Instituto de Apoio à Criança

Relatório de Atividades/

Estatístico

SOS-Criança

2017

Documento de trabalho elaborado pelo Instituto de Apoio à Criança/ SOS-Criança

Abril /2018

Instituto de Apoio à Criança

Índice

	Página
Introdução	3
Evolução Casuística	4
Atendimento Telefónico	5
Crianças Desaparecidas	18
Atendimento Psicológico	26
Correio Eletrónico	33
Chat	40
Mediação Escolar	46
Encaminhamento	47
Reavaliação	56
Outras Valências	
Participação Internacional Orientação de Estágios	62

Introdução

O Instituto de Apoio à Criança (IAC) é uma instituição de solidariedade social, sem fins lucrativos. Foi fundado a 14 de março de 1983. Tem por objetivo principal contribuir para o desenvolvimento integral da Criança, na defesa e promoção de todos os seus direitos, sendo a Criança encarada na sua globalidade como sujeito de direitos nas diferentes áreas, designadamente na saúde, educação, justiça, segurança social ou nos seus tempos livres.

O Instituto de Apoio à criança, desenvolve múltiplas atividades e programas visando para além de dar voz à Criança e obter novas respostas para os problemas da infância, defender os seus direitos perante a família, as instituições e a comunidade, realiza programas de informação e sensibilização, apoio e colabora em experiências inovadoras e investigações que visem o desenvolvimento global das crianças e jovens a sua interação com o meio envolvente e promove estudos, seminários, colóquios, ações de formação e outras iniciativas que permitem o debate e a reflexão sobre os problemas da infância na sociedade atual.

O Serviço SOS – Criança foi desenvolvido em 1988 e é composto por uma equipa multidisciplinar constituída por psicólogos; mediadores escolares; educadores; juristas e assistentes sociais. Desta forma o serviço que dá "voz à criança", esclarece; orienta; apoia; encaminha e analisa diversas situações.

O SOS - Criança, é constituído pelo: Serviço Administrativo; Atendimento Direto (SOS- Criança – Atendimento telefónico 116111; SOS- Criança desaparecida 116000 e Chat Online- www.iaccrianca.pt); Atendimento Indireto (GAAF, Correio Eletrónico; Correio normal e Fax); Atendimento Personalizado (Psicológico; Social e Jurídico); Mediação Escolar e do SOS Criança à Mediação Escolar.

No que se refere ao serviço técnico de atendimento telefónico foram efetuados 1841 contactos, esta vertente de atuação tem como objetivo ajudar, assegurando o anonimato e confidencialidade, todas as crianças e jovens ou adultos que pretendam receber apoio ou exponham determinada situação alusiva a crianças e jovens, em especial, as que se encontram em risco ou perigo.

No ano transato, o serviço recebeu um total de 251 apelos via e-mail. Importa realçar que mais de metade é feita por indivíduos do género feminino. Quanto ao chat online a equipa técnica, tem vindo a verificar um aumento de utilização desta forma de contacto.

Relativamente ao número de crianças desaparecidas: rapto efetuado por terceiros; fugas; situações de crianças migrantes não acompanhadas; crianças perdidas e ou ferida é de relevar que se regista uma diminuição comparativamente com o ano de 2016, tendo no ano a que se refere este relatório registado 31 situações.

Através do projeto de Mediação Escolar, Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família estes acompanharam 2747 alunos. Esta valência foi criada em 1999 e é direcionada fundamentalmente para a comunidade escolar, intervindo diretamente junto dos alunos e da sua família, no sentido de detetar, intervir e prevenir em problemas que dizem respeito, ao abandono, absentismo e violência em contexto escolar.

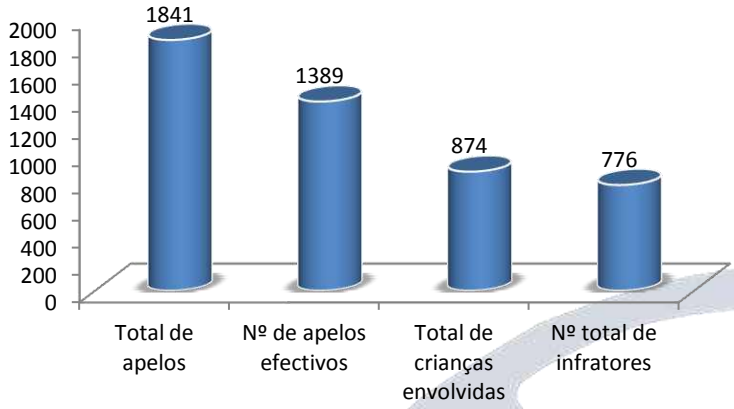
O quadro que se segue apresenta a evolução casuística desde 1989 até 2017.

Mariana Lavado
Técnica Superior do IAC

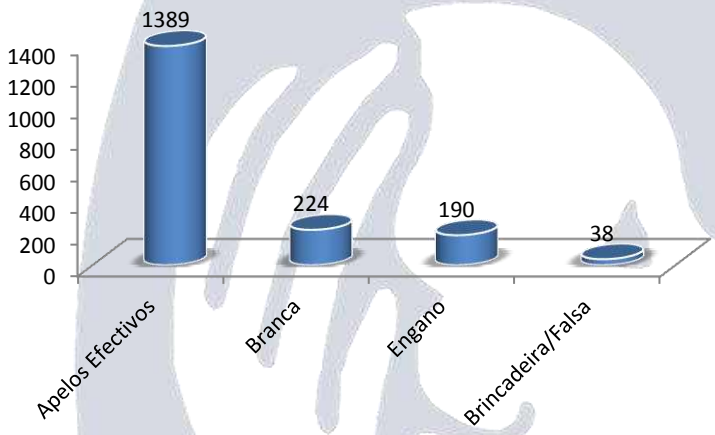
Evolução Casuística

	Atendimento Telefónico	Encaminhamento	Atendimento Psicológico	E-mail	Crianças Desaparecidas	Reavaliação	Mediação Escolar	Chat	Total
1989	2056	0	0	0	0	0	0	0	2056
1990	1748	0	0	0	0	0	0	0	1748
1991	1672	0	0	0	0	0	0	0	1672
1992	3523	231	0	58	0	0	0	0	3812
1993	2634	184	0	76	0	0	0	0	2894
1994	3062	439	0	149	1	0	0	0	3651
1995	3051	568	0	173	0	0	0	0	3792
1996	3370	672	0	107	0	208	0	0	4357
1997	3614	639	0	143	0	0	60	0	4456
1998	3561	518	0	112	1	401	130	0	4723
1999	3692	423	0	74	0	140	140	0	4469
2000	3007	339	0	121	0	201	203	0	3871
2001	2947	397	20	50	0	88	263	0	3765
2002	3085	370	38	67	0	100	703	0	4363
2003	3307	488	68	63	4	322	969	0	5221
2004	5125	739	55	111	25	193	1030	0	7278
2005	4379	571	55	143	17	292	1386	0	6843
2006	4177	664	81	232	31	124	1247	0	6556
2007	3728	1185	316	483	34	298	1457	0	7501
2008	3307	647	77	743	76	155	2382	0	7387
2009	3609	566	94	694	88	450	2326	0	7827
2010	2982	565	104	480	41	619	1808	0	6599
2011	2864	514	77	668	39	342	3159	0	7663
2012	2760	608	103	389	53	258	3610	0	7781
2013	2358	434	101	338	60	305	3200	0	6796
2014	2681	354	104	253	42	236	2129	0	5799
2015	1857	341	92	174	35	268	1873	0	4640
2016	2392	293	79	223	37	216	2100	122	5462
2017	1841	291	86	251	31	105	2747	166	5518
Total	88389	13040	1550	6375	615	5321	32922	288	148500

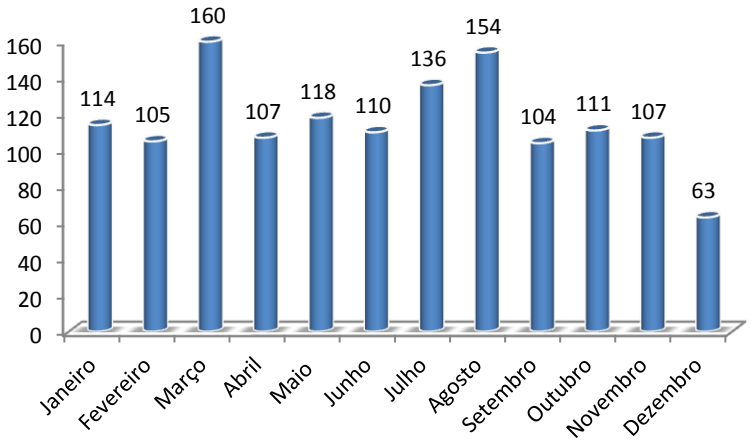
Atendimento Telefónico



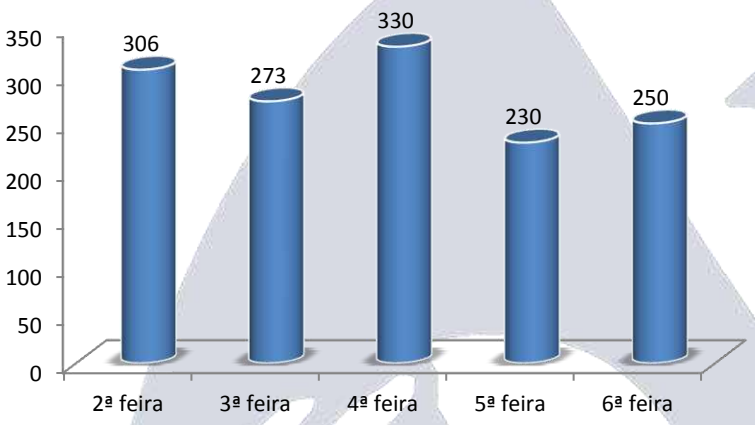
No ano de 2017, o Serviço de Atendimento telefónico SOS-Criança recebeu um total de 1841 chamadas, das quais 1389 se referem a apelos efetivos que resultaram numa intervenção por parte dos técnicos, no sentido de informar, apoiar, orientar e/ou encaminhar os apelantes consoante as situações-problema expostas. Do total dos apelos efectivos recebidos, verificou-se o envolvimento de um total de 874 crianças e 776 infratores.



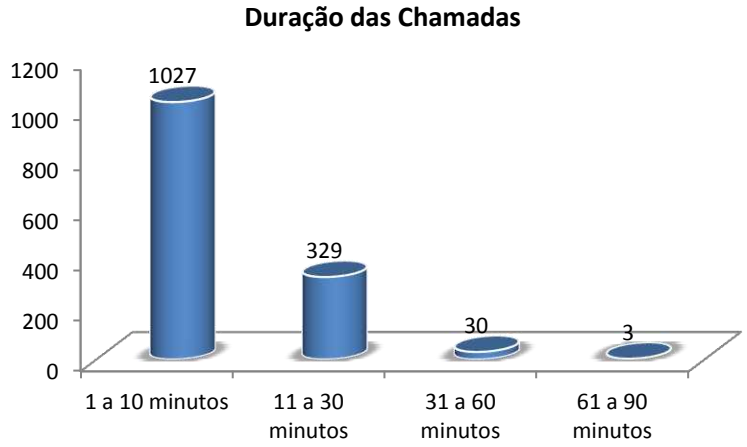
As restantes chamadas recebidas pelo Serviço de Atendimento telefónico SOS-Criança, enquadram-se num tipo de chamada que não recebe uma intervenção específica. Nesta estatística, estão incluídas 224 chamadas brancas, 190 enganos e 38 chamadas falsas e/ou brincadeiras (embuste).



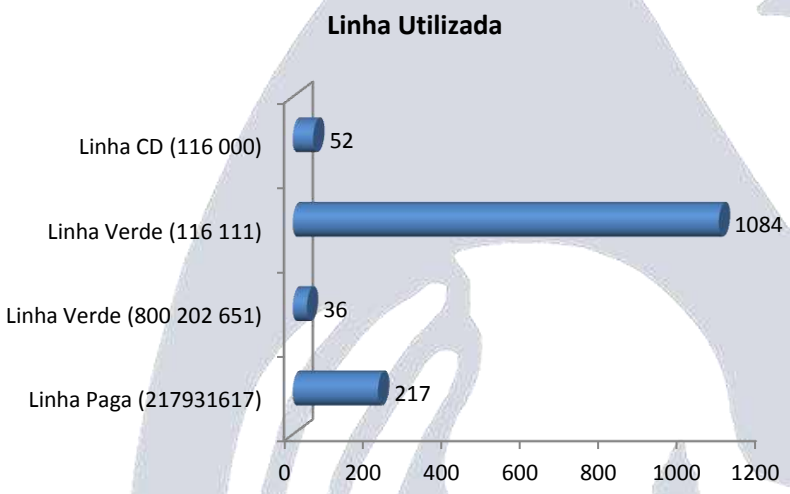
Relativamente à distribuição de chamadas recebidas por cada mês do ano 2017, verificou-se uma média de 116 chamadas por mês, sendo que o número máximo de chamadas registou-se no mês de Março (160) e o número mínimo no mês de Dezembro (63).



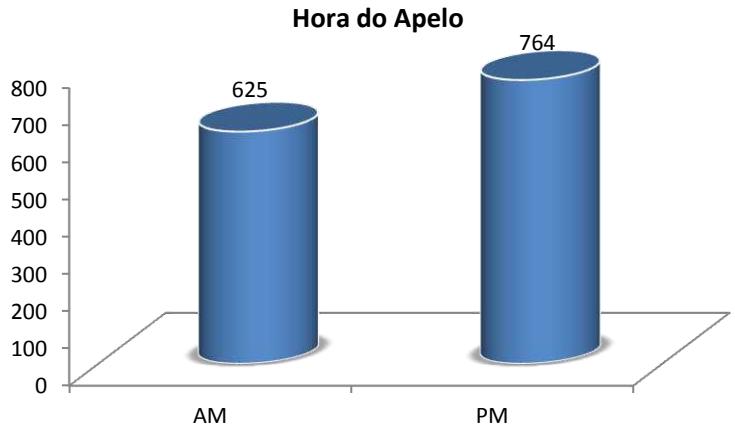
Na distribuição de chamadas recebidas por cada dia útil da semana, verificaram-se diferenças significativas entre os dias. A quarta-feira destacou-se como o dia da semana que recebeu o maior número de chamadas (330) e a quinta-feira como o dia que recebeu o menor número (230).



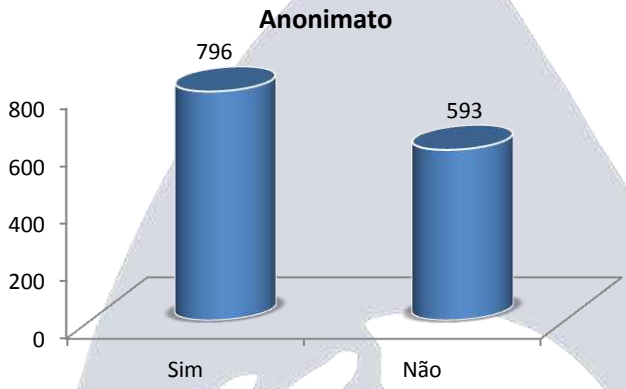
A duração das chamadas efetuadas para a linha telefónica do SOS-Criança é variável, sendo que a maioria dos apelos recebidos situa-se no intervalo de 1 a 10 minutos, correspondendo a 74% das chamadas efetivas. Ao intervalo de 11 a 30 minutos correspondem 24% das chamadas, ao intervalo de 31 a 60 minutos correspondem 2% e ao intervalo de 61 a 90 minutos correspondem 0,2% das chamadas recebidas. Estando, assim, em concordância com as tendências apresentadas no ano anterior.



A distribuição de chamadas recebidas por Linha SOS-Criança utilizada, dão-nos conta de que a linha gratuita **116 111** para situações de crianças e jovens em risco, se destacou como sendo a mais utilizada pelos apelantes apresentando um total de 1084 chamadas. A linha paga **217931617** aparece como a segunda mais utilizada com 217 chamadas recebidas e em terceiro surge a linha gratuita **116 000,** correspondente à Linha SOS-Criança Desaparecida, cujas chamadas são encaminhadas para a Polícia Judiciária entre as 19h e as 09h, apresentando um total de 52 apelos. A linha verde **800 202 651** foi utilizada por 36 apelantes, em 2017.

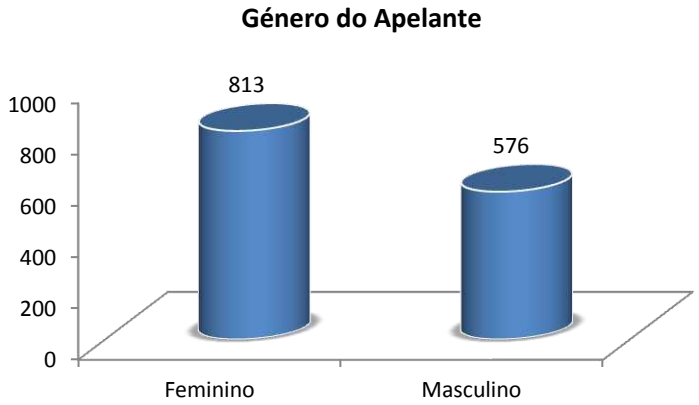


Mantendo a tendência do ano anterior, a maioria dos apelos telefónicos recebidos em 2017 foi realizada no período da tarde, das 14h às 19h. A diferença do número de apelos relativamente ao recebido no período da manhã, das 9h às 14h, é de 139 apelos.

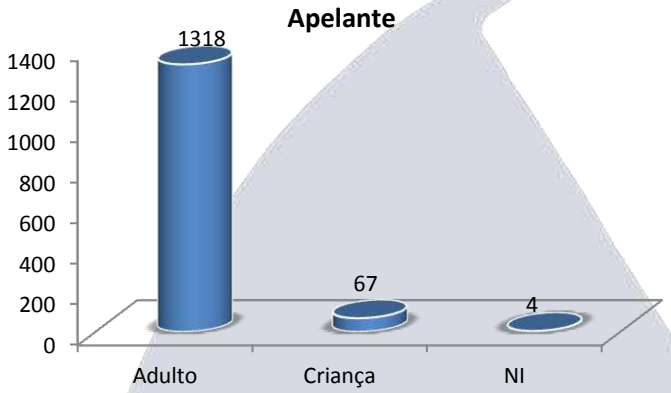


Dado o caráter anónimo e confidencial da linha SOS-Criança, cabe ao apelante decidir se considera pertinente facultar a sua identificação no caso específico do seu apelo. No entanto, caso o contacto seja efectuado para a Linha SOS Criança Desaparecida, dada a sua especificidade, o apelante deve identificar-se, por forma a facultar os dados relativos à criança, considerados fulcrais para abertura de processo e encaminhamento às entidades competentes.

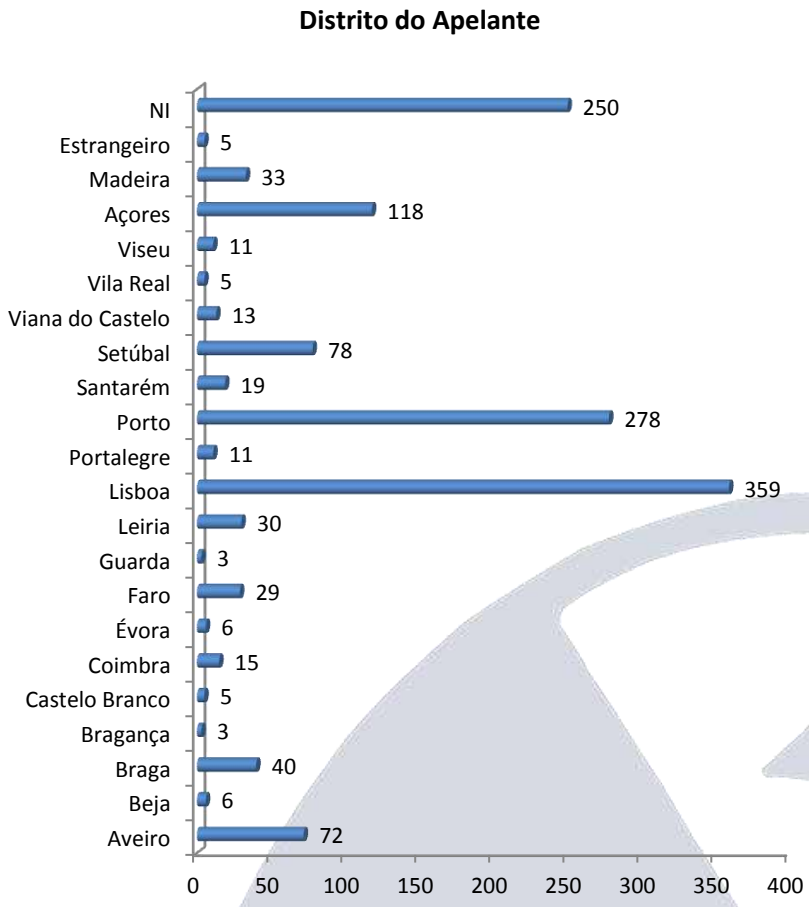
No ano de 2017, em 57% das chamadas recebidas no SOS-Criança, o apelante solicitou permanecer em anonimato, salvaguardando a sua identidade. Nos restantes casos, o apelante facultou a sua identificação.



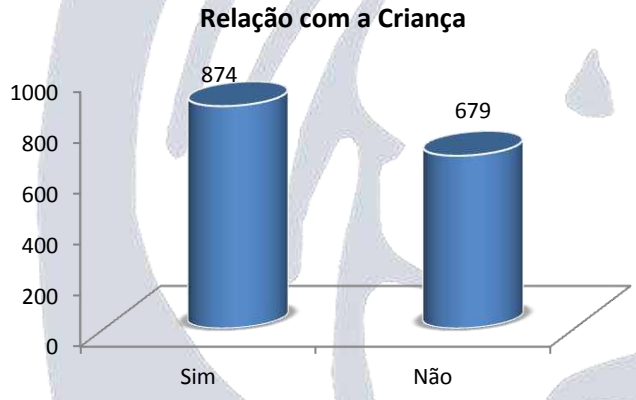
No que respeita ao género dos apelantes que realizaram chamadas telefónicas para as linhas SOS-Criança, verificamos que 59% eram do género feminino e os restantes 41% do género masculino, independentemente de ser uma criança ou um adulto.



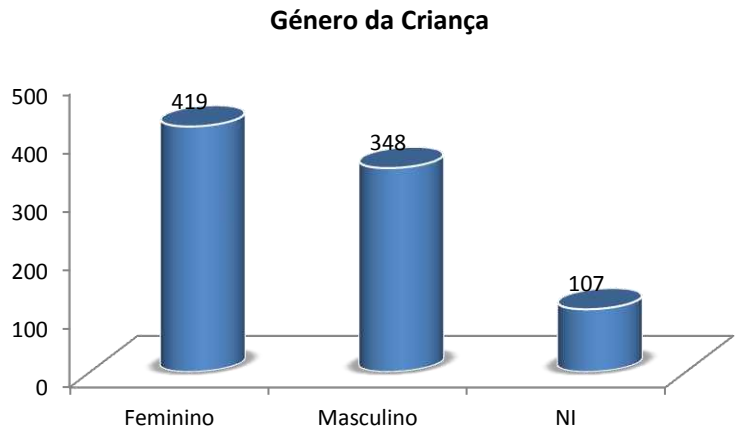
Relativamente à caraterização do apelante, em 95% das chamadas recebidas no ano de 2017, o apelante foi um adulto, que procurava uma orientação e/ou um encaminhamento no âmbito de situações-problema relacionadas com crianças ou jovens. Em 5% dos casos, a chamada foi realizada por crianças ou jovens, que procuraram no SOS-Criança um espaço onde pudessem conversar, expor problemas ou apresentar uma situação de risco em que eles próprios ou alguém conhecido se encontrava.



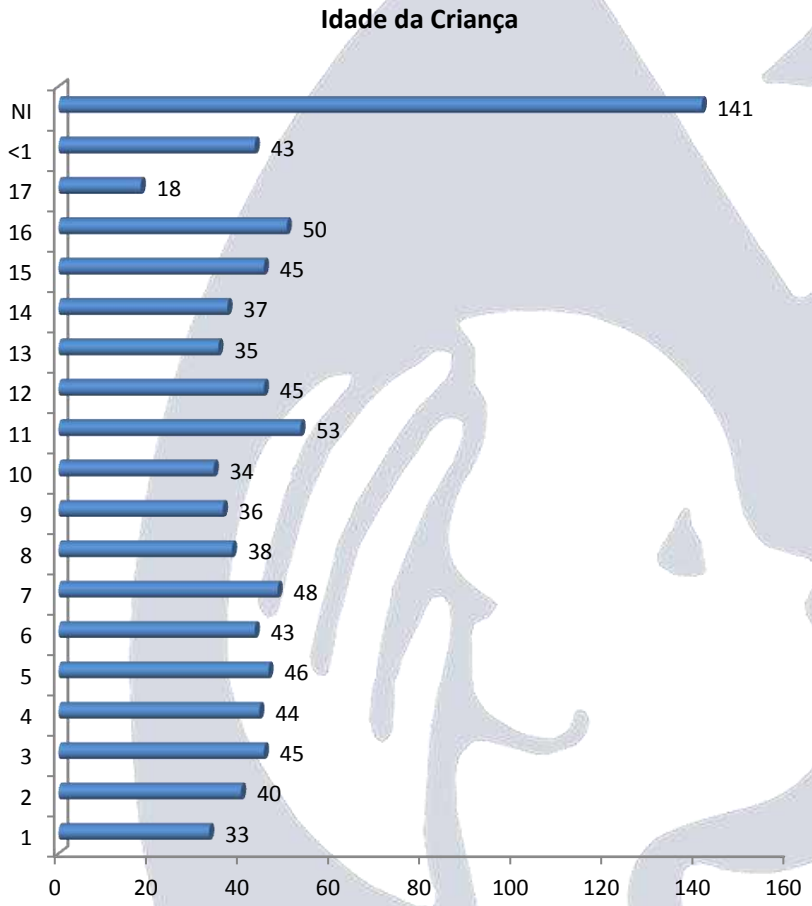
Em termos gerais, constatou-se que os apelantes das chamadas recepcionadas nas linhas SOS-Criança, no ano de 2017, eram provenientes de todos os distritos de Portugal. Contudo, a maioria dos apelantes era residente no distrito de Lisboa (26%), no do Porto (20%) e da Região Autónoma dos Açores (8%). De referir que, em 18% das chamadas recebidas não foi identificado o distrito dos apelantes.



Da totalidade dos casos expostos nas linhas telefónicas do SOS-Criança, no ano de 2017, verificou-se que em 62% dos apelos existia relação entre o apelante e a criança. Por conseguinte, em 48% dos casos o conteúdo do apelo não envolvia relação com a criança.

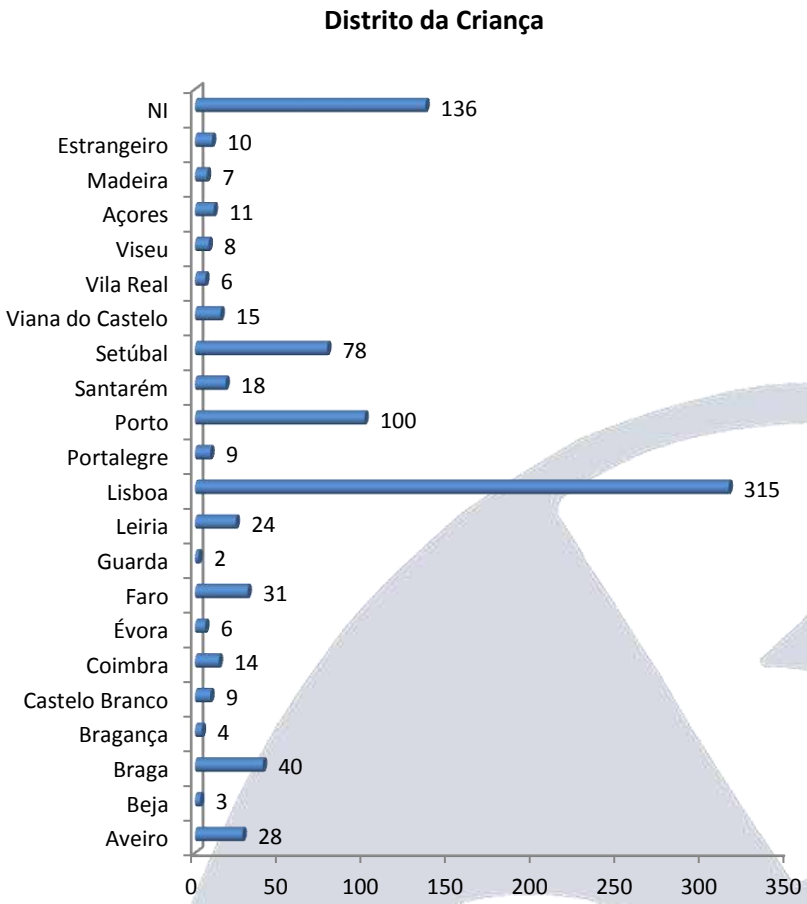


Tendo em consideração as 874 crianças envolvidas nos apelos recebidos no ano de 2017, verificamos que 48% eram do género feminino e 40% do género masculino, sendo que em 12% dos casos não foi possível identificar esta variável.

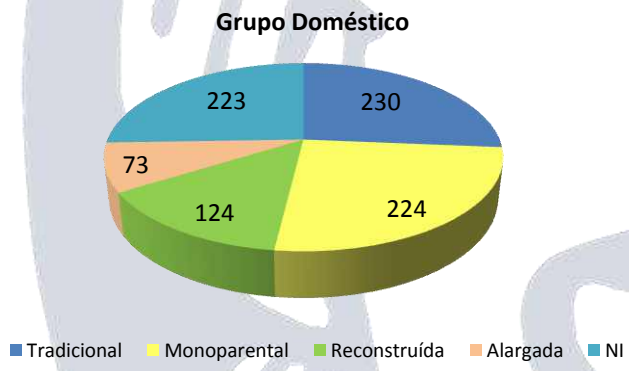


Em relação à faixa etária das crianças referenciadas nos apelos telefónicos às linhas SOS-Criança, constatou-se que 18% dos casos se enquadravam na primeira infância (0 aos 3 anos), 15% das crianças tinham idades compreendidas entre os 4 e os 6 anos, 18% correspondiam a crianças com idades entre os 7 e os 10 anos, 15% respeitava a crianças com idades entre os 11

e os 13 anos e 17% eram adolescentes com idades entre os 14 e os 18 anos de idade. É de referir, que em 16% dos casos não foi possível apurar a idade da criança.

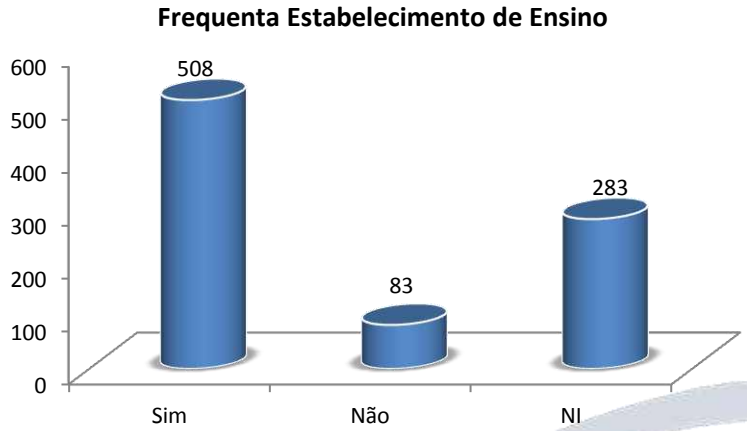


Em termos gerais, constatou-se que as crianças referenciadas nos apelos telefónicos, em 2017, eram provenientes de todos os distritos de Portugal. Contudo, a maioria das crianças era residente no distrito de Lisboa (36%), no do Porto (11%) e em Setúbal (9%), tal como se verificou no anterior. É importante notar que em 16% dos casos não foi possível identificar esta variável.

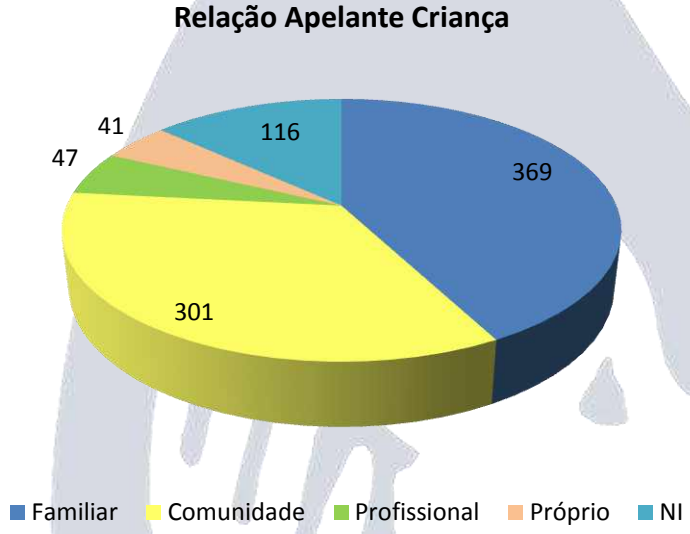


Relativamente ao grupo doméstico das crianças envolvidas nos apelos, verificou-se que em 26% dos casos as crianças pertencem a famílias tradicionais, 25% pertencem a famílias

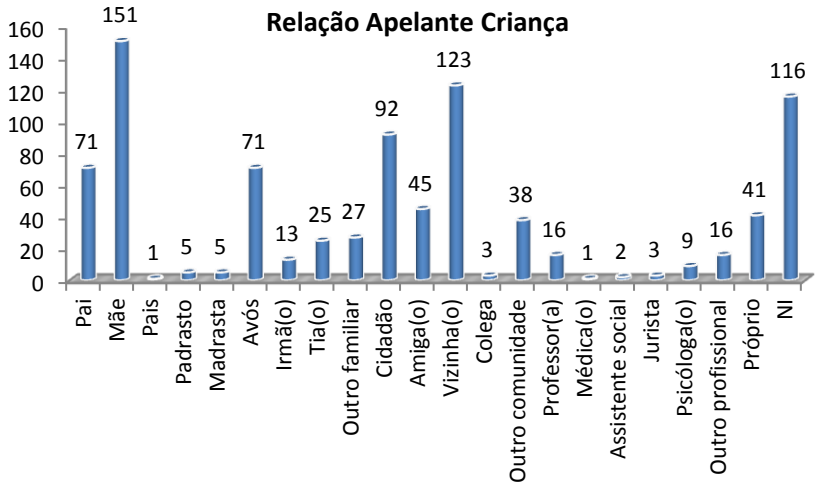
monoparentais, 14% a famílias reconstituídas e 8% a famílias alargadas. É de referir, que em 26% dos casos não foi possível identificar esta variável.



Do total das crianças envolvidas nos apelos, a maioria (58%) encontrava-se a frequentar um estabelecimento de ensino, sendo que 9% não frequentava. De assinalar, que em 32% dos casos não foi possível apurar esta variável.



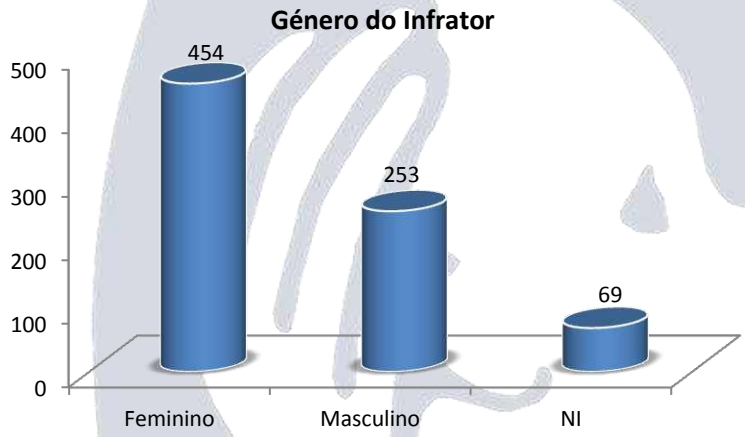
Analisando a relação existente entre o apelante e a criança envolvida no apelo telefónico ao SOS-Criança, verificou-se que na maioria dos casos (42%) os apelantes eram familiares das crianças. Destaque também para o número de apelos realizados por elementos da comunidade na qual a criança está inserida (34%) e para as chamadas realizadas por profissionais que lidam com a criança (5%). A percentagem de chamadas realizadas pela própria criança a expor o seu caso foi de 5%. Importa notar, que em 13% dos casos não foi possível identificar o tipo de relação existente entre apelante e criança.



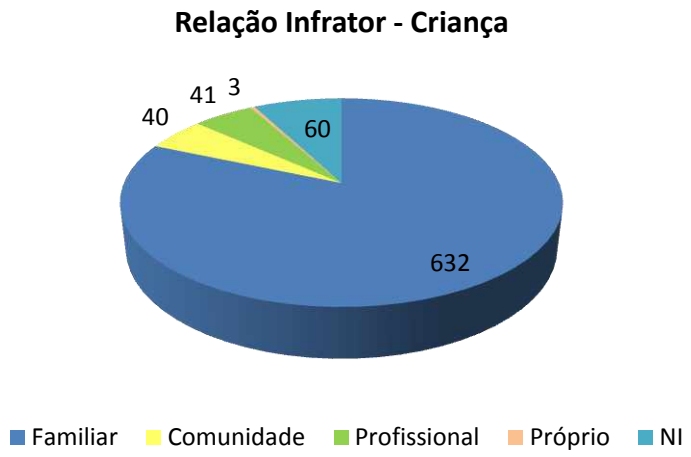
Especificando a relação apelante-criança, referenciada no apelo telefónico verificou-se que, quando se referia a um familiar, na sua maioria eram as mães a contactarem diretamente o SOS-Criança com o intuito de obter informações e/ou orientações, bem como expor situações de risco. Seguem-se as figuras paternas e os avós.

Relativamente aos apelantes pertencentes à comunidade em que a criança está inserida, na sua maioria foram vizinhos que contactaram a linha SOS-Criança, seguidos de cidadãos do meio envolvente da criança.

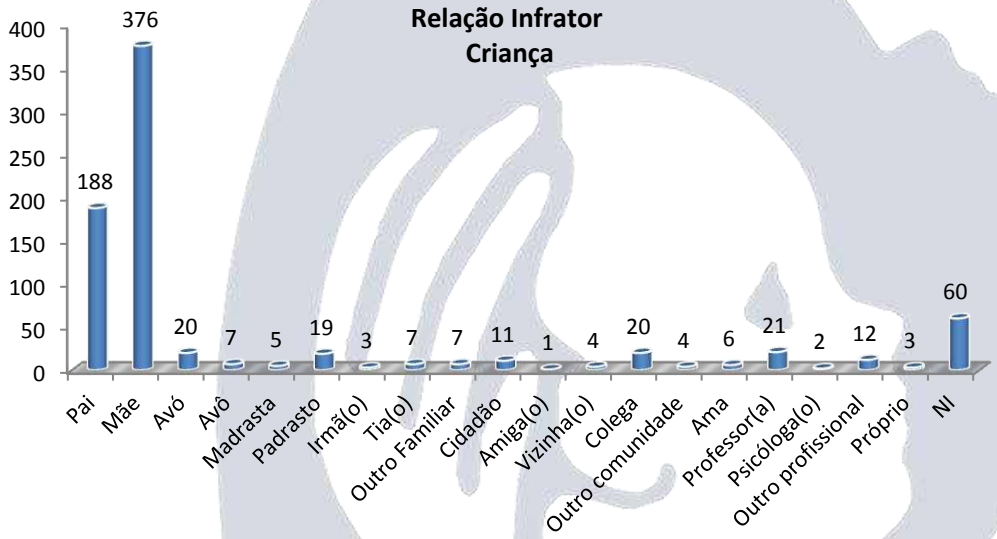
Por fim, os apelos realizados por profissionais, na sua maioria foram efetuados por professores das crianças a expor situações-problema, bem como outros profissionais.



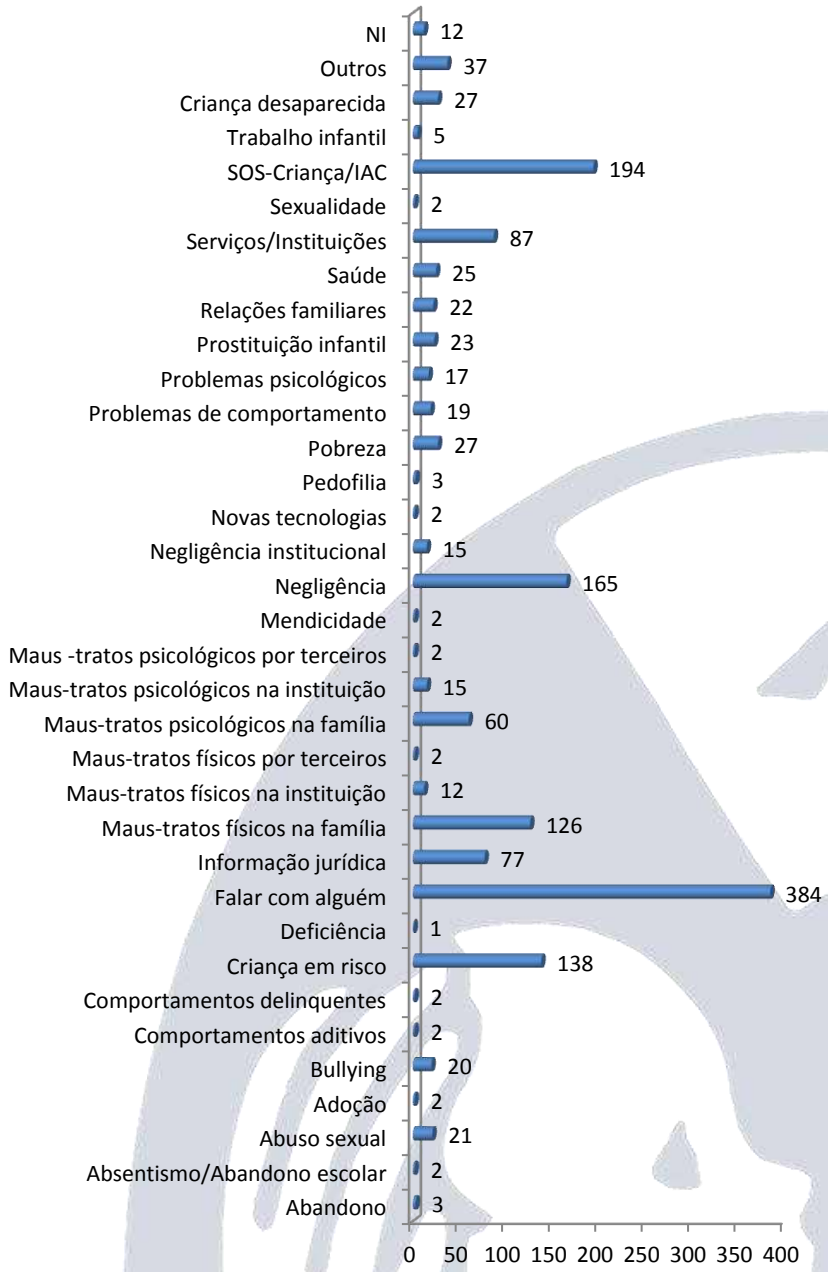
Tomando como referência os 776 infratores envolvidos nos apelos recebidos na linha SOS-Criança, no ano de 2017, verificou-se que 59% eram do género feminino e 33% do género masculino. Em 69 dos casos apresentados não foi possível identificar o género do infrator.



Analisando a relação existente entre o infrator e a criança, segundo apurado nos apelos realizados à linha SOS-Criança no ano de 2017, verificamos que a grande maioria dos infratores era familiar da criança (81%), o que significa que as crianças estariam colocadas em situações de risco no seio da própria família. Por conseguinte, 5% dos infratores eram profissionais que lidavam com a criança, outros 5% pertenciam à comunidade em que a criança estava inserida e 0,4% correspondiam à própria criança. Em 8% dos casos não foi possível discernir a relação existente entre o infrator e a criança.



Especificando a relação infrator-criança, concluiu-se que no seio familiar as mães se destacaram com uma grande diferença relativamente à figura paterna, que surge no nível abaixo. De um modo geral, os infratores integravam-se no seio familiar e correspondiam aos dois grupos indicados, mesmo quando comparados com os infratores do contexto comunitário e profissional.



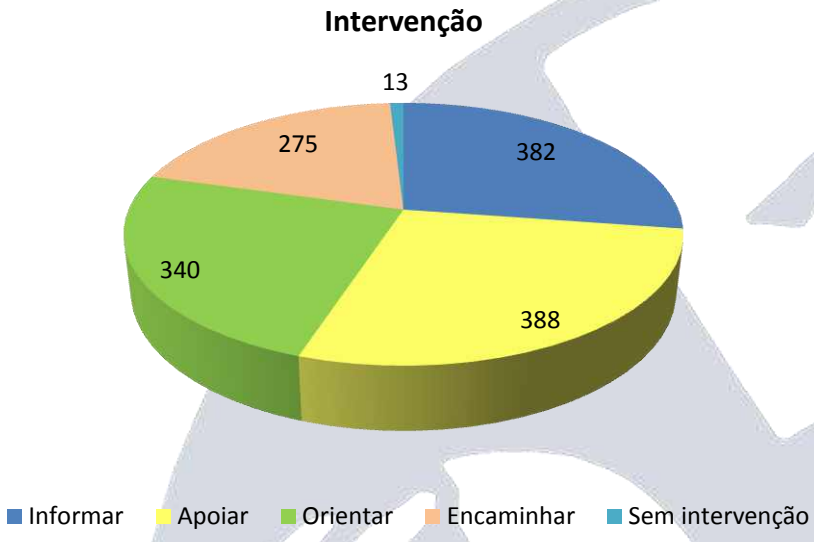
Contemplando a diversidade de casos expostos no âmbito da linha SOS-Criança, destacou-se a problemática "**Falar com alguém**" como principal objectivo das chamadas telefónicas recebidas em 2017, demonstrando que os apelantes procuram a linha para conversar e expor situações da sua vida e quotidiano ou problemas diversificados, procurando apoio e aconselhamento.

Em segundo lugar, destacou-se o tema "**SOS-Criança/IAC**", que se refere a pedidos de informação sobre o funcionamento do Serviço SOS-Criança, em específico sobre a linha telefónica, bem como do Instituto de Apoio à Criança. Incluem-se também nesta problemática

as situações em que há orientação para outros serviços e valências do SOS-Criança, nomeadamente do atendimento psicológico do SOS-Criança, e do IAC (outros setores).

Verificou-se também um elevado número de apelos relativamente a situações de "**Negligência**", englobando casos em que se verifica ausência de cuidados básicos, fracas condições de higiene e/ou falta de cuidados de saúde, entre outras situações de negligência na prestação de cuidados à criança.

Além disso, foi apresentado um número significativo de apelos relativos a situações de "**Crianças em risco**", correspondendo a casos em que as crianças estão sujeitas a múltiplas situações de perigo para a sua vida. E também casos de "**Maus-tratos na família**".



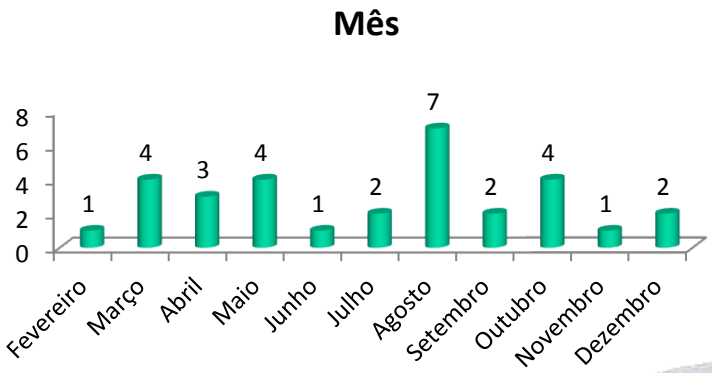
Na maioria dos apelos recebidos no SOS-Criança a intervenção utilizada foi o **Apoio**, que implica a criação de uma relação baseada na compreensão e na humanização, no sentido de incrementar autoconfiança e autoestima, estimulando as capacidades de reação do utente e mobilizando-o para mudar a sua situação.

Em segundo lugar, apresentou-se a prestação de **Informação** face a questões específicas ou solicitação de contactos de outras instituições.

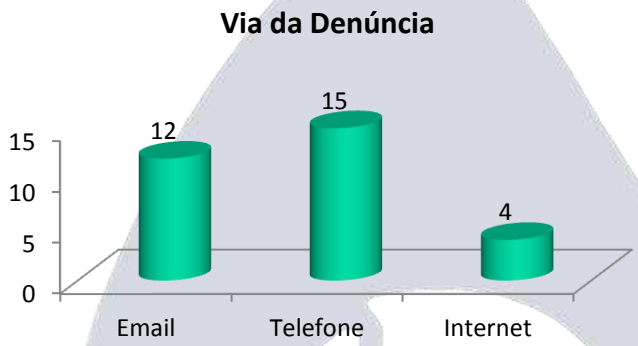
Em terceiro lugar, surgiram apelos cuja intervenção foi a **Orientação** face à problemática exposta e/ou esclarecimento no sentido de reunir conhecimentos suficientes para que o apelante se possa constituir parte ativa na defesa do superior interesse da criança.

Em 275 casos, os apelos telefónicos implicaram a abertura de 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.

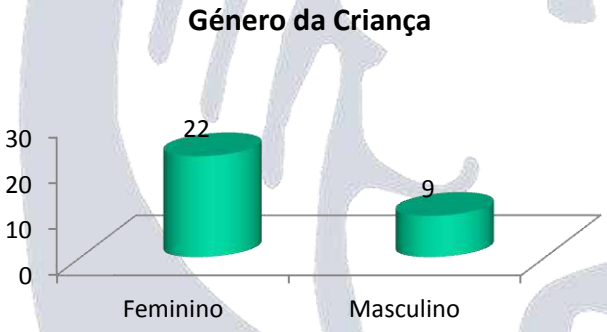
Crianças Desaparecidas



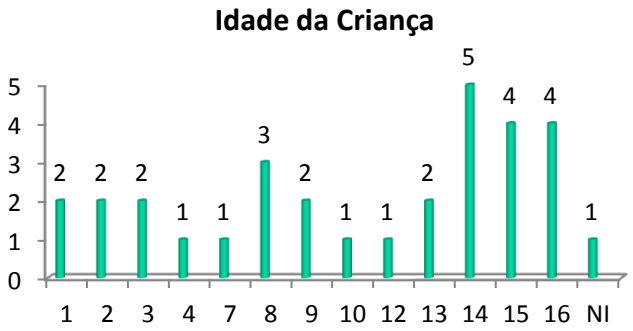
O SOS-Criança Desaparecida recebeu um total de 31 denúncias, no ano de 2017. Em termos de distribuição por cada mês do ano, verificou-se que o maior número de denúncias (7) foi recebido no mês de Agosto e o menor (1) nos meses de Fevereiro, Junho e Novembro. A média mensal de denúncias foi de 3.



Considerando o número de denúncias recebidas no âmbito do SOS-Criança Desaparecida, verificou-se que 28% das mesmas foram realizadas via telefone, 38% apresentadas por e-mail e 13% através da internet.

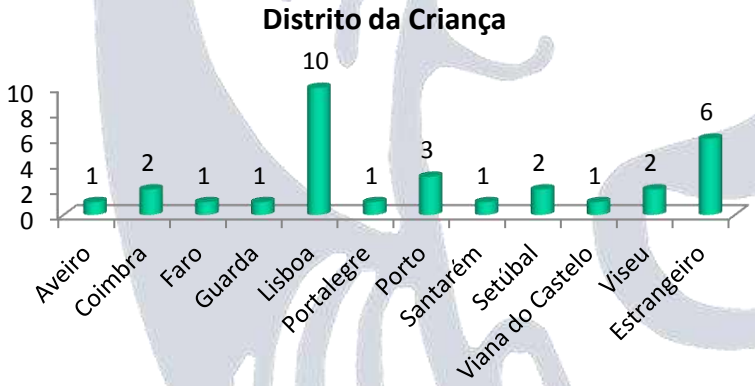


As denúncias realizadas relativamente a Crianças Desaparecidas disseram, maioritariamente, respeito a crianças do género feminino (22), opondo-se às que envolviam crianças do género masculino (8).

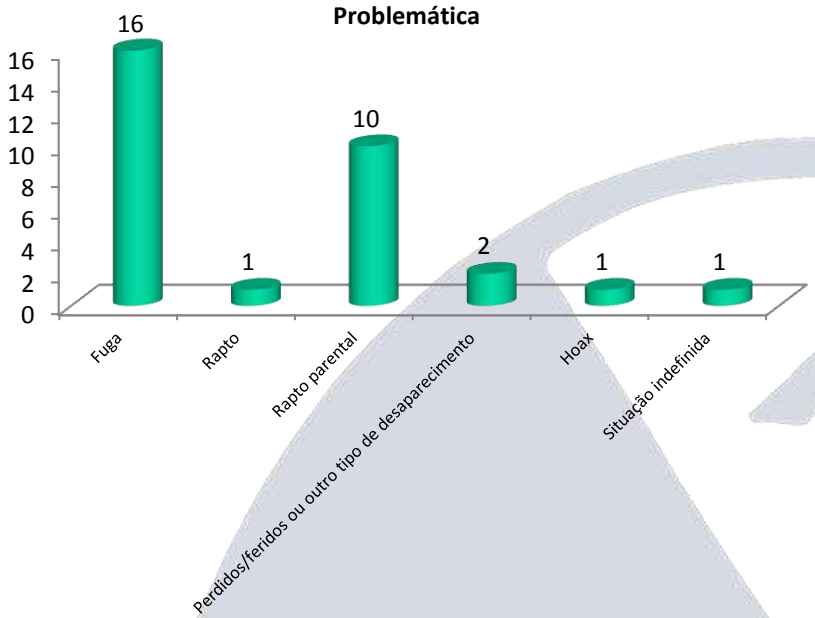


Relativamente à distribuição por idade das crianças, verificou-se que a maioria das crianças desaparecidas, no ano de 2017, tinha 12 ou mais anos (52%). Constatou-se também que 45% das crianças indicadas nas denúncias de Crianças Desaparecidas teriam entre 1 e 10 anos. De notar que, em 1 dos casos não foi possível identificar esta variável.

No que respeita à nacionalidade das crianças sinalizadas no SOS-Criança Desaparecida, no ano 2017, verificou-se que a maioria (23) era Portuguesa. Além disso, foram indicadas 2 crianças luso francesas, 1 criança cabo-verdiana, 1 criança cipriota, 1 criança espanhola, 1 criança inglesa e 1 criança romena. É importante notar que em 1 dos casos não foi possível definir esta variável.

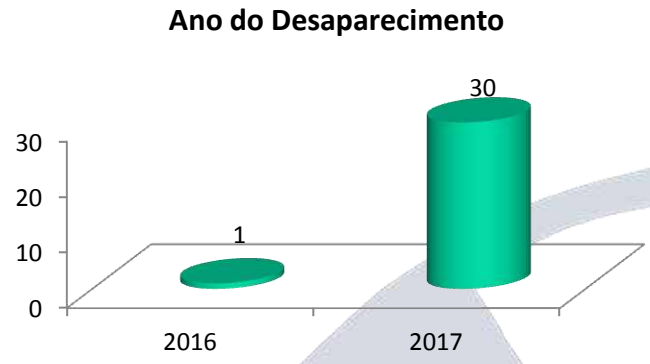


Em termos da origem da criança, do local da sua residência, verificamos que 81% das crianças residia em Portugal, sendo que 19% residia no estrangeiro. Das crianças que residiam em Portugal, a maioria pertencia ao distrito de Lisboa (10 crianças), sendo que também foram sinalizadas crianças do Porto (3), de Coimbra (2), Setúbal (2), Viseu (2), Aveiro (1), Faro (1), Guarda (1), Portalegre (1), Santarém (1) e Viana do Castelo (1).

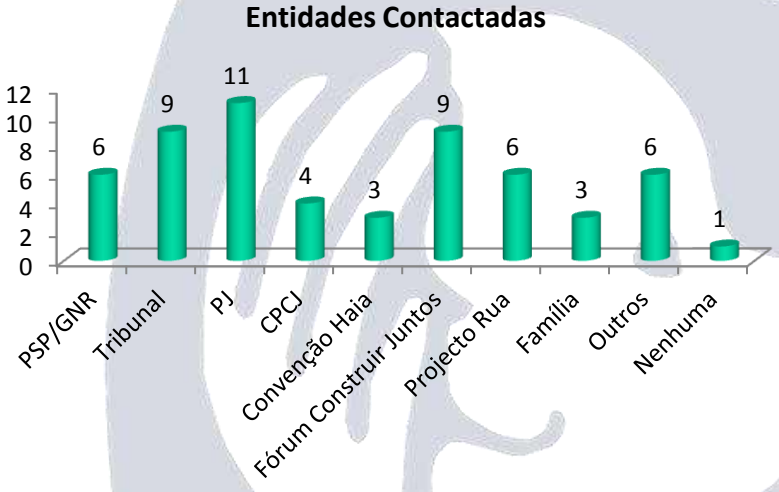


Considerando o tipo de problemática dos casos de Crianças Desaparecidas expostos ao SOS-Criança, no ano de 2017, verificou-se que a maioria dos casos dizia respeito a "Fugas" (16 casos). Outras problemáticas sinalizadas foram: Rapto Parental (10), Perdidos/feridos ou outro tipo de desaparecimento (2) e Rapto (1). Além disso, também existiu 1 caso de Hoax e 1 caso de situação indefinida.

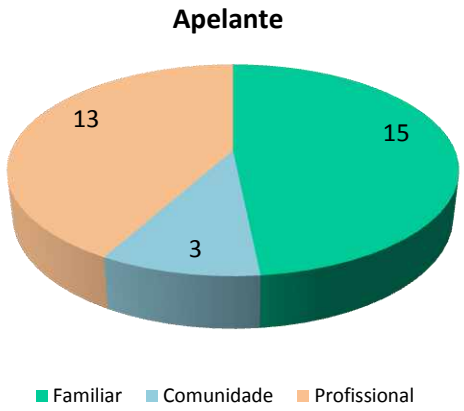
Relativamente à distribuição por mês de desaparecimento da Criança Desaparecida, verificou-se alguma heterogeneidade. Em média, ocorreram 3 desaparecimentos por mês, sendo que Setembro foi o mês que registou um maior número de desaparecimentos (6). Por outro lado, os meses de Fevereiro, Novembro e Dezembro foram os meses que apresentaram menor número de crianças desaparecidas (1).



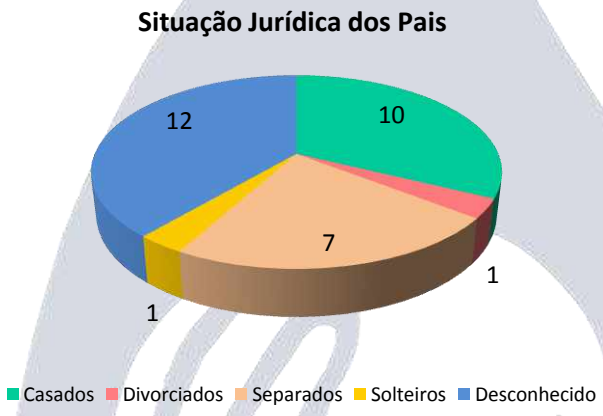
Dentro dos dados acima referidos, é importante notar que a maioria dos casos (30) correspondeu ao ano de 2017. No entanto, 1 dos casos referia-se a uma criança que desapareceu no ano de 2016.



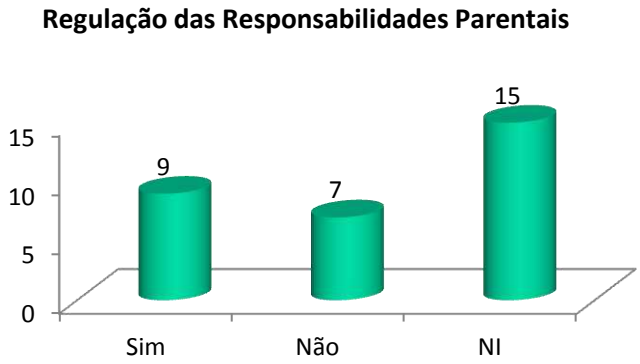
No âmbito das Crianças Desaparecidas, os técnicos do SOS Criança contactaram diversas entidades por forma a encaminhar e divulgar cada caso. Podemos constatar que, em 2017, a maioria dos contactos relativos a Crianças Desaparecidas foram realizados com a Polícia Judiciária (19%). Além disso, também foram contactadas entidades como o Tribunal e o Fórum Construir Juntos, a PSP/GNR, o Projecto de Rua, a CPCJ, entre outras. Em alguns casos, foram também contactadas as famílias das crianças desaparecidas.



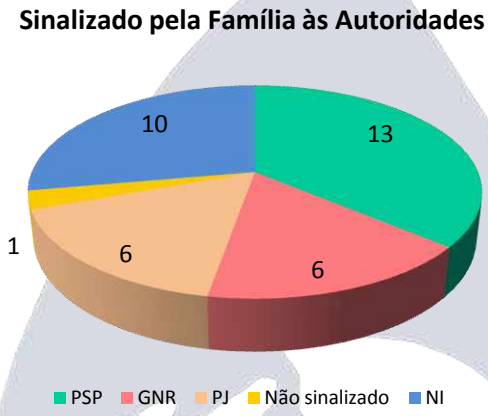
Relativamente ao apelante, que contactou o SOS-Criança Desaparecida com o intuito de denunciar um desaparecimento, podemos constatar que em 48% dos casos foi um familiar da criança a realizar o apelo. Podemos verificar ainda, que em 42% dos casos foi um profissional a expor a situação ao SOS Criança e em 10% foi um cidadão da comunidade em que a criança estava inserida.



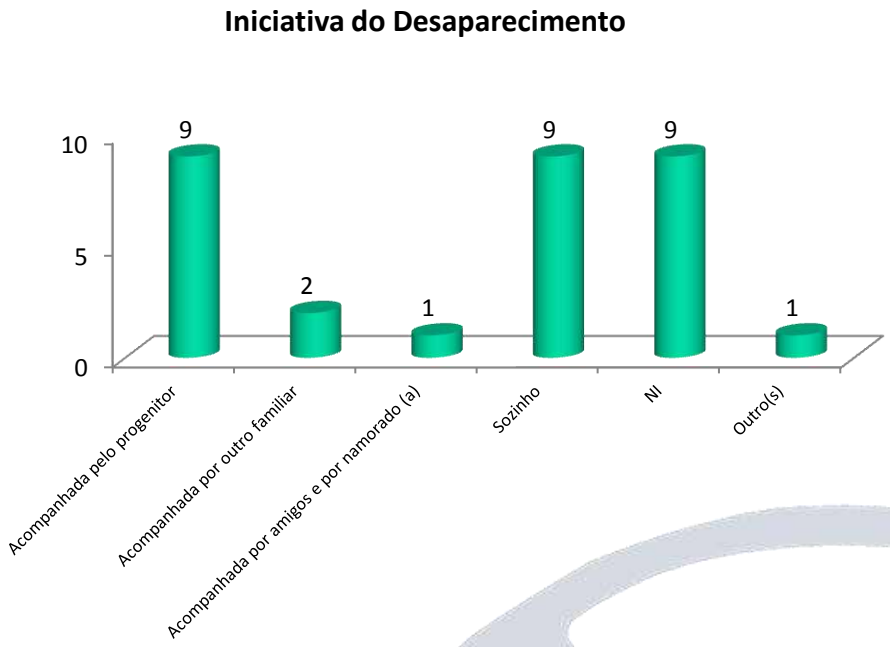
Uma das variáveis de referência no caso de Crianças Desaparecidas diz respeito à Situação Jurídica dos Pais. Em 2017, constatou-se que em 32% dos casos os pais encontravam-se casados, em 23% estavam separados e em 3% divorciados. Em 3% dos casos as crianças eram filhas de pais solteiros. De notar que, em 39% dos casos não foi possível apurar esta situação.



Em termos da regulação das Responsabilidades Parentais, verificou-se que numa grande percentagem dos casos não foi possível apurar esta variável. No entanto, partindo dos casos em que foi possível identificar a regulação das responsabilidades parentais, verificou-se que em 29% existia a regulação dos mesmos pelas entidades competentes e em 23% essa situação não se aplicava, estando as responsabilidades parentais indefinidas.



Em termos de sinalização da situação de desaparecimento pela família, verificou-se que, regra geral, esta era realizada às autoridades. Constatou-se que em 42% dos casos a situação foi sinalizada à PSP, em 19% à GNR e 19% à Policia Judiciária. Em 3% dos casos não houve sinalização das autoridades pela família. De salientar também, que em 32% dos casos não foi possível identificar esta variável.

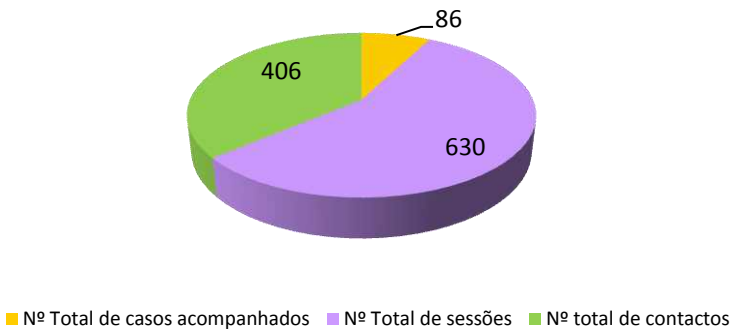


Nos casos de Crianças Desaparecidas de 2017, verificou-se que na sua maioria os desaparecimentos ocorreram com acompanhamento de um dos progenitores (9 casos) e em situações em que a criança tomou a iniciativa do desaparecimento (9 casos). Outros casos de desaparecimento derivaram de situações em que as crianças desapareceram acompanhadas por um familiar que não era seu progenitor (2 casos) e em 1 dos casos o desaparecimento da criança ocorreu na companhia de amigos e/ou namorado(a). É importante referir, que em 9 casos não foi possível discernir a iniciativa do desaparecimento.

Relativamente às Crianças Desaparecidas no ano de 2017, verifica-se que em 18 dos casos as crianças continuam nessa condição. Em 10 casos, as crianças sinalizadas apareceram ao fim de algum tempo após sinalização. Em 2 casos as crianças apareceram mortas. As estatísticas contam ainda com 1 caso de Hoax.

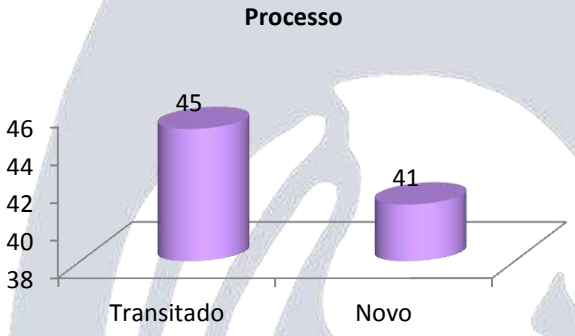
No que respeita às Crianças Aparecidas, verificou-se que na maioria dos casos as crianças apareceram dentro de 1 semana após o seu desaparecimento (8 casos). Verificou-se também que em 4 dos casos, as crianças apareceram em menos de 48 horas e em 3 dos casos as crianças apareceram entre 2 a 3 semanas após o desaparecimento. No intervalo de tempo de 2 a 9 meses após o desaparecimento, foi indicado o aparecimento de 5 crianças. Do total de 31 crianças desaparecidas em 2017, há indicação que 8 continuavam desaparecidas à data do fim do ano de 2017. É importante notar, que em 2 casos não foi possível apurar esta variável.

Atendimento Psicológico

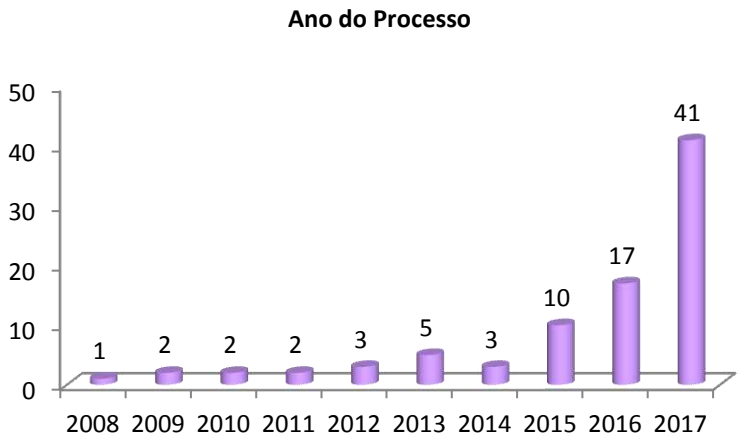


O SOS Atendimento Psicológico é um serviço gratuito de primeira necessidade, cuja finalidade é garantir à criança o direito à palavra e à proteção em situações de perigo, tendo como base a defesa e promoção dos Direitos da Criança, através da solicitação de acompanhamentos psicológicos na área do distrito de Lisboa.

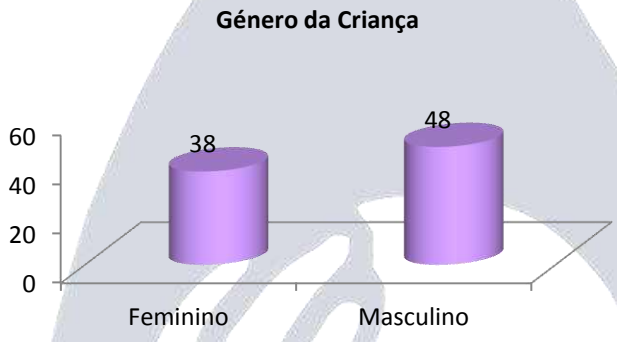
Em 2017, o número total de casos acompanhados foi de 86, sendo que deram lugar a 630 sessões de atendimento psicológico e a um registo de 406 contactos referentes aos casos acompanhados.



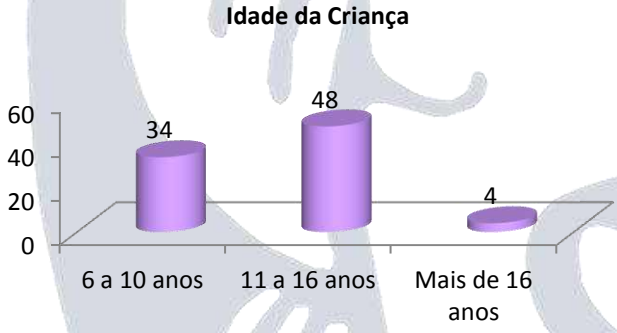
Em termos da característica do processo, verificou-se que do total de 86 casos, 45 teriam transitado de anos anteriores e 41 resultado de novos encaminhamentos.



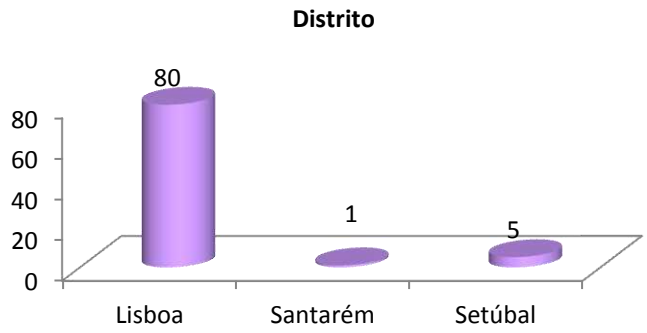
Tendo em conta o número de casos que transitaram de processos abertos em anos anteriores a 2017 (45), verificou-se que foram realizados atendimentos psicológicos a crianças e jovens que teriam sido encaminhados desde o ano 2008. No entanto, constatou-se que a maioria dos processos teria sido aberta nos anos de 2016 (17) e 2015 (10), sendo que a média de casos acompanhados em atendimento psicológico com processo aberto entre 2008 e 2014 é de 3 por cada ano.



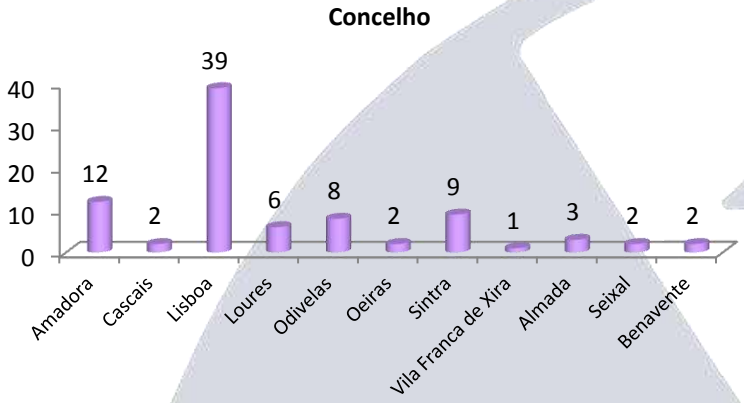
No que respeita às crianças e jovens acompanhados no serviço SOS atendimento psicológico, no ano de 2017, verificou-se que 56% eram do género masculino e 44% do género feminino.



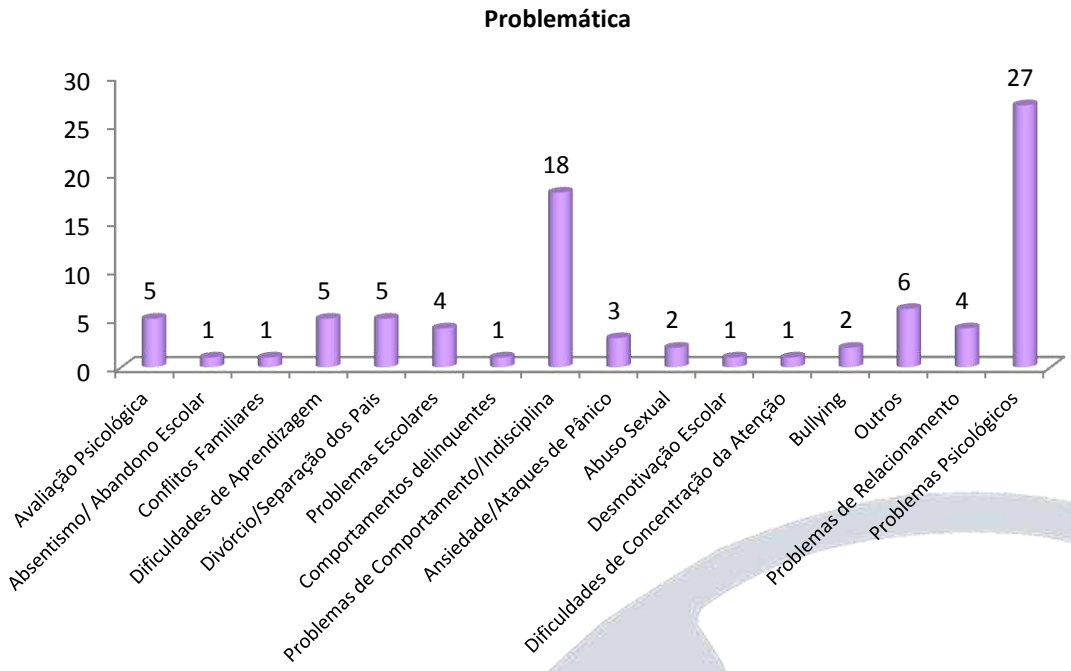
Do total de 86 crianças e jovens acompanhados no Serviço SOS Atendimento Psicológico, verificou-se que 40% se encontravam no intervalo de idades entre os 6 e os 10 anos, 56% tinham entre 11 e 16 anos e 4% eram jovens com mais de 16 anos.



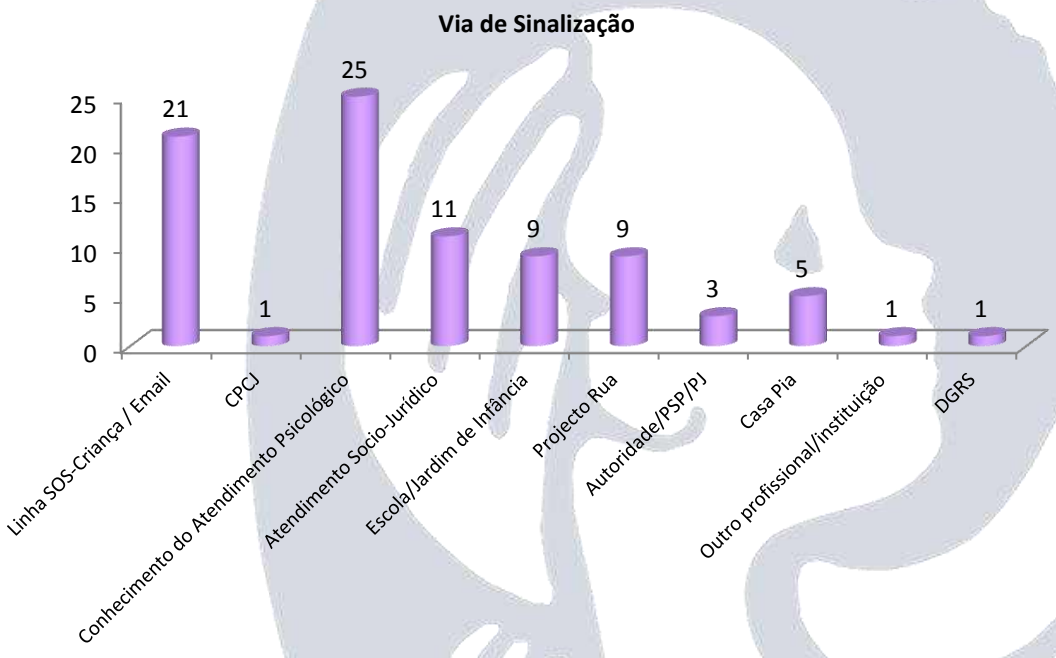
Em termos da origem distrital das crianças e jovens recebidos no serviço SOS Atendimento Psicológico, verificou-se que 93% residiam no distrito de Lisboa, 6% no distrito de Setúbal e 1% no distrito de Santarém.



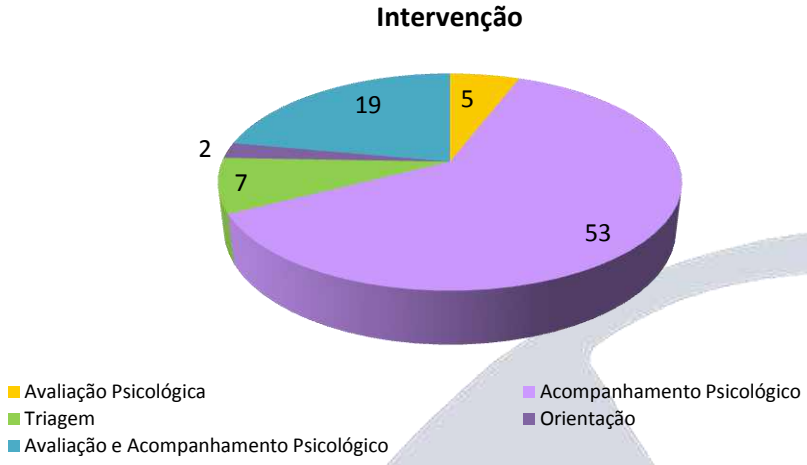
Quanto à distribuição da origem das crianças e jovens recebidos no serviço SOS Atendimento Psicológico por concelho, verificou-se que a maioria residia no concelho de Lisboa (45%). Além disso, constatou-se que 14% residia no concelho da Amadora, 10% no de Sintra, 9% no de Odivelas e 7% no de Loures, sendo que a média das crianças e jovens que advieram dos restantes concelhos identificados no gráfico é de 2.



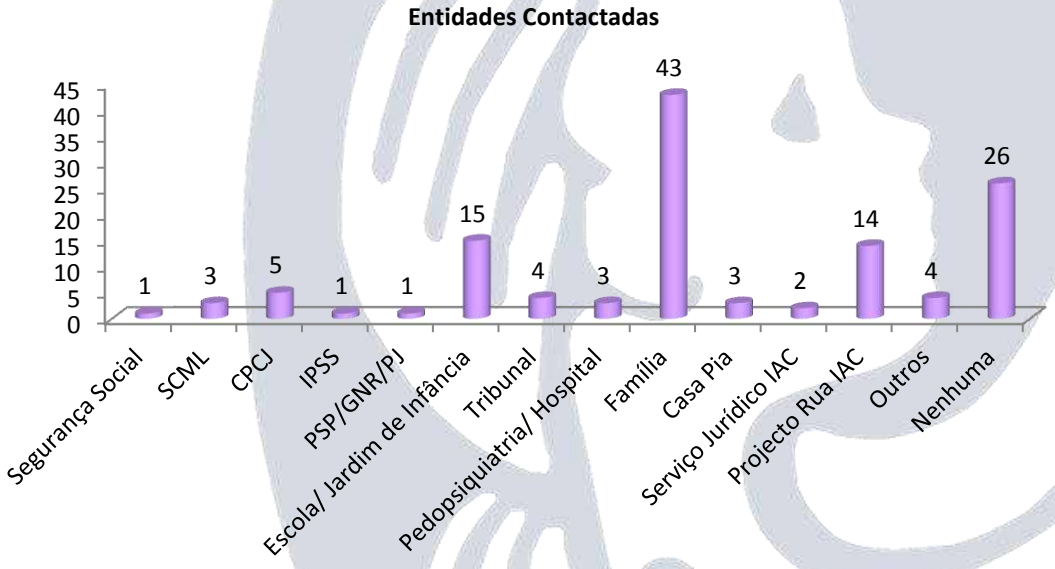
Em termos da problemática apresentada como motivo de encaminhamento para atendimento psicológico, verificou-se uma sobreposição de duas problemáticas em relação às restantes, sendo que 31% das crianças e jovens apresentavam problemas psicológicos e 21% apresentavam problemas de comportamento/indisciplina.



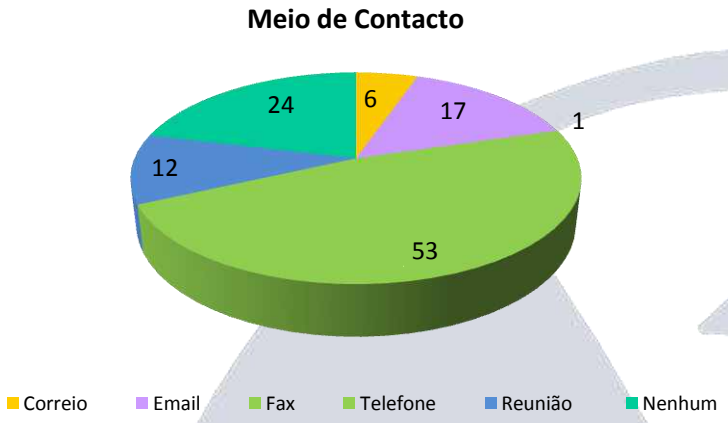
O SOS Atendimento Psicológico dá resposta a situações sinalizadas através de várias entidades e/ou meios. Em 2017, 29% dos casos foram sinalizados por conhecimento do atendimento psicológico, 24% através da Linha SOS-Criança ou E-mail e 13% através do Atendimento Socio-Jurídico. Outros meios de sinalização foram: a Escola/Jardim de Infância (9 casos), o Projecto de Rua (9 casos), Casa Pia (5 casos), Autoridade/PSP/PJ (3 casos), CPCJ (1), e DGRS (1).



Quanto à Intervenção realizada nos casos do SOS Atendimento Psicológico em 2017, verificou-se que em 62% dos casos foi realizado Acompanhamento Psicológico e em 22% foi realizada Avaliação Psicológica e Acompanhamento Psicológico. Além disso, em 8% dos casos foi realizada uma triagem, em 6% foi feita avaliação psicológica e em 2% dos casos procedeu-se a Orientação para outros serviços mais adequados à problemática apresentada.

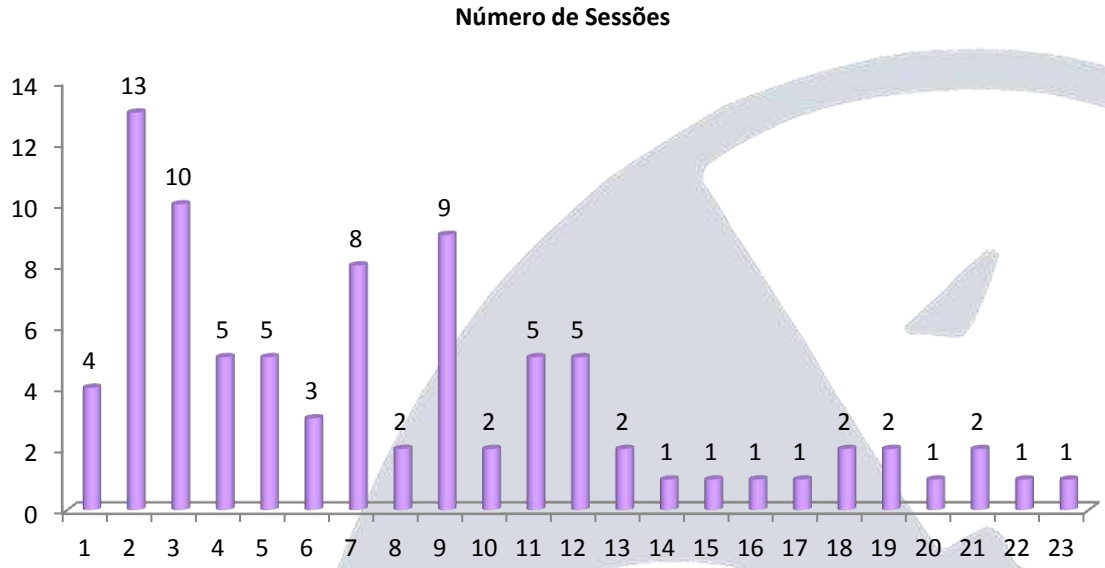


No âmbito dos contactos realizados e relacionados com os casos em Atendimento Psicológico, verificou-se que 34% dos contactos foram estabelecidos com a Família da criança ou jovem correspondente a um processo neste âmbito. Além disso, em 12% dos casos foi contactada a escola e/ou jardim-de-infância e em 11% dos casos foi contactado o Projecto de Rua do IAC. Outros contactos foram realizados com entidades como Segurança Social, SCML, CPCJ, IPSS, PSP/GNR/PJ, Tribunal, Pedopsiquiatria/Hospital, Casa Pia, Serviço Jurídico do IAC, entre outros. Notar que em 20% dos casos não foi contactada entidade alguma.



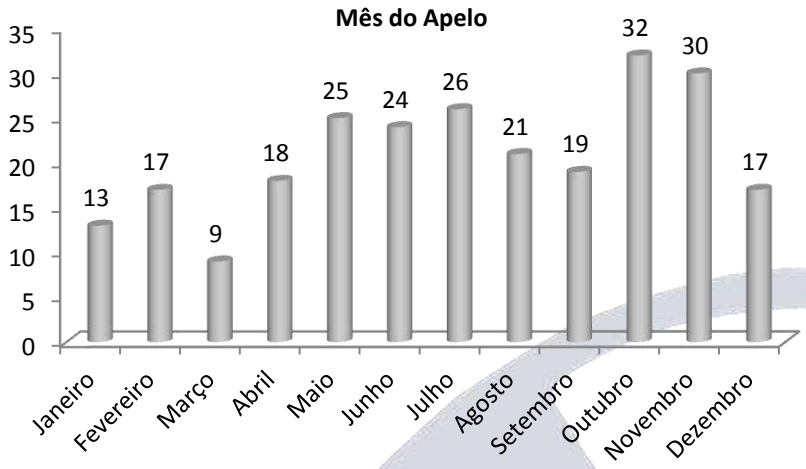
O meio de contacto utilizado para contactar as entidades anteriormente referidas, no âmbito dos casos de SOS Atendimento Telefónico, foi maioritariamente o telefone (53%). Além deste método, em 15% dos contactos foi utilizado o e-mail, em 11% dos casos foram realizadas reuniões, em 5% dos casos o contacto foi realizado via correio e em 1% via fax.

Em termos do número de contactos realizados com as entidades referidas anteriormente, no ano de 2017, em 31% dos casos foi realizado apenas 1 contacto, em 16% dos casos foram realizados 2 contactos, em 8% dos casos foram realizados 3 contactos e em 14% foram realizados 4 contactos. Posto isto, em 31% dos casos foram realizados 5 ou mais contactos às entidades referidas.

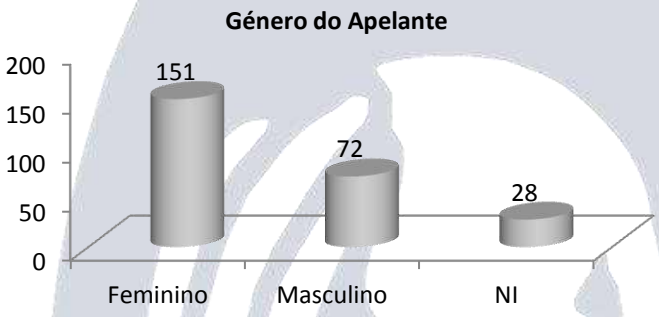


Relativamente ao número de sessões realizado nos casos correspondentes ao ano de 2017, verificou-se uma distribuição irregular, que tem que ver com a especificidade de cada caso. Verificou-se que na maioria dos casos foram realizadas 2 sessões (13 casos).

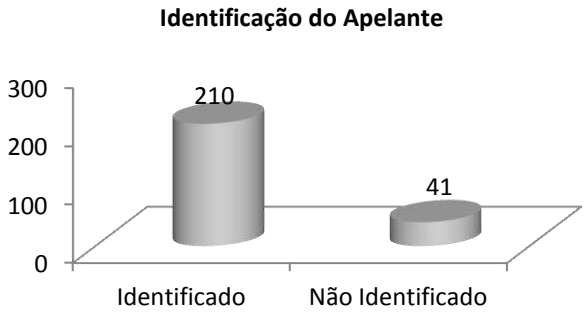
Correio Eletrónico



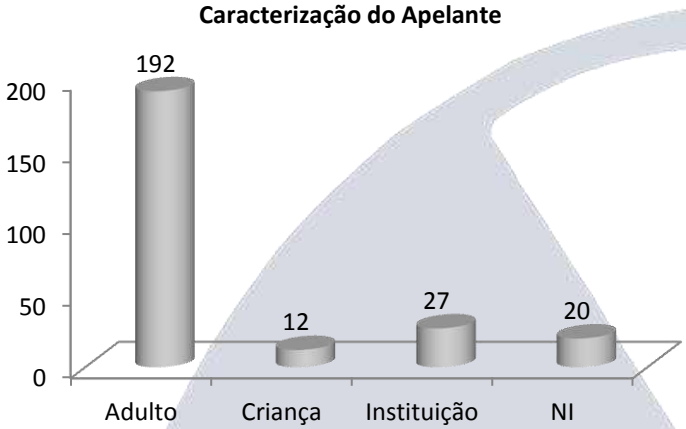
No ano de 2017, o Serviço SOS-Criança recebeu um total de 251 apelos via e-mail, que resultaram numa intervenção por parte dos técnicos. A distribuição de e-mails por mês é variável, sendo que Outubro foi o mês que se destacou com um maior número de apelos (32) e Março como o mês com menor número de apelos (9).



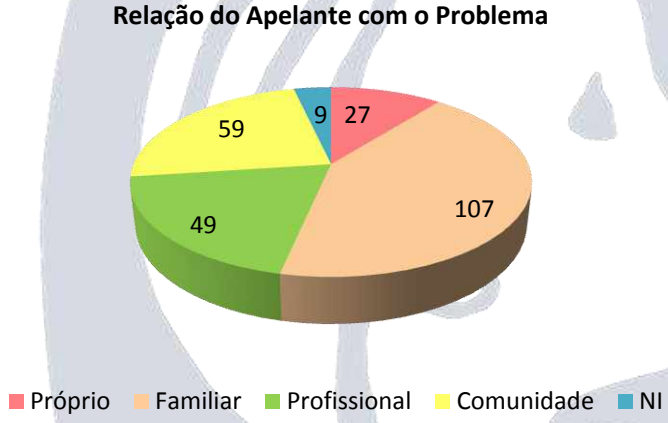
Analisando a distribuição dos apelos via e-mail por género do apelante, verificamos que 60% dos contactos por esta via foram realizados por indivíduos do género feminino e 29% foram realizados por indivíduos do género masculino, independentemente de ser um adulto ou uma criança. Importante notar que em 11% dos casos não foi possível identificar o género do apelante que realizou o seu apelo via e-mail.



Em termos da identificação do apelante nos contactos via e-mail, verificou-se que na maioria dos casos o apelante forneceu a sua identificação (84%), sendo que nos restantes 16% o apelante não foi identificado.

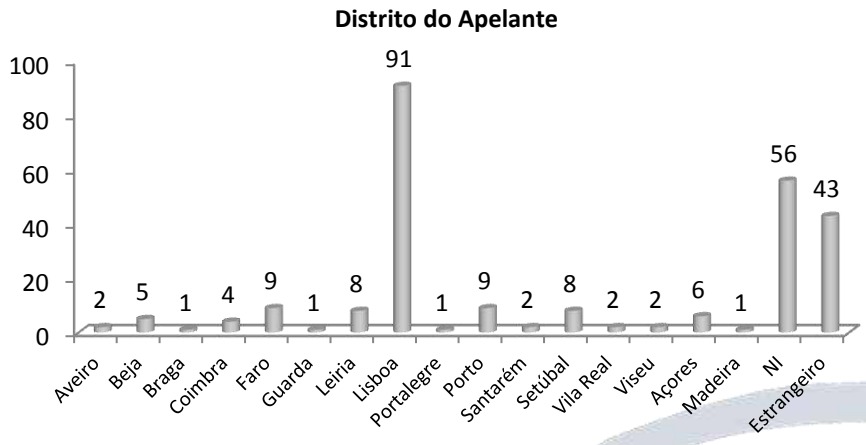


Do total de 251 apelantes via e-mail, no ano de 2017, verificou-se que 76% dos mesmos eram adultos, 11% diziam respeito a uma instituição e 5% eram crianças. É de salientar que, em 8% dos casos não foi possível identificar esta variável.

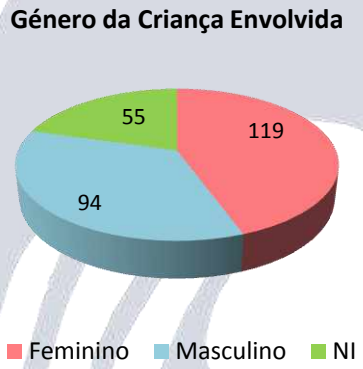


Em termos da variável relação do apelante com o problema, nos contactos via e-mail, verificamos que em 43% dos casos o apelante era familiar da criança que estaria em situação de risco. Adicionalmente, 24% dos apelos foram realizados por uma pessoa da comunidade em que a criança em risco estaria inserida e 20% por um profissional que lidava com a criança. Em 11% dos apelos foi a própria criança a identificar a sua situação. De notar que,

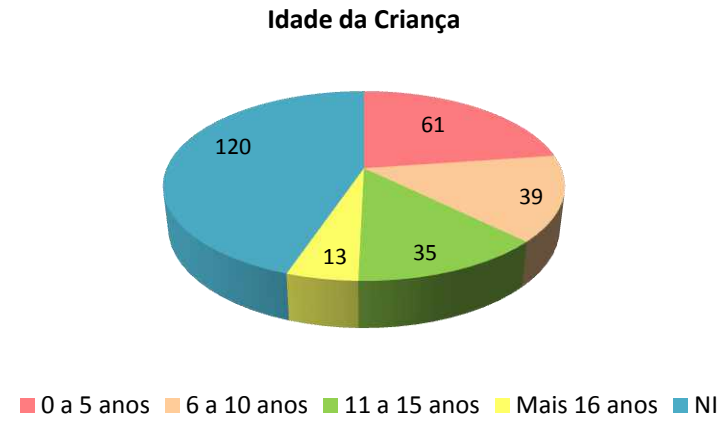
em 4% dos apelos via e-mail realizados no ano de 2017, não foi possível identificar esta variável.



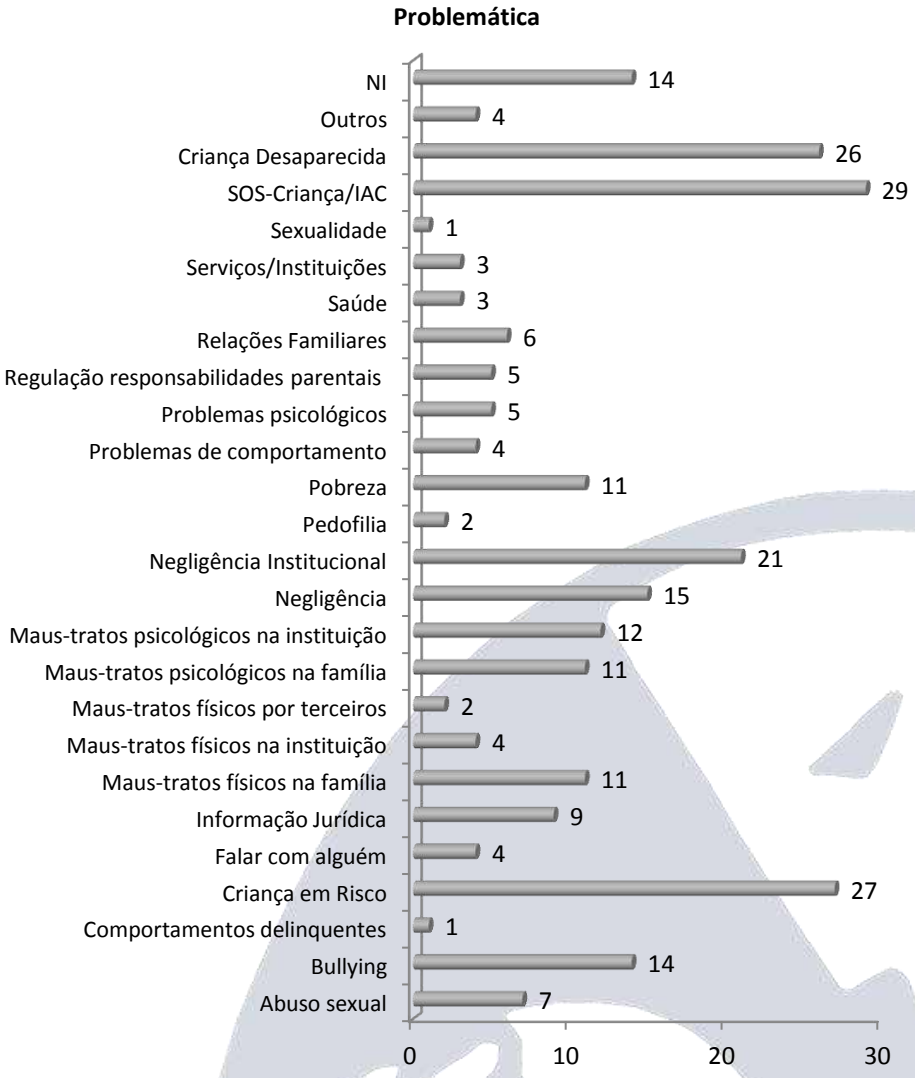
Em termos gerais, constatou-se que grande parte dos apelantes dos e-mails rececionados no serviço SOS-Criança em 2017, era proveniente de Portugal (61%), sendo que a distribuição por distritos foi variável, destacando-se Lisboa como o distrito com o maior número de apelantes (91) por esta via. Verificou-se também que 17% dos apelantes via e-mail, em 2017, eram provenientes de um país estrangeiro. É importante referir que em 22% dos casos não foi possível identificar esta variável.



Do total de 268 crianças envolvidas nos apelos via e-mail rececionados no ano de 2017, verificou-se que 44% eram do género feminino e 35% do género masculino. É importante notar que, em 21% dos casos não foi possível identificar esta variável.



Relativamente à distribuição por idade da criança, verificou-se que em 45% dos casos não foi possível identificar a variável. Nos casos em que foi possível identificar, verificou-se que 23% diziam respeito a crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 5 anos, 15% das crianças situavam-se no intervalo de idades dos 6 aos 10 anos, 13% referiam-se a crianças entre os 11 e os 35 anos e 5% a crianças com 16 ou mais anos.

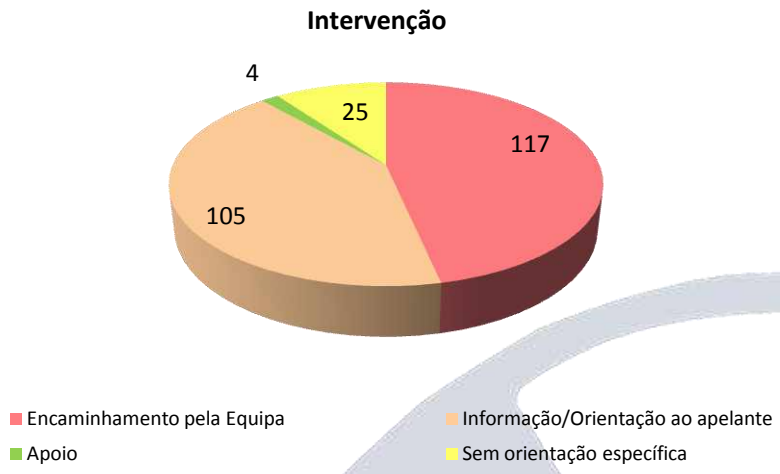


Contemplando a diversidade de problemáticas dos casos expostos via e-mail ao serviço SOS-Criança, em 2017, destacou-se como principal o tema "**SOS-Criança/IAC**", que se refere a pedidos de informação sobre o funcionamento do SOS-Criança e do Instituto de Apoio à Criança. Incluem-se também nesta problemática as situações em que há orientação para outros serviços e valências do SOS-Criança, nomeadamente do atendimento psicológico, e do IAC.

Em segundo lugar, foi apresentado um número significativo de apelos relativos a situações de "**Crianças em risco**", correspondendo a casos em que as crianças estão sujeitas a múltiplas situações de perigo para a sua vida.

Verificou-se também um número elevado de e-mails relativos à problemática da "**Criança Desaparecida**", nomeadamente com o intuito de fornecer dados ou imagens relativos a crianças que se encontravam desaparecidas.

Significativo foi também o número de e-mails relativos à problemática "**Negligência institucional**", englobando casos em que se verifica ausência de cuidados básicos, fracas condições de higiene e/ou falta de cuidados de saúde, entre outras situações de negligência na prestação de cuidados à criança institucionalizada.

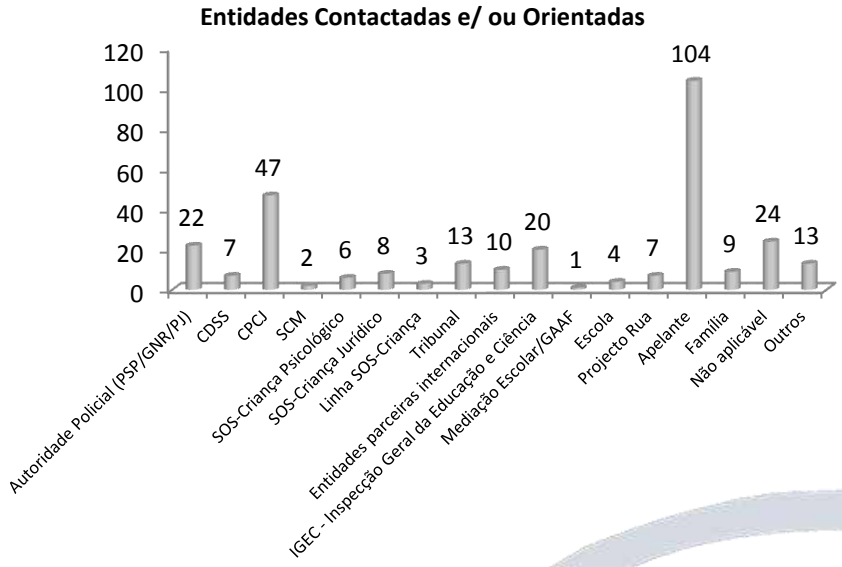


A maioria dos apelos recebidos via e-mail no SOS-Criança, em 2017, implicou a abertura de processo interno e a realização de **Encaminhamento pela Equipa** para serviços competentes para agir nas situações-problema apresentadas.

Em segundo lugar, apresentou-se a prestação de **Informação/Orientação do Apelante** face a questões específicas ou solicitação de contactos de outras instituições.

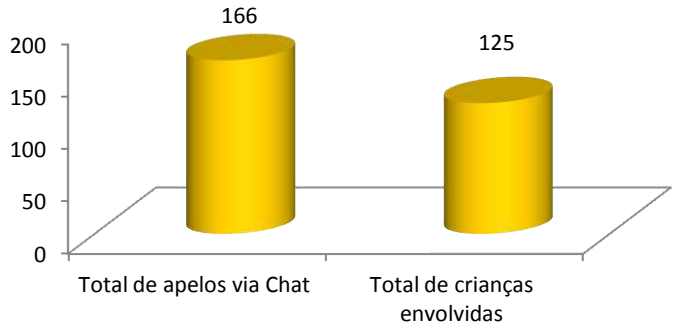
Em terceiro, surgiram apelos em que **não houve uma orientação específica**.

Em 4 casos, os apelos via e-mail foi realizada uma intervenção de **Apoio**, que implicou a criação de uma relação baseada na compreensão e na humanização, no sentido de incrementar autoconfiança e autoestima, estimulando as capacidades de reação do utente e mobilizando-o para mudar a sua situação.

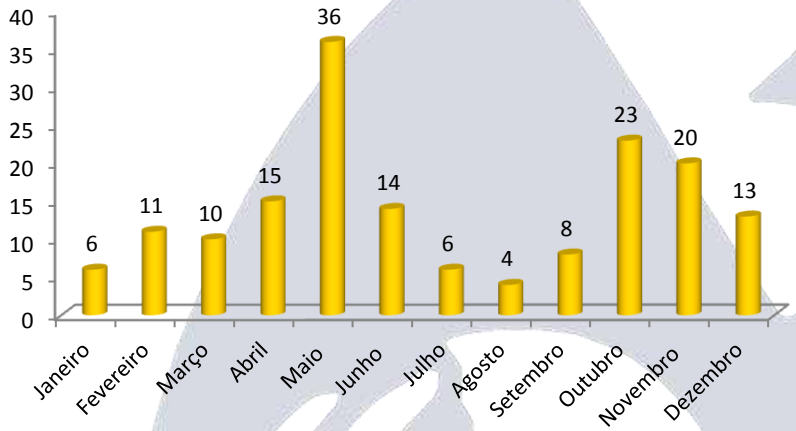


Em termos das entidades contactadas e/ou orientadas nos casos dos apelos ao SOS-Criança via e-mail, verificou-se que a maioria dos contactos (104) foi estabelecida directamente com o apelante. Além disso, foram realizados contactos significativos com a CPCJ (47), com a autoridade policial (PSP/GNR/PJ) (22) e com o IGEC – Inspeção Geral de Educação e Ciência (20). No gráfico correspondente é possível verificar outras entidades contactadas e/ou orientadas pelo SOS-Criança via e-mail.

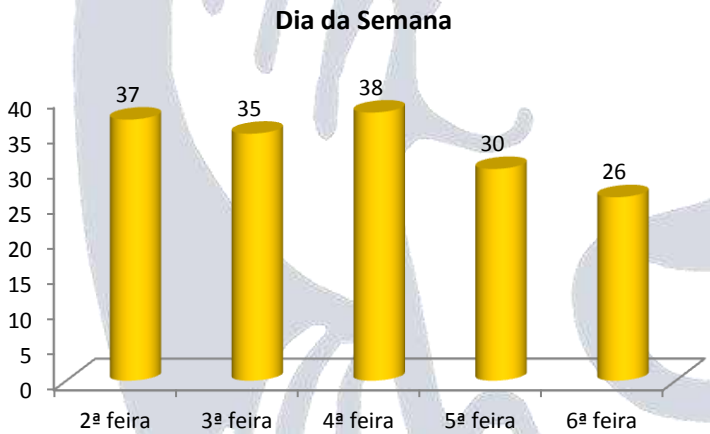
Chat



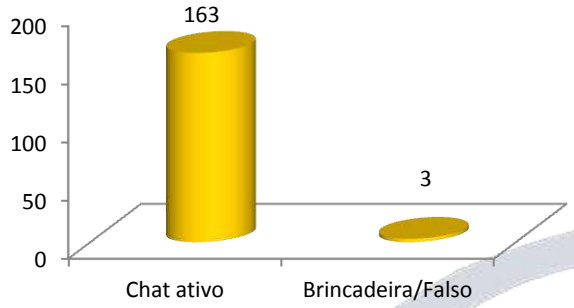
No ano de 2017, o Serviço de Chat SOS-Criança recebeu um total de 166 apelos, que resultaram numa intervenção por parte dos técnicos. Do total dos apelos, verificou-se o envolvimento de um total de 125 crianças.



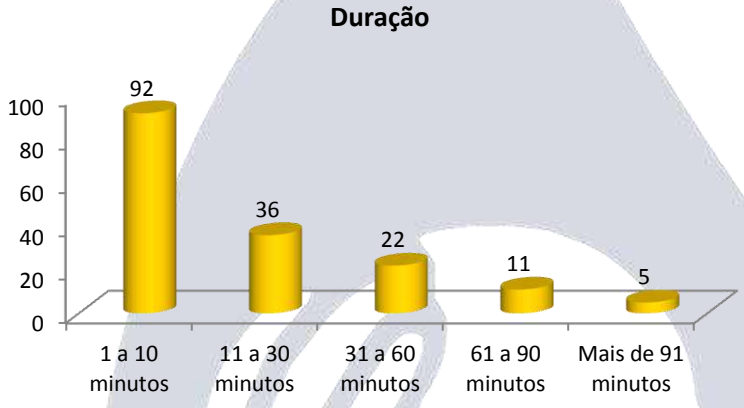
Relativamente à distribuição de apelos via chat recebidos por cada mês do ano 2017, verificou-se uma média de 14 apelos por mês, sendo que o número máximo de apelos via chat registou-se no mês de Maio (36) e o número mínimo no mês de Julho (4).



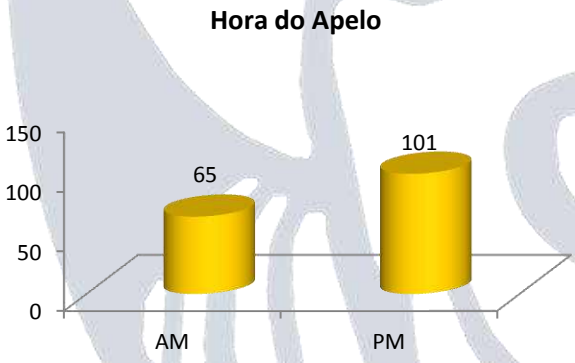
A distribuição de apelos via chat consoante o dia da semana em que foi realizado apresentou-se relativamente constante, com uma média de 33 apelos por dia. A quarta feira apresentou-se como o dia em que foi rececionado um maior número de apelos (38) e a sexta feira como o dia em que foi realizado menor número de apelos (26) via chat.



Em termos de tipo de apelo via chat, verificou-se que em 98% dos casos o chat manteve-se activo, demonstrando a veracidade do apelo. Por oposição, verificaram-se 3 casos em que os apelos eram falsos ou brincadeiras (embuste).

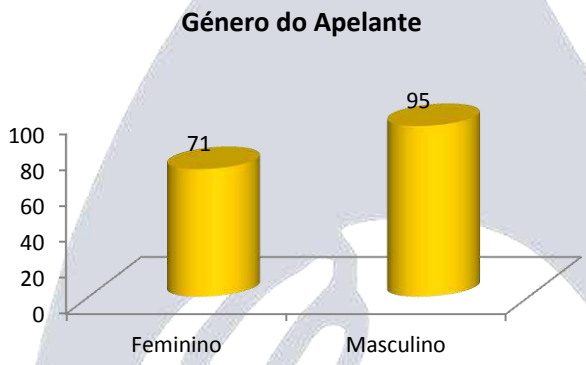


Em termos da distribuição consoante a duração de ativação do chat por cada apelo, verificou-se que na maioria dos casos o chat esteve ativo entre 1 a 10 minutos (55%). Verificou-se também que em 22% dos casos o chat manteve-se activo entre 11 a 30 minutos, em 13% dos casos entre 31 e 60 minutos; em 7% entre os 61 e os 90 minutos e em 3% dos casos o chat manteve-se ativo por um período superior a 91 minutos.

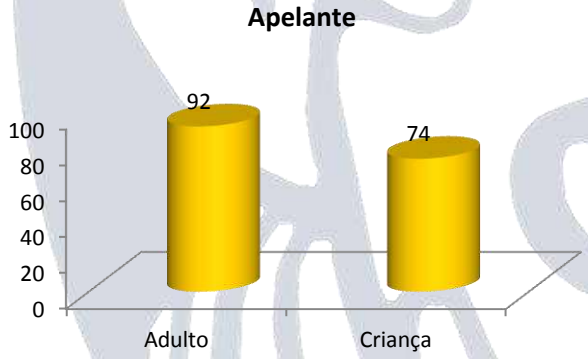


Relativamente aos apelos realizados via chat, no ano 2017, verificou-se que a sua maioria foi realizada no período da tarde (61%), em oposição aos 39% dos apelos realizados no período da manhã.

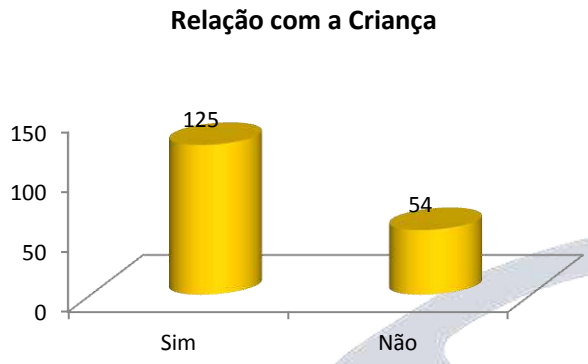
Dado o caráter do serviço de Chat do SOS-Criança, verificou-se que em 94% dos casos os apelantes que utilizaram o chat para expor uma situação-problema mantiveram o anonimato. Por conseguinte, em 6% dos casos, os apelantes escolheram revelar a sua identidade.



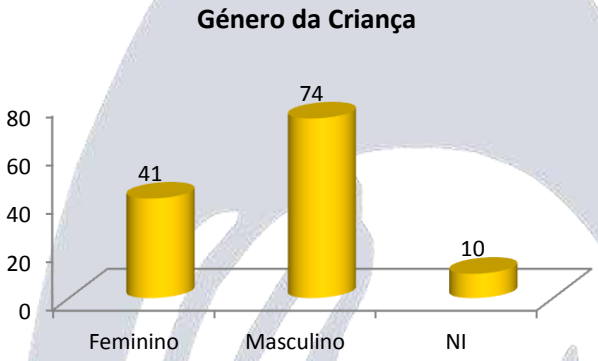
Em termos da distribuição por género de apelantes, constatou-se que a maioria dos indivíduos, que efetuaram apelo via chat SOS-Criança, eram do género masculino (57%). Por oposição, 43% dos apelantes eram do género feminino. Esta distribuição é independente da idade do apelante.



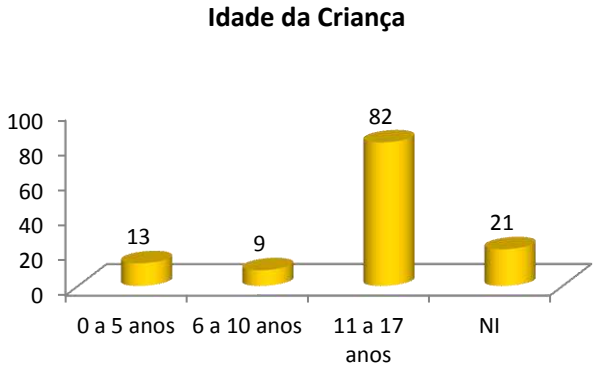
Relativamente à utilização do chat SOS-Criança, em 2017, verificou-se que 55% dos seus apelantes eram adultos e 45% eram crianças, que pretendiam obter informações e/ou expor situações-problema.



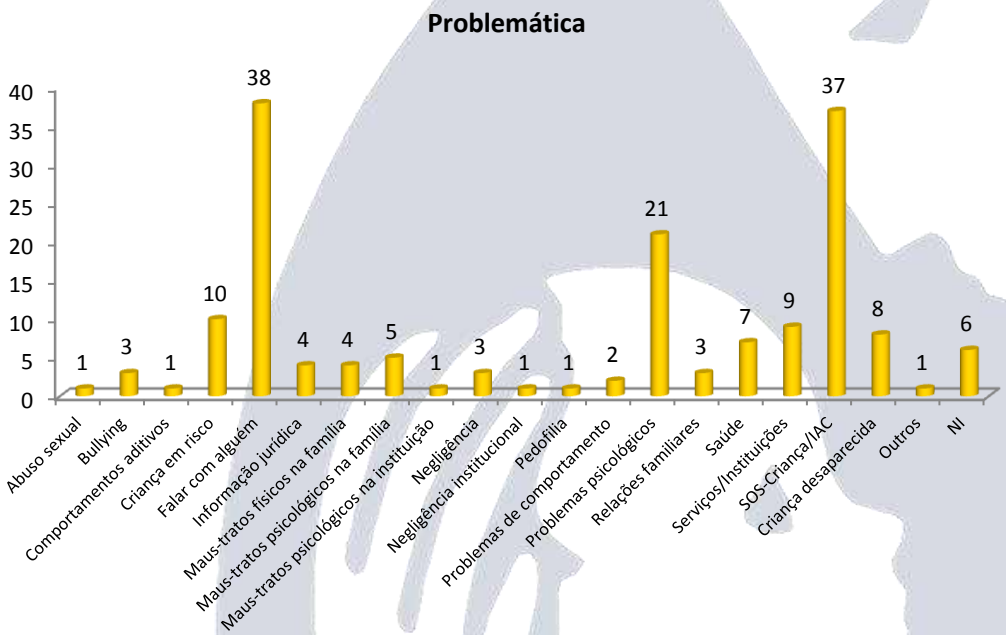
Da totalidade dos casos expostos no chat SOS-Criança, no ano de 2017, verificou-se que em 70% dos apelos existia relação entre o apelante e a criança. Por conseguinte, em 30% dos casos o conteúdo do apelo não envolvia relação com a criança.



Tendo em consideração as 125 crianças envolvidas nos apelos recebidos via chat SOS-Criança no ano de 2017, verificamos que 59% eram do género masculino e 33% do género feminino, sendo que em 8% dos casos não foi possível identificar esta variável.



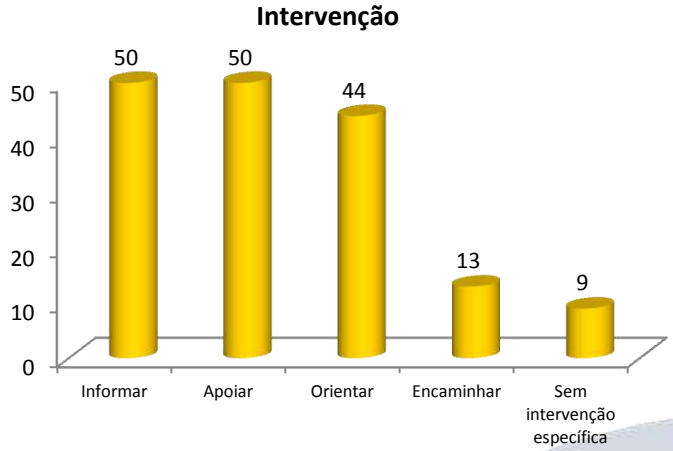
Em relação à faixa etária das crianças referenciadas nos apelos via chat SOS-Criança, constatou-se que 10% dos casos se enquadravam em idades entre os 0 e os 5 anos, 7% das crianças tinham idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos e 66% correspondiam a crianças com idades entre os 11 e os 17 anos. É de referir, que em 17% dos casos não foi possível apurar a idade da criança.



Em termos da diversidade de problemáticas dos casos expostos via chat ao serviço SOS-Criança, em 2017, destacou-se como principal objetivo o "**Falar com alguém**", demonstrando que os apelantes procuram a linha para conversar e expor situações da sua vida e quotidiano ou problemas diversificados, procurando apoio e aconselhamento.

Em segundo, surgem os apelos que assentaram na temática "**SOS-Criança/IAC**", que se refere a pedidos de informação sobre o funcionamento do SOS-Criança e do Instituto de Apoio à Criança. Incluem-se também nesta problemática as situações em que há orientação para outros serviços e valências do SOS-Criança, nomeadamente do atendimento psicológico, e do IAC.

Além disso, apresentam-se os apelos significativos que foram realizados devido a "**Problemas psicológicos**"



A maioria dos apelos recebidos via chat no SOS-Criança, em 2017, implicou a prestação de **Informação** face a questões específicas do funcionamento do serviço SOS-Criança e/ou IAC ou solicitação de contactos de outras instituições, assim como uma intervenção de **Apoio**, no sentido de incrementar autoconfiança e autoestima, estimulando as capacidades de reação do utente e mobilizando-o para mudar a sua situação.

Em segundo lugar, surgiram apelos cuja intervenção foi a **Orientação** face à problemática exposta e/ou esclarecimento no sentido de reunir conhecimentos suficientes para que o apelante se possa constituir parte ativa na defesa do superior interesse da criança

Em terceiro lugar, teve lugar a abertura de processo interno e a realização de **Encaminhamento** para serviços competentes para agir nas situações-problema apresentadas.

Por fim, surgem os casos em que não houve nenhuma intervenção especifica.

Mediação Escolar

No ano letivo de 2016/2017, 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 **2747** alunos.

Mediação Escolar:

– Reuniões de escolas: 5
– Ações de Sensibilização/Formações: 13
– Reuniões com estagiários: 12
- Reuniões de Projetos: 1
- Reuniões na Sede do IAC: 2
- Ações Conjuntas com Serviço Jurídico do IAC: 9 em escola e 13 de atendimento a pais

Formação:

Atividades Desenvolvidas (ações de sensibilização, palestras, atividades lúdicas, atividades cívicas, entre outras):
206 (abrangeram-se 25583 alunos e 3509 adultos)

Mediação Escolar, através dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família, apoiaram diretamente 2747 alunos.

A intervenção dos GAAF, no ano letivo de **2016/17** foi realizada em **23** 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: **30559**

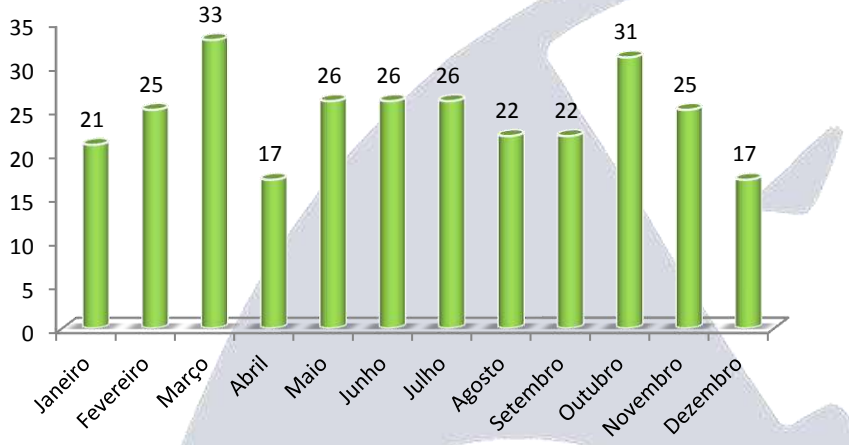
Grupo Alvo: **2747**

Encaminhamento

O serviço 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 chat online, necessitaram de uma articulação direta com diversas instituições com competência em matérias de infância e juventude, no sentido de uma averiguação e acompanhamento.

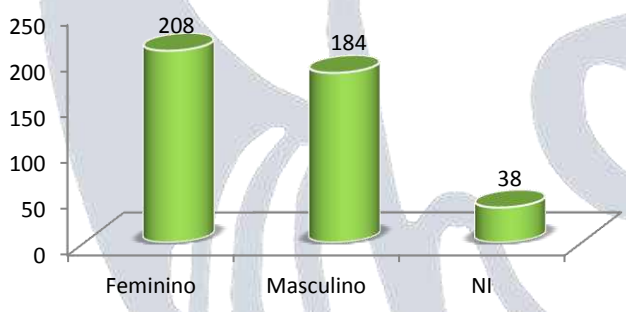
Desta forma, no ano de 2017, o serviço SOS-Criança encaminhou 291 processos às entidades parceiras, nos quais se encontravam envolvidas um total de 430 crianças.

Distribuição Mensal

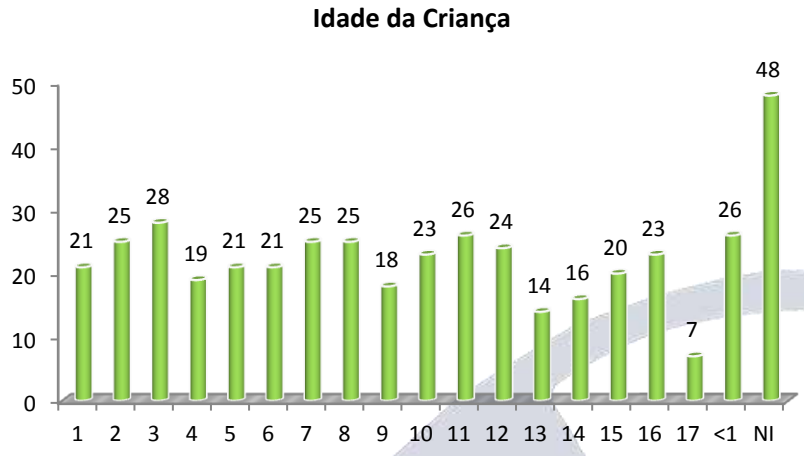


Relativamente à distribuição mensal dos 291 novos casos, não se verificaram diferenças significativas em termos do número de casos que foram alvo de encaminhamento, com exceção dos meses de Abril e Dezembro, onde foi possível registar um menor número de encaminhamentos, comparativamente com os restantes meses. No entanto, conseguimos aferir uma distribuição homogénea e uma média de 24 processos por mês. Conseguimos constatar que, ao contrário do ano anterior, o primeiro semestre de 2017 ficou marcado por um maior número de processos encaminhados (51%), comparativamente ao segundo semestre (49%).

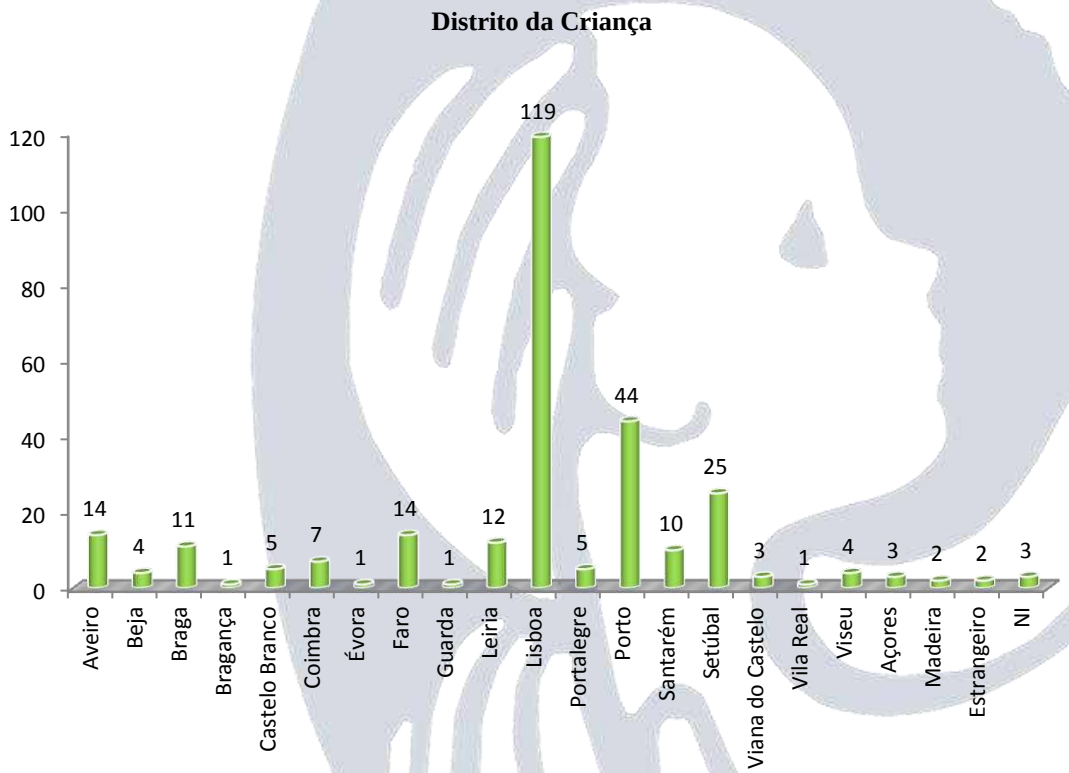
Género da Criança



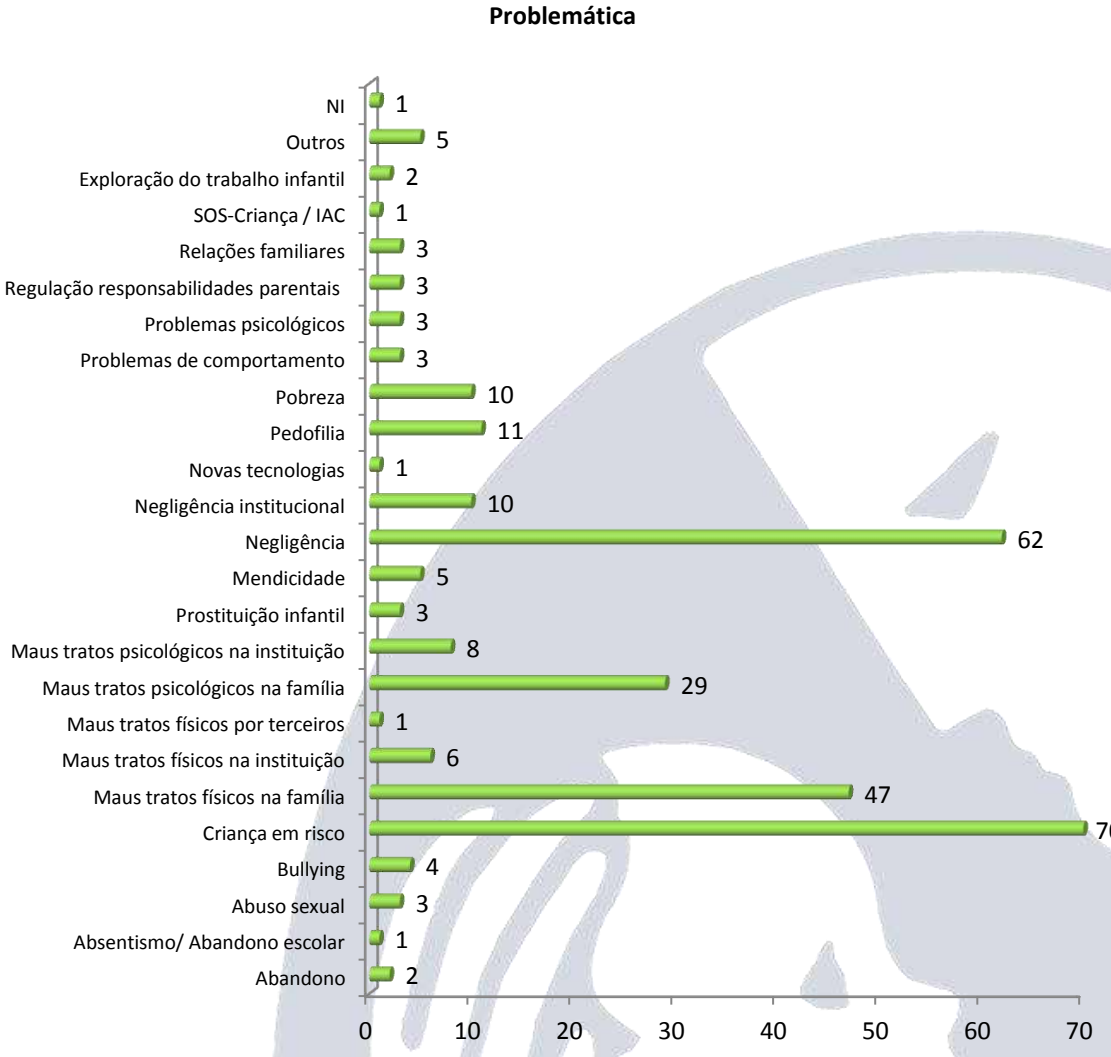
No que concerne ao género das 430 crianças referenciadas nos processos de encaminhamento, em termos percentuais verifica-se, novamente como no ano anterior, uma distribuição equitativa entre géneros, com diferenças pouco significativas, perfazendo um total de 48% crianças de género feminino e 43% de género masculino, sendo que em 9% dos casos não foi possível identificar o género da criança envolvida.



Referente à idade das crianças envolvidas, a faixa etária dos 11 aos 17 anos assume um maior destaque (30%), ao invés do ano anterior, seguido dos intervalos etários dos 6 aos 10 anos (27%) e dos 1 aos 5 anos (26%), sendo que no ano anterior este último encontrava-se em primeiro e vice-versa. Não foi possível identificar a idade das crianças em 11% dos casos e foi possível verificar que, em semelhança ao ano passado, 6% dos casos envolvem crianças com idade inferior a 1 anos, o que continua a ser um fator de extrema preocupação.

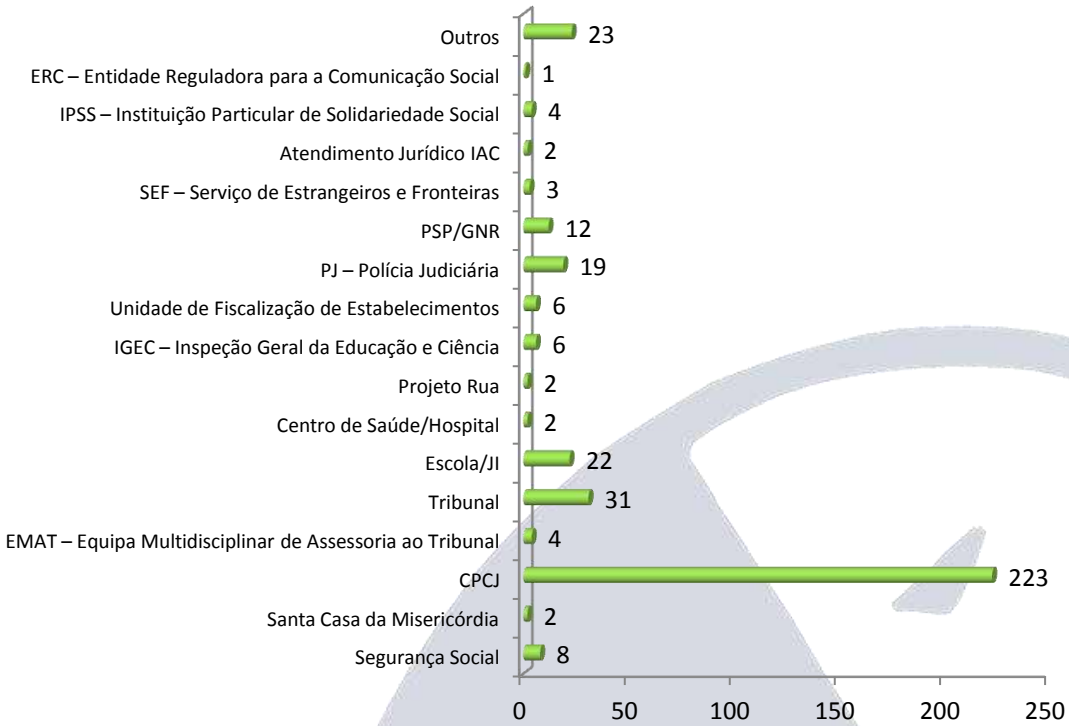


É possível constatar que a área da residência da totalidade das crianças referenciadas no serviço de encaminhamento se distribui por todos os distritos de Portugal Continental e Insular, contudo, mantendo a tendência dos anos anteriores, em 2017 continuam a destacar-se os distritos de Lisboa (28%), Porto (10%) e Setúbal (6%). Estes valores percentuais apresentam-se um pouco mais baixos do que os do ano passado, no entanto, demonstram a mesma incidência.

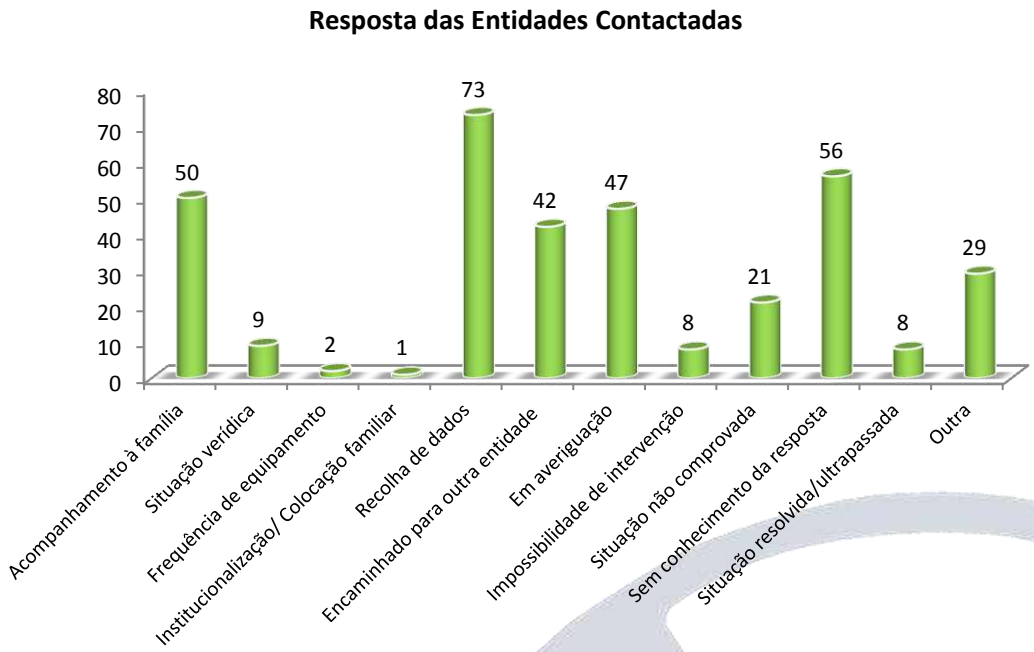


No âmbito da problemática das situações encaminhadas pelos técnicos do serviço SOS-Criança, em 2017 continuam a salientar-se com maior destaque, à semelhança do ano anterior, os casos de **"Criança em Risco"** (16%), no entanto, este valor apresenta-se mais baixo comparado com 2016 em cerca de 10%, o que se demonstra como significativo. Também a problemática **"Negligência"** se destaca em comparação com as restantes apresentando um valor percentual de 14% e, de seguida, os **"Maus tratos físicos na família"** (11%). Foi possível constatar um aumento no número de casos relativos a **"Pedofilia"** (3%) e decréscimo em **"Maus tratos psicológicos na família"** (7%).

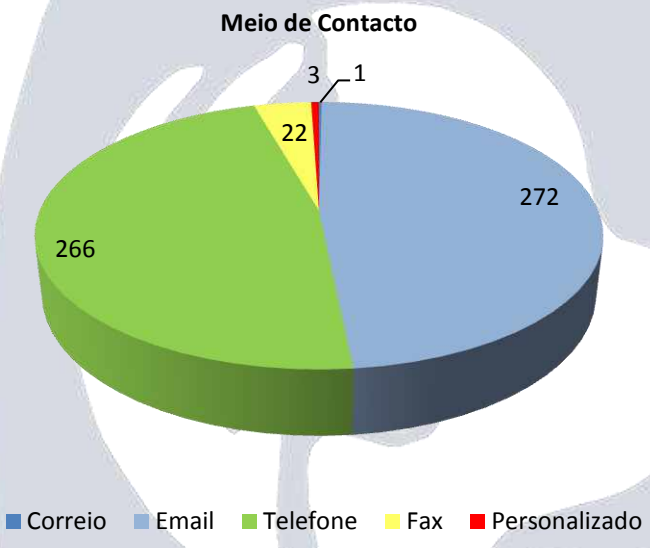
Entidades Contactadas



É possível verificar que, à semelhança de anos anteriores, na maioria dos casos (52%) é privilegiado o contacto com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ). Apresenta-se como segundo maior destaque, em 2017, o contacto com o Tribunal perfazendo um valor percentual de 7%, seguido dos estabelecimentos de ensino, tais como Escola e Jardim-de-Infância (5%) e Outros (5%), que englobam outras instituições. É importante salientar que o recurso aos estabelecimentos de ensino é fundamental no sentido de se conseguir obter mais informações relativas às crianças, tais como elementos de identificação e respetivo agregado familiar, entre outros dados considerados relevantes.

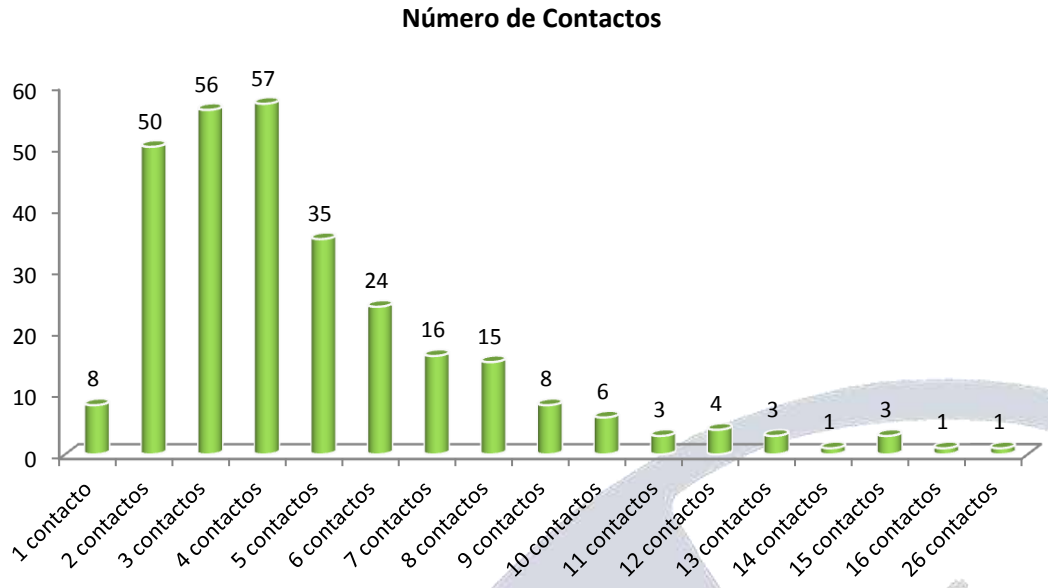


Em 2017, a maioria das respostas facultadas pelas entidades contactadas focaram-se no âmbito da recolha de dados (17%), no sentido de nos transmitir, numa primeira fase, os elementos que conseguiram apurar sobre as crianças e famílias em causa, nomeadamente em termos de elementos de identificação completos, informação escolar, entre outros. No entanto, em 13% dos casos não houve conhecimento de resposta e em 12% foi possível averiguar um acompanhamento às famílias sinalizadas por parte destas entidades.



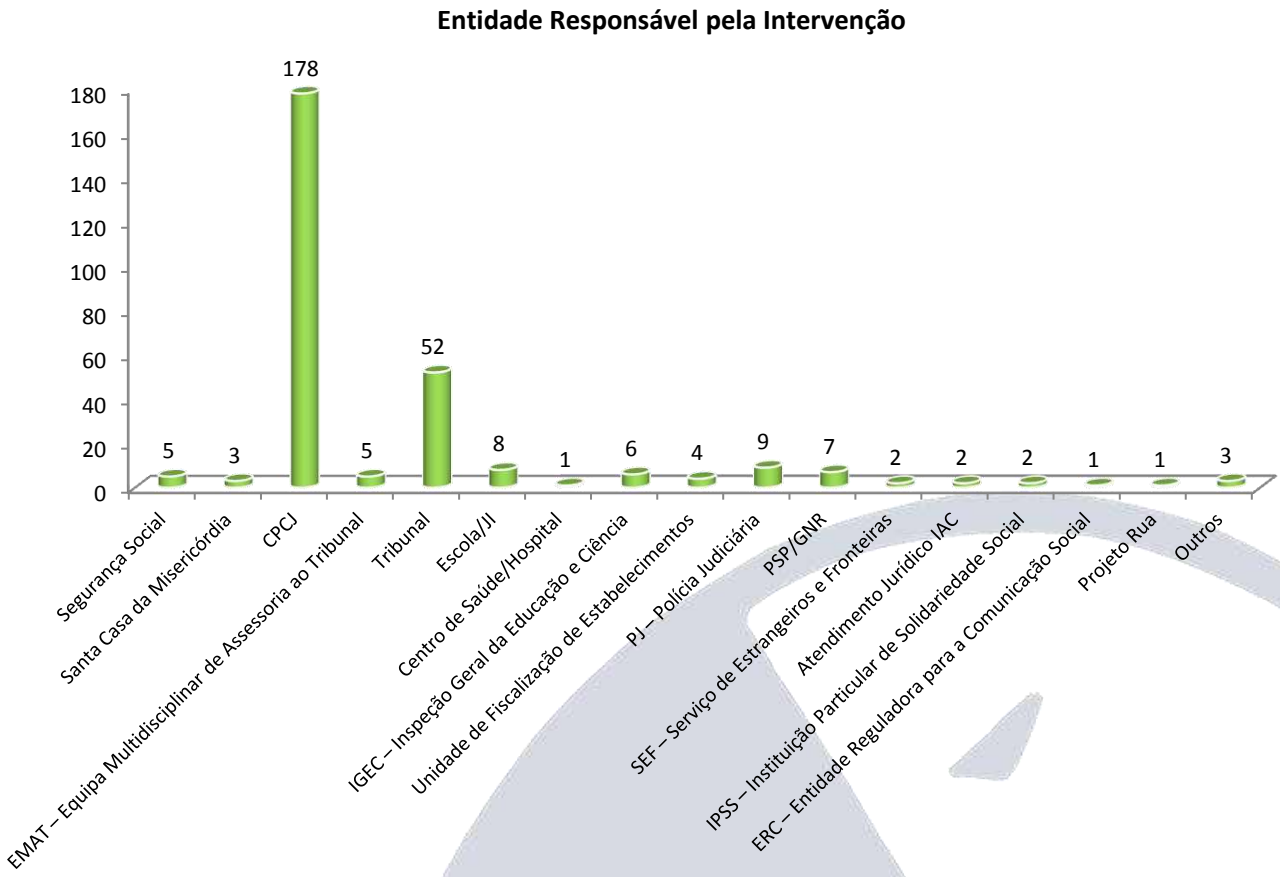
Em 2017, o encaminhamento dos processos implicou um total de 546 contactos com as instituições locais com competência em matéria de infância e juventude, da área de residência das crianças sinalizadas ao SOS-Criança. A articulação com estes serviços foi feita equitativamente, em valor percentual, por email (48%), que assinala um ligeiro maior

destaque, e por telefone (47%), em detrimento do fax (4%), do contacto personalizado (1%), realizado através de reuniões presenciais e, por fim, do correio postal (0,1%).

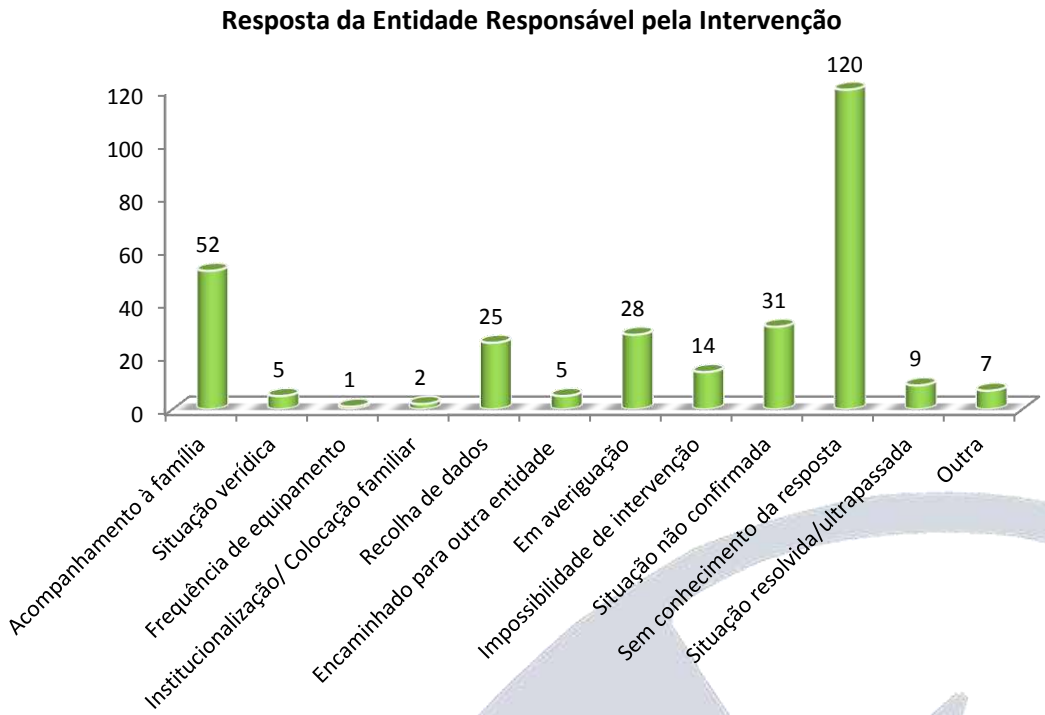


O número de contactos necessário a ser feito com os parceiros é variável de caso para caso, no entanto, foi possível constatar que, em maioria, foram efetuados 4 contactos (10%), sendo imediatamente a seguir, com o mesmo valor percentual, 3 contactos (10%) ou 2 contactos (9%).

Semelhantemente ao número de contactos, também a duração dos mesmos é variável, no entanto, à semelhança de anos anteriores, apreendeu-se 54% dos casos cujo contacto tinha um intervalo de tempo entre 1 e 15 minutos, se destacam em maioria. Por sua vez, 32% dos casos registados apresentam um intervalo de tempo entre 16 a 30 minutos, 9% relativos ao intervalo entre 31 a 45 minutos, 3% referentes dos 46 aos 60 minutos, e por fim, apenas 2% dos casos apresentaram contactos que ultrapassem os 61 minutos.



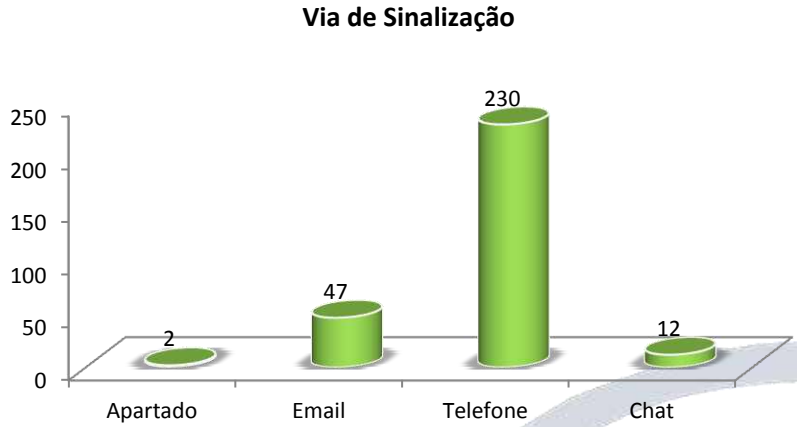
Foi possível constatar que, em 2017, 62% dos casos encaminhados pelo SOS-Criança, a entidade responsável pela intervenção e acompanhamento continuado à criança e família em risco, à semelhança do ano anterior, são as CPCJ, que apresentam a respetiva competência territorial e que podem, inclusive, tomar medidas de emergência em casos que se justifique. À semelhança do ano anterior, o Tribunal apresenta um segundo maior destaque, perfazendo um valor percentual de 18%.



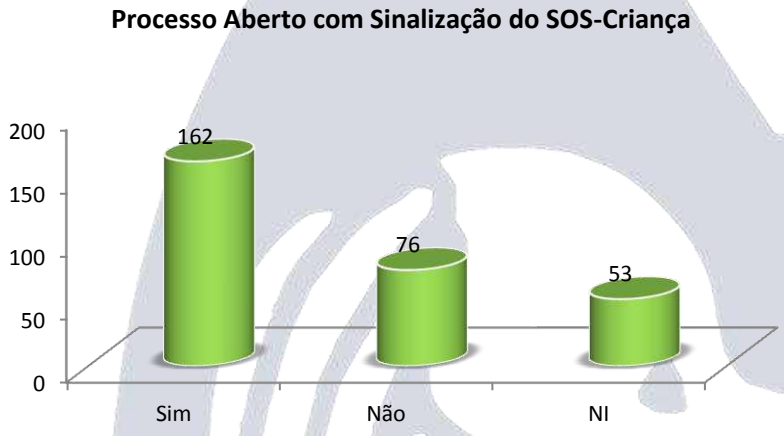
No que concerne à articulação com as entidades parceiras, com competência em matéria de infância e juventude, que ficam responsáveis pela intervenção na situação de risco, maioritariamente, e à semelhança do ano anterior, não apresentam uma resposta imediata (40%), o que leva a que posteriormente os casos sejam alvos de uma reavaliação. Ainda assim, foi possível verificar que 17% das respostas recebidas no ano de 2017 referem um acompanhamento à criança e família, e 10% indicam que a problemática apresentada não se confirma como verdadeira.

No que concerne à veracidade da situação-problema apresentada ao SOS-Criança, na sua maioria (70%) os processos encaminhados apresentam-se ainda em fase de averiguação por parte das entidades responsáveis pela intervenção em matéria de infância e juventude, o que, por sua vez, indica que ainda não é possível aferir a sua veracidade. No entanto, ao contrário do ano anterior, em 14% dos casos apresentados não foi confirmada a situação exposta ao

SOS-Criança, e em 11% foi possível confirmar a situação de perigo sinalizada. À semelhança do ano anterior, em 4% dos casos foi impossível verificar a veracidade por elementos insuficientes para averiguação.

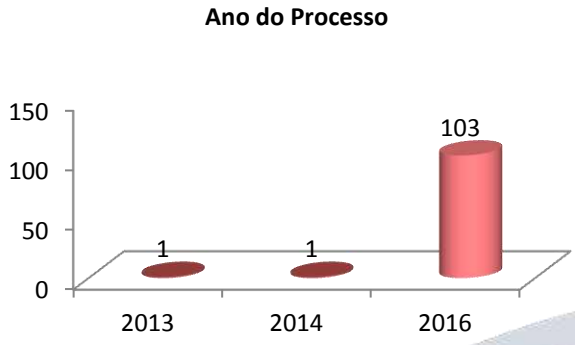


À semelhança dos anos anteriores, a principal via de sinalização dos casos encaminhados apresenta-se sobretudo por linha telefónica (79%), sendo que em segundo maior destaque apresenta-se por correio electrónico (16%). Por sua vez, o chat online apresenta-se assumindo 4% dos processos encaminhados e o apartado com 1%.

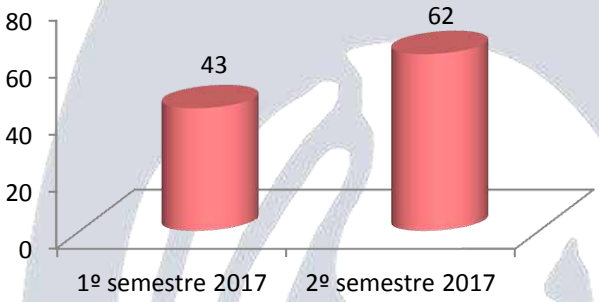


É de destacar que das 291 situações sinalizadas ao serviço SOS-Criança e que foram alvo de encaminhamento para os parceiros com competências em matéria de infância e juventude, na sua maioria (56%) não eram do conhecimento destas instituições o que originou a abertura de processo nas respetivas instituições, através do encaminhamento do SOS-Criança, nomeadamente para as CPCJ. Já em 26% dos casos, já existia conhecimento prévio da situação, por já existir processo de averiguação a decorrer, em acompanhamento ou arquivado.

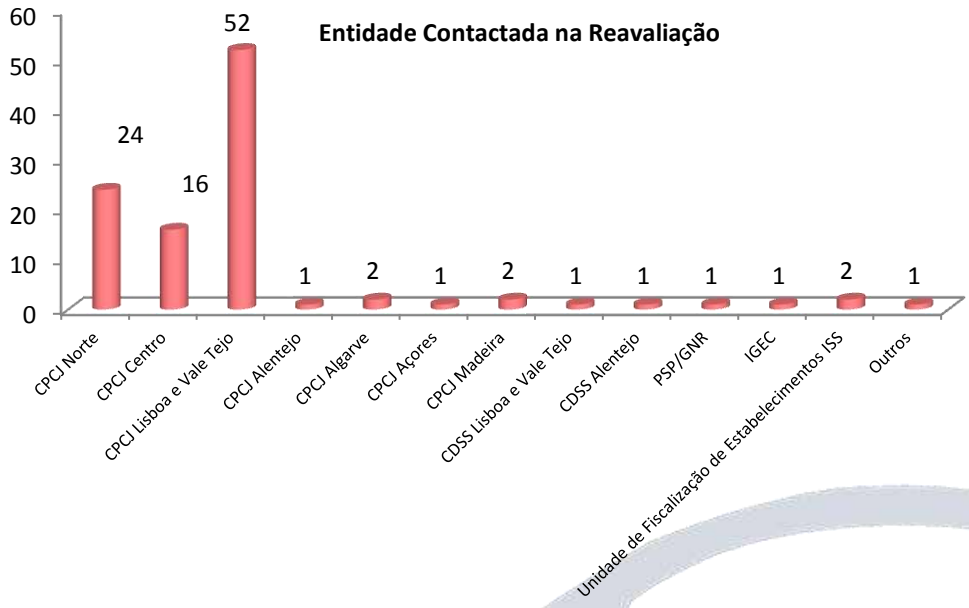
Reavaliação



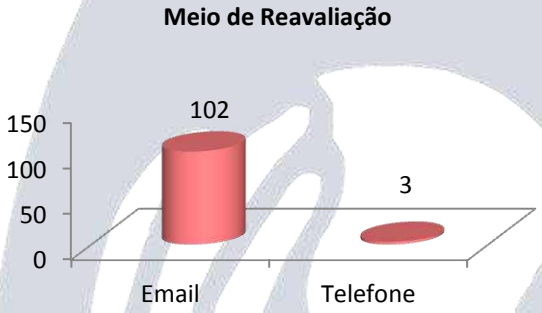
No ano de 2017, o Serviço SOS-Criança realizou um total de 105 Reavaliações de processos de anos anteriores, sendo que a maioria correspondia a processos do ano de 2016 (98%). Adicionalmente, foram também reavaliados 1 processo de 2013 e 1 processo de 2014, porque obtiveram novos apelos no ano de 2017.



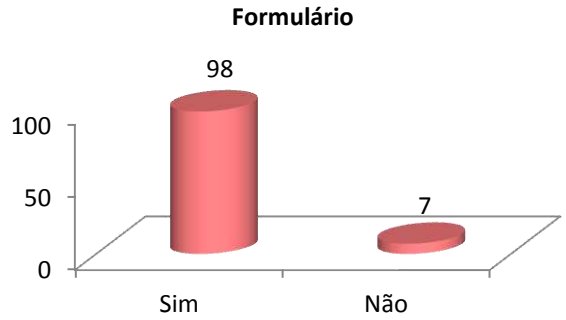
Relativamente à distribuição da reavaliação dos processos por semestre, verificamos que 41% dos processos foram reavaliados no 1º semestre de 2017 e 59% no 2º semestre.



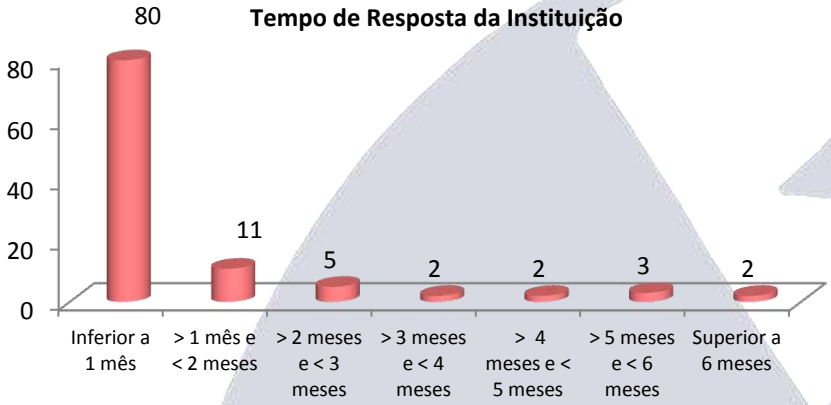
Em termos das entidades contactadas durante os processos de reavaliação, verificou-se que na maioria dos casos a entidade contactada foi a CPCJ de Lisboa e Vale do Tejo correspondendo a uma percentagem de 50% dos contactos. Verificou-se, ainda, que 23% dos contactos para a reavaliação de processos foram estabelecidos com a CPCJ Norte e 15% com a CPCJ Centro. Não se verificou significância estatística nos restantes contactos estabelecidos aquando das reavaliações de processos, sendo possível verificar no gráfico correspondente quais as entidades contactadas para o efeito.



De um modo geral, são utilizados dois tipos de meios para a realização de reavaliação de processos no serviço SOS-Criança. No caso especifico do ano 2017, 97% dos contactos foram de reavaliação de processo foram realizados via e-mail, sendo que os restantes 3% foram realizados via telefone.

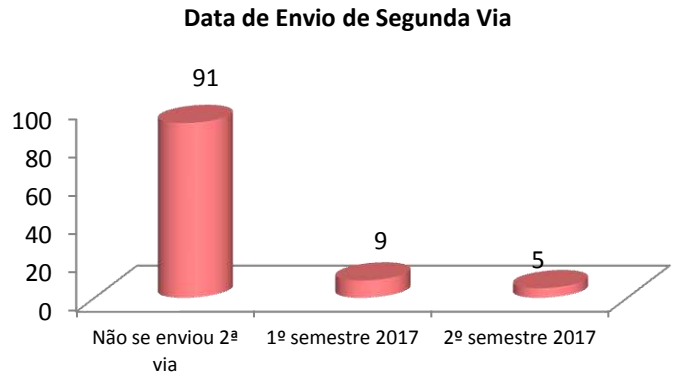


Consoante a metodologia utilizada pelo SOS-Criança nos casos de reavaliação de processo, verificou-se que em 93% dos casos foi enviado formulário para averiguar o estado da situação anteriormente exposta e em 7% dos casos não foi enviado.

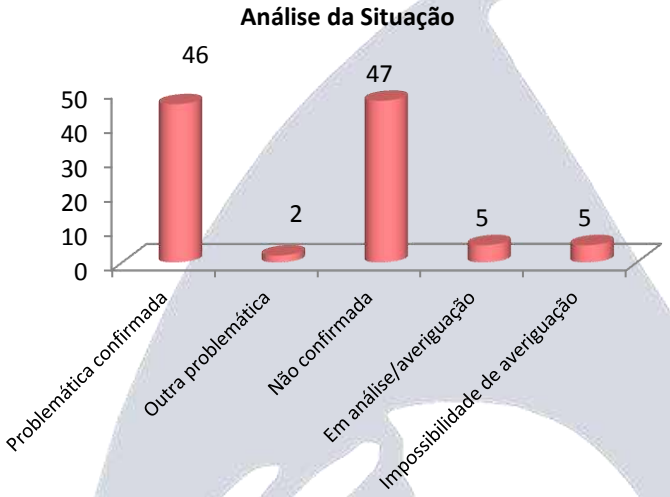


Relativamente ao tempo de resposta da Instituição nos casos de Reavaliação de processo, verificou-se que em 76% dos casos a resposta foi dada num período inferior a 1 mês depois de ter sido solicitada, em 10% dos casos a resposta foi fornecida entre 1 e 2 meses após ter sido solicitada e em 5% dos casos a resposta foi dada entre 2 a 3 meses após solicitação. Nos restantes 6%, o tempo de resposta da instituição foi superior a 3 meses.

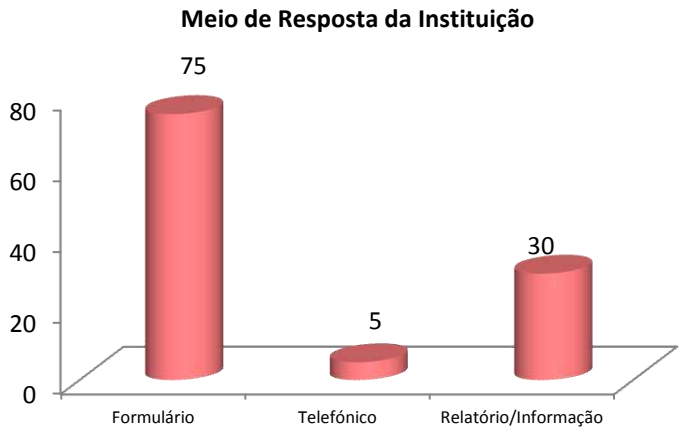
Tendo em conta o total de 105 reavaliações de processo realizadas, verificou-se que foi necessário realizar o envio de uma segunda via de contacto em 14 dos casos.



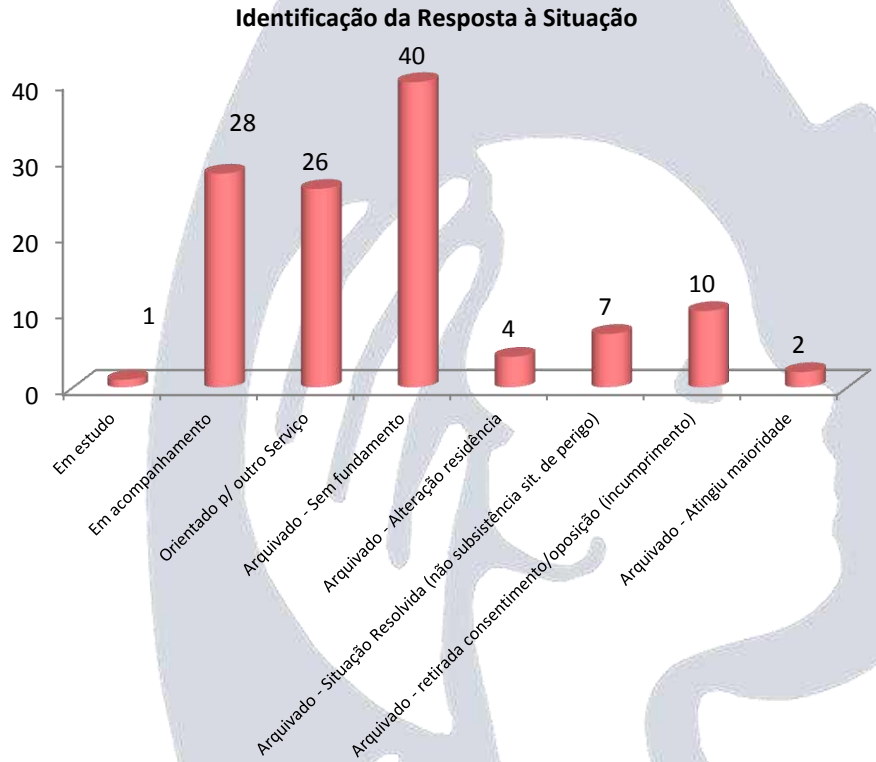
Tendo em conta a totalidade de casos de reavaliação de processo em que foi necessário enviar uma segunda via, constatou-se que 64% dos mesmos foram realizados no 1ºsemestre de 2017 e 36% no 2º semestre do mesmo ano.



Partindo da totalidade de processos reavaliados, verificou-se que em 45% dos casos a situação não foi confirmada pelas entidades competentes contactadas, sendo que a problemática identificada aquando a realização de encaminhanto para a entidade competente foi confirmada em 44% dos casos de reavaliação de processo. Verificou-se ainda que em 2 casos foi identificada outra problemática, em 5 dos processos em reavaliação estariam em análise e/ou averiguação e 5 dos processos não foram possíveis de averiguar.



O meio de resposta da entidade contactada para reavaliação de processo varia consoante as suas metodologias de acção. Posto isto, verificou-se que em 68% dos casos a resposta foi dada através do reenvio de formulário devidamente preenchido, em 27% foi enviado um relatório ou uma informação respeitante ao processo em reavaliação e 5% das respostas foram obtidas via telefone.



Em termos da identificação do tipo de resposta dada à situação do processo em reavaliação, verificou-se que em 34% dos casos o processo foi arquivado ou não tinha fundamento, em

24% dos casos o processo estaria em acompanhamento e 22% dos processos teriam sido orientados para outro serviço. Verificaram-se, ainda, 10 processos arquivados devido a retirada de consentimento ou oposição (incumprimento); 7 casos arquivados em consequência da resolução da situação (não subsistência de situação de perigo); 4 casos arquivados devido a alteração de residência; 2 casos arquivados pelo facto da criança ter atingido a maioridade e 1 caso que se encontrava em estudo.

Outras Valências

Participação Internacional

Um elemento técnico da equipa participou em diversos eventos organizados pelos parceiros internacionais (MCE e CHI), nomeadamente quatro reuniões e conferências na Bélgica, das Linhas 116111 e 116 000 e uma reunião com parceiros húngaros em Lisboa, para conhecerem o nosso trabalho.

Esse elemento também é parte integrante no IAC desde Maio de 2017 do Núcleo de Cooperação Internacional de acessória técnica à Direção (ver atividades do Núcleo no Relatório de Atividades Geral do IAC, 2017).

Orientação de Estágios Curriculares

Através dos protocolos estabelecidos entre o IAC e as diferentes faculdades de Psicologia de Lisboa, quatro elementos técnicos de Psicologia orientaram oito estágios curriculares do ano letivo 2016/2017 das seguintes faculdades: ISPA, Universidade Lusófona e Universidade Europeia, nas áreas de Psicologia Clínica e Psicologia Forense.