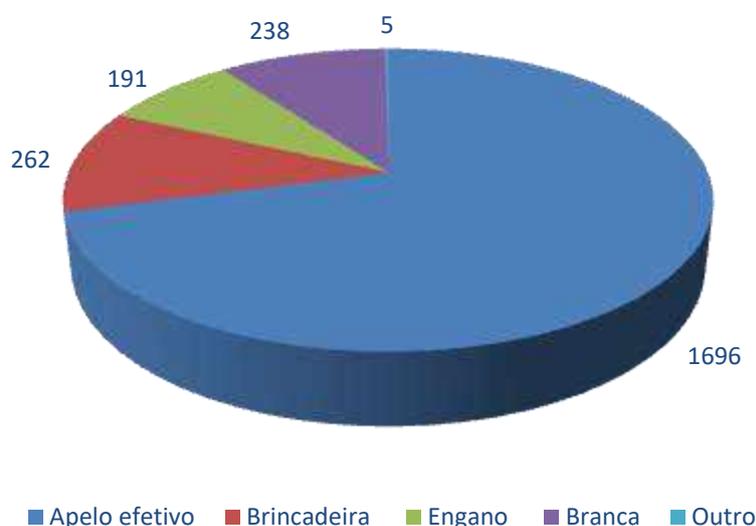
## Serviço de Atendimento Telefónico

**Nº total de Apelos em 2016: 2392**

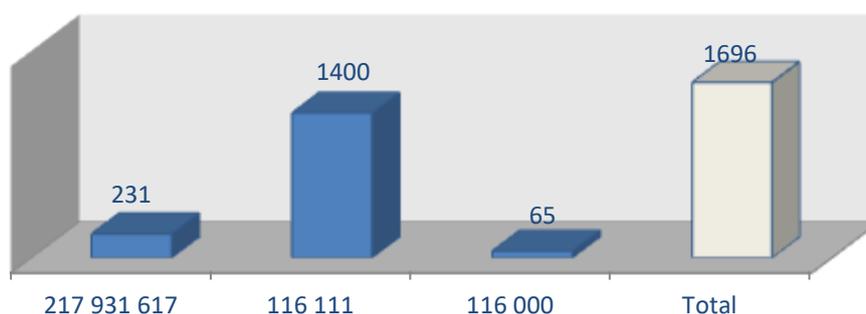
**Média mensal: 199**

**Nº total de crianças envolvidas: 1148**

No serviço de Atendimento Telefónico, o SOS-Criança recebeu um total de 2392 chamadas, das quais 1696 se referem a apelos efetivos que desencadearam uma intervenção por parte dos técnicos, nas diferentes valências, sendo que as restantes se enquadram num tipo de chamada em que não há uma intervenção específica. Consideram-se como tal as chamadas brancas, os enganos, e as brincadeiras (embuste).



**Serviço de Atendimento Telefónico**  
**Linha Utilizada - Apelante**



É de assinalar que a linha gratuita **116 111** para situações de crianças e jovens em risco se destacou como sendo a mais utilizada pelos apelantes. Relativamente à linha **116 000**, cujas chamadas recebidas no período compreendido entre as 19h e as 09h são encaminhadas para a Polícia Judiciária, registou-se um aumento de apelos em relação ao ano anterior.

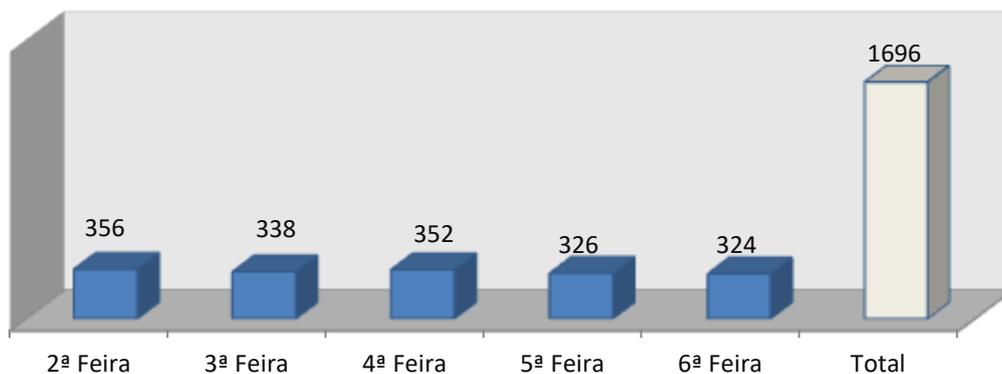
### Serviço de Atendimento Telefónico Distribuição Mensal



No primeiro semestre de 2016, o serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança registou um maior número de chamadas, verificando-se uma média de 141 apelos por mês.

Em termos da distribuição mensal, apesar de não se constatar uma diferença muito significativa no número de chamadas recebidas em cada um dos meses, o número de apelos atingiu o seu máximo no mês de Maio e o mínimo no de Dezembro.

### Serviço de Atendimento Telefónico Distribuição Semanal



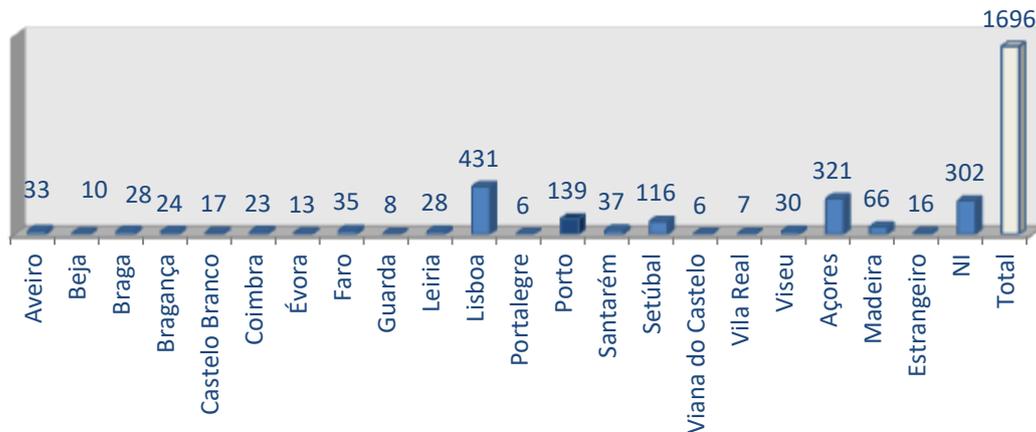
No SOS-Criança os apelos telefónicos recebidos foram distribuídos por todos os dias úteis, não havendo diferenças significativas a registar. No entanto, a segunda-feira destacou-se por ter sido o dia da semana em que se recebeu um maior número de chamadas telefónicas neste serviço, mantendo-se a tendência do ano anterior.

### Serviço de Atendimento Telefónico Período do Dia



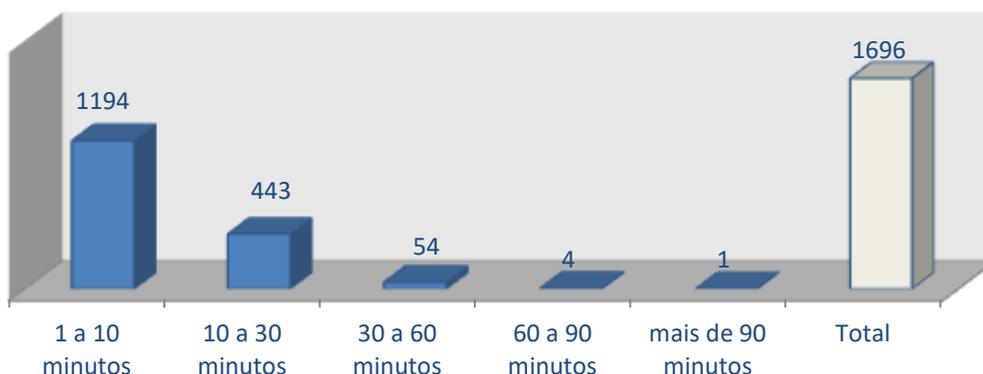
Contrariando a tendência do ano anterior, em 2016 a grande maioria dos apelos telefónicos recebidos no SOS-Criança ocorreu durante o período da tarde, das 14h às 19h. Contudo, relativamente ao período da manhã (das 09h às 14h) a diferença não é muito significativa.

### Serviço de Atendimento Telefónico Distrito do Apelante



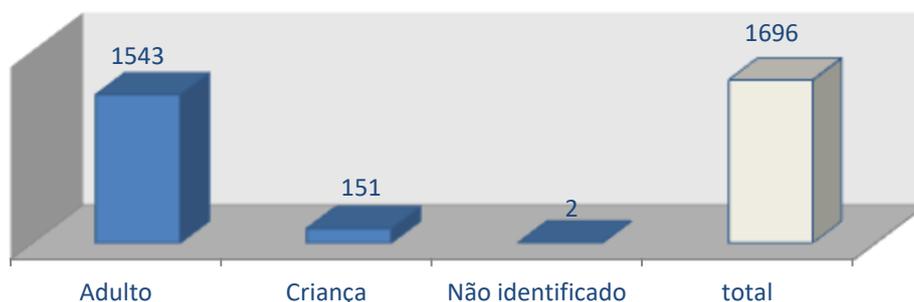
O total dos apelos telefónicos recebidos no SOS-Criança foi considerado em Portugal Continental, no Arquipélago dos Açores e no Arquipélago da Madeira. No entanto, mantém-se a tendência de anos anteriores em que se regista um maior número de chamadas oriundas do distrito de Lisboa, do Porto, de Setúbal e dos Açores. Verifica-se ainda que há um grande número de apelos cujo distrito não foi identificado, devido ao facto de essa informação não ter sido facultada pelo apelante.

### Serviço de Atendimento Telefónico Duração das Chamadas



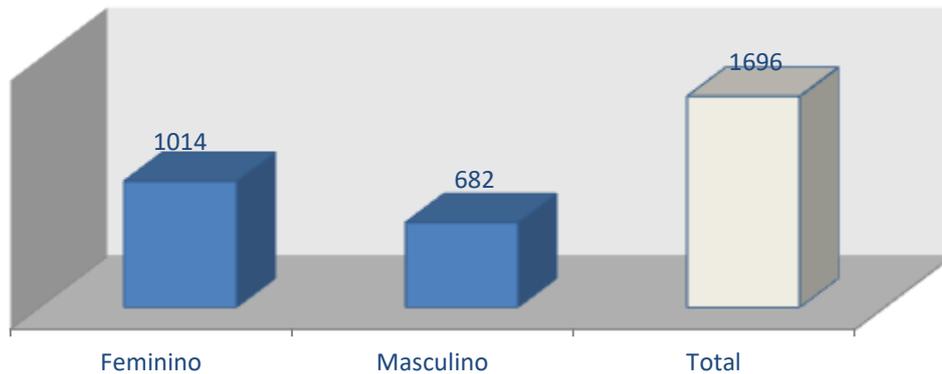
A duração das chamadas efetuadas para a linha telefónica do SOS-Criança é variável, contudo, e à semelhança dos anos anteriores, na grande maioria dos apelos recebidos (70%) o tempo decorrido situa-se no intervalo de 1 a 10 minutos. Verificou-se um aumento do número de apelos cuja duração foi de 10 a 30 minutos, e são residuais as chamadas com uma duração superior a 60 minutos.

### Serviço de Atendimento Telefónico Caracterização do Apelante



Relativamente à caracterização do apelante, em 90% dos apelos recebidos no SOS-Criança, o apelante foi um adulto, que procurava uma orientação e/ou um encaminhamento no âmbito de crianças ou jovens (até aos 18 anos) em situação de risco. Em 9% dos casos a chamada foi efetuada por crianças ou jovens, que estabeleceram contato telefónico com o SOS-Criança para conversar, falar, expor problemas ou apresentar uma situação de risco em que eles próprios ou alguém conhecido se encontra, mantendo-se assim a tendência dos anos anteriores.

### Serviço de Atendimento Telefónico Género do Apelante



No que concerne ao género do apelante, independentemente de ser uma criança ou um adulto, em 60% das chamadas recebidas no SOS-Criança, os apelos são realizados por pessoas do género feminino, e nos restantes 40% os apelandes são do género masculino.

### Serviço de Atendimento Telefónico Anonimato do Apelante

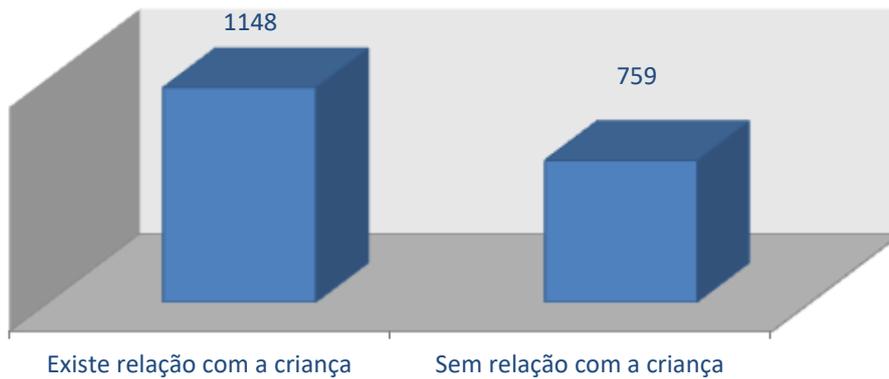


A linha SOS-Criança é anónima e confidencial mas o apelante pode optar por facultar a sua identificação, se assim o pretender.

No caso da linha das Crianças Desaparecidas o apelante deve identificar-se tendo em conta a problemática em questão, bem como a necessidade de se recolher os dados relativos à criança fundamentais à abertura de processo para encaminhamento.

Neste sentido, em 65% das chamadas recebidas no SOS-Criança o apelante permaneceu no anonimato, salvaguardando a sua identidade e, nos restantes casos, facultou a sua identificação.

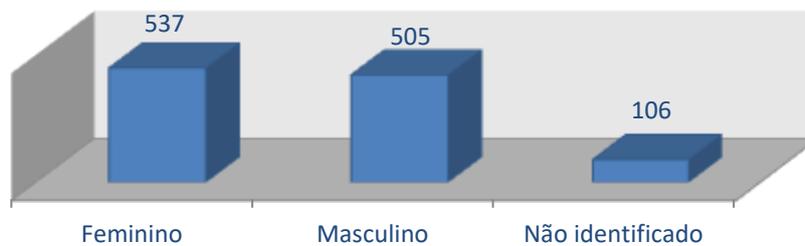
### Serviço de Atendimento Telefónico Relação com Criança



Da totalidade de apelos recebidos durante o ano de 2016, em 40% dos casos o conteúdo do apelo não envolve uma relação com uma criança, sendo assim chamadas em que são colocadas questões técnicas, são solicitadas informações mas não existe uma associação direta a uma criança.

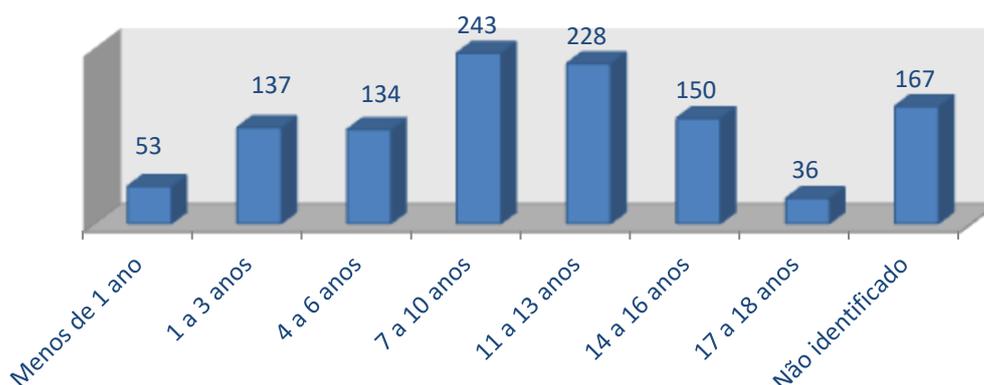
Nos restantes apelos efetuados à linha SOS-Criança, foram referenciados 1148 casos relacionados com crianças.

### Serviço de Atendimento Telefónico Gênero das Crianças Envolvidas nos Apelos



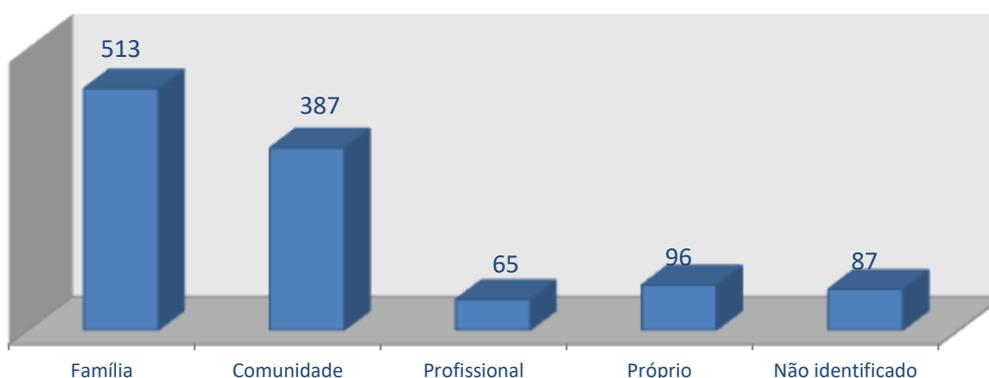
Tendo em consideração que, na totalidade de total de apelos recebidos em 2016 foram identificadas 1148 crianças, verificamos que 47% são de gênero feminino, 44% do gênero masculino, e em 9% dos casos não foi possível identificar esta variável, mantendo-se assim a tendência dos anos anteriores.

**Serviço de Atendimento Telefónico  
Idade das Crianças Envolvidas nos Apelos**



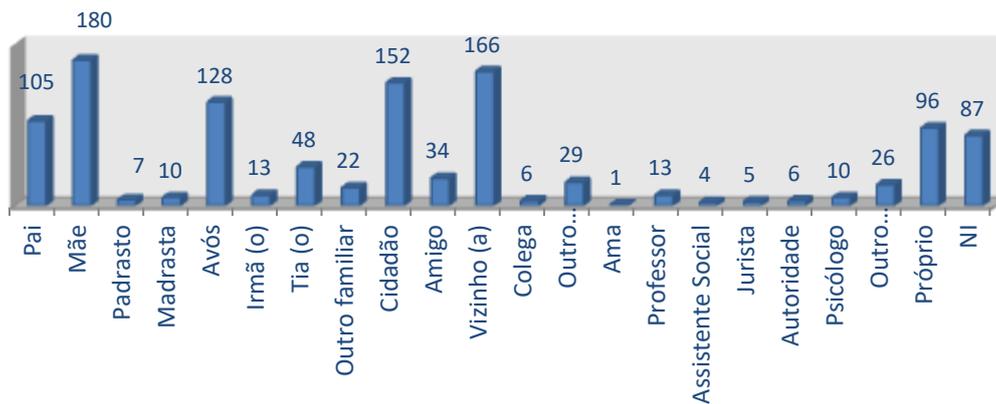
Em relação à faixa etária das crianças referenciadas nestes apelos telefônicos à linha SOS-Criança, constata-se que 28% dos casos se referem à primeira infância, e 41% das crianças têm idades compreendidas entre os 7 e os 13 anos. Verifica-se que o intervalo etário compreendido entre os 14 e os 18 anos de idade, correspondente à adolescência, assume um número menor (16%), bem como os casos em que não foi possível apurar a idade (14%).

**Serviço de Atendimento Telefónico  
Relação do Apelante com a Criança**



Analisando a relação existente entre o apelante e a criança envolvida no apelo telefónico ao SOS-Criança conclui-se que se mantém a tendência do ano passado, ou seja, na maioria dos casos (45%) os apelantes são familiares destas crianças. Também assume um grande destaque o número de apelos feitos por elementos da comunidade (34%) na qual a criança está inserida. Em 8% dos casos o apelante é a própria criança a expor o seu caso. É residual o número de chamadas telefónicas efetuadas por profissionais (6%), bem como os casos em que não se apurou a relação existente entre o apelante e a criança.

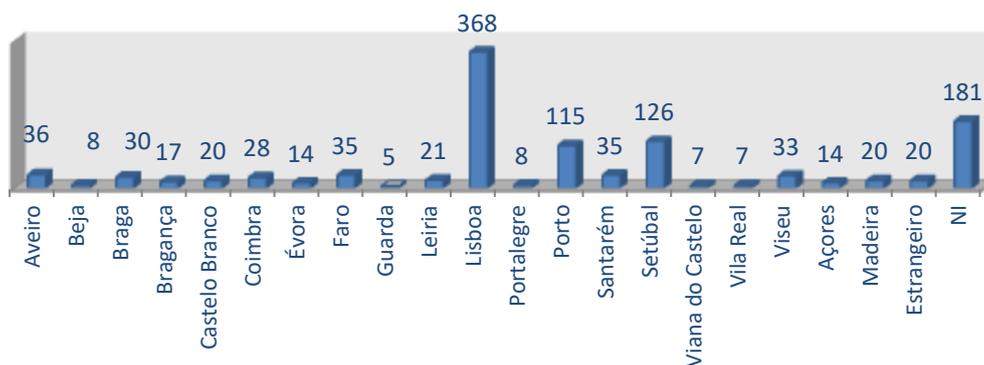
### Serviço de Atendimento Telefónico Relação do Apelante com a Criança



Especificando a relação entre o apelante e a criança que é referenciada no apelo telefónico verifica-se que, quando é um familiar, na sua maioria são as mães a contactarem diretamente o SOS-Criança, com o objetivo de obterem informações e/ou orientação, ou para exporem uma situação que possa colocar a criança em risco. Seguem-se os avós e, depois, a figura paterna.

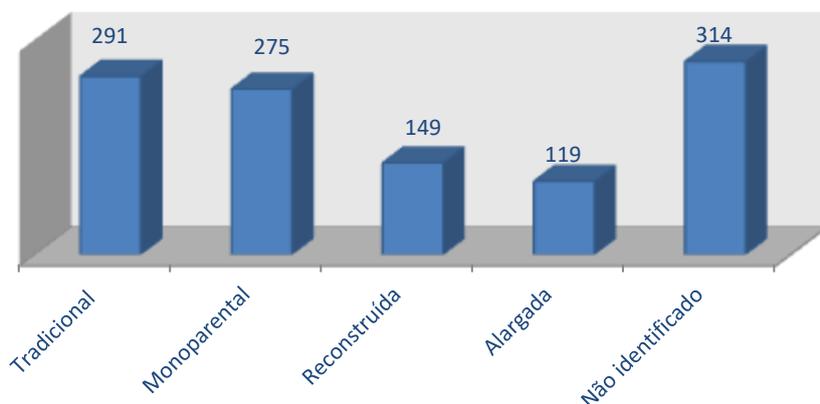
Em termos dos apelantes que pertencem à comunidade em que a criança está inserida, na sua maioria são os vizinhos que contactam com o nosso serviço, seguido dos cidadãos, verificando-se ainda um aumento dos apelos por parte destes últimos, comparativamente ao ano de 2015.

### Serviço de Atendimento Telefónico Distrito Crianças Envolvidas no Apelo



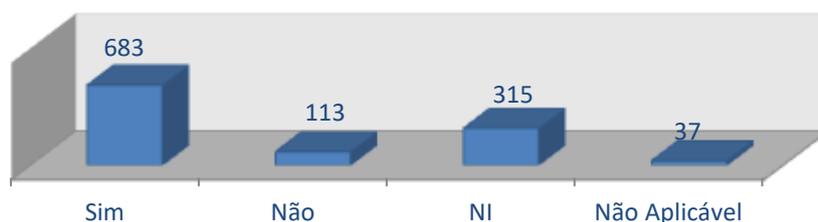
Em termos gerais, constata-se que as crianças referenciadas nos apelos telefónicos são provenientes de todos os distritos de Portugal. Contudo, a grande maioria das crianças é residente no distrito de Lisboa (32%), no de Setúbal (11%) e no do Porto (10%). Em 16 % dos casos não foi possível identificar a área de residência e o distrito a que pertence a criança.

**Serviço de Atendimento Telefónico  
Grupo Doméstico da Criança Envolvida**



Relativamente ao grupo doméstico, regista-se um aumento relativamente ao ano de 2015 do número de crianças que pertencem a famílias tradicionais (25%), e um decréscimo do número de crianças de família monoparentais (24%). Em 13% dos casos, as crianças referenciadas nos apelos estão inseridas em famílias reconstruídas, e em 11% dos casos em famílias alargadas.

**Serviço de Atendimento Telefónico  
Frequência de Estabelecimento de Ensino  
da Criança**



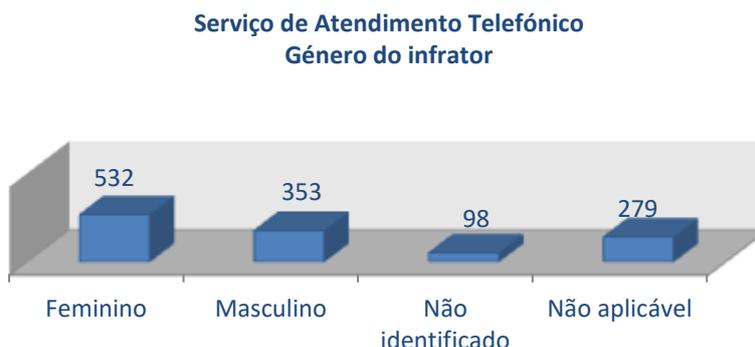
Das crianças envolvidas nos apelos, a maioria (59%) encontra-se em idade escolar e frequenta um estabelecimento de ensino. Em 27% dos casos apresentados, o apelante desconhece a situação escolar da criança em causa.

**Serviço de Atendimento Telefónico  
Identificação do Infrator**



Relativamente ao presumível infrator, em 62% das situações apresentadas existe um ou mais agressores identificado(s). Por agressor entende-se quem maltrata ou coloca a criança ou jovem na situação de risco/perigo. Em 13% dos casos o apelante não conseguiu identificar o(s) infrator(es).

É de assinalar que o SOS-Criança é um serviço com um âmbito de intervenção alargado e, como tal, existem apelos em que são referenciadas as crianças, mas não existe nenhum infrator (25%).



Dos 983 infratores identificados nos apelos feitos ao SOS-Criança, 54% dos infratores são do género feminino e 36% são do género masculino. Em 98 casos apresentados não foi possível identificar o género do infrator.



Analisando a relação existente entre o infrator e a criança constata-se que, à semelhança de anos anteriores, a grande maioria dos infratores é familiar (80%), o que significa que estas crianças são colocadas em situação de perigo no seio da sua própria família, sendo que apenas em 7% dos casos o infrator pertence à comunidade onde a criança está inserida (vizinho, amigo ou colega) e em 3% dos casos apresentados refere-se a um profissional (educador, professor ou monitor).

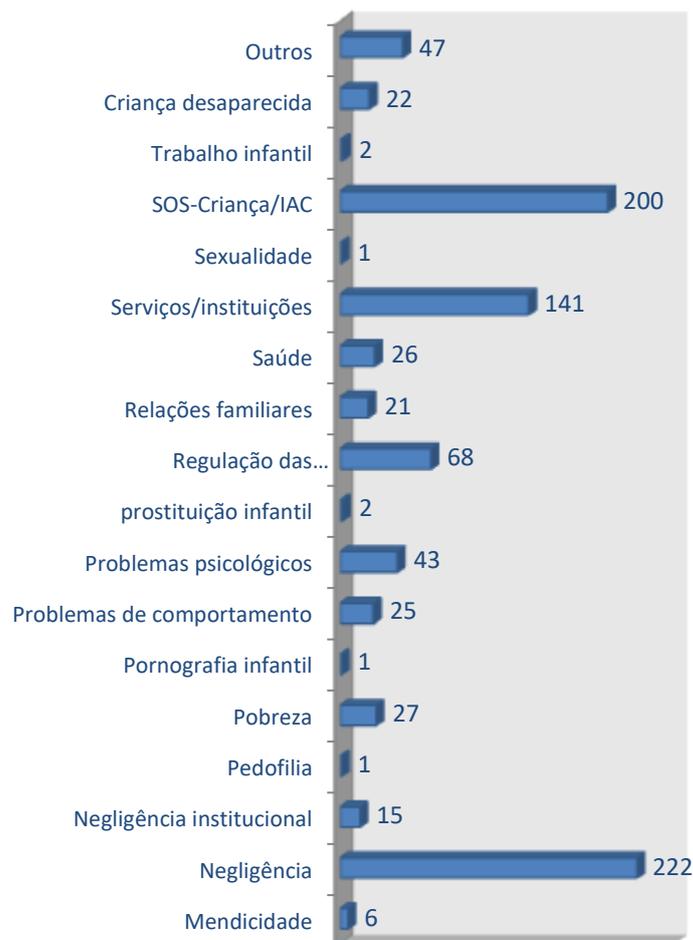
### Serviço de Atendimento Telefónico Relação do Infrator com Criança



Especificando a relação infrator-criança, conclui-se que, no seio familiar as mães (45%) destacam-se em relação aos pais (26%), e que no contexto comunitário o infrator é maioritariamente colega.

### Serviço de Atendimento Telefónico Problemática



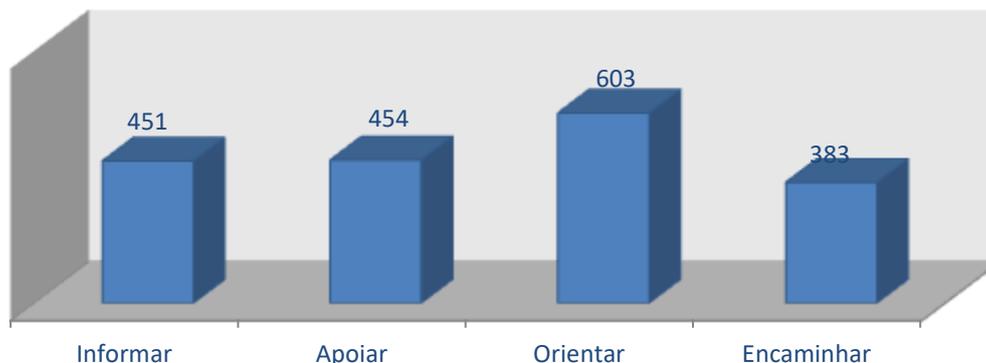


Tendo em linha de conta a diversidade de casos expostos no âmbito da linha SOS-Criança, continua a destacar-se a Problemática “**Falar com Alguém**”, ou seja, os apelantes ligam apenas para conversar e expor situações da sua vida e quotidiano ou com problemas diversificados, procurando apoio e aconselhamento.

Em segundo lugar, destacou-se o tema “**Negligência**”, englobando os casos em que se verifica ausência de cuidados básicos, falta de condições de higiene, e/ou falta de acesso a cuidados de saúde, entre outras situações de negligência na prestação de cuidados à criança. Constata-se também a existência de um elevado número de apelos em que há “**Crianças em Risco**”, ou seja, que estão sujeitas a um conjunto de situações que fazem perigar a sua vida, não se encontrando em exclusivo uma situação de perigo. Em 216 casos os apelos referem-se a “**Maus-tratos Físicos**” e “**Maus-tratos Psicológicos**” no seio familiar.

Em relação ao conteúdo dos apelos telefónicos destaca-se também o tema “**SOS-Criança/IAC**”, que se refere a pedidos de esclarecimentos sobre o funcionamento do Serviço SOS-Criança, e especificamente da linha telefónica, bem como do Instituto de Apoio à Criança. Incluem-se nesta problemática as situações que são orientadas para outros serviços e valências do SOS-Criança, nomeadamente para o Serviço de atendimento psicológico, e do Instituto de Apoio à Criança.

### Serviço de Atendimento Telefónico Intervenção



A maioria dos apelos recebidos no SOS-Criança foi alvo de uma **Orientação** por parte dos técnicos, ou seja, face à situação exposta o apelante é orientado e/ou esclarecido no sentido de reunir conhecimentos suficientes para que possa constituir-se como parte ativa em defesa do superior interesse da criança.

O **Apoio** prestado ao apelante é outra valência que, no ano de 2016 assume destaque no âmbito da intervenção efetuada pelos técnicos na linha telefónica, o que implica a criação de uma relação baseada na compreensão e na humanização, no sentido de incrementar auto confiança e autoestima, estimulando as capacidades de reação do utente e mobilizando-o para mudar a sua situação.

A intervenção na linha SOS-Criança pode implicar também prestar uma **Informação** face a questões mais específicas ou à solicitação de contatos de outras instituições.

Em 383 casos os apelos telefónicos implicaram a abertura de um processo interno e o respetivo encaminhamento *a posteriori* para os serviços locais com competência na área da infância e juventude e de acordo com a área de residência das crianças em risco.

## Crianças Desaparecidas

Em 2016 registou-se um ligeiro aumento do número de situações de Crianças Desaparecidas sinalizadas através da linha gratuita - SOS-Criança Desaparecida **116 000**, comparativamente ao ano transato, totalizando trinta e sete situações.

Descrevendo cada tipologia:

**Fuga (nacional/internacional)**, que diz respeito a todos os menores que voluntariamente fogem de casa ou da instituição em que residem;

**Rapto efetuado por terceiros (nacional/internacional)**, que engloba todos os raptos de menores efetuados por outros que não os pais ou os representantes legais da criança;

**Rapto Parental (nacional/internacional)**, que caracteriza o ato de uma criança ser levada ou mantida num local/país diferente do da sua residência habitual por um ou ambos os progenitores ou detentores da sua guarda, contra a vontade do outro progenitor ou detentor da guarda da criança;

**Perdidos e/ou feridos ou outro tipo de desaparecimento**, que abarca os casos de desaparecimento de menores sem razão aparente, por exemplo, por estarem perdidos (na praia, no campo, numa atividade ao ar livre, entre outras), ou feridos e não poderem ser encontrados de imediato;

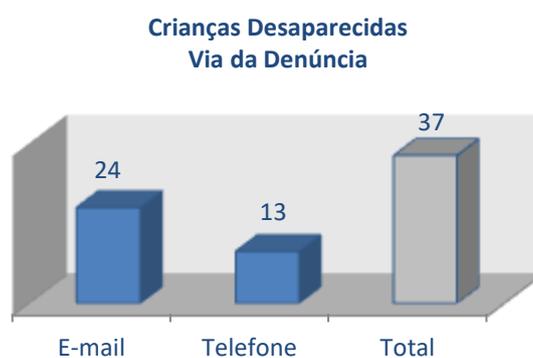
**Crianças migrantes não acompanhadas**, que cobre o desaparecimento de crianças migrantes, nacionais dum país em que não há livre movimento de pessoas, com menos de 18 anos, que foram separadas dos progenitores e que não estão sob o cuidado de um adulto legalmente responsável para o fazer.



Analisando a tipologia dos casos sinalizados em 2016, verifica-se um aumento do número de raptos parentais (38%) em relação ao ano de 2015, apesar das fugas (46%) continuaram a assumir maior destaque.



Em termos da distribuição mensal não se verifica uma diferença significativa nos meses de receção de sinalização de situações de crianças desaparecidas, registando-se uma média de três processos por mês. Contudo, existe um maior número de sinalizações no primeiro semestre (57%) relativamente ao segundo semestre de 2016 (43%), sendo que o mês de Agosto se destacou pelo maior número de casos de crianças desaparecidas.



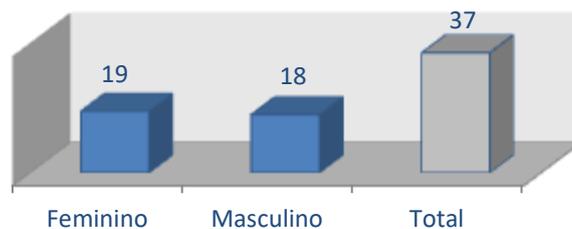
Relativamente à via sinalização dos casos, a maioria (65%) chegam ao SOS-Criança Desaparecida através do correio eletrónico ([soscrianca@iacrianca.pt](mailto:soscrianca@iacrianca.pt)), mas também chegam através da linha gratuita 116 000 (35%).

### Crianças Desaparecidas Apelante



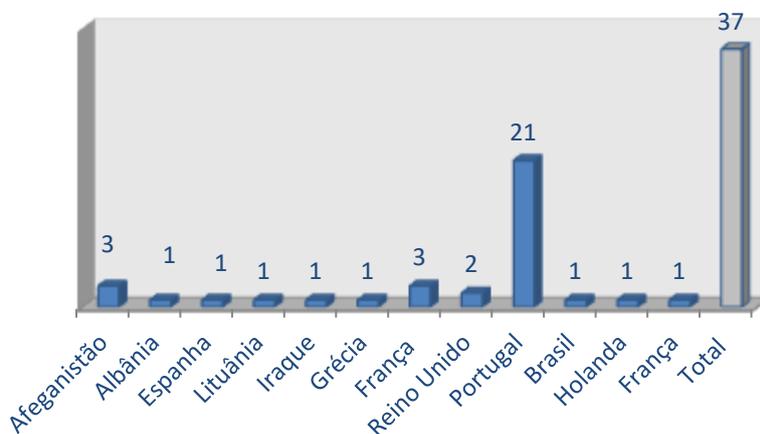
É de realçar que, contrariamente ao que se verificou no ano anterior, em 2016 a maioria dos casos de crianças desaparecidas foram sinalizados ao SOS-Criança por profissionais de outras instituições (54%), havendo um decréscimo de apelos efetuados por familiares (35%). Em 10% dos casos foram elementos da comunidade que reportaram os casos de crianças desaparecidas ao nosso serviço.

### Crianças Desaparecidas Género

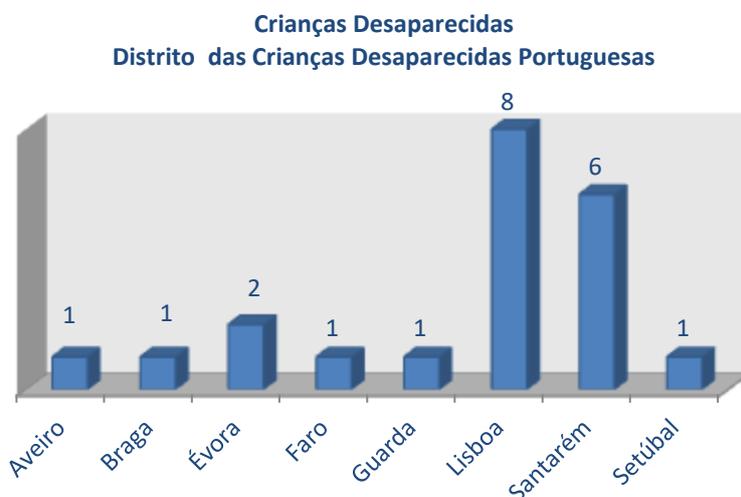


No que se refere ao género das crianças desaparecidas e que foram sinalizadas ao nosso serviço em 2016, verifica-se que 51% das crianças são do género feminino e 49% são do género masculino, à semelhança de anos anteriores.

### Crianças Desaparecidas Nacionalidade



Em termos da nacionalidade, as crianças desaparecidas que foram referenciadas são predominantemente de origem portuguesa (57%), sendo que as restantes 43% são de nacionalidade estrangeira.

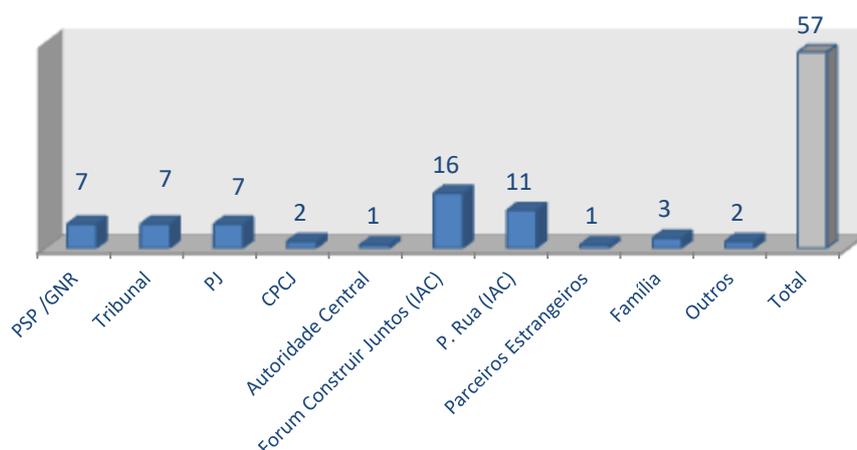


Dos vinte e um casos de crianças desaparecidas de nacionalidade portuguesa, verifica-se que a maioria é proveniente do distrito de Lisboa, seguido do distrito de Santarém.



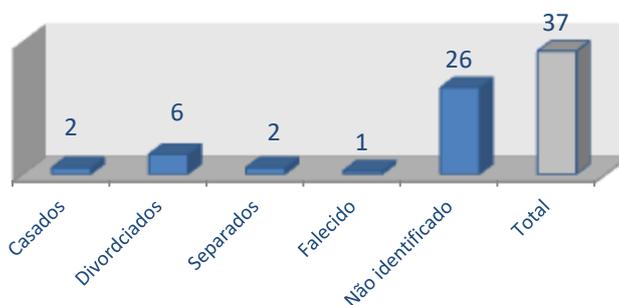
No que concerne à distribuição mensal das sinalizações de crianças desaparecidas, verifica-se uma certa equidade, embora se tenha registado um maior número de situações no primeiro semestre (57%) relativamente ao segundo semestre (43%). A média é de três processos de crianças desaparecidas por mês.

### Crianças Desaparecidas Entidades Contactadas



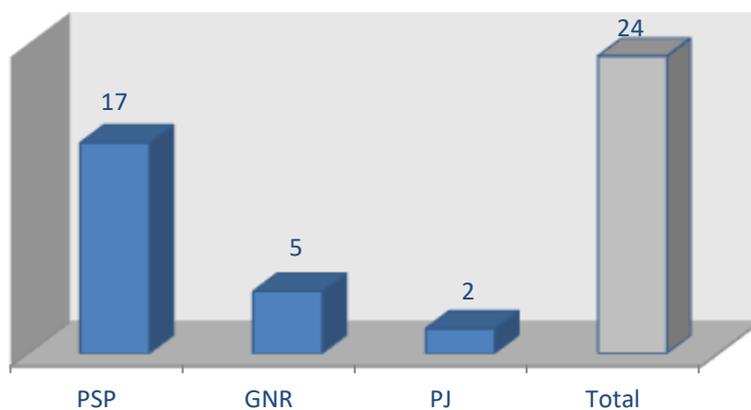
No que concerne ao encaminhamento dos casos de crianças desaparecidas, várias entidades são contactadas com a finalidade de se proceder ao acompanhamento da situação, seja para a averiguação de paradeiro seja posteriormente para o acompanhamento da situação de risco que se mantém mesmo após o aparecimento da criança/jovem. Em 2016, seguindo a tendência dos anos anteriores, o encaminhamento das situações sinalizadas implicou a articulação direta com as autoridades policiais, Tribunal e Polícia Judiciária. No entanto, a nível interno continua a destacar-se o Projecto Rua e o Fórum Construir Juntos.

### Crianças Desaparecidas Situação Jurídica dos Pais



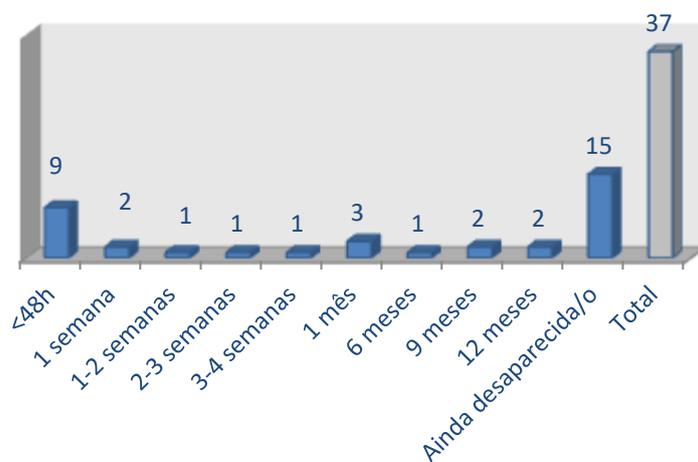
Em 70% dos casos desconhece-se a situação jurídica dos progenitores, enquanto casal, tendo em linha de conta que esta não é uma informação prioritária e nem sempre é fornecida pelo apelante. Em 22% dos casos a informação disponibilizada refere que os pais das crianças referenciadas em 2016 estavam separados ou divorciados e, em apenas uma situação, havia um progenitor falecido.

**Crianças Desaparecidas  
Sinalizados às Autoridades pela Família**



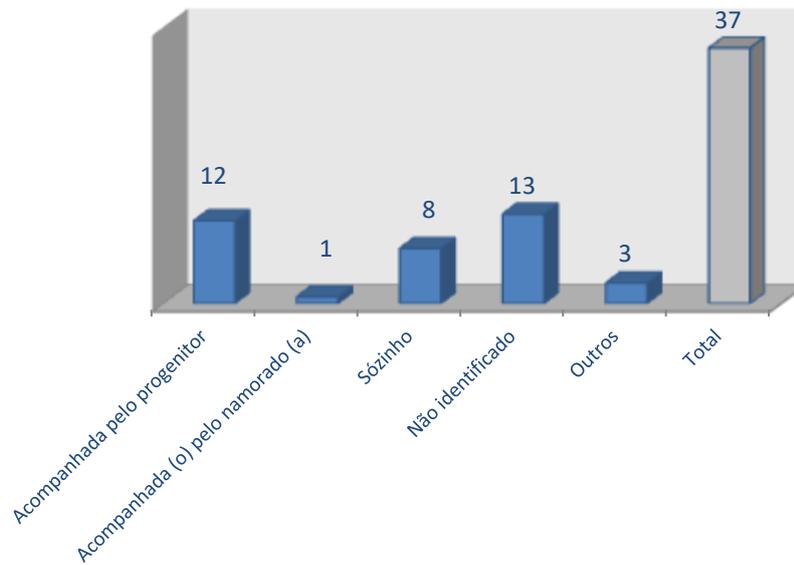
Em relação à comunicação do desaparecimento da criança às autoridades policiais por parte da família ou pelos responsáveis legais, verifica-se que a PSP continua a assumir maior destaque, seguida da GNR e da PJ. Nas restantes situações o desaparecimento da criança ainda não tinha sido comunicado às autoridades.

**Crianças Desaparecidas  
Duração do desaparecimento**



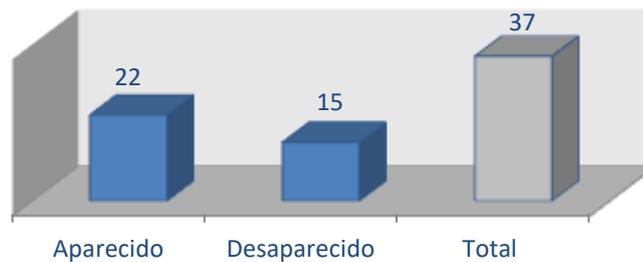
Do total de crianças desaparecidas, verifica-se que há quinze casos em que ainda não se localizou o paradeiro das crianças. No entanto, nas restantes situações, em que a criança foi localizada, constata-se que a duração do desaparecimento é variável, sendo que na maioria dos casos foi inferior a 48 horas (24%).

**Crianças Desaparecidas  
Iniciativa do desaparecimento**



Em 35% dos casos o nosso serviço não conseguiu apurar se a criança na altura do desaparecimento a criança se encontrava acompanhada ou sozinha, e esta indefinição acontece essencialmente no caso das situações de fuga. Nas situações de rapto parental (32%), a criança encontrava-se acompanhada por um dos progenitores. Em 22% das situações, a iniciativa do desaparecimento coube, sobretudo, à criança que se encontrava sozinha na altura do desaparecimento.

**Crianças Desaparecidas  
Situação Atual**



Até ao final do ano de 2016, 60% das crianças que tinham sido sinalizadas ao SOS-Criança como estando desaparecidas, foram localizadas e para 40% das crianças ainda permanecia desconhecido o seu paradeiro.

## Correio Eletrónico

**Nº total de Emails: 223**

**Média mensal: 19**

**Nº total de crianças envolvidas: 247**

No ano de 2016, o Serviço SOS-Criança recebeu através do seu endereço de correio eletrónico um total de 223 emails, que foram alvo de uma análise e respetiva intervenção, através de uma resposta assertiva face ao solicitado, verificando-se assim um aumento significativo face ao ano anterior.

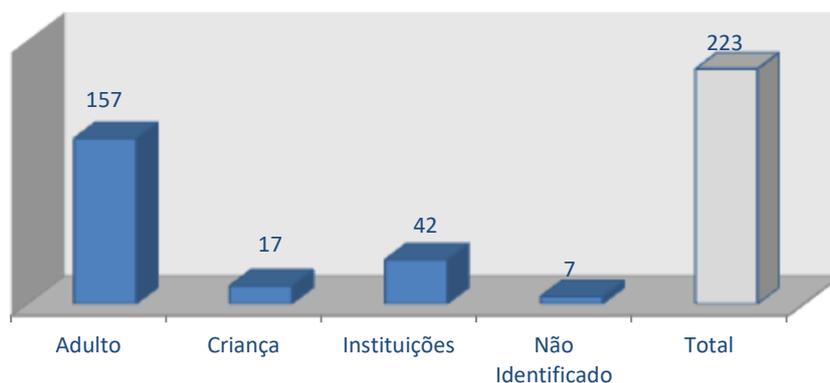
**Serviço de E-Mail  
Distribuição Mensal dos Apelos**



Tendo em consideração a distribuição mensal, o segundo semestre registou um maior número de emails (54%) face ao primeiro semestre (46%), sendo que os meses de Junho e de Agosto se destacaram como sendo aqueles em que se receberam mais emails.

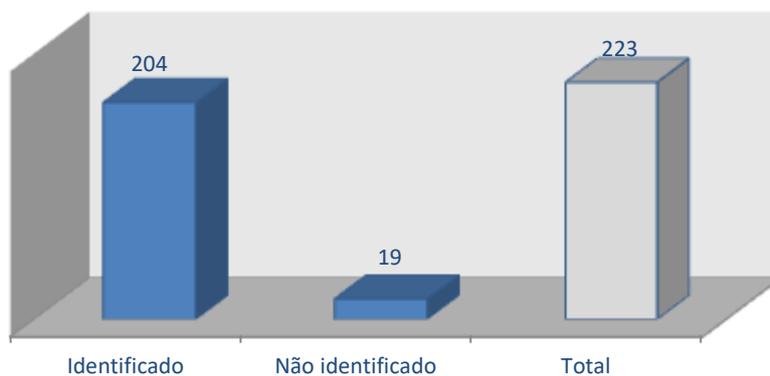
A média é de 19 apelos por mês e não existem diferenças significativas entre os meses, exceto nos já referidos.

### Serviço de E-Mail Caracterização do Apelante



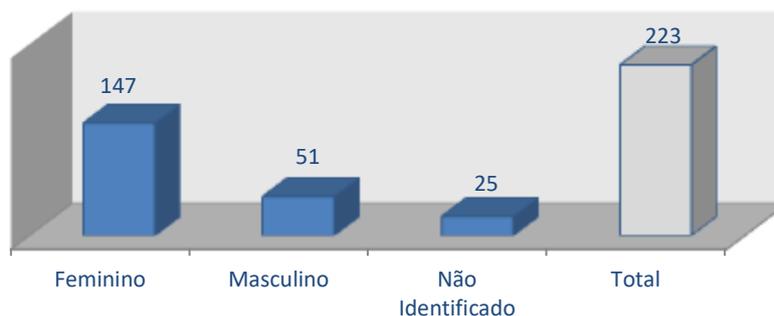
Em relação à caracterização do apelante, e à semelhança do ano anterior, constata-se que são principalmente os adultos (70%) que recorrem ao correio eletrónico, seguidos de profissionais de diversas instituições (19%), e em 8% dos casos os emails são remetidos por crianças. É residual o número de emails em que não foi possível caracterizar o apelante.

### Serviço de E-Mail Identificação do Apelante



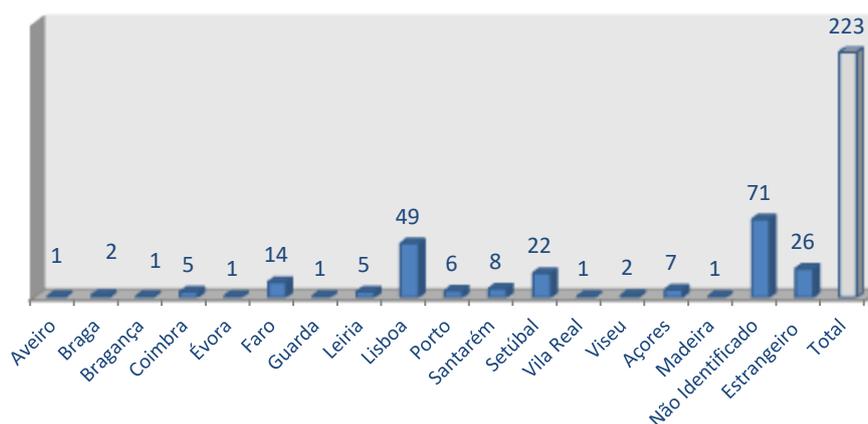
No que concerne ao anonimato do apelante constata-se que em 91% dos emails recebidos, o remetente do email identifica-se, face a uma minoria de emails (9%) em que é salvaguardada a sua identificação através do anonimato.

### Serviço de E-Mail Género do Apelante



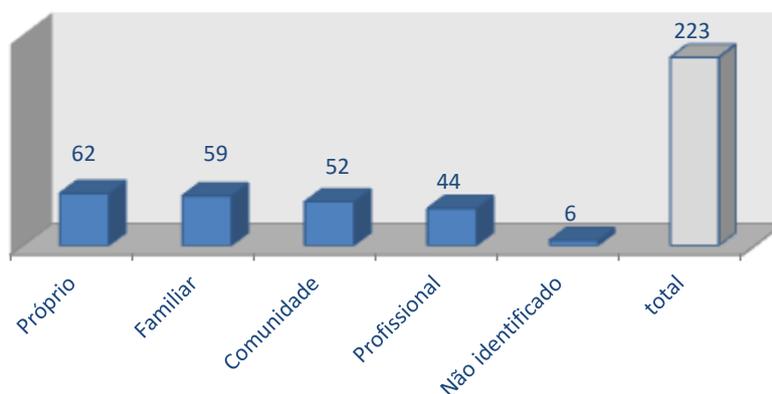
Na sua maioria, os remetentes dos emails recebidos no SOS-Criança pertencem ao género feminino (66%), e em 23% dos casos o apelante é do género masculino, sendo residual o número de emails em que não foi possível identificar o género do apelante, mantendo-se assim a tendência dos anos anteriores.

### Serviço de E-Mail Distrito do Apelante



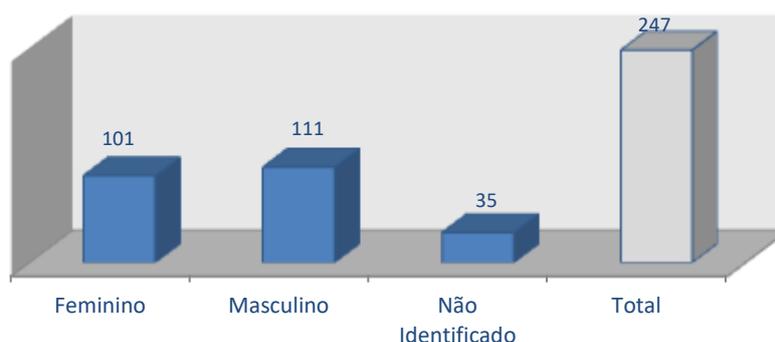
Em 32% dos emails não foi possível identificar o distrito do remetente mas, nos restantes casos em que foi possível apurar a sua proveniência constata-se que os apelantes pertencem sobretudo ao distrito de Lisboa (22%), Setúbal (10%) e Faro (6%).

**Serviço de E-Mail**  
**Relação do Apelante com o Problema**



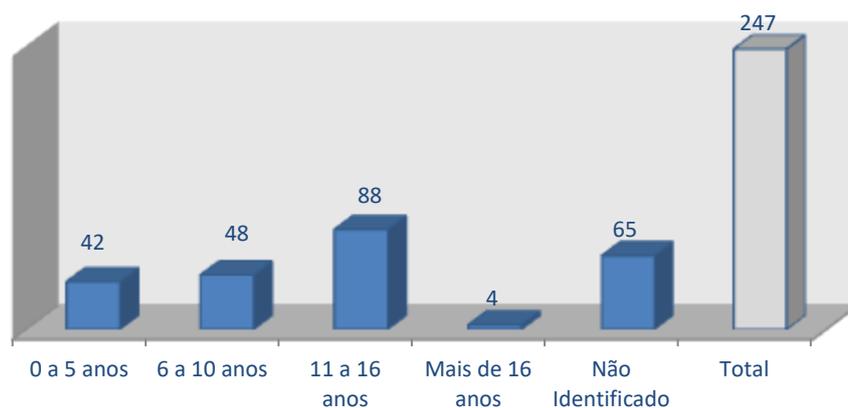
Na maioria das situações, o apelante que nos escreve apresenta uma situação em que ele próprio está envolvido, ou seja, a sua relação com o problema é direta. Normalmente são adultos que escrevem e relatam problemas que lhes surgem no seu quotidiano enquanto pais ou familiares de crianças em risco. Noutros casos são cidadãos, pessoas na comunidade que sinalizam situações em que sabem existir crianças ou jovens em risco. Em alguns casos, também recebemos emails de profissionais que trabalham com crianças e jovens, tais como, psicólogos ou assistentes sociais, de lares ou instituições de acolhimento ou de escolas e creches e que descrevem situações que conhecem de menores em risco. Algumas destas situações apresentadas por profissionais, são de jovens que efetuam fugas de lares de acolhimento ou instituições (entrando neste caso, no âmbito da linha SOS-Criança Desaparecida).

**Serviço de E-Mail**  
**Género da Criança**



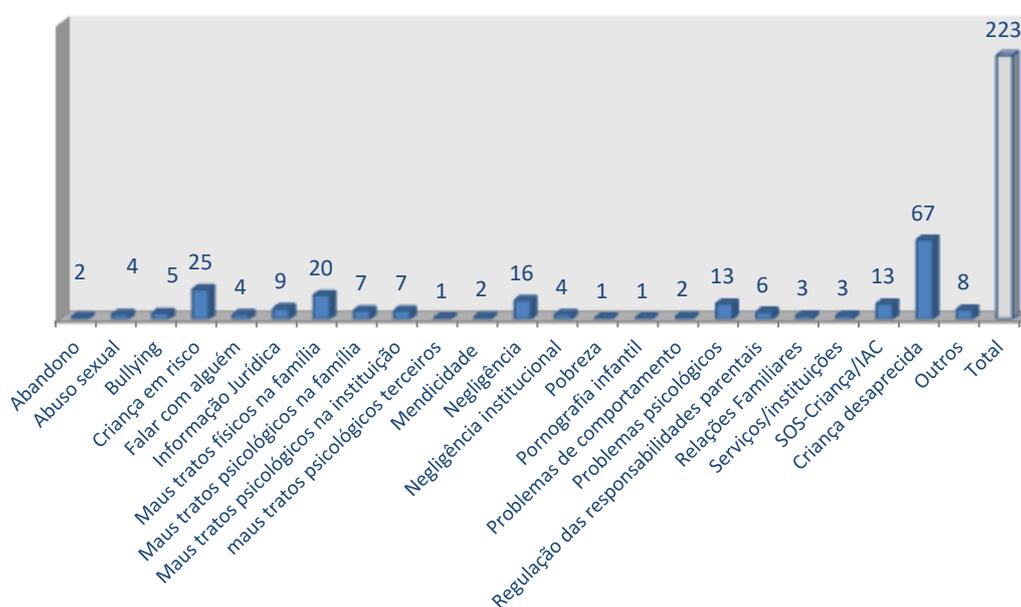
No ano de 2016, da totalidade de emails recebidos no SOS-Criança foram referenciadas 247 crianças, sendo que 45% pertencem ao género masculino, 41% pertencem ao género feminino, e nos restantes casos não foi possível identificar o género da criança, à semelhança do que se verificou no ano de 2015.

### Serviço de E-Mail Idade da Criança



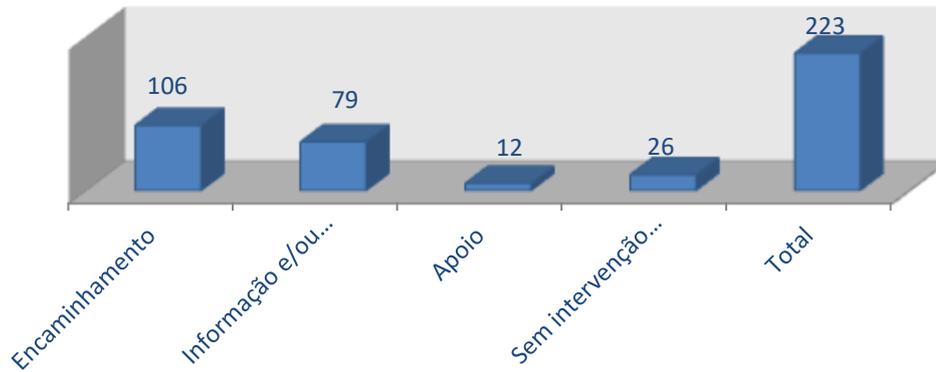
Relativamente à faixa etária das 247 crianças envolvidas nas situações expostas através do correio eletrónico, a maioria encontra-se na faixa etária dos 11 aos 16 anos de idade (36%), havendo uma certa homogeneidade no intervalo etário dos 0 aos 5 anos (17%) e dos 6 aos 10 anos (19%). Em 26% dos emails não se identificou a idade da(s) criança(s). É residual o número de emails que referenciavam jovens com idade superior a 16 anos (2%).

### Serviço de E-Mail Problemática



Das diversas situações que chegam ao SOS-Criança através do correio eletrónico, a maioria (30%) continua a ser referente à problemática das **“Crianças Desaparecidas”** (sobretudo sinalização de jovens em fuga de casa ou de instituições, e pedidos de informação acerca da veracidade dos casos de crianças desaparecidas que circulam na internet). Para além desta problemática, são também reportadas via email situações de **“Crianças em Risco”** (11%), **“Maus-tratos Físicos na Família”** (9%) e **“Negligência”** (7%). Em relação ao ano anterior verifica-se um aumento significativo do número de emails que se inserem no âmbito dos **“Problemas Psicológicos”** (6%).

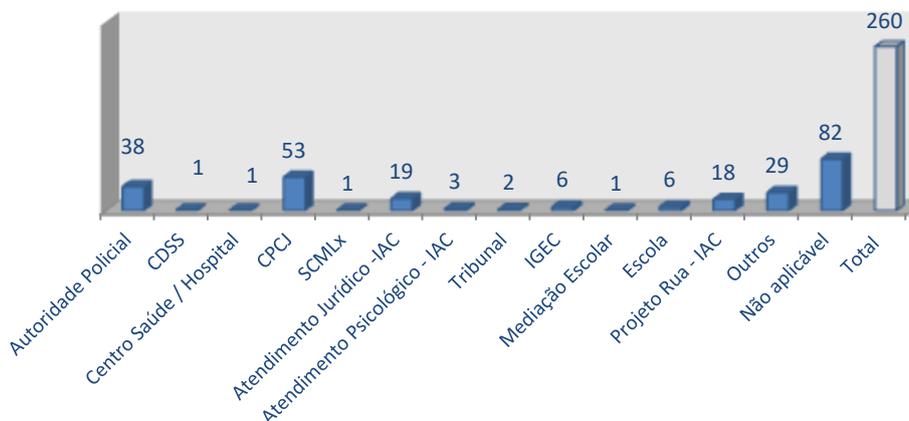
### Serviço de E-Mail Intervenção



Na maioria dos casos, face ao conteúdo do email recebido no SOS-Criança a intervenção da equipa técnica passa sobretudo pelo Encaminhamento (47%), ou seja, a situação exposta no email faz referência a um pedido de acompanhamento de crianças ou jovens que se encontram em situação de perigo eminente e, nesses casos, a equipa técnica do SOS-Criança procede a um encaminhamento. Isto implica que após receção do email, o técnico estabeleça contactos com as entidades locais (de acordo com área de residência dos menores) para que estas possam acompanhar as crianças e a sua família, numa tentativa de resolução de situação de perigo.

Noutros casos, a intervenção passa pela informação e/ou orientação ao apelante, acerca dos recursos disponíveis na comunidade para fazer face ao problema apresentado, o que na prática implica uma análise do pedido efetuado pelo remetente do email, e uma resposta assertiva por parte do técnico.

### Serviço de E-Mail Entidades Contactadas



Em relação às entidades contactadas ou instituições cujos contactos são facultados ao apelante, verifica-se que, à semelhança dos anos anteriores, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens assumem maior destaque (20%), bem como as Autoridades (PSP e GNR) e a Polícia Judiciária (15%).

## Serviço de Chat

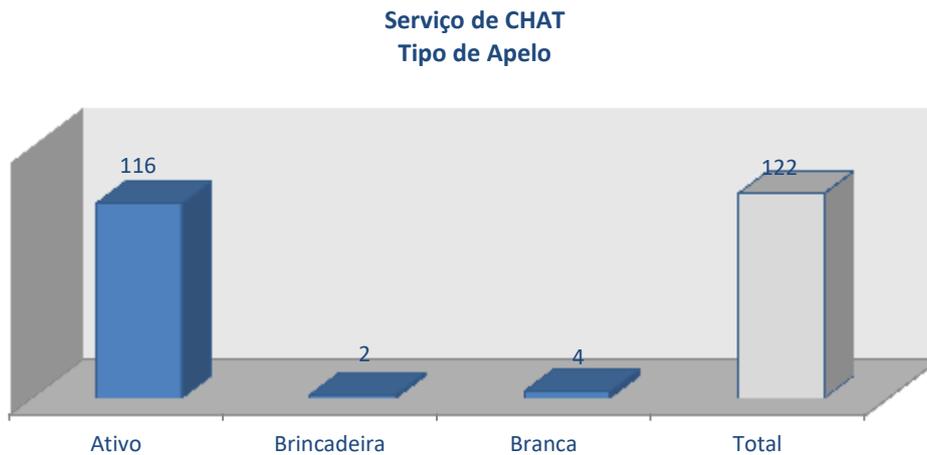
**Nº total de conversações no Chat: 122**

**Média mensal: 10**

**Nº total de crianças envolvidas: 111**

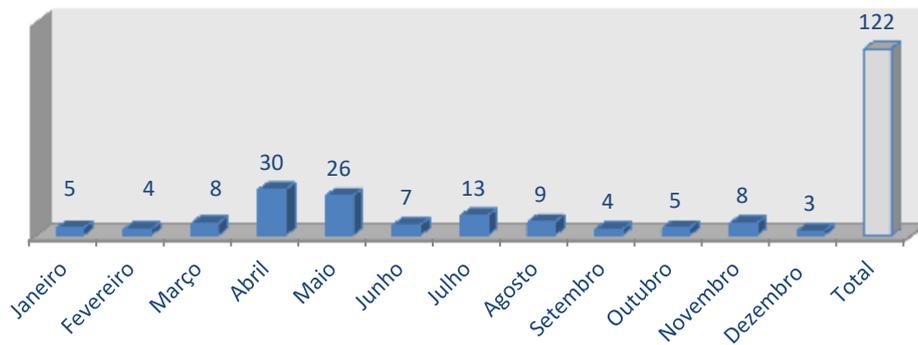
No ano de 2016 foi criado o Chat-online com o objetivo de facilitar o acesso, de forma anónima e confidencial, das crianças e jovens ao SOS-Criança. Esta valência permite que o técnico do SOS-Criança faculte a informação e /ou orientação solicitada, bem como o aconselhamento em direto, via internet. Este serviço pretende apoiar o utilizador do serviço na reflexão da sua situação, problema ou crise. O foco é o aconselhamento anónimo para prevenção ou resolução de problemas.

Neste sentido, no ano em que foi implementado o Chat-online do SOS-Criança registou-se um total de 122 conversações.



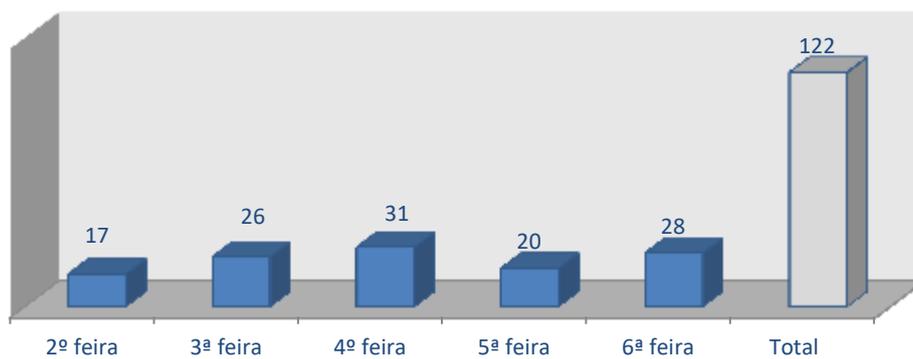
É de destacar que, 95% destes apelos efetuados através do Chat-online, se referem a situações concretas que foram alvo de uma conversação ativa entre o apelante e o técnico do SOS-Criança. Foi identificado um número residual de apelos que, pelo seu teor, se conclui tratar-se de uma situação falsa, designadas de “Brincadeira”. Em 3% dos casos há um há um pedido de conversação mas que depois não se efetiva, não existindo uma conversação ativa, designadas de “Branca”.

**Serviço de CHAT**  
**Distribuição Mensal dos Apelos**



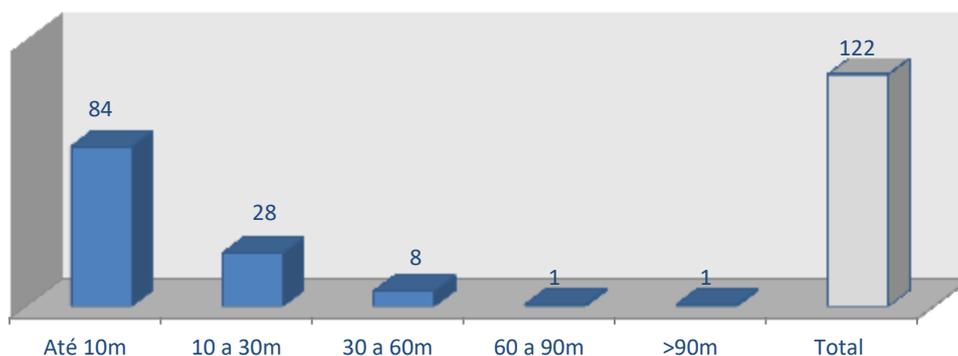
Em relação à distribuição mensal das conversações via Chat-online, o primeiro semestre destaca-se por um elevado número de conversações (66%), atingindo o seu pico nos meses de Abril e Maio. Verifica-se um decréscimo no segundo semestre (34%), sendo que se registou uma média de 10 apelos via Chat-online por mês.

**Serviço de CHAT**  
**Distribuição Semanal dos Apelos**

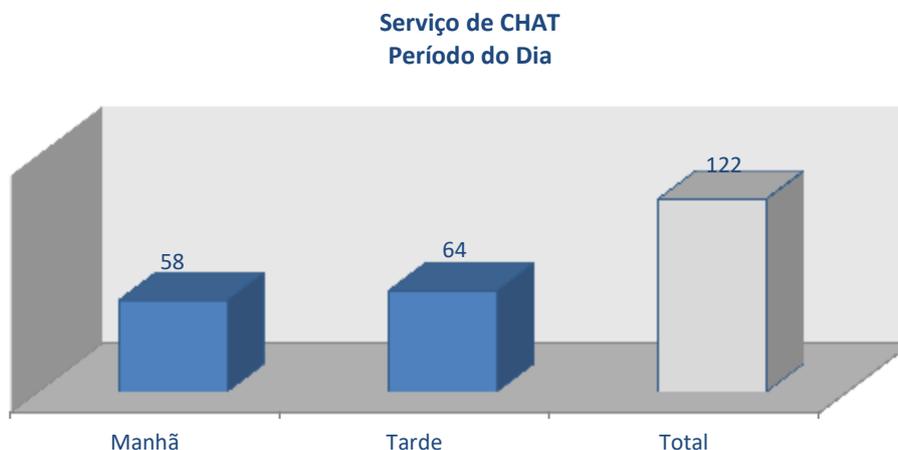


Em relação à distribuição semanal, constata-se que a 4ª feira foi o dia em que se estabeleceram mais conversações (25%) no Chat-online do SOS-Criança, disponível todos os dias úteis, das 9h às 19h.

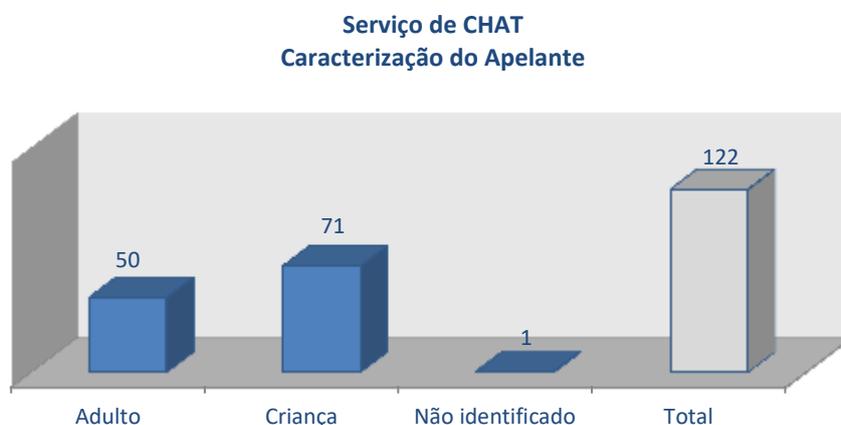
**Serviço de CHAT**  
**Duração da Conversa**



O intervalo de tempo das conversações mantidas no Chat-online é variável, contudo a grande maioria (69%) teve uma duração até 10 minutos, tratando-se de conversações mais breves em que há um pedido por parte do utilizador e o respetivo esclarecimento e /ou aconselhamento para solução do problema em questão, por parte do técnico. É de destacar que, em 23% destes apelos efetuados através Chat-online, a conversação teve uma duração de 10 a 30 minutos.

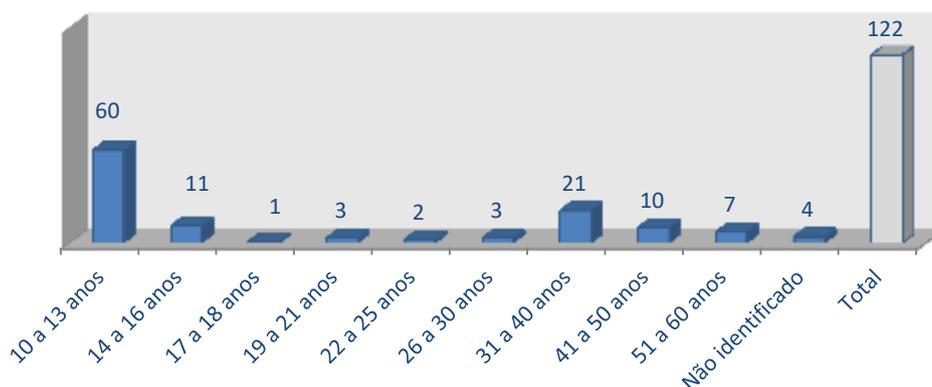


A maioria das conversações no Chat decorre sobretudo no período da tarde (53%), o que poderá dever-se ao facto de, no período da manhã, muitas destas crianças e jovens se dedicarem a atividades letivas.



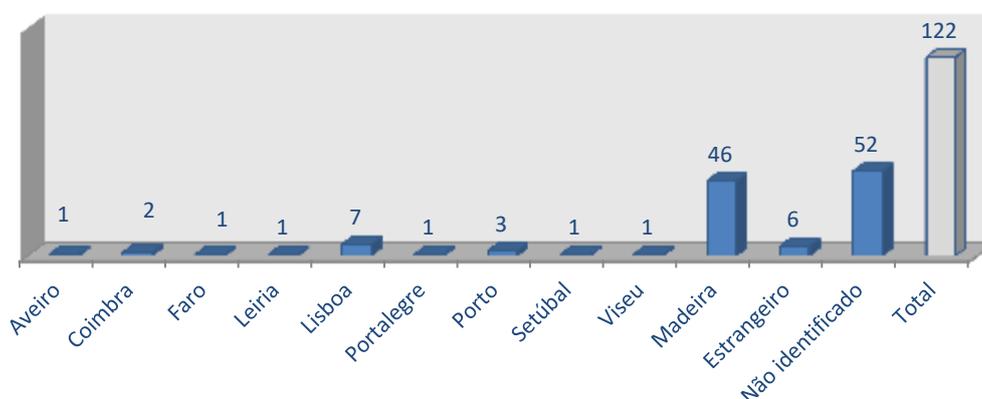
Em termos da caracterização do apelante que acedeu o Chat-online do SOS-Criança durante o ano de 2016, verifica-se que em 58% dos casos se refere a crianças ou jovens e, em 40% dos casos são adultos.

### Serviço de CHAT Idade do Apelante



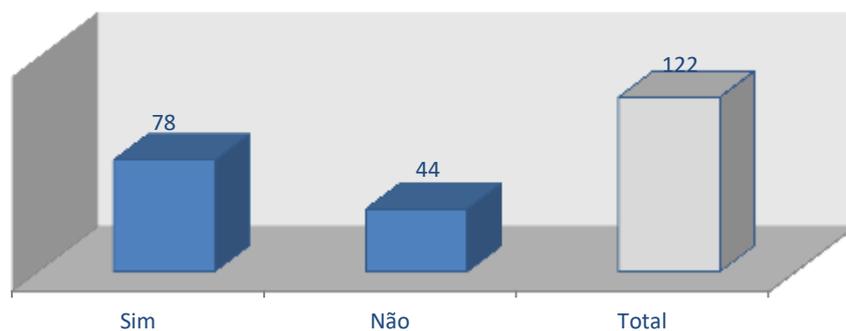
Analisando a faixa etária dos utilizadores que contactam o SOS-Criança através do Chat-online, verifica-se que, na sua maioria são crianças e jovens entre os 10 e os 13 anos de idade (49%), seguidos do intervalo dos 14 aos 16 anos (9%). Para além disso, destacam-se os adultos, com idades compreendidas entre os 31 e os 50 anos (25%), que contactam o serviço para sinalizar situações de crianças e jovens em perigo, ou então para colocarem questões relacionadas com a infância e adolescência.

### Serviço de CHAT Distrito do Utilizador



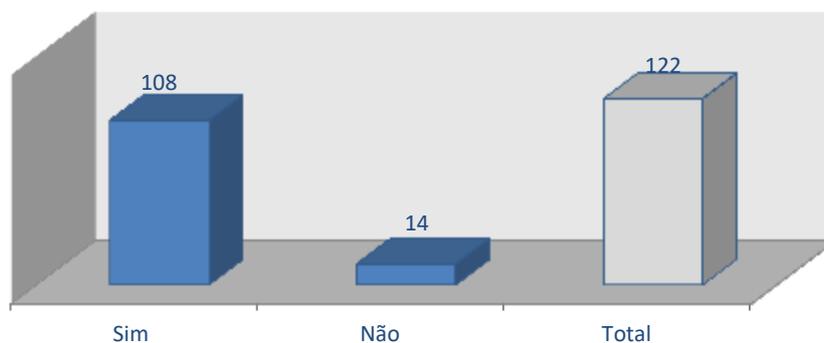
O Chat-online do SOS-Criança recebeu apelos de diversas zonas do país, do norte a sul de Portugal Continental e Arquipélago da Madeira. Conclui-se que, à semelhança do que acontece no correio eletrónico, na maioria dos casos não é possível identificar o distrito do utilizador (43%), dado o carácter anónimo do serviço. Regista-se um elevado número de apelos oriundos da Madeira (38%), resultantes dos contactos frequentes de um jovem adolescente que procura com regularidade o Chat-online do SOS-Criança, seguido de apelos provenientes de Lisboa (6%) e do Estrangeiro (5%).

### Serviço de CHAT Anonimato



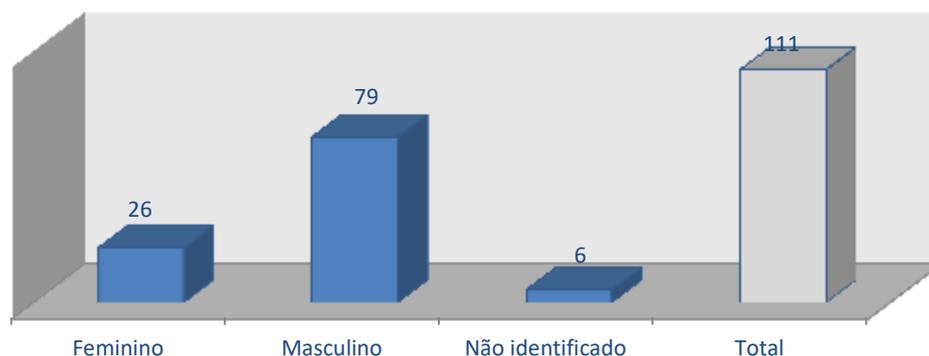
Tal como já foi referido o SOS-Criança é um serviço anónimo e também nesta valência a identidade do utilizador é salvaguardada, salvo nos casos em que o próprio utilizador pretenda facultar os seus dados. Neste sentido, é compreensível que na maioria das conversações o utilizador do Chat mantenha o anonimato (64%), embora em 36% dos casos o utilizador tenha preferido identificar-se.

### Serviço de CHAT Relação com a Criança



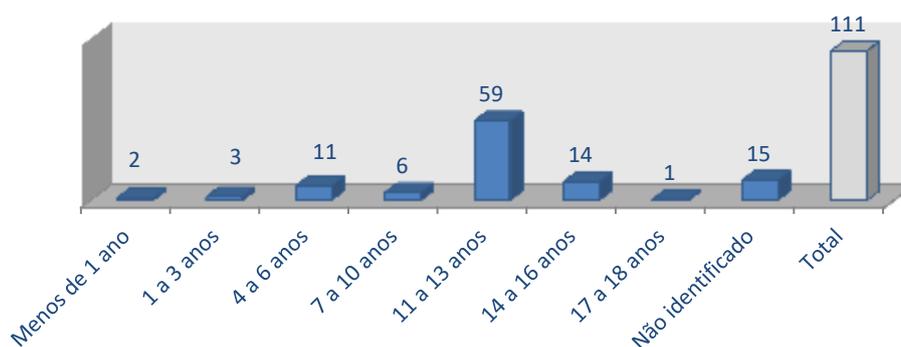
É de salientar que, do total de conversações levadas a cabo no Chat-online, em 88% dos casos foram referidas uma ou mais crianças, quer sejam elas as próprias a procurar este serviço ou quer sejam alvo do apelo realizado por outrém. Assim, durante o ano de 2016 foram referenciadas 111 crianças no Chat-online do SOS-Criança. Apenas 12% destes apelos não envolveram diretamente nenhuma criança.

**Serviço de CHAT**  
**Gênero das Crianças Envolvidas no Apelo**



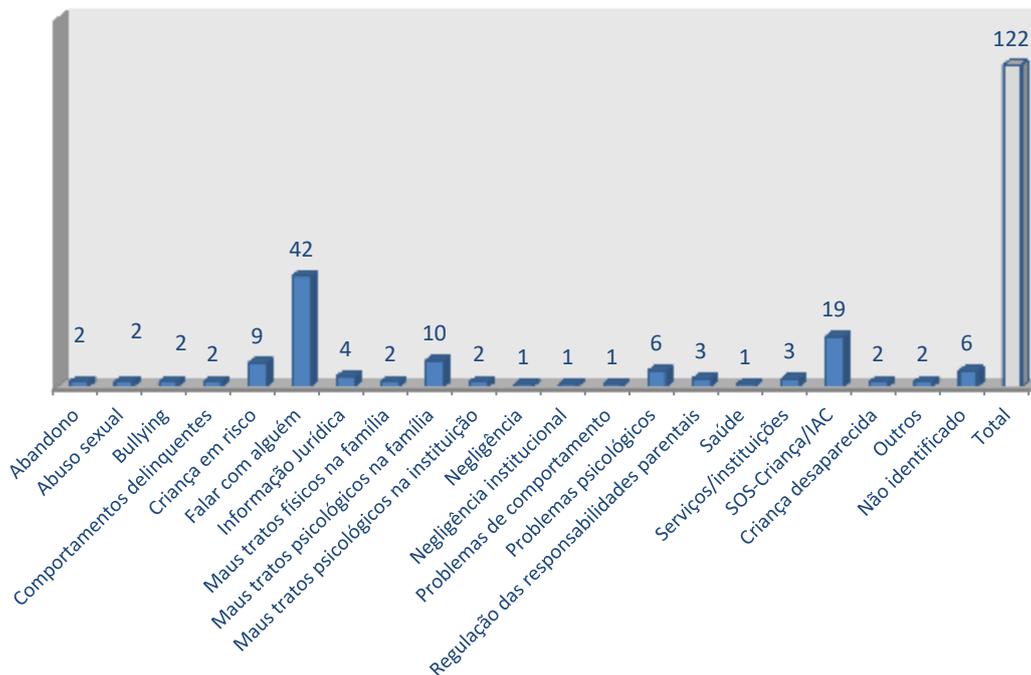
O gênero das crianças referenciadas no Chat-online do SOS-Criança é majoritariamente masculino (71%), havendo referência a 23% de crianças pertencentes ao gênero feminino. Em 5% dos casos não foi possível identificar o gênero da criança envolvida na conversação.

**Serviço de CHAT**  
**Idade da Criança Envolvida no Apelo**



Na sua maioria as crianças alvo destes apelos no Chat-online têm entre 11 a 13 anos de idade (53%), havendo também um número elevado de crianças na faixa etária dos 14 e dos 16 anos (13%). Os restantes intervalos etários distribuem-se de forma homogênea.

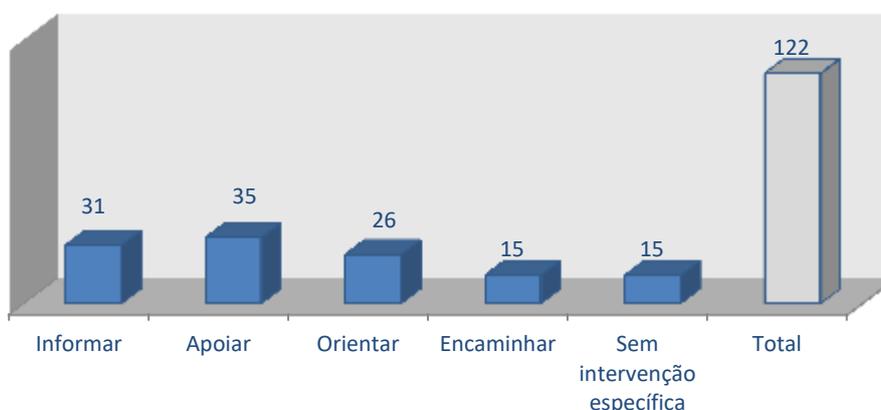
**Serviço de CHAT**  
**Problemática dos Apelos**



Existem diversos temas que podem surgir numa conversa online, sendo que praticamente todas as problemáticas que se verificam no Atendimento Telefónico do SOS-Criança, também surgiram no Chat.

Constata-se que os utilizadores do Chat-online procuram esta valência sobretudo no sentido de **“Falar com Alguém”** (34%), de procurar apoio e suporte face a uma situação de crise ou a algum problema, à semelhança do que acontece na linha telefónica do SOS-Criança. Verifica-se também um número significativo de apelos que se referem ao funcionamento do **“SOS-Criança”** e de outros setores do Instituto de Apoio à Criança (16%), bem como a sinalização de situações de **“Maus-tratos Físicos”** à criança no seio familiar (8%), e de **“Crianças em Risco”** (7%).

**Serviço de CHAT**  
**Intervenção Chat**



Tendo em consideração que, na maioria dos apelos estava subjacente um pedido de apoio e suporte face a um problema, a intervenção dos técnicos do SOS-Criança nestas circunstâncias foi o Apoio (29%), que se traduziu numa conversação e reflexão conjunta através do Chat. Em 25% dos casos, a intervenção no Chat-online passou pela Informação, sendo que houve uma resposta específica a determinada questão colocada pelo apelante, nomeadamente contatos de instituições ou serviços da comunidade no âmbito da infância. Em 21% das conversações mantidas no Chat-online os técnicos do SOS-Criança orientaram o apelante a contactar outros serviços e/ou instituições específicos para uma resposta adequada ao problema em causa. É de assinalar que o Chat-online tornou-se outra das vias de sinalização de casos que, *a posteriori*, serão alvo de Encaminhamento por parte do SOS-Criança, às instituições locais com competência na área da infância e juventude e, assim no ano de 2016, 12% das conversações mantidas no Chat resultaram na abertura de processos.

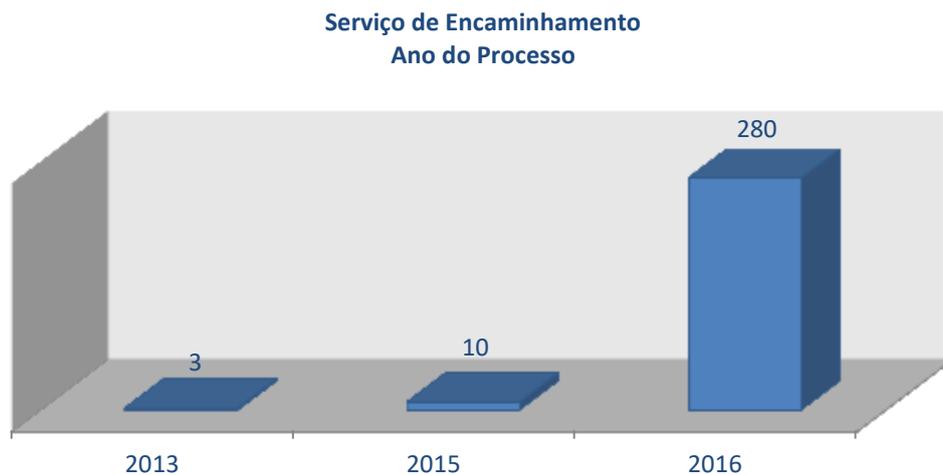
Verifica-se ainda que nas restantes conversações não houve uma intervenção específica, porque o motivo do apelo/pedido não ficou claro e entretanto o utente passou para o modo offline.

## Serviço de Encaminhamento

**Nº total de processos novos abertos em 2016: 280**  
**Processos de anos anteriores alvo de Encaminhamento: 13**  
**Nº total de crianças envolvidas: 445**  
**Nº total de contactos: > 1049**

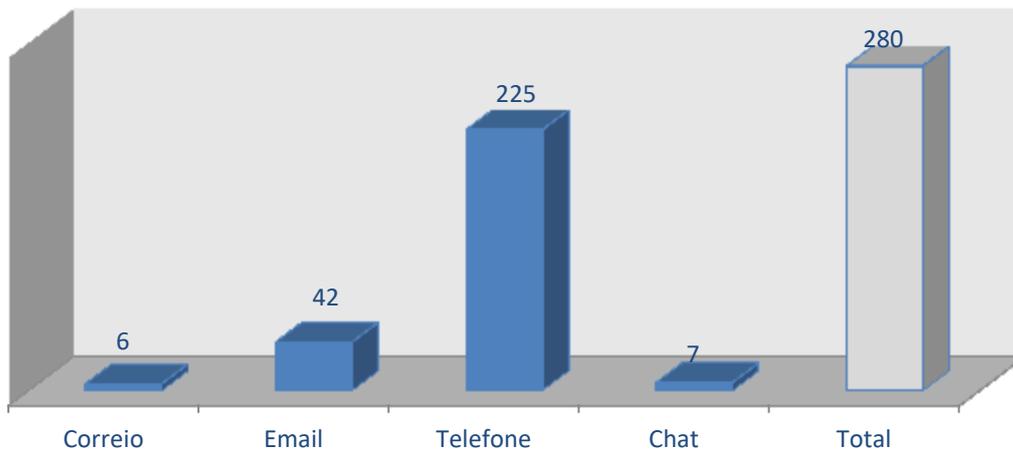
O serviço do SOS-Criança continuou a registar um elevado número de situações que, tendo sido sinalizadas através da linha telefónica do SOS-Criança, via correio eletrónico, correio postal e pelo Chat-online, necessitaram de uma articulação direta com diversas instituições com competência em matéria de infância e juventude no sentido duma averiguação e acompanhamento.

No ano de 2016 o SOS-Criança encaminhou um total de 293 casos.



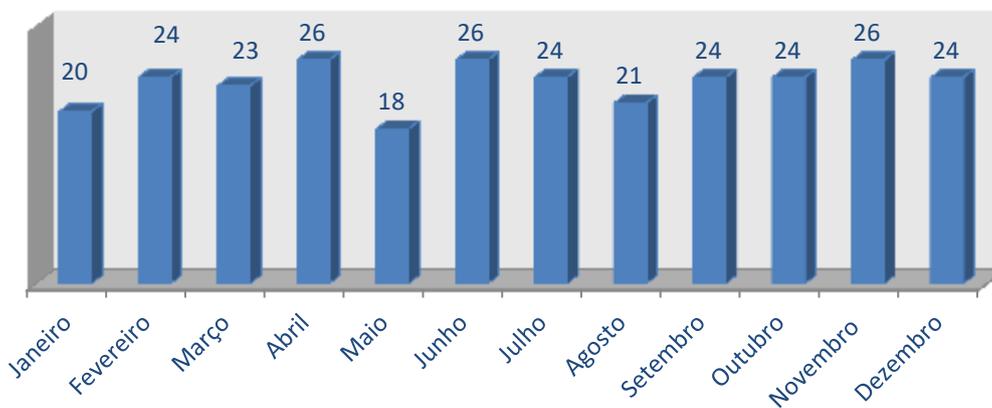
Em 2016, da totalidade dos casos encaminhados, 96% dos processos correspondem a novas situações sinalizadas pela primeira vez ao nosso serviço, e as restantes treze situações referem-se a processos de anos anteriores que, face a novos apelos no ano de 2016, requereram um novo encaminhamento por parte da equipa técnica.

### Serviço de Encaminhamento Via de Sinalização



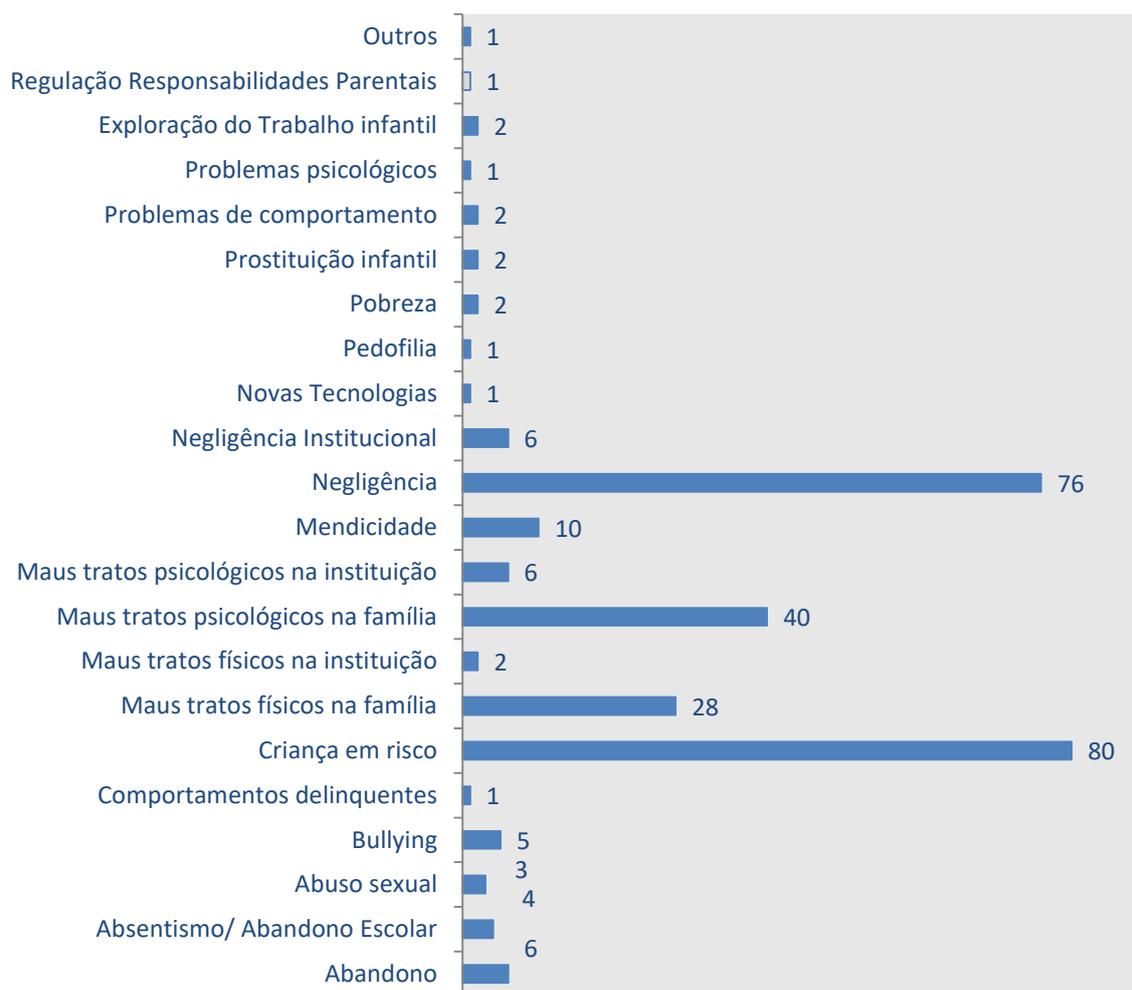
À semelhança dos anos anteriores, a principal via de sinalização dos casos encaminhados é sobretudo a linha telefónica (80%), e os apelos que chegam através do correio eletrónico (15%), sendo que os casos que chegam via correio postal têm vindo a diminuir (2%). No entanto, a criação da nova valência do Chat-online do SOS-Criança no ano de 2016 veio permitir uma outra alternativa em termos da sinalização de novos casos, assumindo assim 3% dos processos encaminhados.

### Serviço de Encaminhamento Distribuição Mensal



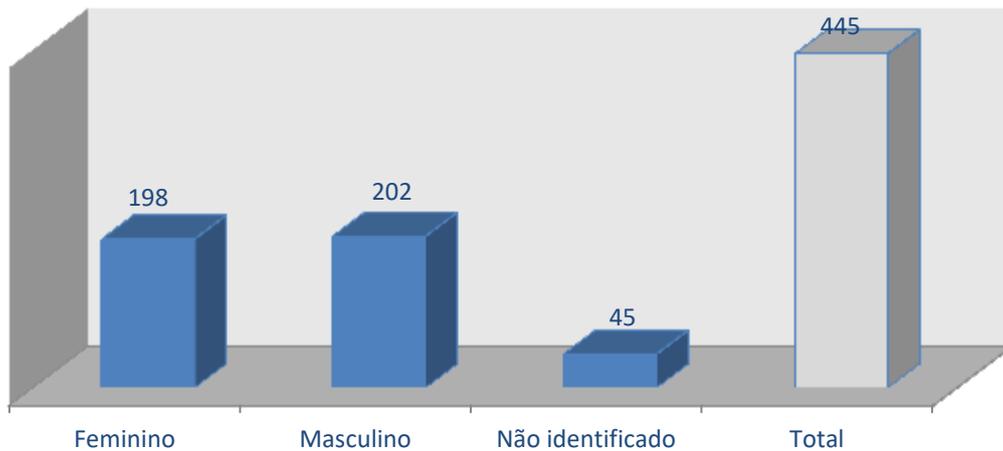
Relativamente à distribuição mensal dos 280 novos processos, não se registaram diferenças significativas em termos do número de casos que foram alvo de encaminhamento, verificando-se assim uma distribuição homogénea e uma média de 23 processos por mês. No entanto, o segundo semestre de 2016 ficou marcado por um maior número de processos encaminhados (51%), em relação ao primeiro semestre (49%), ao contrário do ano anterior.

### Serviço de Encaminhamento Problemática



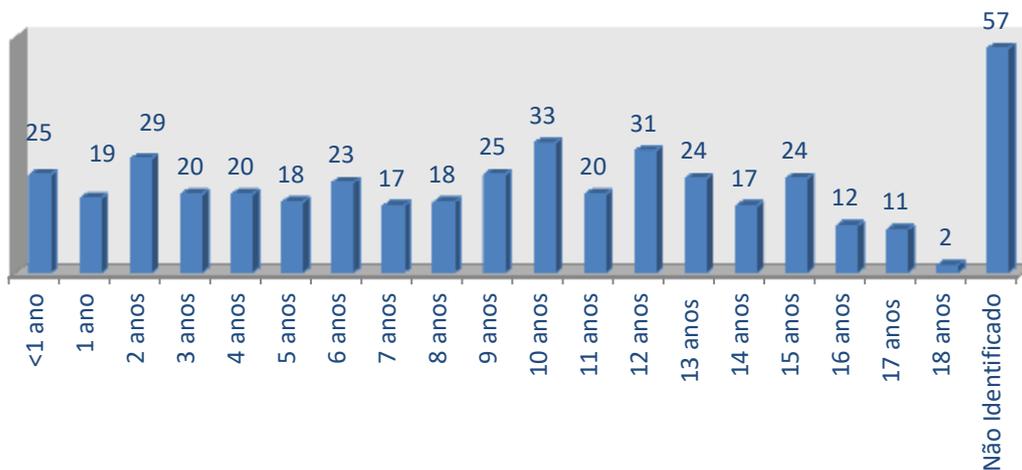
No que se refere à problemática das situações encaminhadas pelos técnicos do SOS-Criança em 2016, continuam a assumir maior destaque os casos de **“Crianças em Risco”** (29%), salientando-se também as situações de **“Negligência”** (27%). Em relação ao ano transato verifica-se um aumento dos casos de **“Maus-tratos Psicológicos na Família”** (14%), e um decréscimo dos **“Maus-tratos Físicos na Família”** (10%).

### Serviço de Encaminhamento Gênero da Criança

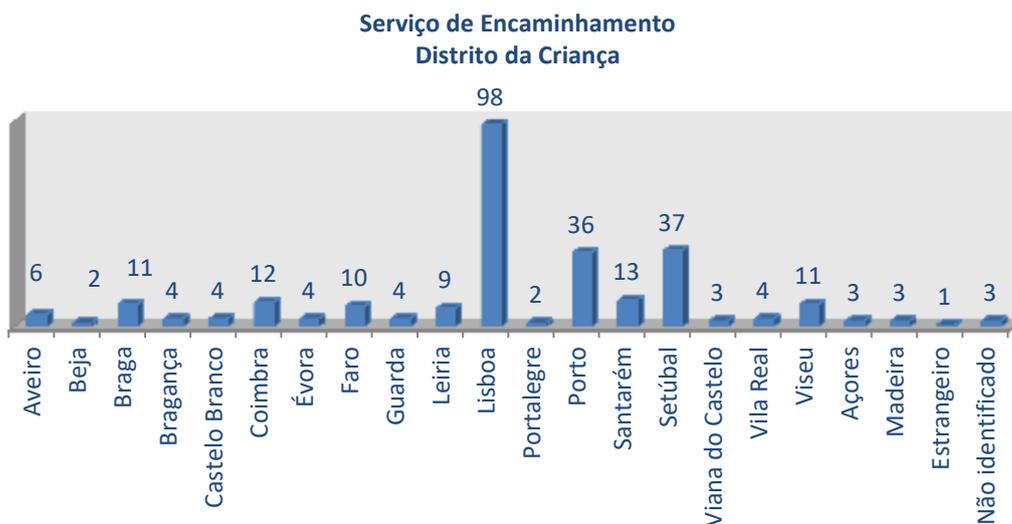


Analisando, em termos percentuais, o gênero das 445 crianças referenciadas nos processos encaminhados pelo SOS-Criança em 2016, verifica-se uma distribuição equitativa entre o gênero feminino (45%) e o gênero masculino (45%), à semelhança do que se verificou no ano transato, sendo que em 10% dos casos não foi possível identificar o gênero da criança envolvida.

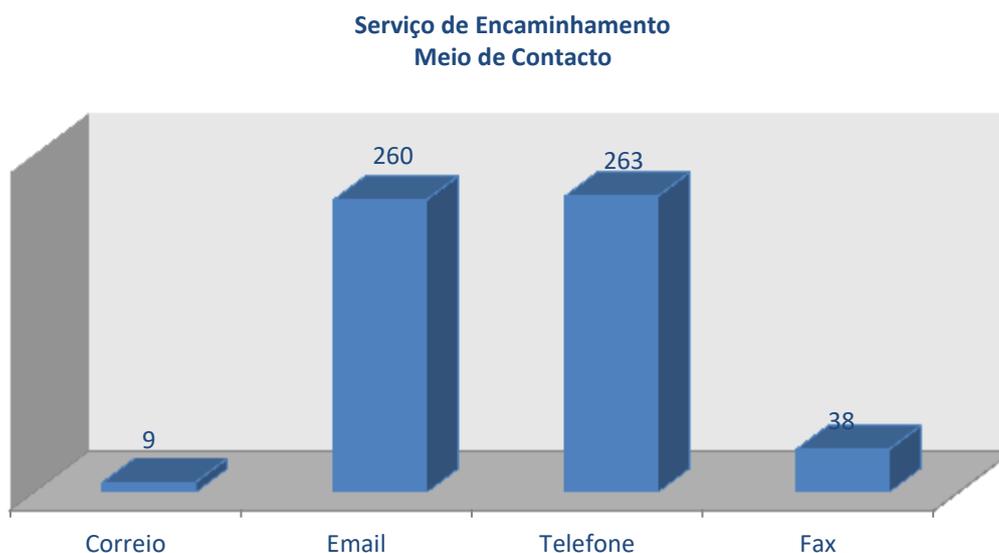
### Serviço de Encaminhamento Idade da Criança



No que se refere à idade das crianças em causa, assume maior destaque a faixa etária entre 1 e os 5 anos (29%), mantendo-se a tendência de anos anteriores, seguido dos intervalos etários dos 6 aos 10 anos (26%) e dos 11 aos 16 anos de idade (26%). Em 13% dos casos não foi possível identificar a idade das crianças. Verifica-se que em 6% dos casos as crianças têm idade inferior a 1 ano, o que continua a ser um fator extremamente preocupante.

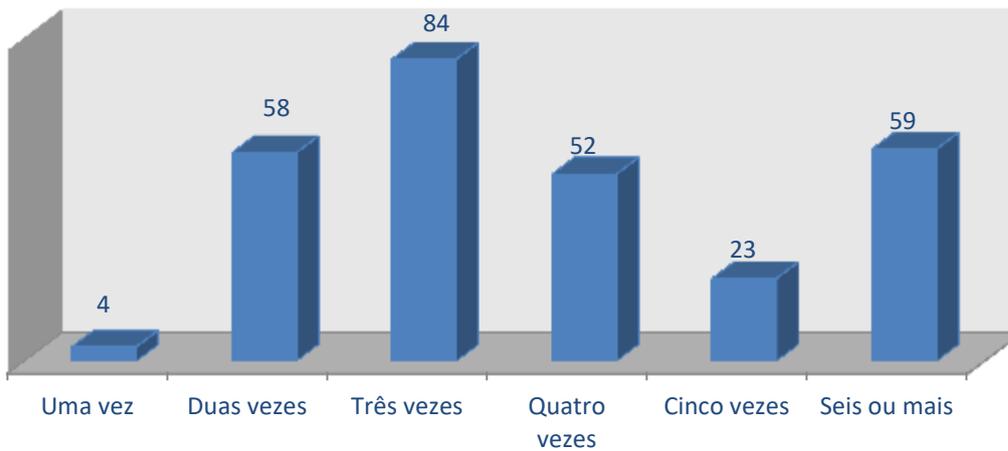


A área de residência da totalidade de crianças referenciadas no serviço de encaminhamento distribui-se por todos os distritos de Portugal Continental e Insular, contudo, no ano de 2016 e mantendo-se a tendência dos anos anteriores, continuam a destacar-se os distritos de Lisboa (35%), Setúbal (13%), e o Porto (13%).



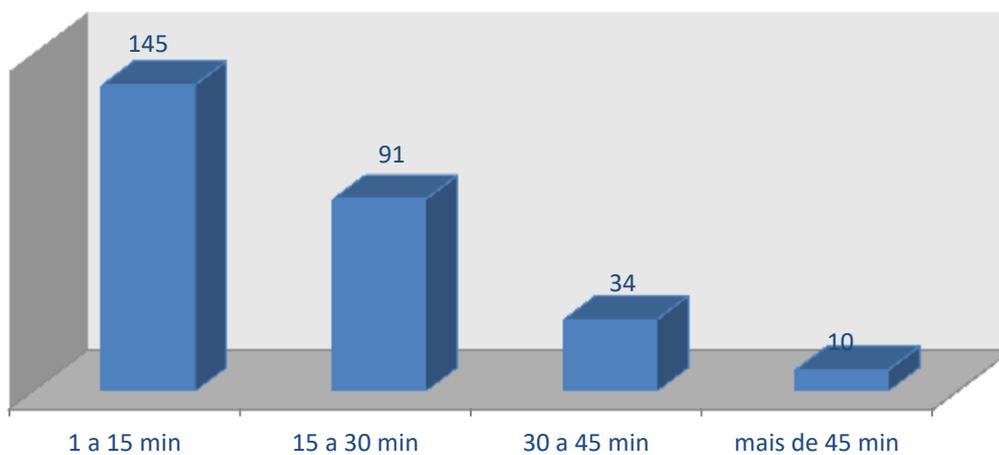
No decorrer do ano de 2016, o encaminhamento dos processos implicou pelo menos 1049 contactos com as instituições locais com competência em matéria de infância e juventude, da área de residência das crianças sinalizadas ao SOS-Criança. A articulação com estes serviços ocorreu de forma equitativa por via telefónica (46%) e correio eletrónico (46%), que vai assumindo cada vez maior destaque, em detrimento do fax (7%), e do correio postal (1%).

**Serviço de Encaminhamento**  
**Número de Contactos**



O número de contatos que esta articulação, com os parceiros, envolve é variável em cada caso, no entanto na maioria dos processos encaminhados foram efetuados 3 contactos (30%), e em 21% foram necessários 6 ou mais contactos com as instituições.

**Serviço de Encaminhamento**  
**Duração dos Contactos**



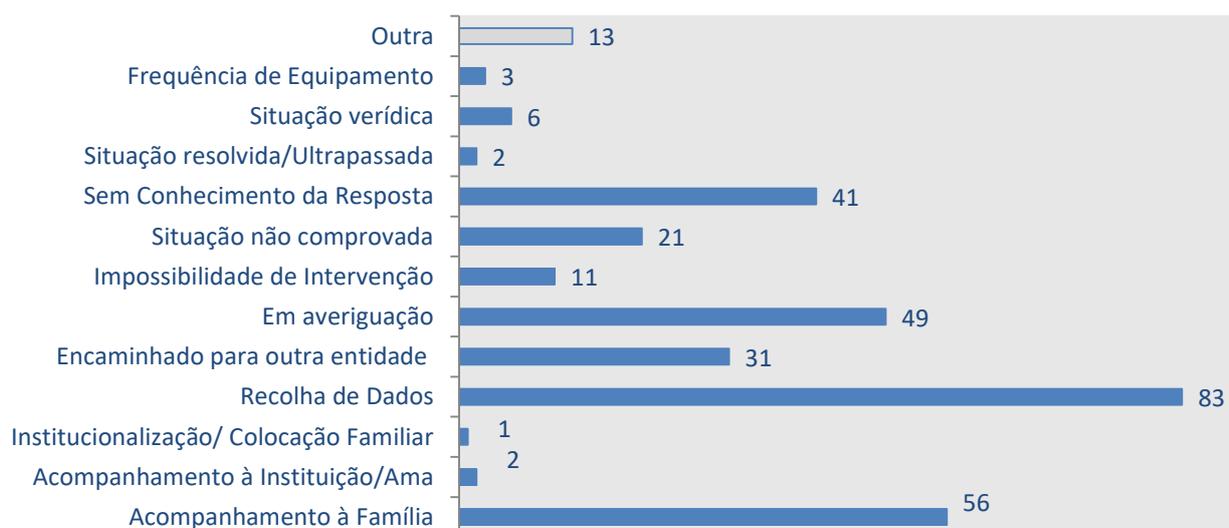
Também a duração desses contactos é variável mas, à semelhança de anos anteriores, em 2016 na maioria dos casos registou-se um intervalo de tempo entre 1 e 15 minutos (52%). Em 4% dos casos o encaminhamento do processo implicou contactos com uma duração superior a 45 minutos.

### Serviço de Encaminhamento Entidades Contactadas



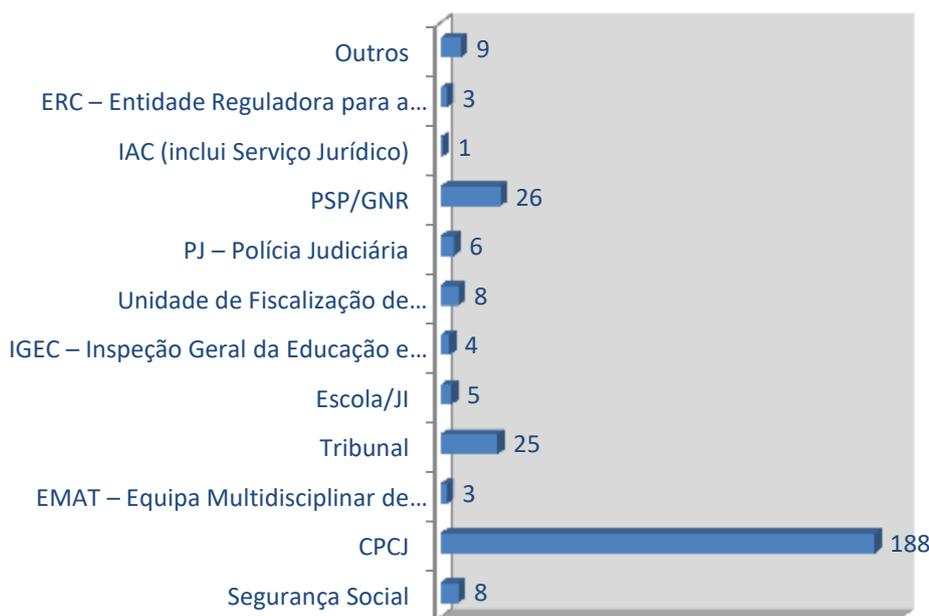
À semelhança de anos anteriores verifica-se que na maioria dos casos (63%) é privilegiado o contato com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ's), seguido das Autoridades, como a PSP e a GNR (13%), e os estabelecimentos de ensino, como as Escolas e Jardim-de-Infância (6%), e o Tribunal (5%). Geralmente a articulação com as Autoridades e estabelecimentos de ensino é um recurso fundamental para a obtenção de mais informação, nomeadamente, elementos de identificação da(s) criança(s) e respetivo agregado familiar, informação escolar, e outros dados relevantes, complementares ao encaminhamento.

### Serviço de Encaminhamento Resposta das Entidades Contactadas



Em 2016 a maioria das respostas facultadas pelas entidades contactadas foi no sentido da recolha de dados (26%), ou seja, as entidades parceiras transmitem-nos numa primeira fase os elementos que conseguiram apurar sobre as crianças e famílias em causa, nomeadamente elementos de identificação completos, informação escolar, etc., que permitem complementar o encaminhamento. Em 18% dos casos as entidades contactadas informam-nos que estão a acompanhar as famílias sinalizadas e, em 15%, referem que se encontram em fase de averiguação.

**Serviço de Encaminhamento**  
**Entidade Responsável pela Intervenção**



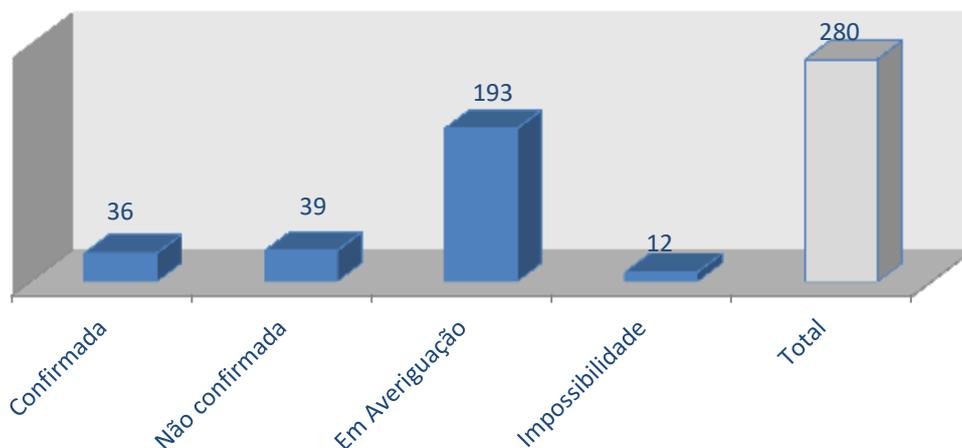
Constata-se que em 66% dos processos encaminhados pelo SOS-Criança em 2016, a entidade responsável pela intervenção e acompanhamento continuado à criança e família em risco são as CPCJ's, com respetiva competência territorial e que podem, inclusive, tomar medidas de emergência, caso se justifique. Mantendo-se a tendência dos anos anteriores, o Tribunal (9%) e as autoridades, como a PSP e GNR (9%), continuam a ser as instituições que também se assumem como responsáveis pela intervenção na situação de risco.

**Serviço de Encaminhamento**  
**Resposta da Entidade Responsável pela Intervenção**

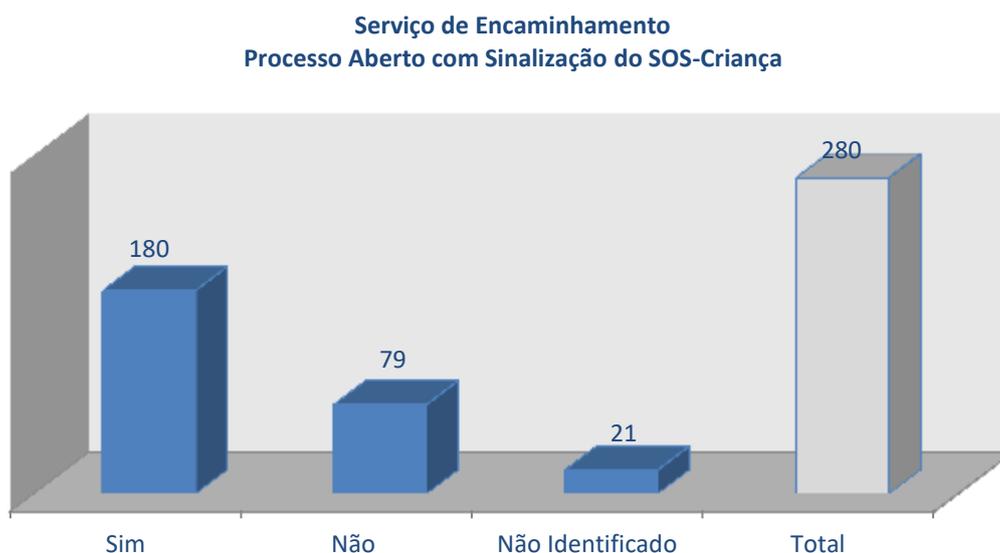


Em termos desta articulação com as entidades parceiras, com competência em matéria de infância e juventude, que ficam responsáveis pela intervenção na situação de risco, geralmente não há uma resposta imediata (32%) e, por este motivo, estes processos são alvo de uma Reavaliação *a posteriori*. No entanto, verifica-se que 23% das respostas recebidas em 2016 referem um acompanhamento à criança e família, e 15% indicam que os casos se encontram numa fase de averiguação, prévia à abertura de processo efetivo.

**Serviço de Encaminhamento**  
**Veracidade da Situação**



Relativamente à veracidade da situação-problema exposta ao SOS-Criança, na sua maioria (69%) os processos encaminhados ainda se encontram numa fase de averiguação por parte das entidades responsáveis pela intervenção em matéria de infância e juventude e, como tal, ainda não é possível aferir a sua veracidade. No entanto, em 13% foi confirmada a situação de perigo sinalizada pelo SOS-Criança, e em 14% não foi confirmada. Em 4% dos casos foi impossível averiguar a veracidade por elementos insuficientes para averiguação.



É de destacar que das 280 situações sinalizadas ao serviço SOS-Criança, e que foram alvo de encaminhamento para os parceiros com competência em matéria de infância e juventude, 64% não eram do conhecimento destas instituições e, como tal, o encaminhamento por parte do SOS-Criança deu origem à abertura de um processo nas respetivas instituições, nomeadamente nas CPCJ. Em 28% dos casos, já existia conhecimento prévio da situação, por já existir processo de averiguação a decorrer, em acompanhamento ou arquivado.

## Serviço de Reavaliação

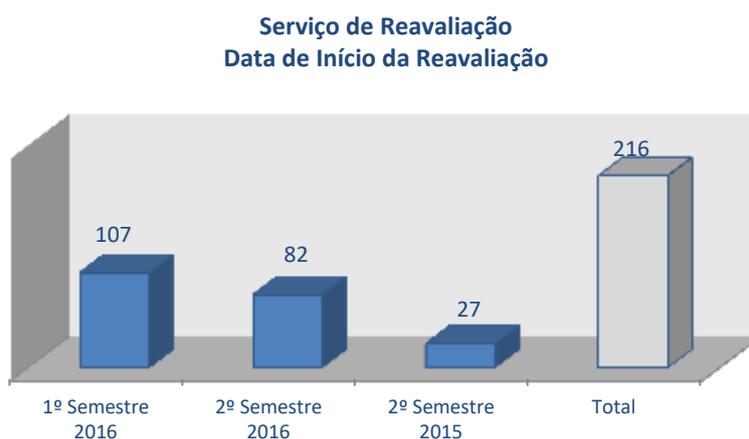
### Nº total de processos reavaliados em 2016: 216

A reavaliação integra o trabalho do Serviço SOS-Criança, considerada privilegiada para aferir os nossos procedimentos ao nível da articulação, junto dos nossos parceiros.

Analisando em termos gerais, a maioria das variáveis em causa relativas ao ano de 2016 mantém a tendência do ano transato.

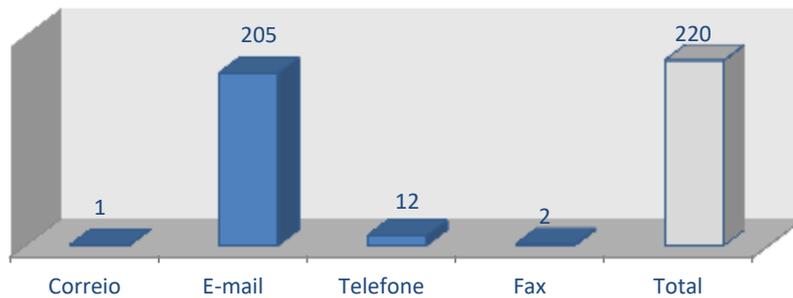


Neste contexto, no ano de 2016 o SOS-Criança reavaliou um total de 216 processos, sendo que a maioria destes são do ano de 2015 (87%), 12% referem-se a processos de 2014 e 2 dos processos reavaliados são de 2010 e 2013 respetivamente.



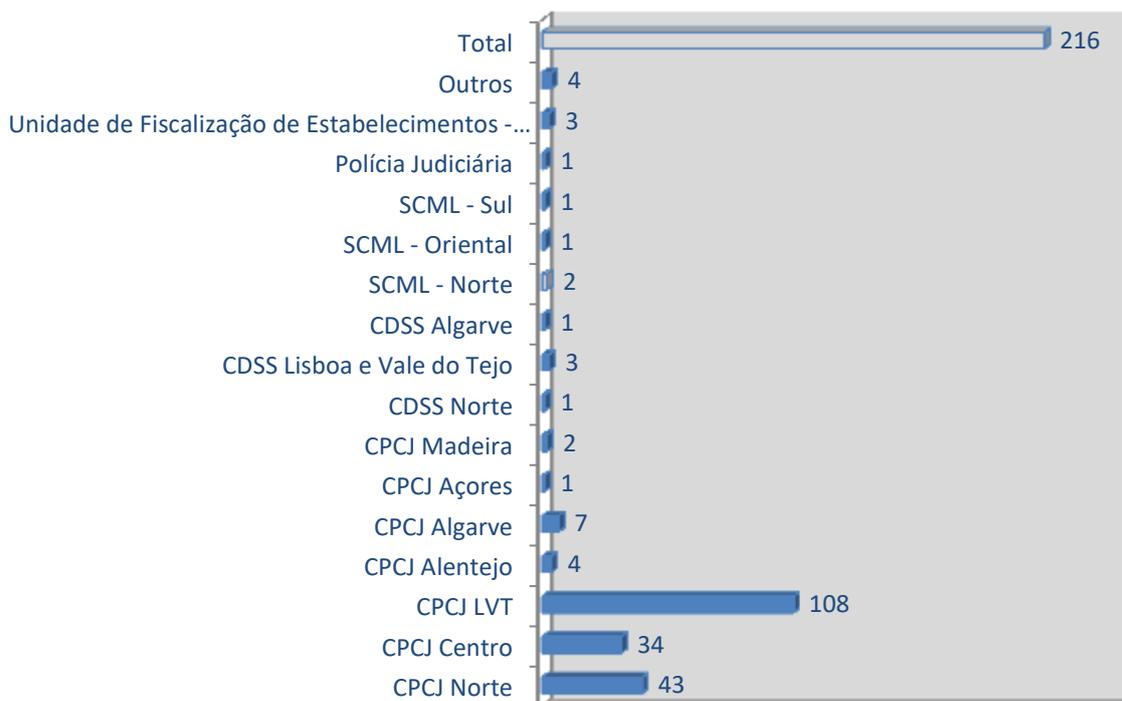
A reavaliação distribuiu-se em três semestres, sendo que 87% dos processos foram reavaliados em 2016, assumindo maior destaque o primeiro semestre. Verifica-se que 13% dos processos se referem a casos cuja reavaliação teve início no segundo semestre de 2015 e que transitaram para o ano de 2016.

### Serviço de Reavaliação Meio de Reavaliação



A reavaliação das situações é, na sua maioria, realizada através de correio eletrónico (93%), seguido do contato telefónico (5%), sendo residuais as restantes vias de comunicação.

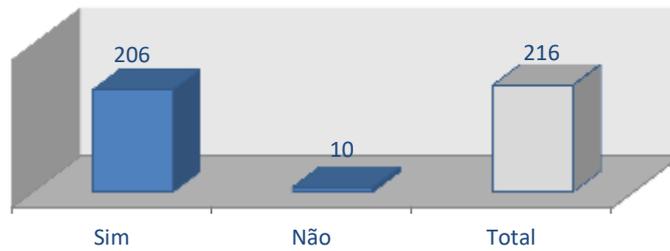
### Serviço de Reavaliação Entidade Contactada



Em comparação com o ano de 2015, verifica-se que no âmbito dos processos reavaliados em 2016 se mantém a articulação sobretudo com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Lisboa e Vale do Tejo, das zonas Centro e Norte do país, e de forma residual com as CPCJ do Alentejo e Algarve.

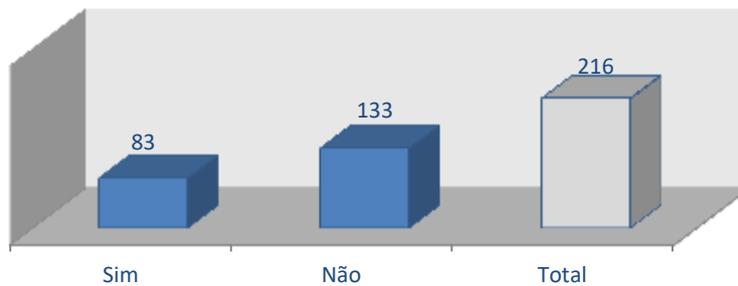
Em termos da Segurança Social, continua a existir também uma comunicação direta no sentido da reavaliação dos processos encaminhados, sobretudo com a Unidade de Fiscalização de Estabelecimentos e com os Centros Distritais de Lisboa e Vale do Tejo.

### Serviço de Reavaliação Formulário



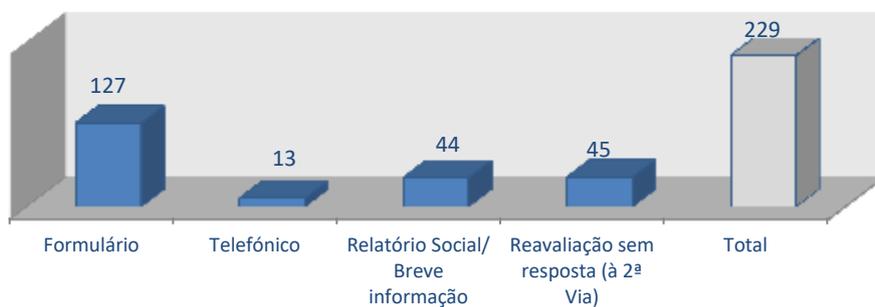
No ano de 2016, o formulário continuou a representar o principal método de aferição dos processos alvo de reavaliação.

### Serviço de Reavaliação Segunda Via



Na ausência de uma resposta à primeira abordagem junto dos parceiros institucionais, o serviço de reavaliação do SOS-Criança reforça este pedido de informação através de um novo contato, que se traduz numa segunda via. Deste modo, verificou-se que, em 62% dos casos, não foi necessário este procedimento porque se obteve uma resposta na fase inicial da reavaliação.

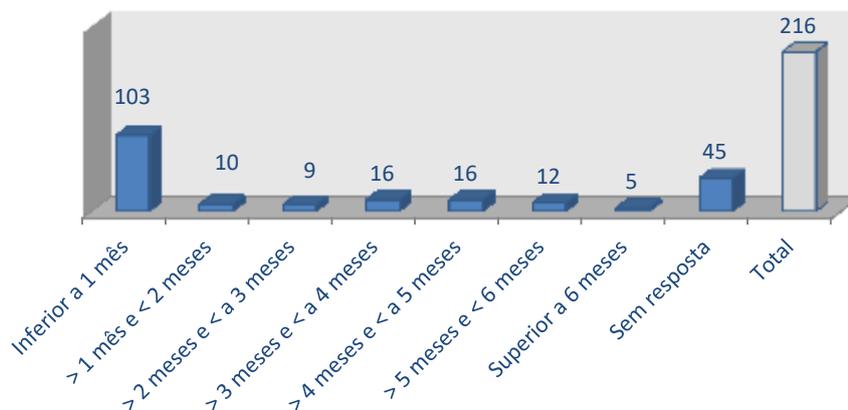
### Serviço de Reavaliação Meio de Resposta da Instituição



É de referir que a maioria dos parceiros institucionais com os quais se estabeleceu contacto no âmbito da reavaliação, respondeu à nossa solicitação sobretudo via formulário (56%), mas também através de um relatório e/ou informação escrita (19%), e contato telefónico (6%).

Em 20% dos casos, o SOS-Criança nunca obteve qualquer tipo de resposta, mesmo após a segunda via.

**Serviço de Reavaliação  
Tempo de Resposta da Instituição**



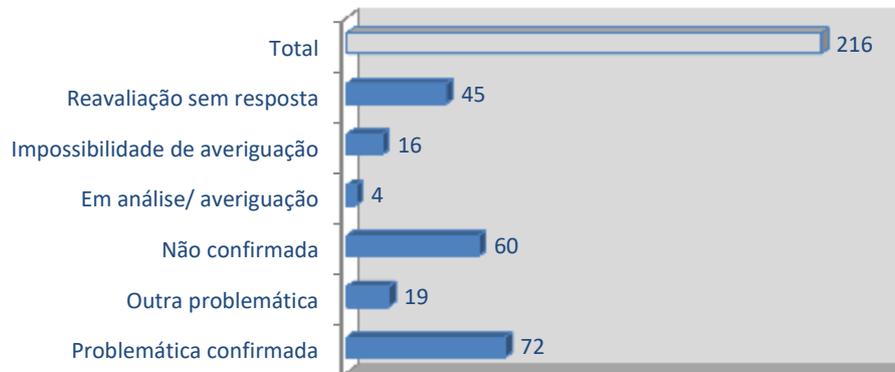
À semelhança dos anos anteriores, também em 2016 o período de espera pela resposta por parte da instituição contactada é inferior a um mês.

**Serviço de Reavaliação  
Resposta à Situação**



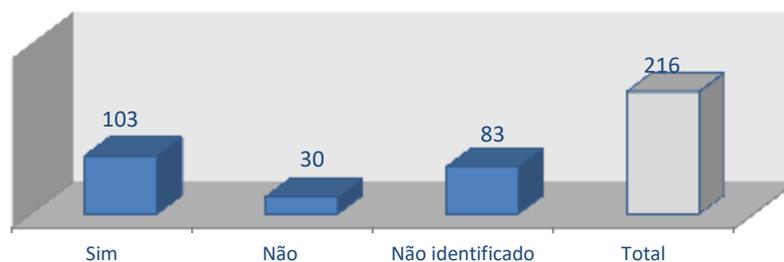
Relativamente às respostas facultadas por parte das diversas instituições contactadas, constata-se que, em 20% dos casos, as situações estão em acompanhamento, noutros 20% foram orientadas para outro serviço, e que ainda em 20% os processos foram arquivados porque a situação mencionada não tinha fundamento. É ainda de referir que em 19% dos processos, o SOS-Criança não obteve qualquer resposta. Em 7% dos processos a resposta foi no sentido do arquivamento do processo por não subsistir a situação de perigo.

### Serviço de Reavaliação Análise da Situação



Relativamente à análise da situação, verificámos que em 33% processos reavaliados, a problemática referenciada pelo nosso serviço aquando da sinalização foi confirmada, e em 28% não se confirmou.

### Serviço de Reavaliação Aberto/ Reaberto com Sinalização SOS-Criança



No âmbito da reavaliação, conseguimos apurar que 103 processos foram abertos com a sinalização do nosso serviço mas, em 83 casos, não conseguimos identificar esta informação.

## Serviço de Atendimento Psicológico

**Total de Casos acompanhados: 79**

**Nº total de sessões: 440**

**Nº total de contactos: 296**

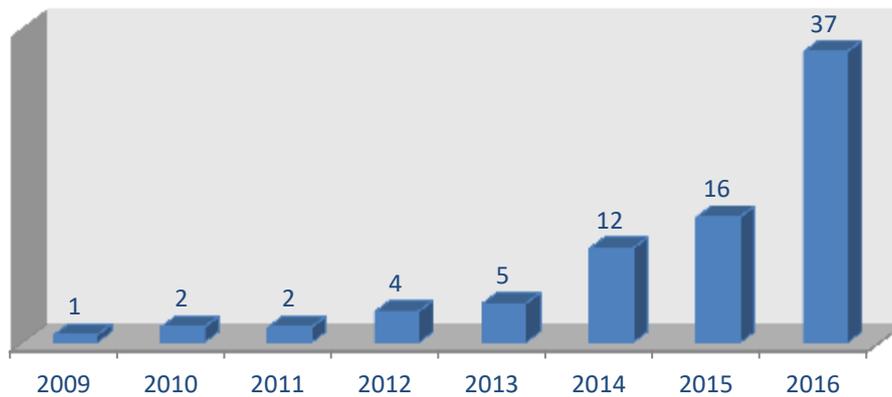


Ao longo do ano de 2016, o serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança recebeu um total de 79 crianças, sendo que 53% situações transitaram de anos anteriores e 47% dizem respeito a novos casos, cujo pedido foi solicitado através da linha gratuita 116 111.



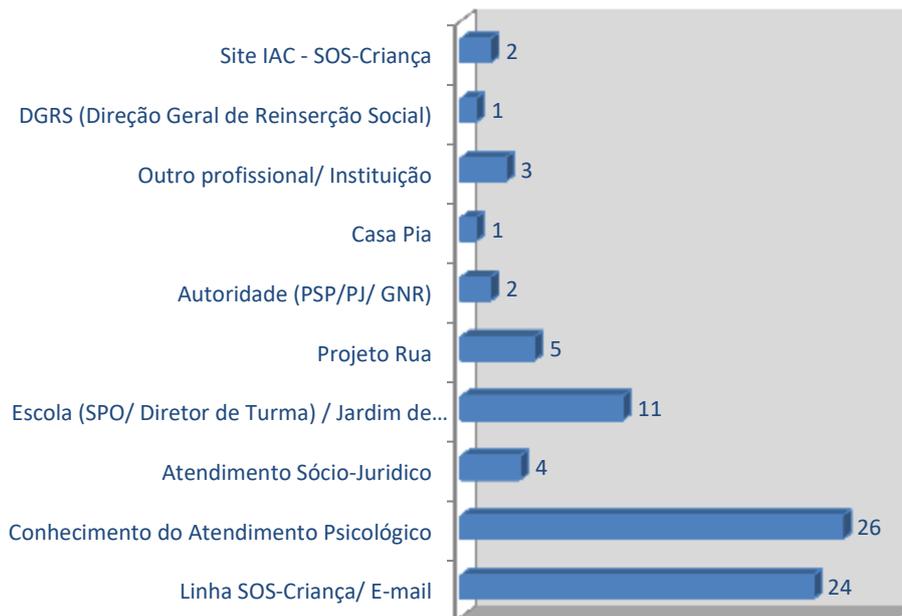
O primeiro semestre de 2016 registou um maior número de novos casos de atendimento psicológico, sobretudo no mês de Janeiro (19%). Em termos da distribuição mensal não se verificou uma diferença significativa entre o número de casos abertos em cada mês, exceto no mês de Julho em que não se registou nenhum processo novo de atendimento psicológico.

**Serviço de Atendimento Psicológico  
Ano de Sinalização dos Processos Acompanhados em 2016**



No âmbito dos processos de apoio psicológico que transitaram de anos anteriores, a maioria refere-se a processos abertos no ano de 2015 (38%) e de 2014 (29%). Os restantes referem-se a situações pontuais que, dada a especificidade da problemática, necessitam de uma intervenção mais prolongada.

**Serviço de Atendimento Psicológico  
Via de Sinalização**



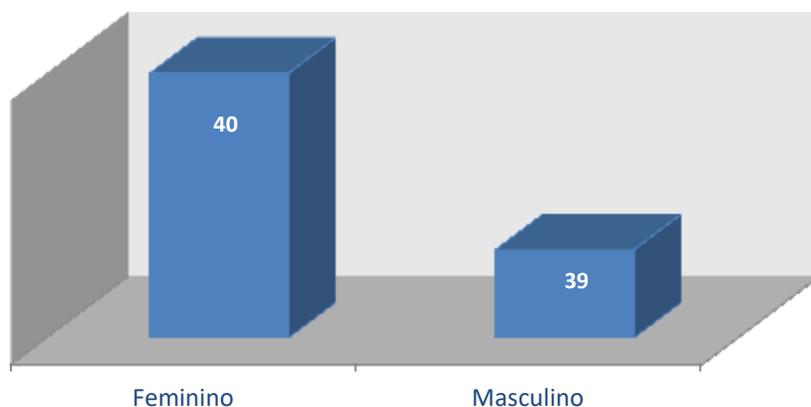
À semelhança do que se verificou nos anos anteriores, a principal via de sinalização continua a ser o conhecimento do serviço de Atendimento Psicológico (33%), através de alguém que já tenha recorrido ao serviço e que tenha feito referência ao mesmo. Para além desta via de sinalização, em 30% dos casos também chegam situações, ou seja, pedidos de atendimento, através das linhas telefónicas e do email do SOS-Criança. Existe ainda um número considerável de casos sinalizados pelas Escolas ou Jardim-de-infância (14%), geralmente pedidos efetuados pelos professores ou educadores de infância e até psicólogos das escolas ou outras instituições.

### Serviço de Atendimento Psicológico Problemática

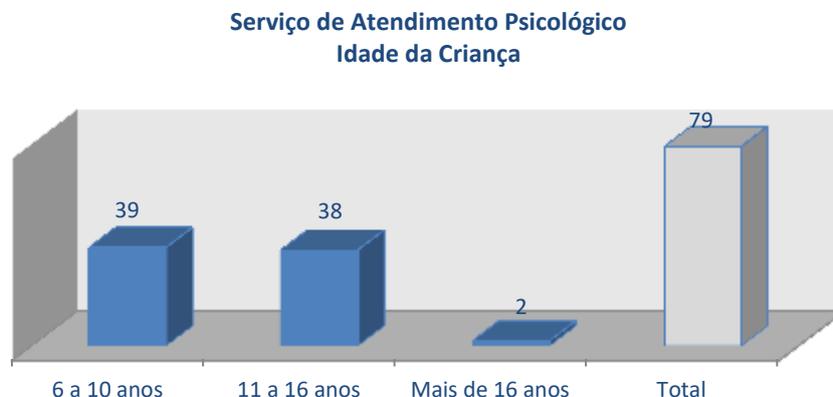


No ano de 2016, o motivo mais referido para o pedido de Atendimento Psicológico são os “Problemas Psicológicos”, sendo esta a problemática que assume maior relevância (25%), seguido dos “Problemas de Comportamento/Indisciplina” (19%), contrariamente ao que se verificou no ano transato.

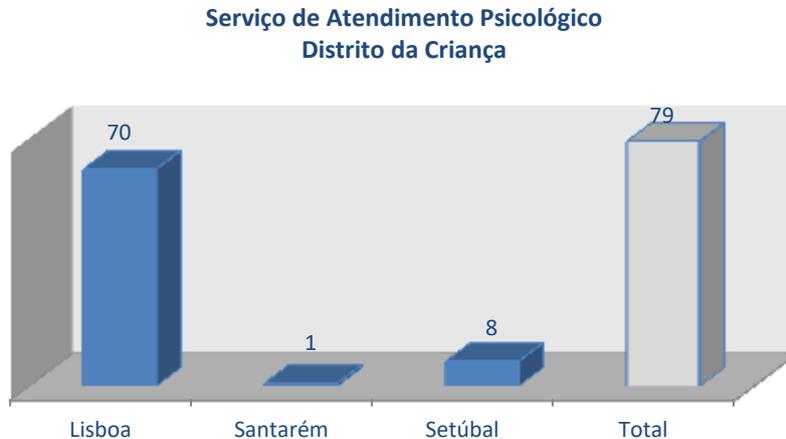
### Serviço de Atendimento Psicológico Gênero da Criança/Jovem



Da totalidade de crianças e jovens acompanhadas no âmbito do Atendimento Psicológico do SOS-Criança, 51% são do género feminino e 49% do género masculino, o que revela uma certa equidade em termos de género.

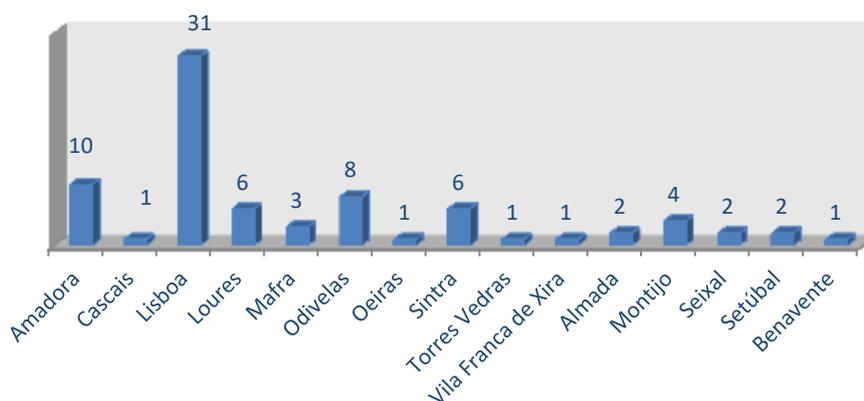


Em termos da idade das crianças que beneficiaram de Atendimento Psicológico, a maioria dos utentes tem idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos de idade (49%), seguido dos jovens no intervalo etário dos 11 aos 16 anos (48%), não se verificando uma diferença significativa entre estas faixas etárias, o que significa que a amplitude das idades é variada e que esta valência do SOS-Criança é abrangente.



À semelhança de anos anteriores, as crianças e jovens alvo de apoio psicológico gratuito no SOS-Criança são, na sua grande maioria, residentes no distrito de Lisboa (89%), o que naturalmente se deve ao facto de a localização física do gabinete de atendimento estar sediado em Lisboa. Em 2016, foram acompanhados 8 casos provenientes do distrito de Setúbal e 1 de Santarém.

### Serviço de Atendimento Psicológico Concelho da Criança



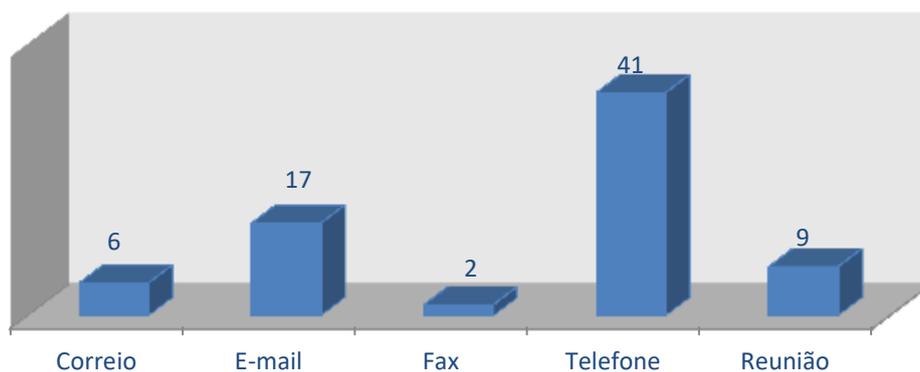
Da totalidade de casos acompanhados neste serviço em 2016, podemos referir que, a maioria dos utentes continua a ser proveniente do concelho de Lisboa (39%), Amadora (13%), Odivelas (10%), Sintra (8%) e Loures (8%). Do distrito de Setúbal, provêm casos dos concelhos de Almada, Montijo, Seixal, e Setúbal.

### Serviço de Atendimento Psicológico Entidades Contactadas no Acompanhamento



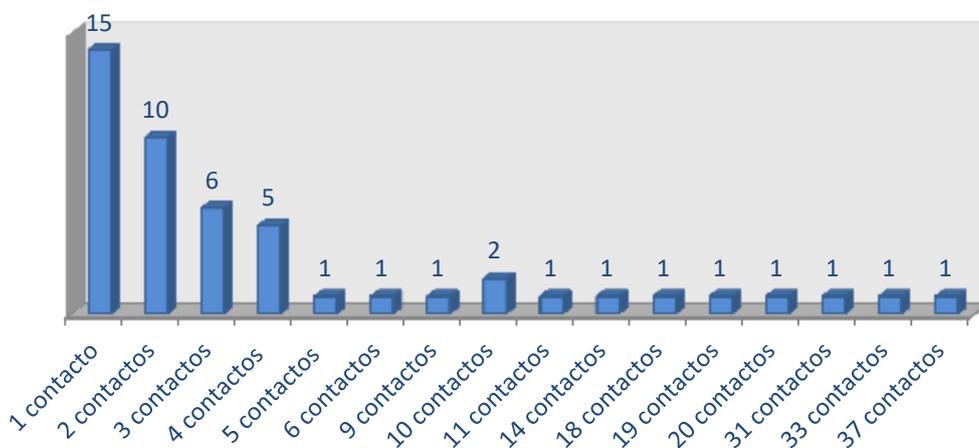
O acompanhamento psicológico aos utentes implicou, na maioria dos casos, o contato com a Família mas também com os parceiros com competência em matéria de infância e juventude, tendo em linha de conta que existe muitas vezes a necessidade de complementar o acompanhamento à criança com informação multidisciplinar (social, jurídica, escolar, médica, etc.), nomeadamente, com Escolas e Jardins-de-Infância, Profissionais de Saúde (Hospitais e Centros de Saúde), Tribunal e CPCJ. É de destacar a articulação direta com o Projeto Rua, do IAC, no âmbito das crianças desaparecidas.

**Serviço de Atendimento Psicológico  
Meio de Contacto**



No decorrer do acompanhamento à criança, a articulação dos técnicos com a família e com outras instituições envolveu, sobretudo, contatos telefónicos (39%), e em 17% das situações ocorreu via correio eletrónico. Em 9% dos casos verificou-se a necessidade de complementar o Atendimento Psicológico com reuniões com outros profissionais.

**Serviço de Atendimento Psicológico  
Número de Contactos**



Neste âmbito, na maioria dos casos acompanhados foi apenas necessário realizar 1 e 2 contatos junto das diversas instituições.

**Serviço de Atendimento Psicológico**  
**Número de Sessões**



Em relação ao número de atendimentos, na sua totalidade em 2016, foram realizados 440 atendimentos de apoio às crianças e jovens, resultando numa média de quatro sessões por utente.

**Serviço de Atendimento Psicológico**  
**Intervenção**



Face à diversidade de problemáticas das situações acompanhadas no Atendimento Psicológico do SOS-Criança em 2016, a maioria dos casos (51%) foi alvo de Acompanhamento Psicológico, ou seja, a intervenção clínica com as crianças e jovens efetuou-se através de diálogo empático e escuta ativa, desenho ou jogo terapêutico.

Contudo, em 33% dos casos, numa fase inicial ao acompanhamento, foi efetuada a Avaliação Psicológica que complementa o processo terapêutico da psicoterapia de apoio. Esta avaliação pode ser projetiva, cognitiva ou de personalidade, dependendo da problemática, e os testes aplicados variam consoante a idade, género e o que se pretende avaliar.

Verificou-se ainda que houve 3% de situações que apenas careceram de uma triagem no nosso serviço sem necessidade de continuação do apoio psicoterapêutico, por se entender que este serviço não era o mais adequado ao problema apresentado e, nesses casos, o técnico orientou o utente para outros serviços que prestassem um apoio mais específico e concreto para a situação em causa. Noutros casos as consultas de triagem não se desenvolveram para um atendimento porque os utentes deixaram de comparecer após essa sessão, não se dando início ao acompanhamento propriamente dito (11%).

## Serviço de Mediação Escolar

No ano letivo de 2015/2016, o Serviço do SOS Criança, através da Mediação Escolar, Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família, acompanhou local e diariamente várias crianças, em idade escolar, num total de **2100** alunos.

### Mediação Escolar:

- Reuniões de escolas: 3
- Ações de Sensibilização/Formações: 24
- Reuniões com estagiários: 4
- Reuniões para Projetos: 5
- Reuniões Setores do IAC: 3
- Reuniões na Sede do IAC: 2
- Ações Conjuntas com Serviço Jurídico do IAC: 4 em escola e 6 de atendimento a pais

### Formação:

Atividades Desenvolvidas (ações de sensibilização, palestras, atividades lúdicas, atividades cívicas, entre outras): 407 (abrangeram-se 26227 alunos, 2620 adultos, 849 professores e 518 assistentes operacionais)

A intervenção dos GAAFs, no ano letivo de **2015/16** foi realizada em **22** Agrupamentos Escolares, sob responsabilidade do Ministério da Educação e Ciência, Autarquias, Associações de Pais e outras iniciativas da comunidade, sendo da responsabilidade do setor da Mediação Escolar, a supervisão, formação e acompanhamento, de forma a uniformizar as boas práticas, de acordo com a filosofia do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família.

Universo de Alunos: **29619**

Grupo Alvo: **2100**