



IAC
Instituto de Apoio à Criança

Relatório de Atividades/ Estatístico

SOS-Criança

2018



Índice

	Página
Atendimento Telefónico _____	3
Chat _____	16
E-Mail _____	23
Encaminhamento _____	30
Reavaliação _____	40
Crianças Desaparecidas _____	46
Atendimento Psicológico _____	56
E-Mail Internacional _____	64
Do SOS-Criança à Mediação Escolar _____	67
Outras Valências _____	72



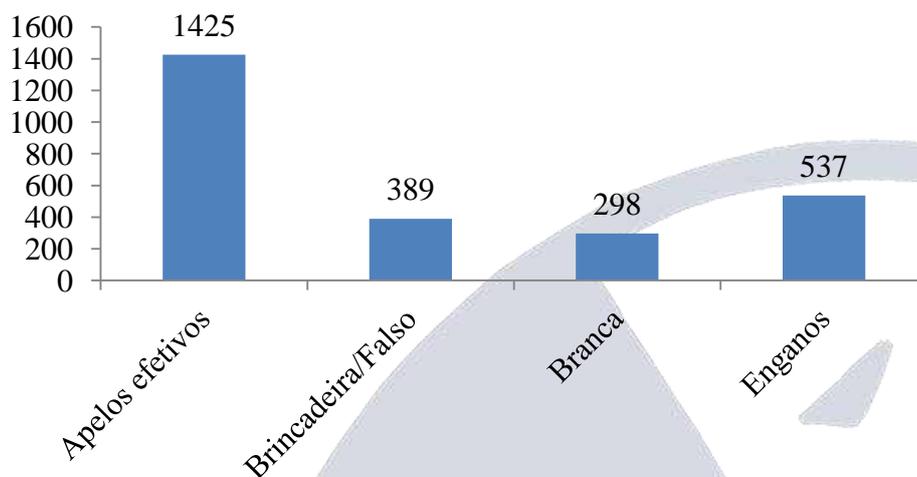
Atendimento Telefónico

Nº total de chamadas recebidas - 2649

Nº total de apelos efetivos – 1425

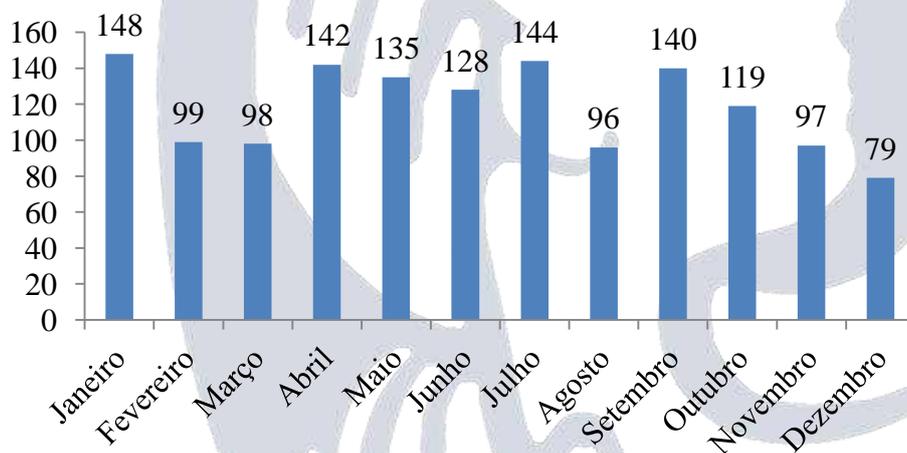
Nº total de crianças envolvidas – 831

Total de Apelos



No ano de 2018 foi efetuado um registo total de 2649 apelos no serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança, sendo que, deste total, 54% foram considerados **apelos efetivos**, envolvendo assuntos referentes a crianças e jovens, e que resultaram numa intervenção específica. Dos restantes apelos recebidos na Linha SOS-Criança, 20% foram **enganos**, 15% foram registados como **brincadeiras/falsos** e, por fim, 11% foram registados como **branca**.

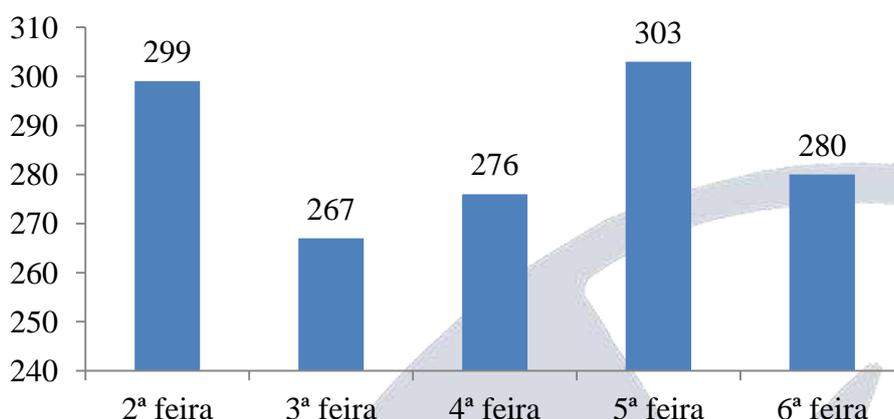
Mês





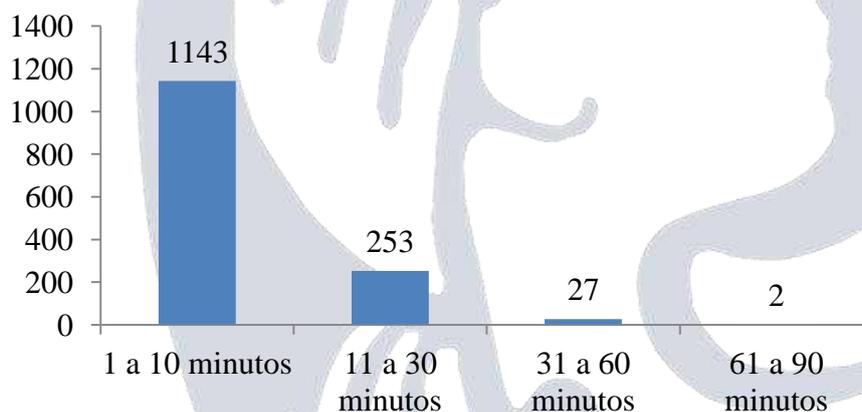
No que concerne à afluência de apelos à Linha SOS-Criança consoante os meses, foi possível constatar uma distribuição homogénea na sua maioria, sendo que os meses de **janeiro, abril, maio, julho e setembro**, cada um perfaz 10% da afluência de apelos na sua totalidade, constituindo-se como os meses mais preenchidos. Por sua vez, o mês de **dezembro** apresenta-se com a percentagem mais baixa de apelos, com um total de 6%.

Dia da Semana



Relativamente à predominância do número de apelos por dia da semana, foi possível constatar uma variância homogénea entre todos, onde a **2.ª feira** se destaca com um valor percentual de 21%, a **3.ª feira** e **4.ª feira** um valor percentual de 19%, a **5.ª feira** também 21% de afluência, e por fim, a **6.ª feira** com um valor percentual de 20%. Desta forma, é possível concluir haver apenas uma ligeira diferença, pouco significativa, no que concerne à relação existente entre a afluência de apelos e os dias da semana.

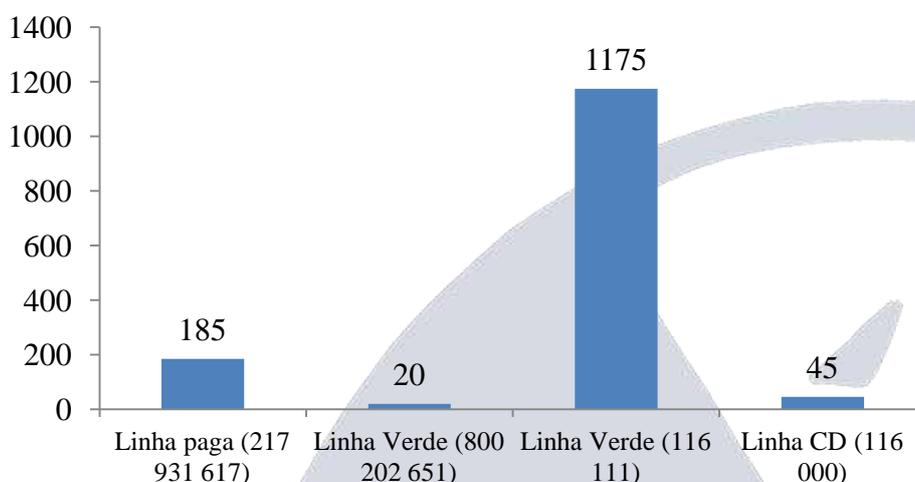
Duração do Apelo





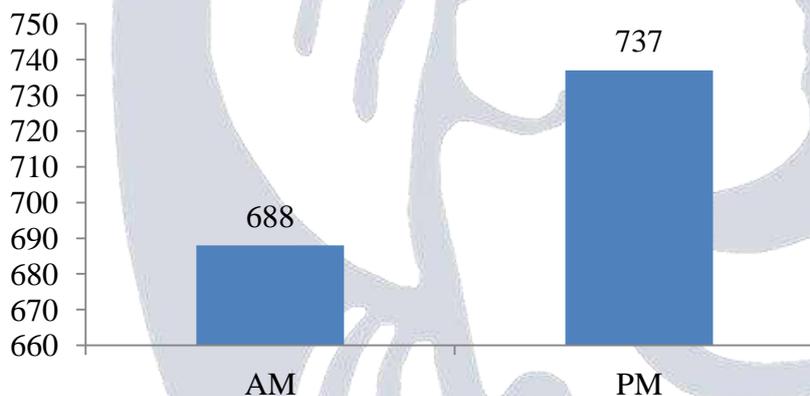
No âmbito da **duração** das chamadas dos apelos, concluiu-se que a predominância da duração centra-se entre 1 a 10 minutos (80%), seguido do intervalo de tempo 11 a 30 minutos (18%), 31 a 60 minutos (2%) e, por fim, 61 a 90 minutos (0,1%) no qual foram registadas apenas duas chamadas com esta mesma duração. Os apelos que se encontram no intervalo de tempo de 1 a 10 minutos são, na sua indiscutível maioria, os que se referem a denúncias efetuadas por adultos. Apelos que se destinem a “Falar com Alguém” são os que carecem de mais tempo em linha.

Linha Utilizada



Relativamente ao parâmetro **Linha Utilizada**, no total de apelos do ano de 2018 foi registado um alcance predominante da Linha Verde 116 111 em 83%, seguido da Linha Paga num total de 13%, a Linha da Criança Desaparecida em 3% e, por fim, a Linha Verde (800 202 651) com percentagem de valor reduzido de 1%.

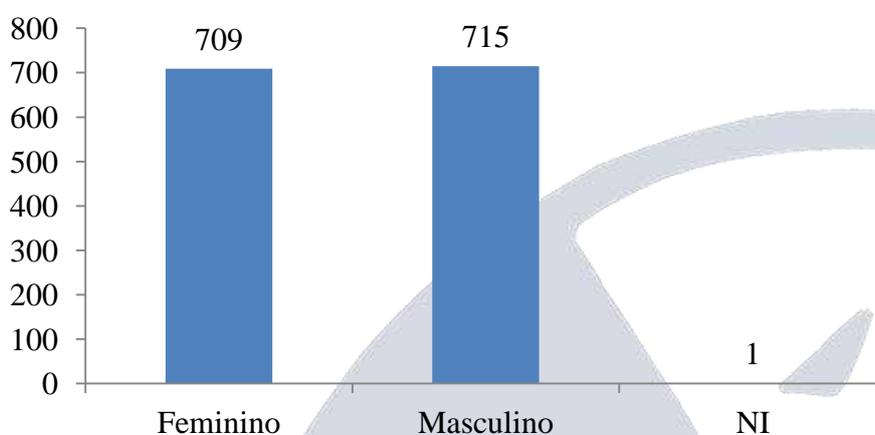
Hora do Apelo





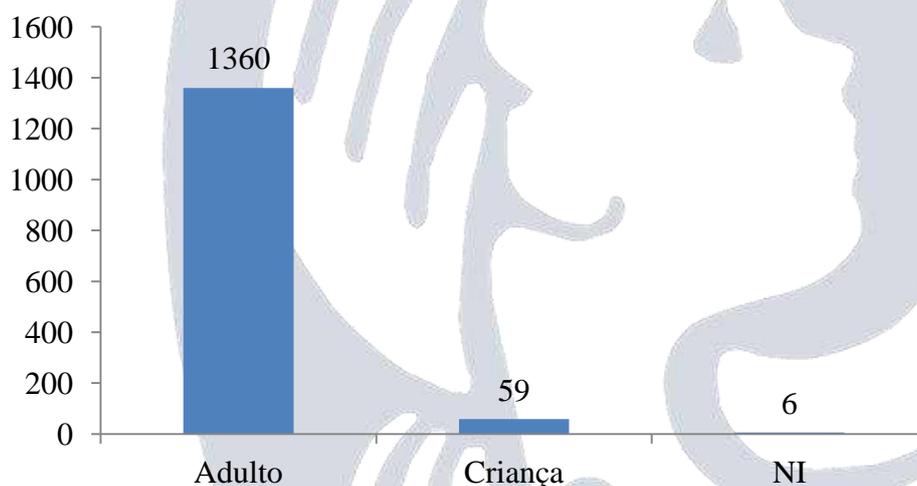
Por sua vez, no âmbito da afluência dos apelos consoante a **Hora**, na totalidade dos 1425 apelos efetivos registados, 48% foram efetuados no período da manhã, a par dos 52% que foram registados no período da tarde, sendo assim passível de concluir a homogeneidade da afluência nestes dois períodos.

Género do Apelante



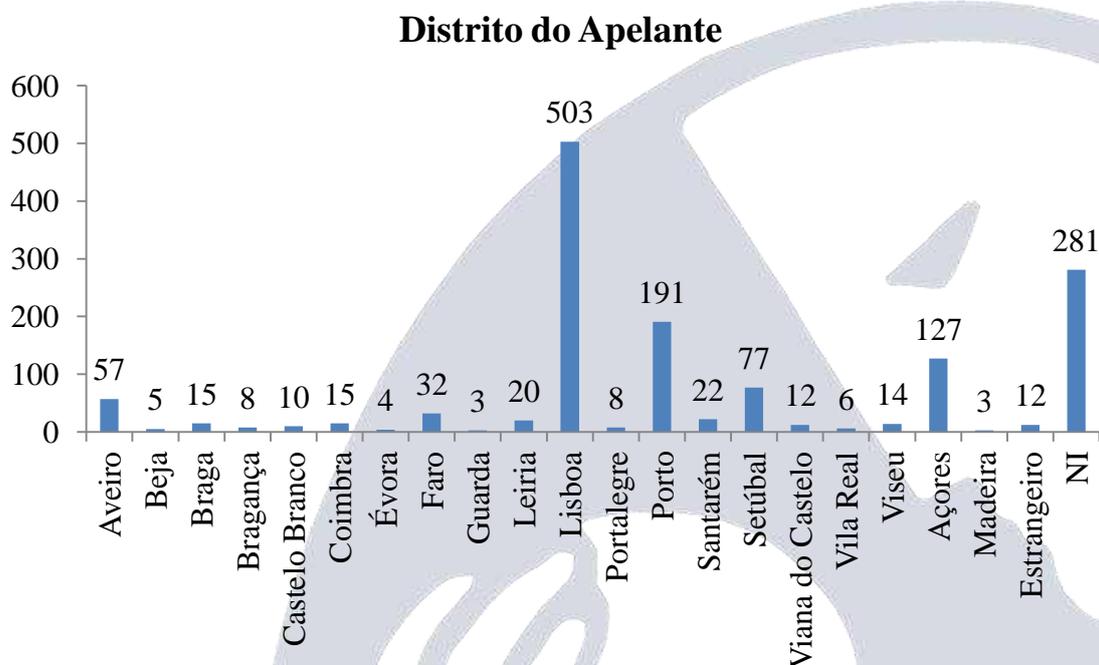
No que concerne ao género do indivíduo apelante, no ano de 2018, não se constatarem diferenças percentuais entre estas duas variáveis, tendo tanto o género **Feminino** como o género **Masculino** um valor de 50%.

Tipo de Apelante



Em relação à variável **Tipo de Apelante**, na totalidade dos 1425 apelos efetivos, destaca-se a predominância do apelante **Adulto** que perfaz um total de 95% de apelantes registados no ano de 2018 e que contactaram diretamente com o nosso serviço.

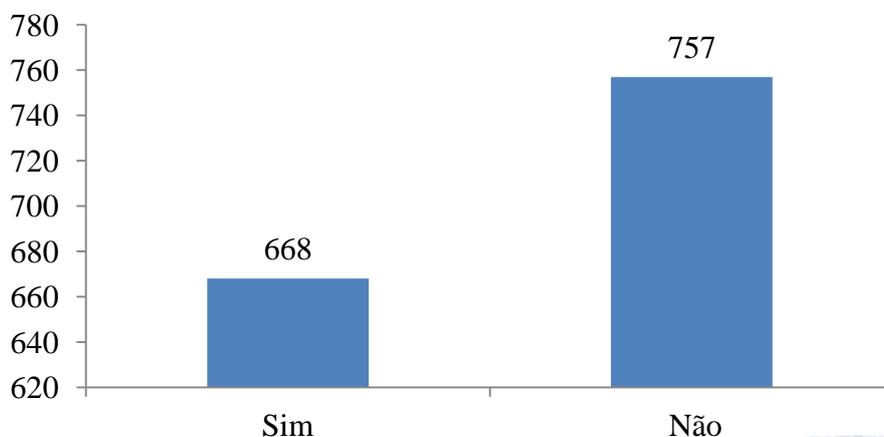
Seguidamente, foram registados 4% de apelos da parte de **Crianças** e, por fim uma percentagem reduzida de apelos (1%) em que **não foi possível identificar** o tipo de apelante que recorreu ao SOS-Criança.



No que diz respeito à incidência de apelos consoante o distrito, no total de 1425 apelos efetivos recebidos na Linha SOS-Criança, foi possível constatar o distrito de **Lisboa** como o mais predominante (35%), seguido do distrito do **Porto** (13%), à semelhança de anos anteriores. Importa também realçar que em 20% do registo dos apelos efetivos, **não foi possível identificar** o distrito de origem do apelante. Destaca-se, também, os distritos da **Guarda**, **Évora** e a Ilha da **Madeira** com o menor número de apelos, em 2018, cujo valor percentual se apresenta como nulo (0%).

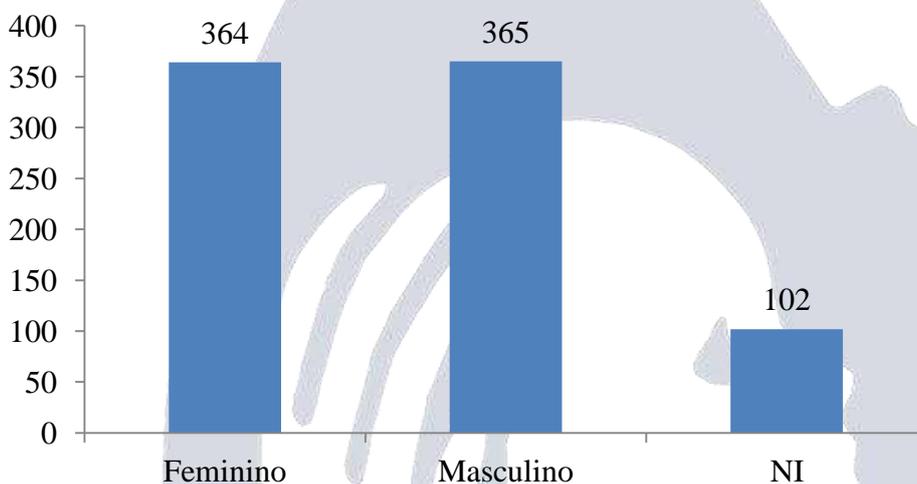


Relação com a Criança



No âmbito da variável **Relação com Criança**, conclui-se que na totalidade dos apelos recebidos, 47% envolveram uma ou mais crianças, e em 53% desses apelos não houve uma referência direta a qualquer criança, mas na sua maioria eram referentes a situações do âmbito da infância e juventude.

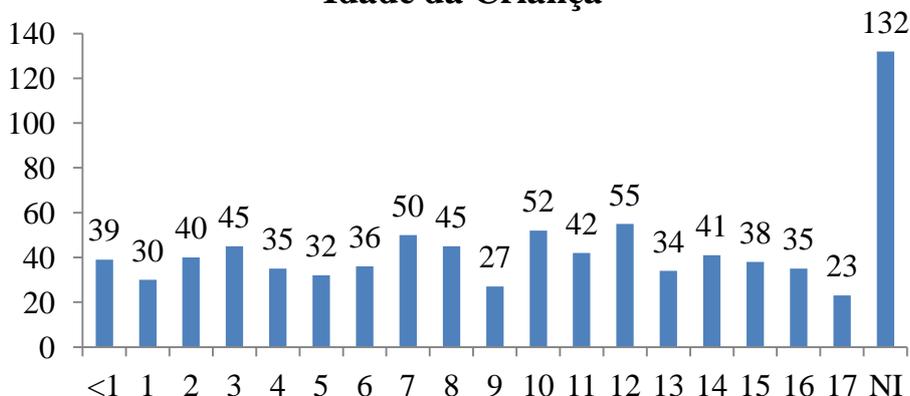
Género da Criança



No ano de 2018, a Linha SOS-Criança recebeu 668 apelos que faziam referência a um total de 831 crianças. Desse valor total, foi possível constatar homogeneidade no que concerne ao género das crianças envolvidas, sendo que tanto o género **feminino** como o género **masculino** perfizeram um valor percentual de 44%. Das 831 crianças, em 12% **não foi possível identificar** o género destas.

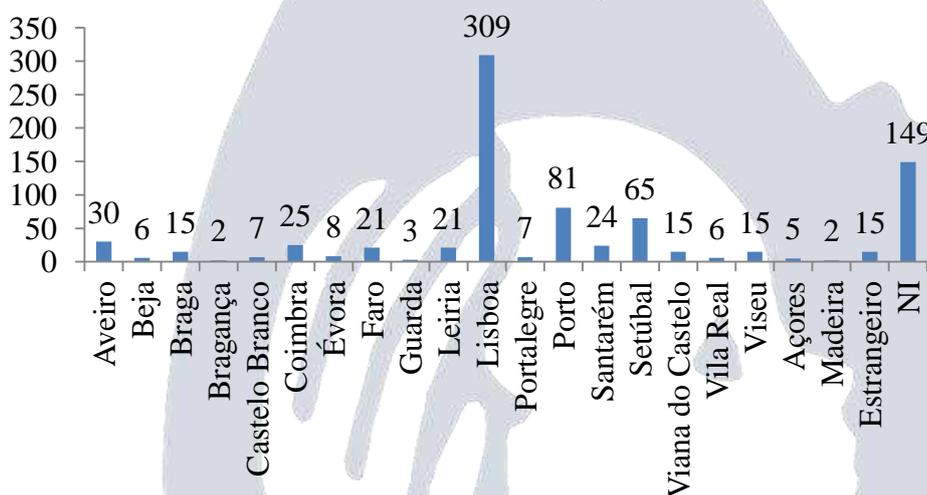


Idade da Criança



Relativamente à faixa etária das crianças envolvidas nos apelos registados na Linha SOS-Criança, no ano de 2018, 26% das crianças situam-se dentro da faixa etária entre os **1 a 6 anos** de idade, 33% das crianças situam-se dentro da faixa etária entre os **7 a 12 anos** de idade e 20% das crianças situam-se dentro da faixa etária dos **13 aos 17 anos de idade**. Das 831 crianças envolvidas, importa referir que 5% tinham **menos de 1 ano de idade** e que em 16% dos casos apresentados, **não foi possível identificar** a idade.

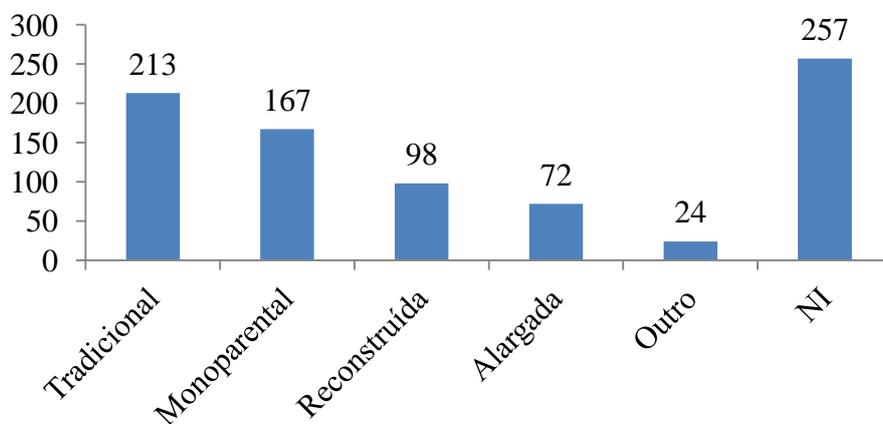
Distrito da Criança



À semelhança dos anos anteriores, relativamente ao distrito das crianças referenciadas nos apelos telefónicos no ano de 2018, foi possível constatar um acentuado valor percentual no distrito de **Lisboa**, apresentando um valor de 37% da totalidade das crianças envolvidas. Seguidamente, o distrito do **Porto** apresenta-se com a segunda maior incidência (10%), seguido do distrito de **Setúbal** (8%). Das 831 crianças referenciadas nos apelos efetivos, em 18% dos casos apresentados **não foi possível identificar** o distrito.

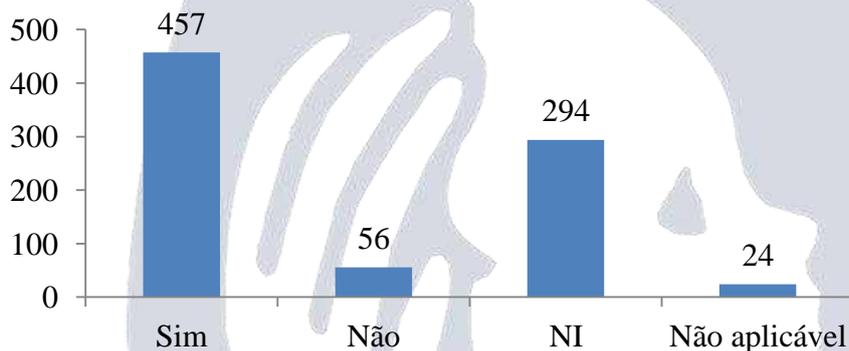


Grupo Doméstico da Criança



No âmbito do grupo doméstico das crianças envolvidas nos apelos efetivos do ano de 2018, concluiu-se que 26% dos casos se insere num grupo doméstico **tradicional**, 20% apresenta-se num grupo doméstico **monoparental**, em 12% dos casos as crianças inserem-se num grupo doméstico **reconstruído** (com padrastos/madrastas), 8% dos casos habita com família **alargada** e em 3% dos casos foi possível constatar **outro** tipo de grupo doméstico. Importa referir que em 31% dos casos, **não foi possível identificar** a tipologia do grupo doméstico em que as 831 crianças registadas se inserem.

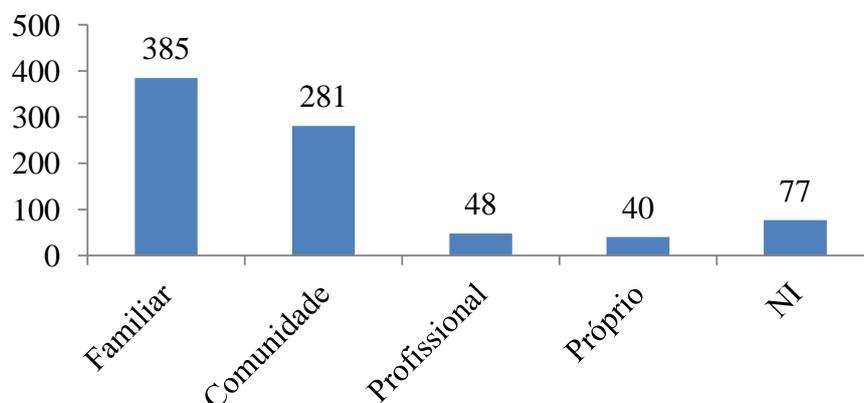
Frequência de Estabelecimento de Ensino



No âmbito da frequência de estabelecimento de ensino, por parte das crianças registadas nos apelos efetivos, no ano de 2018 foi possível concluir que 55% das crianças **frequenta** algum estabelecimento de ensino, enquanto 7% das crianças **não frequenta** nenhum estabelecimento de ensino. Dos 831 casos, em 35% **não foi possível averiguar** a frequência do estabelecimento de ensino e em apenas 3% dos casos, esta variável **não é aplicada**.

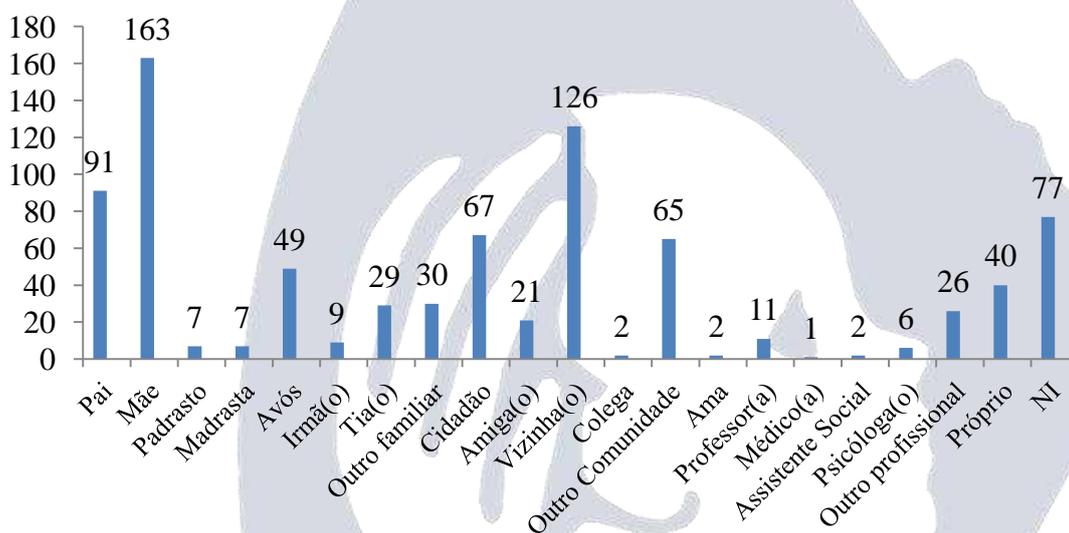


Relação Apelante-Criança

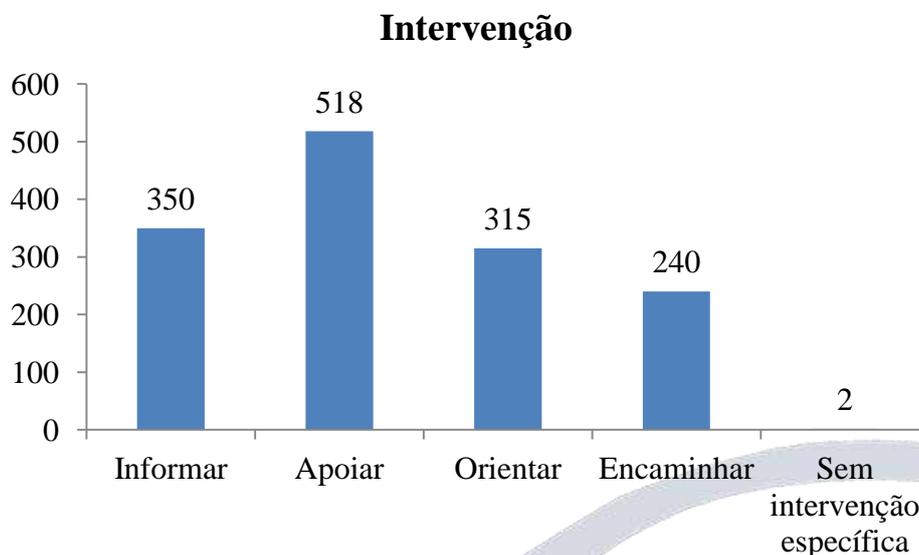


Relativamente à relação existente entre o apelante e a criança referenciada, em 46% dos casos a relação existente é **familiar**, em 34% dos casos o apelante era um membro da **comunidade** e em 6% dos casos, a relação estabelecida é de foro **profissional**. Importa referenciar que dos 831 casos apresentados, em 5% dos mesmos tratou-se do **próprio** indivíduo a se referenciar e em 9% dos casos **não foi possível identificar** a relação entre o apelante e a criança.

Relação Apelante-Criança



Dos 831 casos de crianças referenciadas ao serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança, no ano de 2018, foi possível verificar que na relação apelante-criança, 20% dos casos, foram referenciados pela própria **mãe** da criança apresentando assim um maior destaque. Foi possível contemplar que, 15% dos casos foram referenciados por um **vizinho(a)** e, por fim, em terceira maior afluência, o **pai** que apresenta 11% dos apelos referentes às crianças registadas.

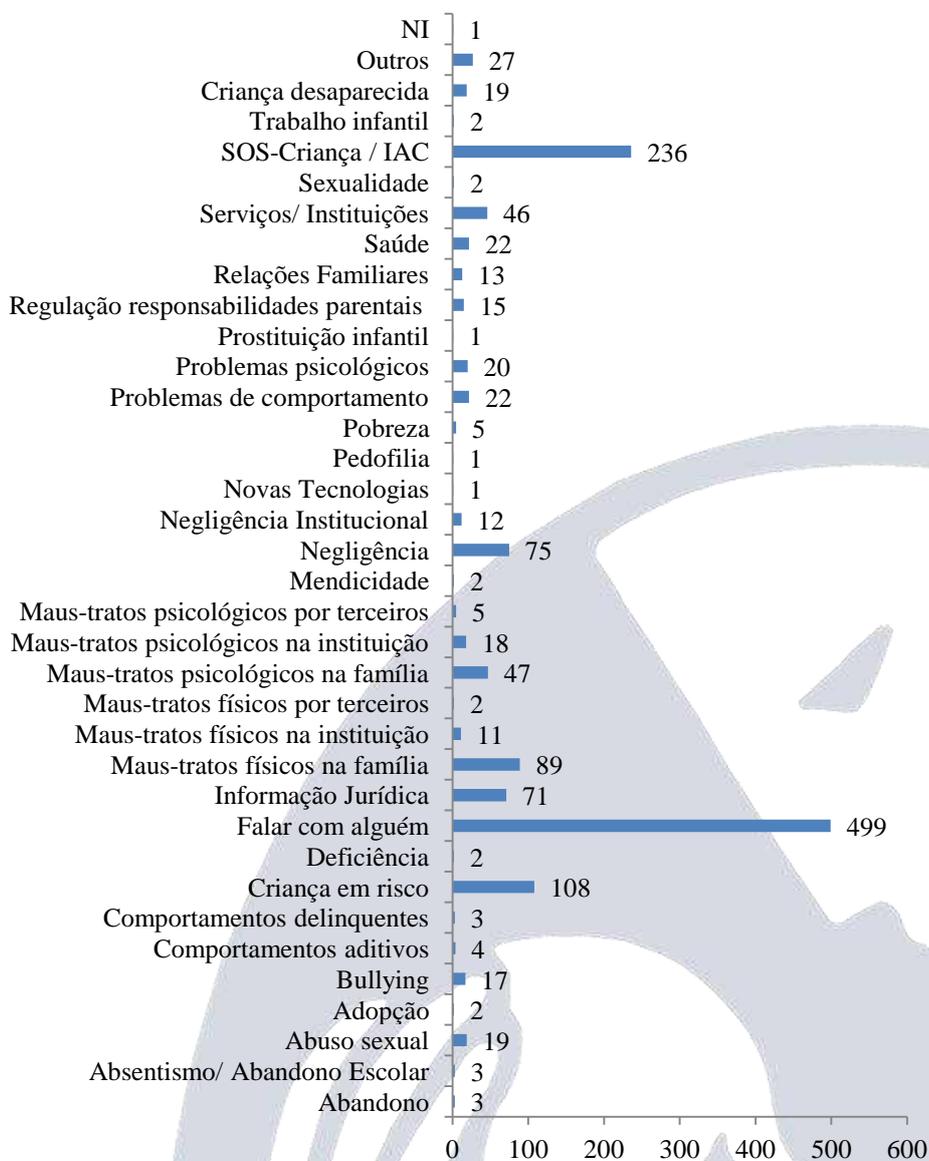


No total de 1425 apelos efetivos recebidos no ano de 2018, foi possível concluir, com base nas intervenções efetuadas, que em 25% dos casos recebidos a resposta dada teve o intuito de **Informar** o apelante, dependendo da circunstância que o levava a efetuar o apelo. Em 36% dos apelos o serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança interveio com o intuito de **Apoiar** o apelante e, em 22% dos casos o serviço técnico respondeu no sentido de **Orientar** o apelante a articular com outras entidades responsáveis e competentes. Por sua vez, em 17% dos casos foi necessário **encaminhar** as situações, que por sua vez, estas originaram a abertura de processo.

Dos 1425 apelos efetivos recebidos, apenas dois não requereram qualquer tipo de intervenção específica (2%), quando, por exemplo, a chamada cai e a exposição da situação é interrompida.



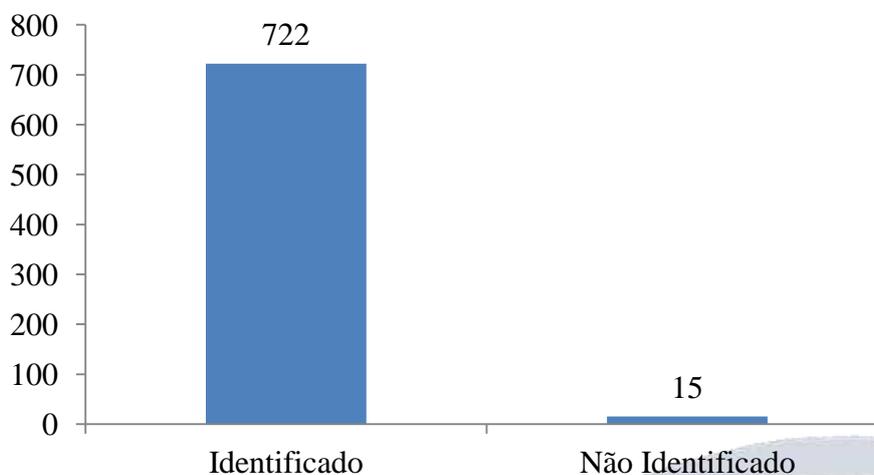
Problemática



Relativamente à problemática manifesta nos apelos efetivos recebidos na Linha SOS-Criança no ano de 2018, destacam-se três: o **falar com alguém** (35%), no qual o apelante procura suporte e apoio através do contacto telefónico que estabelece, seguindo-se da problemática **SOS-Criança/IAC** (17%), que consiste, na sua maioria, em questões relacionadas com o serviço e com a instituição, tais como esclarecimento do âmbito de intervenção do nosso serviço, informações referentes a apelos anteriores, pedidos de apoio e acompanhamento psicológico (gratuito) e, por fim, à semelhança de anos anteriores, continua a destacar-se também a problemática **Criança em Risco**, que são situações que integram em si diversos riscos e problemas.

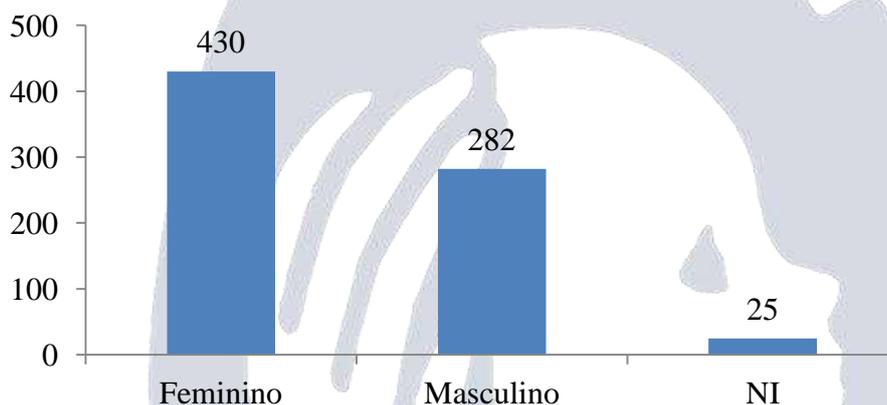


Presumível Infrator



No âmbito do presumível infrator das situações apresentadas ao serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança, no ano de 2018, em 737 situações que apresentam infrator, em 98% dos casos **foi possível identificar** o infrator da situação descrita, sendo que apenas em 2% dos casos **não foi possível** averiguar o infrator.

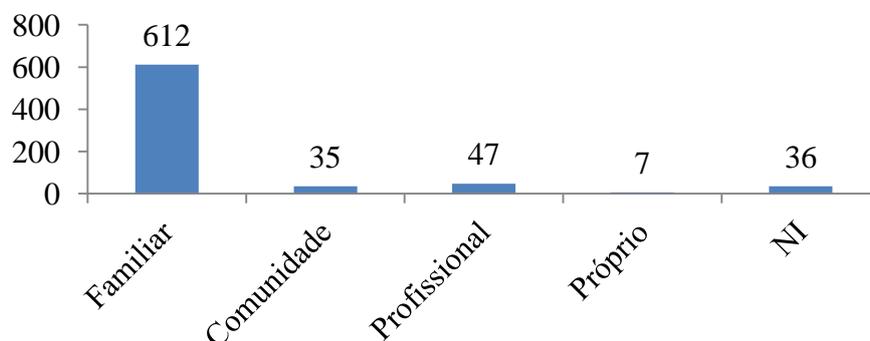
Género Infrator



Relativamente ao género do infrator referenciado, foi possível constatar que em 59% dos casos o presumível infrator é do género **feminino**, assumindo uma diferença significativa, comparando com o género **masculino** que se apresenta 38% dos casos. Em apenas 3% dos casos referenciados, **não foi possível identificar** o género do infrator.

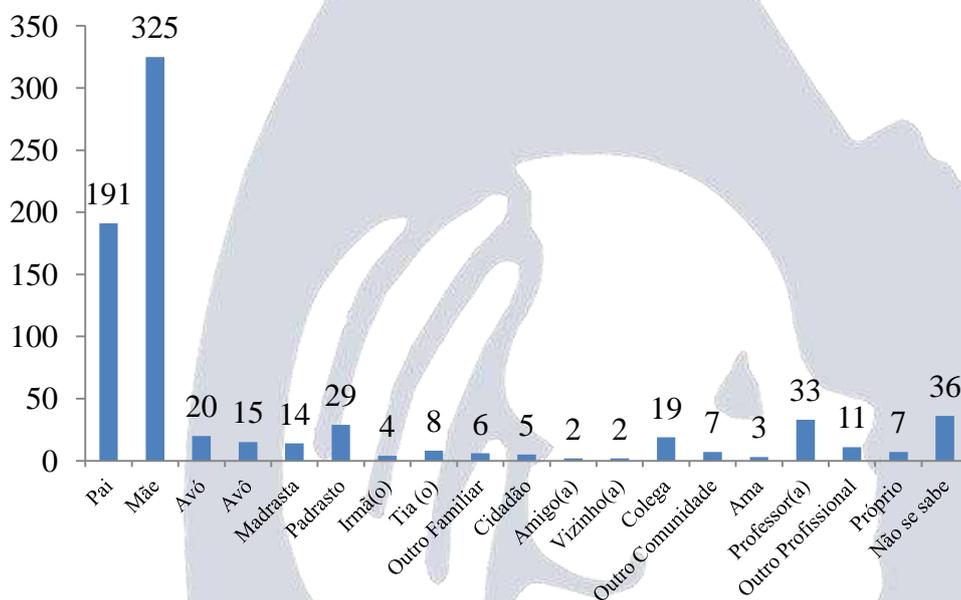


Relação Infrator-Criança



No que concerne à relação existente entre o presumível infrator e a criança referenciada, destaca-se a relação **familiar**, ou seja, em 83 % destes casos a relação existente entre o infrator e a criança é deste âmbito, seguido das relações **profissionais** (6%), tais como professores, e a seguir a **comunidade** (5%). Importa referenciar que em sete situações apresentadas (1%) o infrator era o **próprio** menor envolvido e em 5% das situações **não foi possível identificar** a relação do infrator com a criança envolvida.

Relação Infrator-Criança



No âmbito da relação entre o presumível infrator e a criança referenciada ao serviço de Atendimento Telefónico do SOS-Criança, no ano de 2018, destacam-se três principais infratores, com predomínio na **mãe** que apresenta 44% do valor percentual, seguido do **pai** (26%) e, por fim, de **professores**, com 5% de valor percentual, ou seja, sempre pessoas do círculo mais próximo da criança, consideradas pessoas significativas.

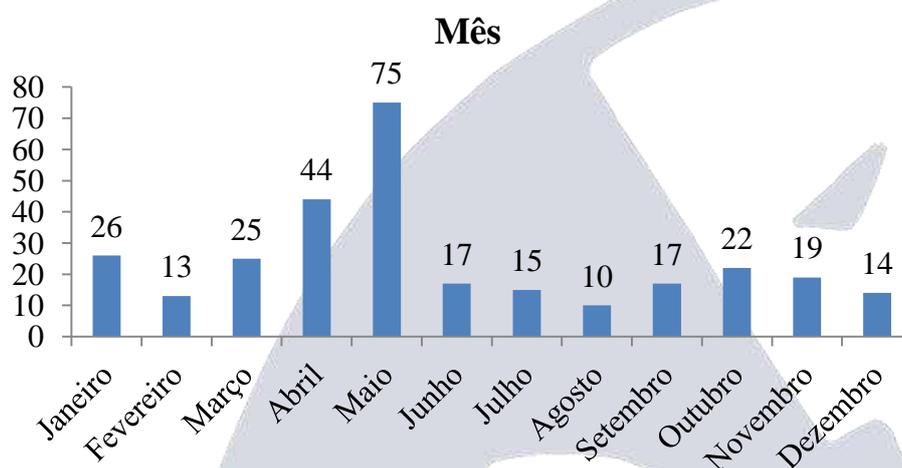


Chat (em www.iacrianca.pt)

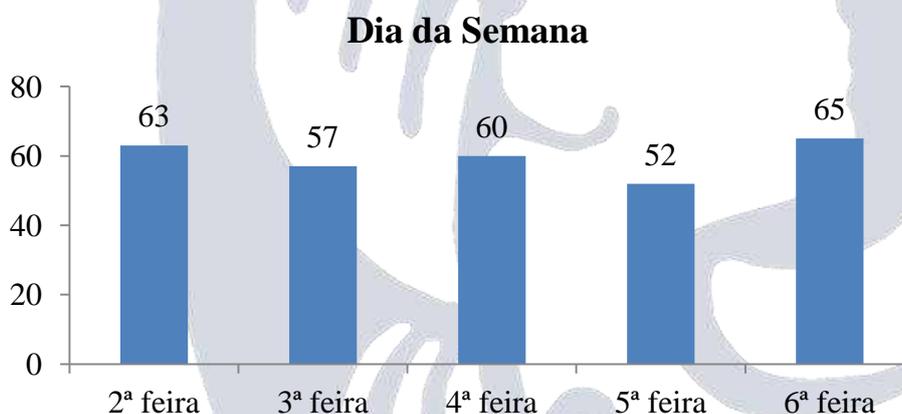
Total de conversações – 297

Total de crianças envolvidas – 101

No ano de 2018, o Serviço de Chat SOS-Criança recebeu um total de 297 apelos através do Chat-online do SOS-Criança, que resultaram numa intervenção por parte dos técnicos deste serviço. Do total dos apelos, verificou-se o envolvimento de um total de 101 crianças.



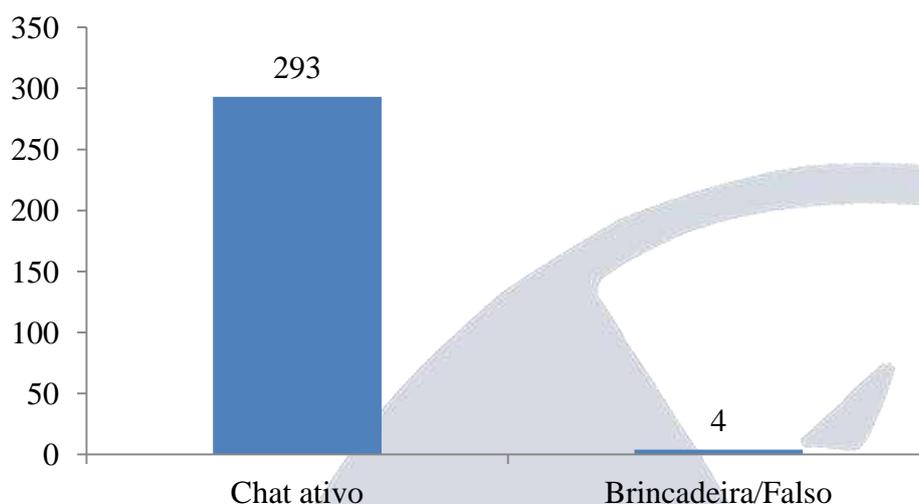
Relativamente à distribuição de apelos via chat recebidos por cada mês do ano 2018, verificou-se uma média de, aproximadamente, 24 apelos por mês, sendo que o número máximo de apelos via chat registou-se no mês de **maio** (75) e o número mínimo no mês de **agosto** (10).





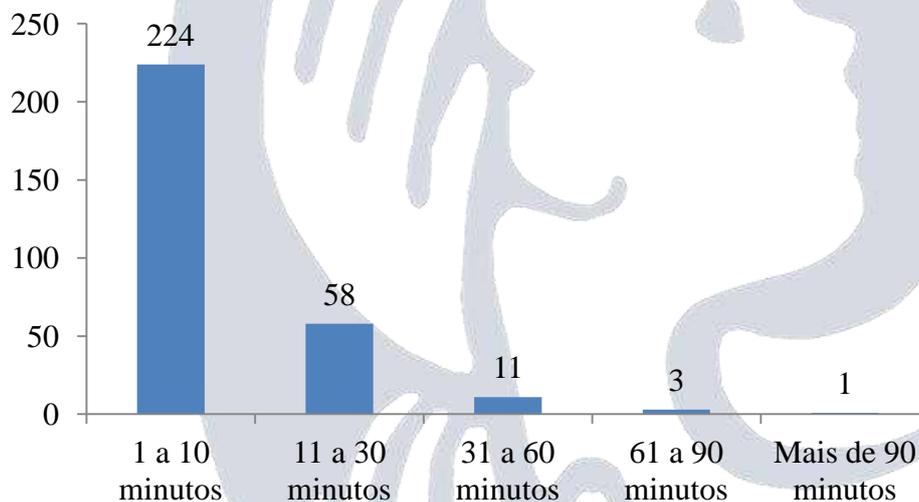
A distribuição de apelos via chat consoante o dia da semana em que foi realizado apresentou-se relativamente constante, com uma média de 59 apelos por cada dia da semana, ao longo do ano. A **sexta-feira** apresentou-se como o dia em que foi rececionado um maior número de apelos (65) e a **quinta-feira** como o dia em que foi realizado menor número de apelos (52) via chat.

Tipo



Em termos de tipo de apelo via chat, verificou-se que em 99% dos casos o chat envolveu uma **conversação ativa**, demonstrando a veracidade do apelo. Por oposição, verificaram-se quatro casos em que os apelos eram falsos ou brincadeiras (embuste).

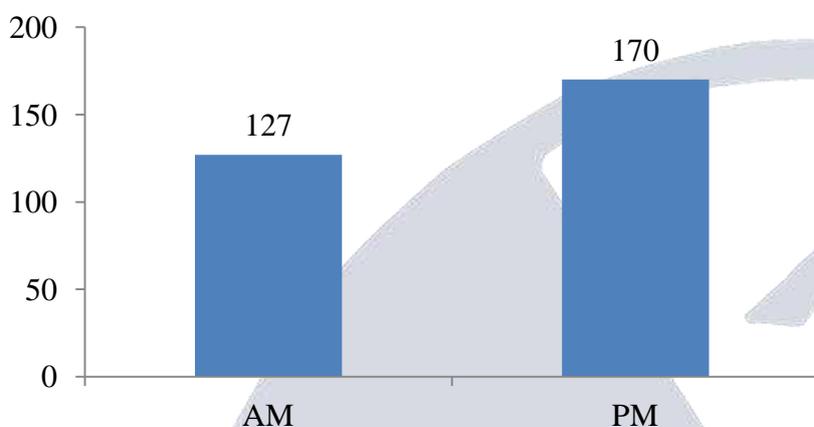
Duração Chat





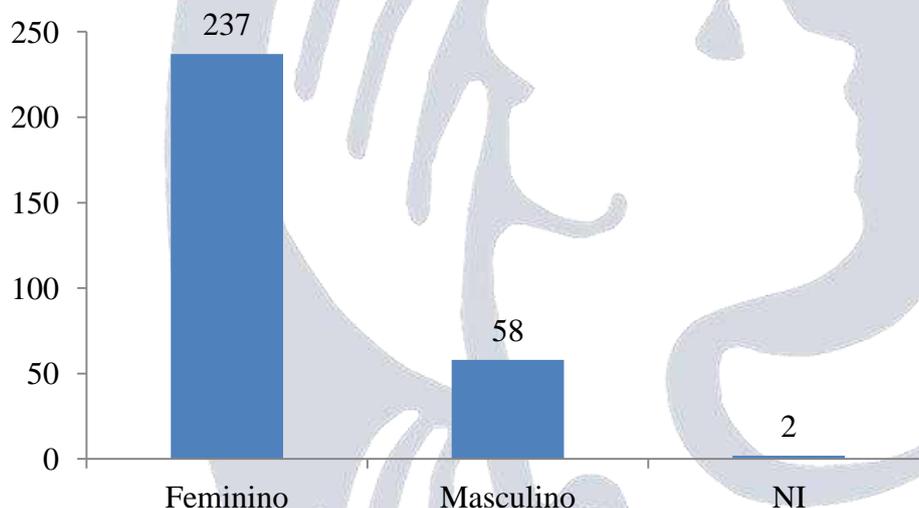
Em termos da distribuição consoante a **duração da conversação** via chat entre o técnico e o apelante, verificou-se que na maioria dos casos o chat esteve ativo entre **1 a 10 minutos** (75%). 20% dos casos o chat manteve-se ativo entre **11 a 30 minutos**, em 4% dos casos entre **31 e 60 minutos**; em 1% entre os **61 e os 90 minutos** e apenas 1 dos casos o chat manteve-se ativo por um período **superior a 91 minutos**.

Hora do Apelo



Relativamente aos apelos realizados via chat, no ano 2018, verificou-se que a sua maioria foi realizada no período da tarde (57%), em oposição aos 43% dos apelos realizados no período da manhã.

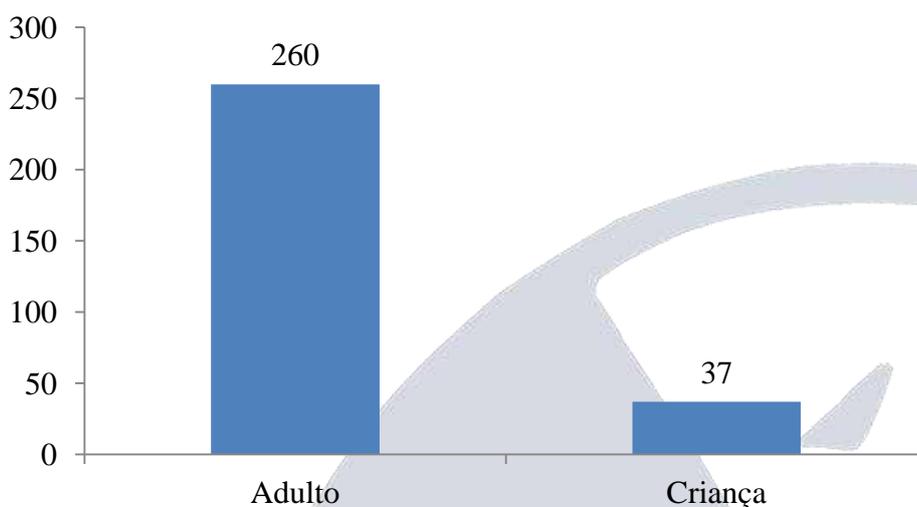
Género Apelante





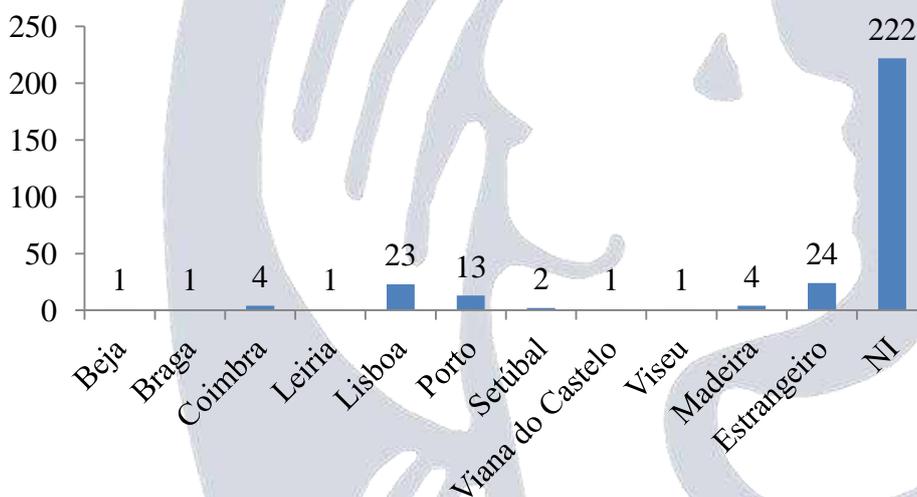
Relativamente à distribuição por **género** dos apelantes, e em oposição ao ano anterior, constatou-se que a maioria dos indivíduos, que efetuaram apelo via chat SOS-Criança eram do **género feminino** (80%). Por oposição, 20% dos apelantes eram do **género masculino**. Em apenas dois casos não foi possível identificar o género do apelante. Esta distribuição é independente da idade do apelante.

Tipo de Apelante



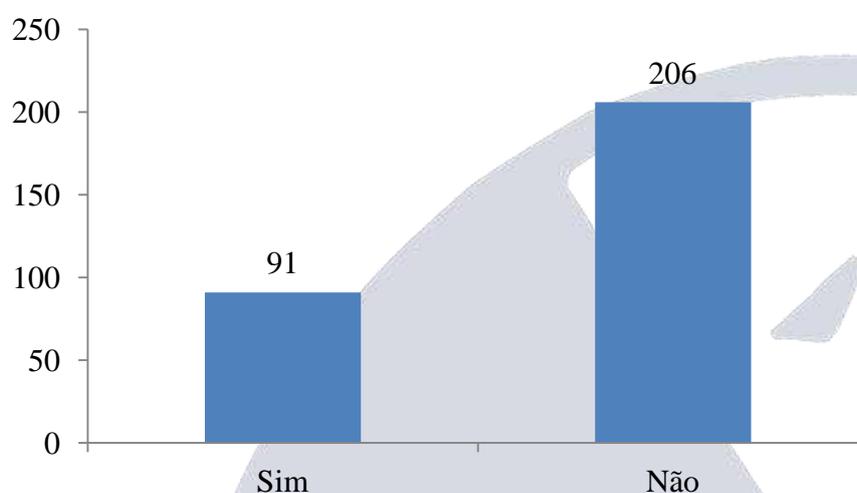
Tendo em conta o **Tipo de Apelante** que recorreu à utilização do chat SOS-Criança, verificou-se em 2018 que 88% dos seus apelantes eram **adultos** e 12% eram **crianças**, que pretendiam obter informações e/ou expor situações-problema.

Distrito do Apelante



Relativamente ao **distrito** do apelante que estabeleceu uma ligação ao SOS-Criança via chat, é de destacar que, do total de 297 apelos realizados, em 75% das situações não foi possível identificar o distrito de origem do apelante. É de destacar ainda a predominância de apelos provenientes do estrangeiro (8%), seguido do distrito de Lisboa com também 8% de valor percentual dos apelos recebidos em 2018.

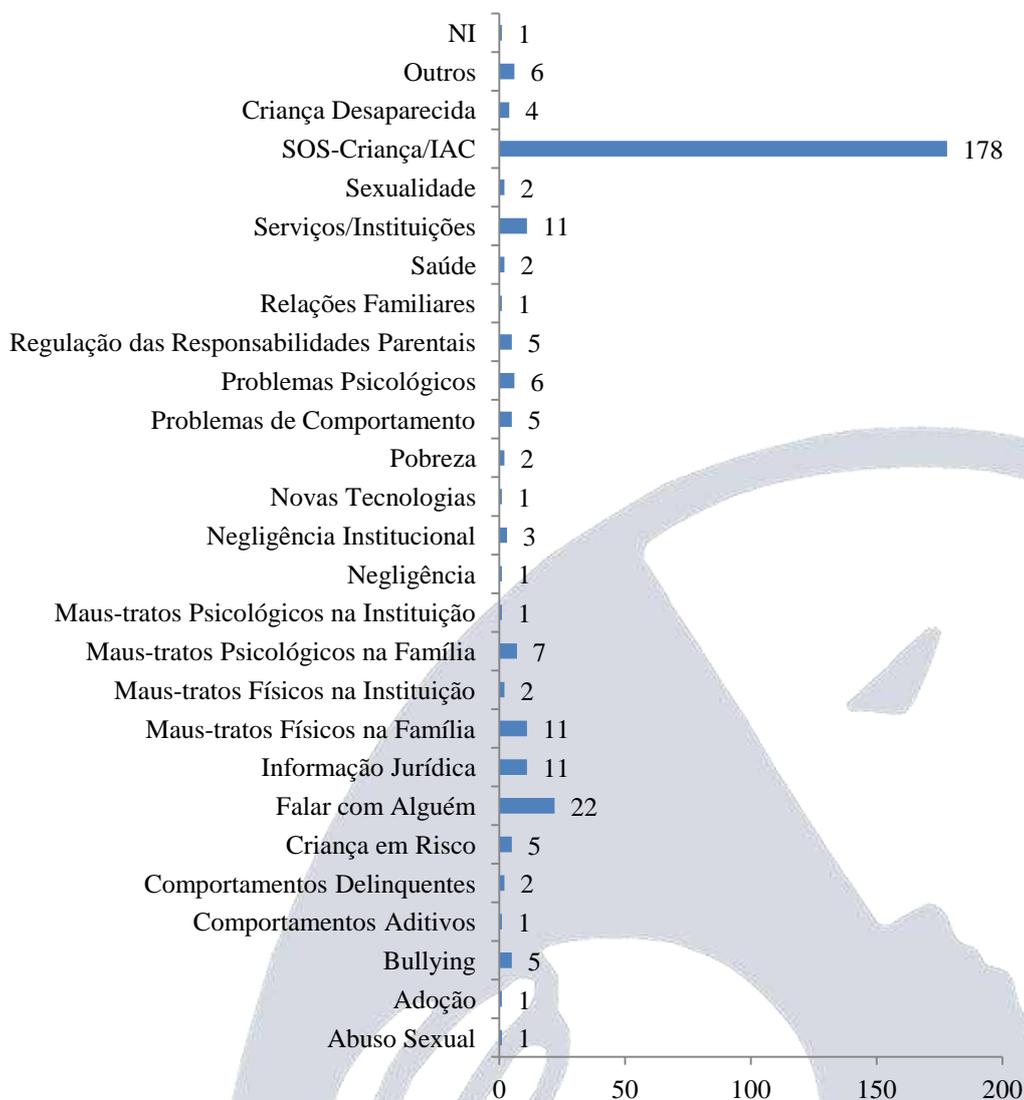
Relação com a Criança



Da totalidade dos casos expostos no chat SOS-Criança, no ano de 2018, verificou-se que em 69% dos apelos não existia relação entre o apelante e a criança. Por conseguinte, e ao contrário do ano anterior, em 31% dos casos o conteúdo do apelo envolvia relação com uma criança em risco.



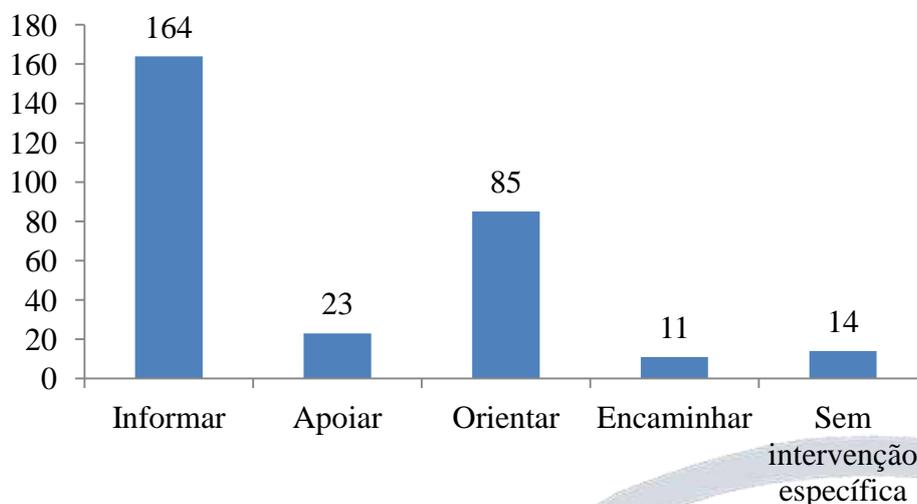
Problemática



Em termos da diversidade de problemáticas dos casos expostos via chat ao serviço SOS-Criança, em 2018, destacou-se como principal objetivo o **SOS-Criança/IAC** (60%), 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 Atendimento Jurídico, e do IAC. Já em segundo lugar, a temática **Falar com alguém** assume um valor percentual de 7%, demonstrando que os apelantes procuram o Chat para conversar e expor situações da sua vida e quotidiano ou problemas diversificados, procurando apoio e aconselhamento.



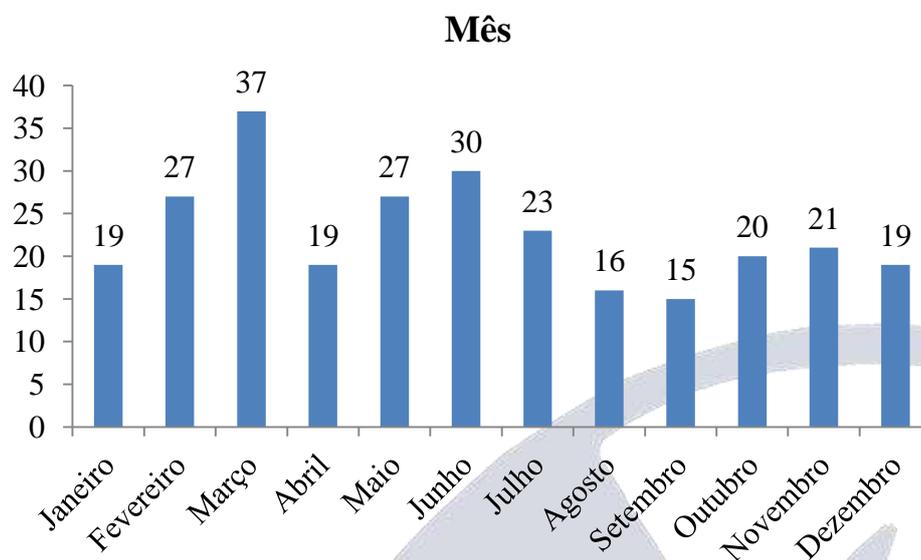
Intervenção



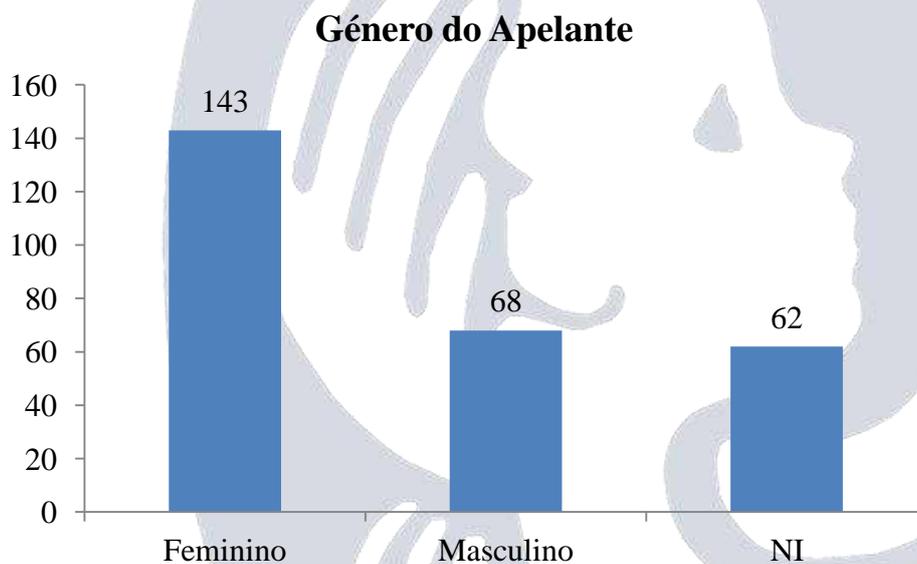
A maioria dos apelos recebidos via chat no SOS-Criança, em 2018, implicou a prestação de **Informação** (55%), face a questões específicas do funcionamento do serviço SOS-Criança e/ou IAC ou solicitação de contactos de outras instituições. Em segundo lugar, surgiram apelos cuja intervenção foi a **Orientação** (29%) 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, surge a intervenção de **Apoio** (8%), no sentido de incrementar autoconfiança e autoestima, estimulando as capacidades de reação do utente e mobilizando-o para mudar a sua situação. E, por fim, em quarto lugar teve lugar a abertura de processo interno e a realização de consequente **Encaminhamento** (4%) para os serviços competentes para agir nas situações-problema apresentadas. Por fim, surgem os casos em que não houve nenhuma intervenção específica (5%) por exemplo, quando os apelantes saem ou interrompem a conversação.



Email



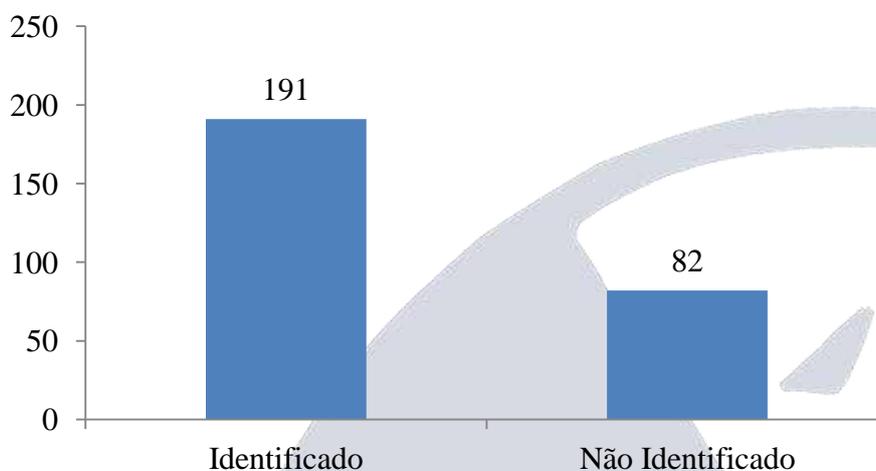
No ano de 2018, o serviço SOS-Criança recebeu um total de 273 apelos via correio eletrónico, que resultaram numa intervenção por parte dos técnicos. A distribuição de emails por mês é variável, sendo que Março destaca-se como o mês com um maior número de apelos (37) e Setembro como o mês com menor número de apelos (15).





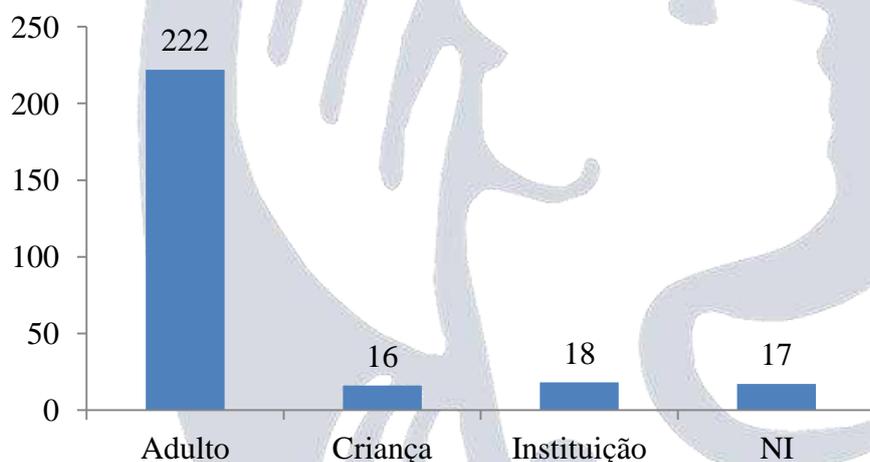
Analisando a distribuição dos apelos via e-mail por género do apelante, verificamos que 52% dos contactos por esta via foram realizados por indivíduos do género feminino e 25% foram realizados por indivíduos do género masculino, independentemente de ser um adulto ou uma criança. Importa referir que em 23% dos casos não foi possível identificar o género do apelante que realizou o seu apelo via e-mail.

Identificação do Apelante



No que concerne à identificação do apelante nos contactos via e-mail, verificou-se que na maioria dos casos o apelante forneceu a sua identificação (70%), sendo que nos restantes 30% o apelante não foi identificado.

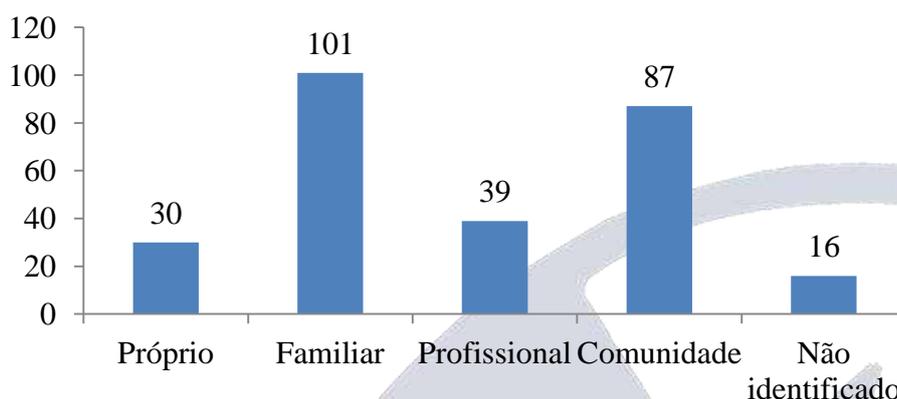
Caracterização do Apelante





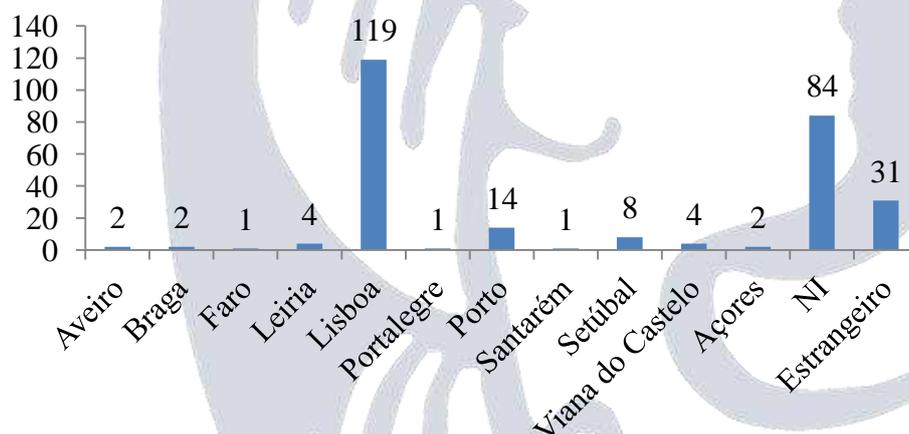
Do total de 273 apelantes via email, no ano de 2018, verificou-se que 81% dos mesmos eram adultos, 7% diziam respeito a uma instituição e 6% eram crianças. É de salientar que, em 6% dos casos não foi possível identificar esta variável.

Relação do Apelante com o Problema



No que concerne à variável relação do apelante com o problema, nos contactos via e-mail, verificamos que em 37% dos casos o apelante era familiar da criança em situação de risco. Adicionalmente, 32% dos apelos foram realizados por uma pessoa da comunidade em que a criança em risco estaria inserida e 14% 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 6% dos apelos via e-mail realizados no ano de 2018, não foi possível identificar esta variável.

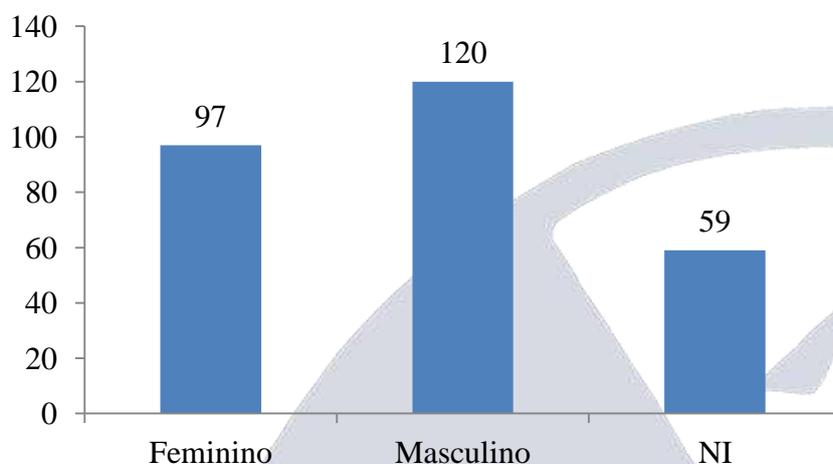
Distrito do Apelante





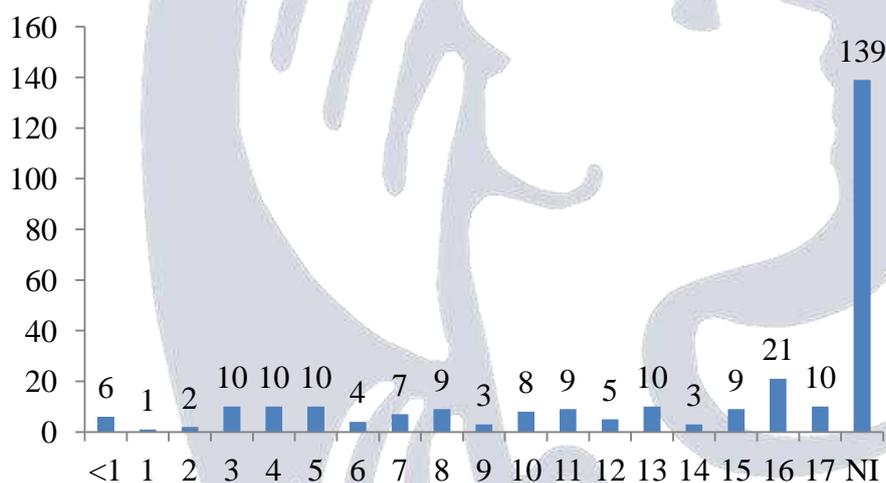
Em termos gerais, constatou-se que grande parte dos apelantes dos e-mails rececionados no serviço SOS-Criança em 2018, era proveniente de Portugal (58%), em comparação com os apelos do estrangeiro (11%) e os casos onde não foi possível identificar (31%). A distribuição por distritos, ainda que variável, desta Lisboa como o distrito com o maior número de apelos via correio eletrónico, perfazendo um valor percentual de 44%.

Género da Criança Envolvida



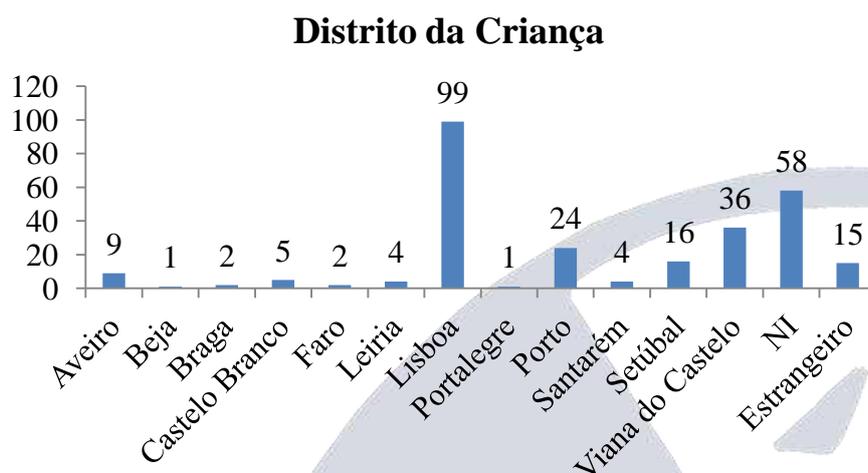
Do total de 276 crianças envolvidas nos apelos via e-mail rececionados no ano de 2018, verificou-se que 44% eram do género masculino e 35% do género feminino. É importante notar que, em 21% dos casos não foi possível identificar esta variável, à semelhança do ano anterior.

Idade da Criança Envolvida

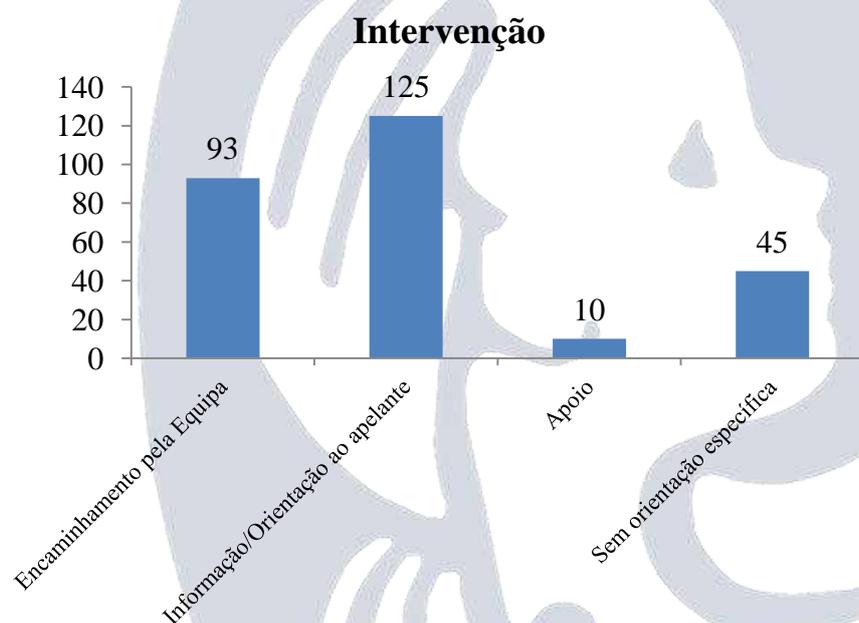




Relativamente à distribuição por idade da criança, verificou-se que em 50% dos casos não foi possível identificar a variável. Nos casos em que foi possível identificar, verificou-se que 14% diziam respeito a crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 5 anos, 11% das crianças situavam-se no intervalo de idades dos 6 aos 10 anos, 13% referiam-se a crianças entre os 11 e os 15 anos e 11% a crianças com 16 ou mais anos.



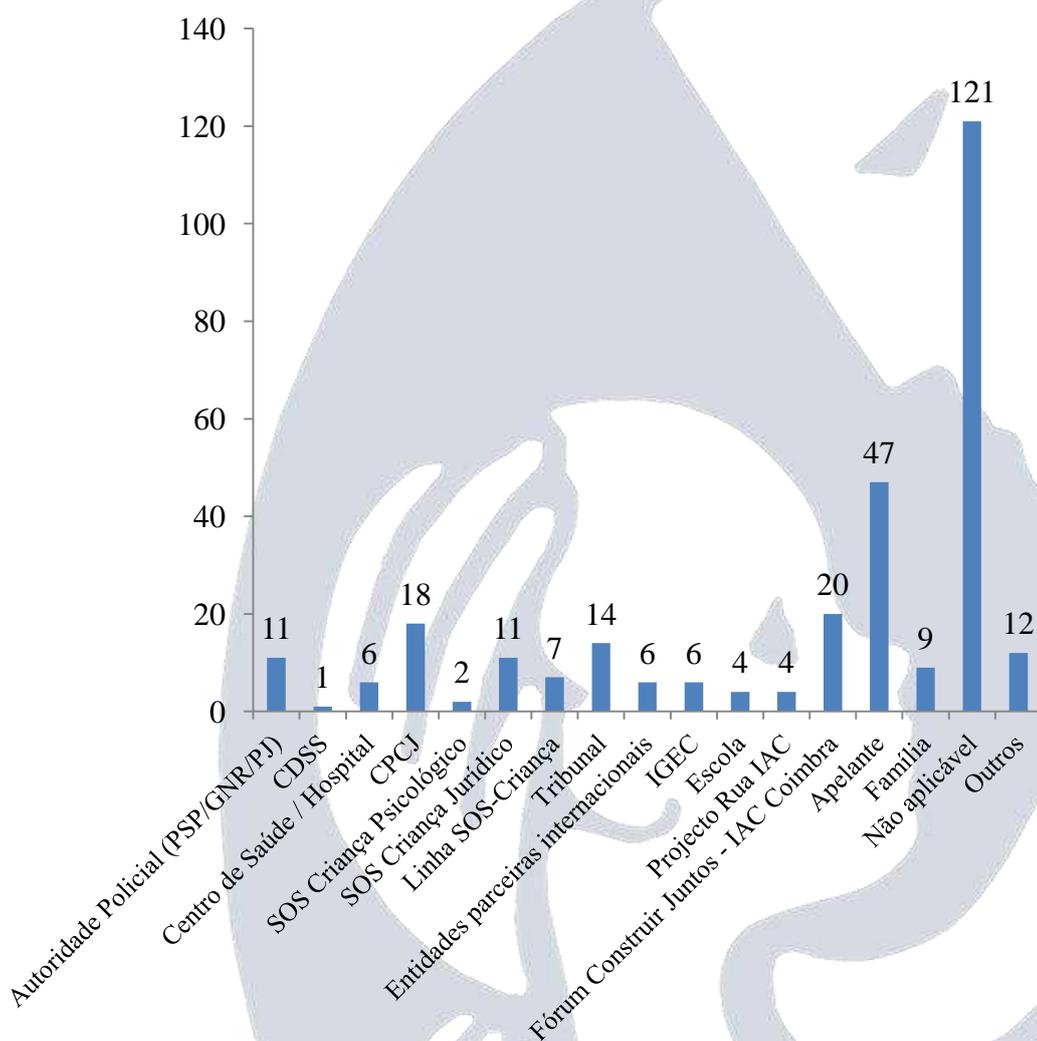
Relativamente ao distrito da criança envolvida nos apelos via correio eletrónico, no ano de 2018, destaca-se o distrito de Lisboa (36%) com o maior número, seguido de Viana do Castelo (14%). Importa referir que em 21% dos casos não foi possível identificar o distrito das crianças envolvidas e que em 5% dos casos estas residiam no estrangeiro.





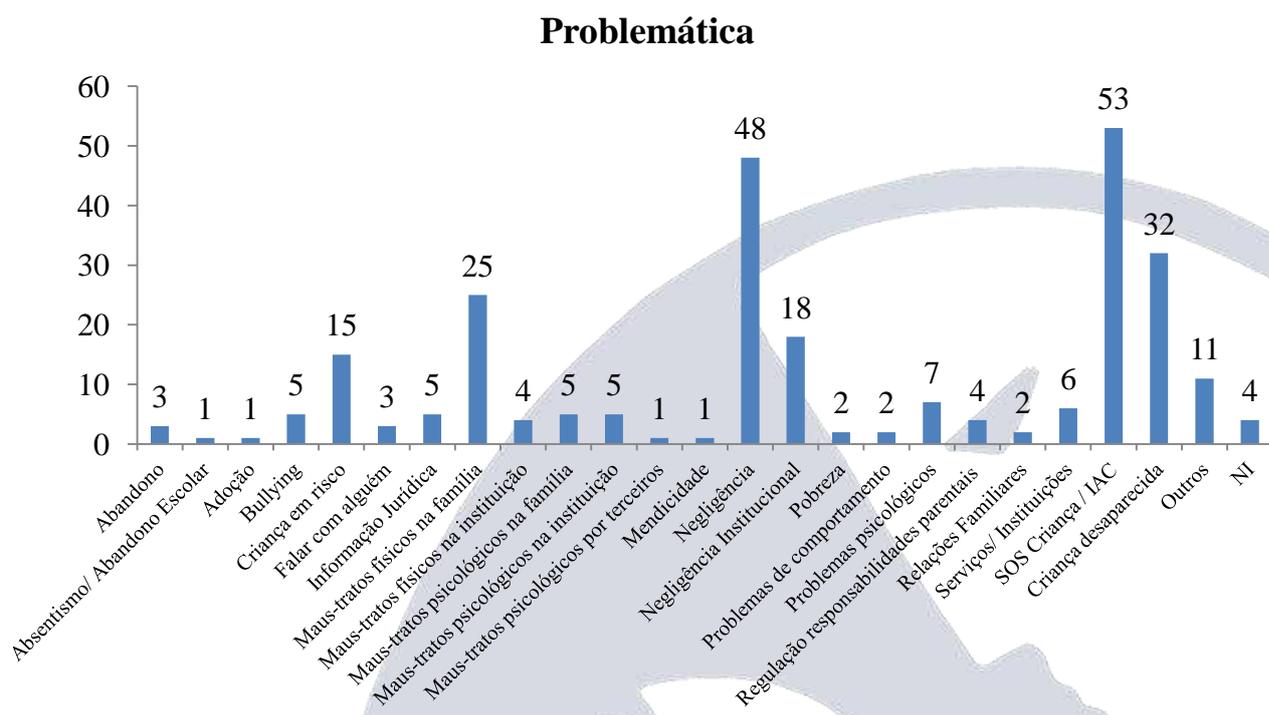
A maioria dos apelos recebidos via e-mail no SOS-Criança, em 2018, apresentou-se a prestação de **Informação/Orientação do Apelante** face a questões específicas ou solicitação de contactos de outras instituições (45%). Seguidamente, em segundo lugar, implicou a abertura de processo interno e a realização de **Encaminhamento pela Equipa** para serviços competentes para agir nas situações-problema apresentadas (34%). Em terceiro, surgiram apelos nos quais **não houve uma orientação específica** (17%). Em 10 casos (4%), 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.

Entidades contactadas e/ou orientadas





Relativamente às entidades contactadas e/ou orientadas nos casos dos apelos ao SOS-Criança via email, verificou-se que a maioria dos contactos (44%) não fora aplicável qualquer tipo de intervenção pro parte da equipa técnica, sendo que, de seguida, fora estabelecida diretamente com o apelante (17%). Além disso, foram realizados contactos significativos com O Fórum Construir Juntos (7%), com a CPCJ (7%) e com o Tribunal (5%).



Contemplando a diversidade de problemáticas dos casos expostos via e-mail ao serviço SOS-Criança, em 2018, destacou-se como principal o tema **SOS-Criança/IAC** (19%), 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 **Negligência** (18%). 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.

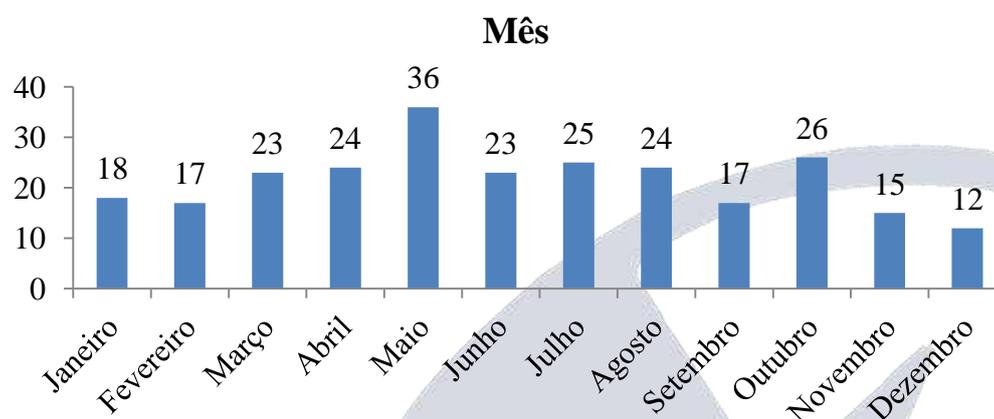


Encaminhamento

Nº total de Processos encaminhados – 260

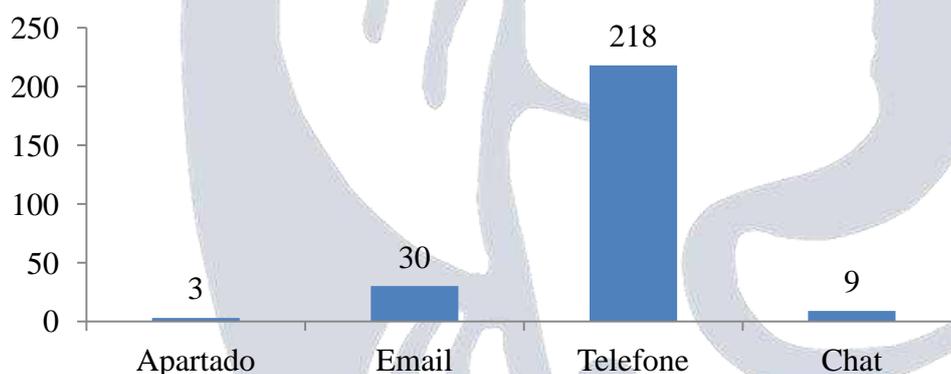
Nº total de Crianças envolvidas – 396

Nº total de contatos efetuados – 1173



No que concerne à distribuição mensal dos 260 novos casos que foram alvo de encaminhamento, não se verificaram diferenças significativas em termos do número de casos, com exceção do mês de **maio** (14%), onde foi possível registar um maior número de encaminhamentos, e dos meses **outubro** (10%) e **julho** (10%) onde constam um menor número, comparativamente com os restantes meses. É possível aferir uma distribuição homogênea e uma média de 21 processos por mês. Ao contrário do ano anterior, é possível constatar um aumento dos casos encaminhados no primeiro semestre, em comparação com o segundo semestre.

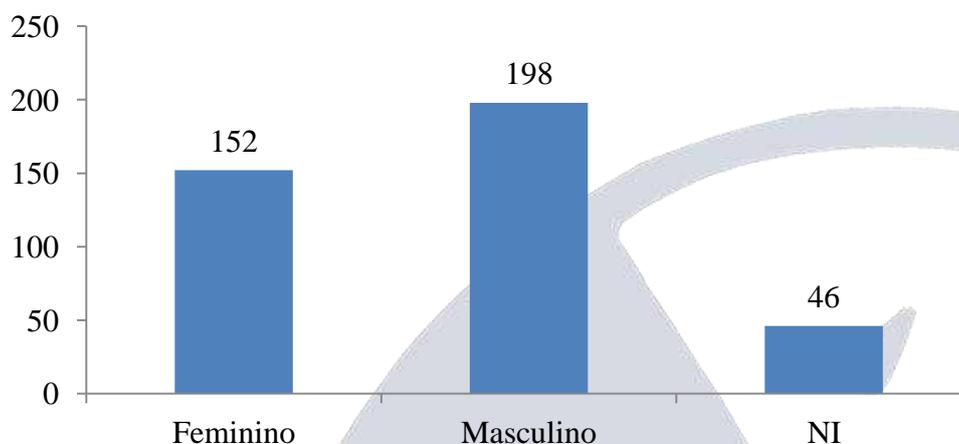
Via de Sinalização





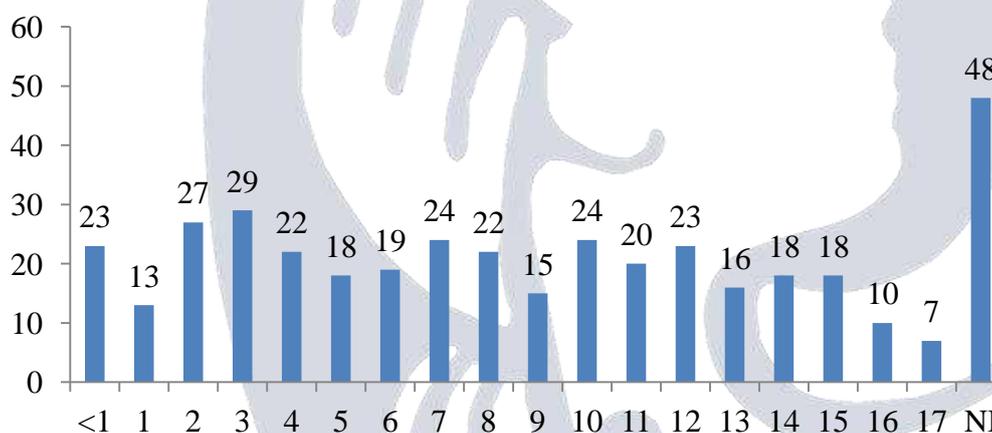
À semelhança dos anos anteriores, a principal via de sinalização dos casos encaminhados apresenta-se sobretudo através da **linha telefónica** do SOS-Criança (84%), sucedendo-se de imediato o **correio eletrónico** (12%). Por sua vez, e à semelhança do ano anterior, o **chat online** assumiu 3% dos processos encaminhados e o **correio postal** 1%.

Género da Criança



Relativamente ao género das 396 crianças referenciadas nos processos de encaminhamento, em termos percentuais verifica-se uma incidência maior no género masculino - 50%, relativamente ao género feminino que abrange um total de 38%. Nesta variável, e à semelhança do ano anterior, apenas em 12% dos casos **não foi possível identificar** o género da criança envolvida.

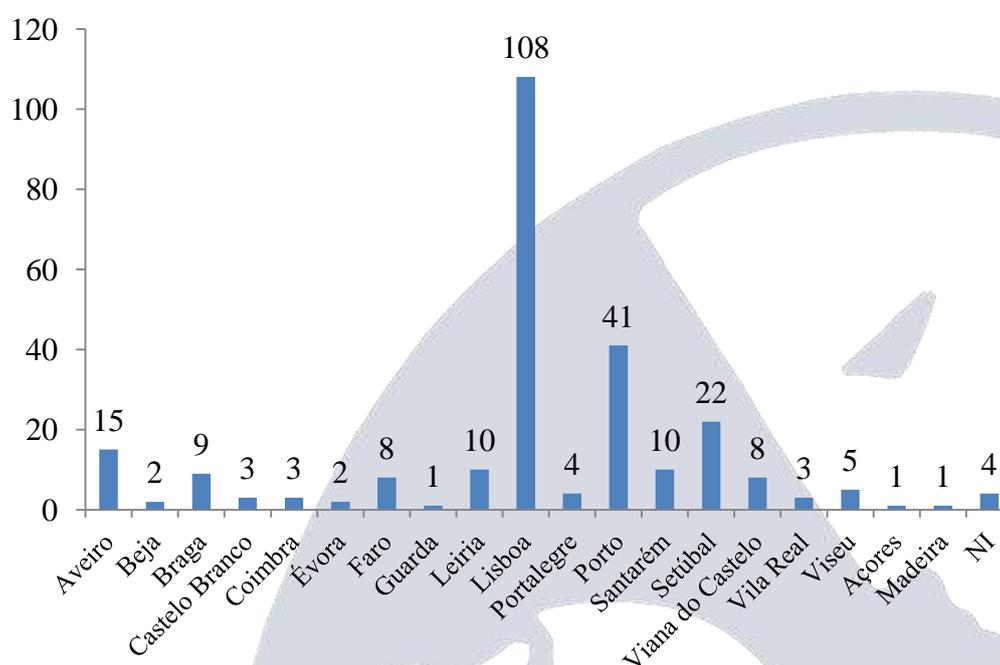
Idade da Criança





Em relação à idade das crianças envolvidas, a faixa etária predominante, assume-se entre os **6 e os 11 anos** com um maior destaque de 31%, seguida dos intervalos etários dos **1 aos 5 anos** (28%) e dos **12 aos 17 anos** (23%). **Não foi possível identificar** a idade das crianças em 12% dos casos e verificou-se que, em semelhança ao ano anterior, 6% dos casos envolvem crianças com **idade inferior a 1 ano**, o que continua a ser um fator de extrema preocupação.

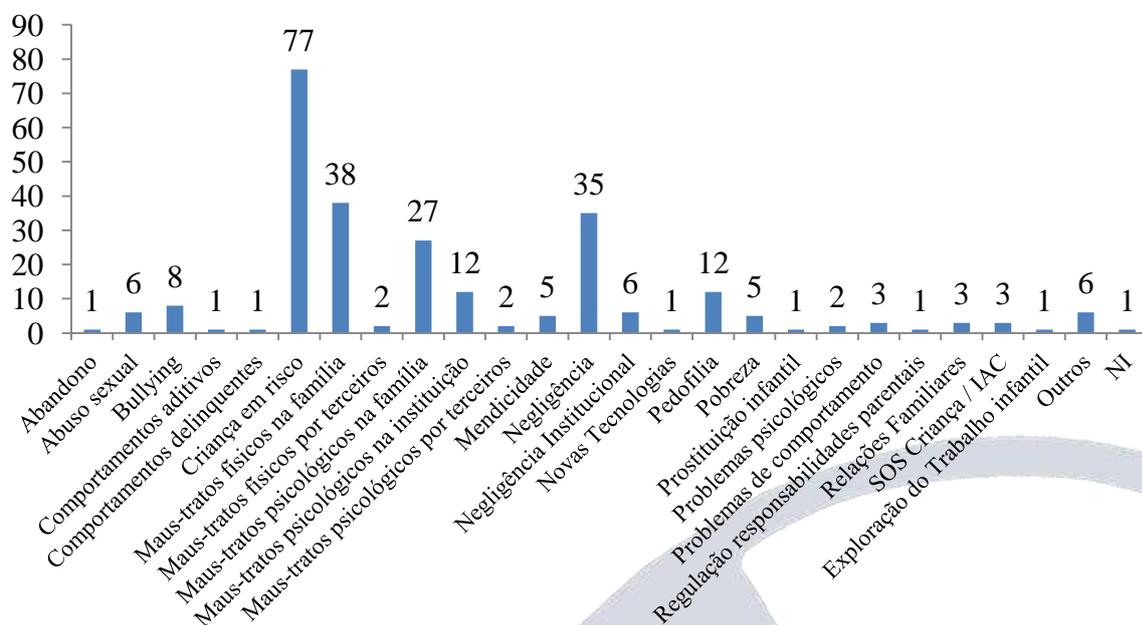
Distrito da Criança



É possível constatar que a área da residência das crianças referenciadas no serviço de encaminhamento se distribui pela totalidade dos distritos de Portugal Continental e Insular, no entanto, mantém a tendência dos anos anteriores, onde se continuam a destacar os distritos de **Lisboa** (42%), **Porto** (16%) e **Setúbal** (9%). Estes valores percentuais apresentam-se semelhantes aos do ano passado, demonstrando assim a mesma incidência.

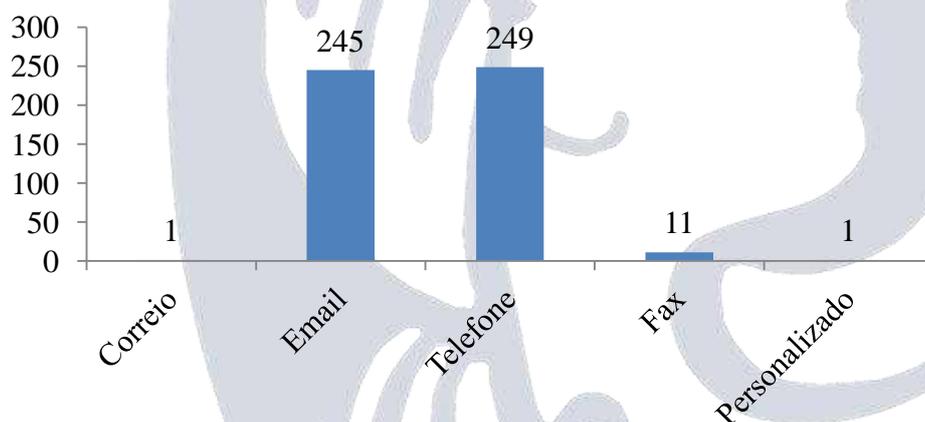


Problemática



No âmbito da problemática das situações encaminhadas pelos técnicos do serviço SOS-Criança, em 2018 continuam a salientar-se, à semelhança do ano anterior, os casos de **Criança em Risco** (29%), com um valor ainda que ligeiramente mais baixo que o ano anterior. De seguida, também a problemática **Maus Tratos Físicos na Família** se destaca em comparação com as restantes, apresentando um valor percentual de 17%, seguindo-se a **Negligência** (14%). Foi possível constatar um aumento no número de casos relativos a **Pedofilia** (4%) e um decréscimo no valor percentual em **Maus Tratos Psicológicos na Família** (10%), ao contrário do ano anterior.

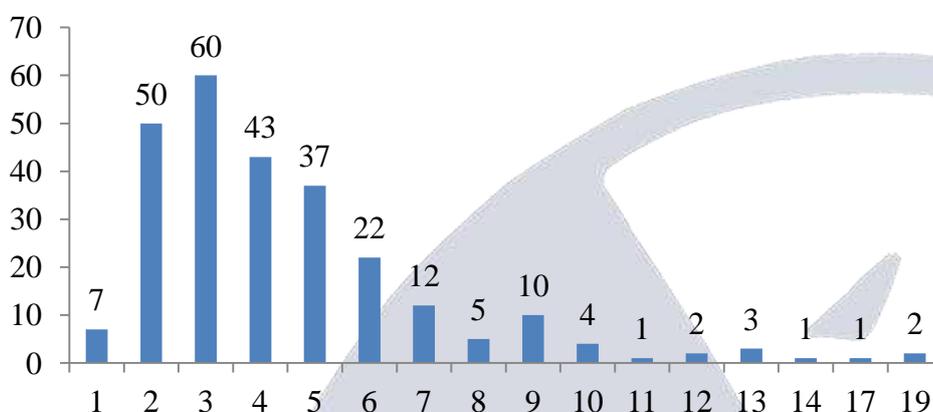
Meio de Contacto





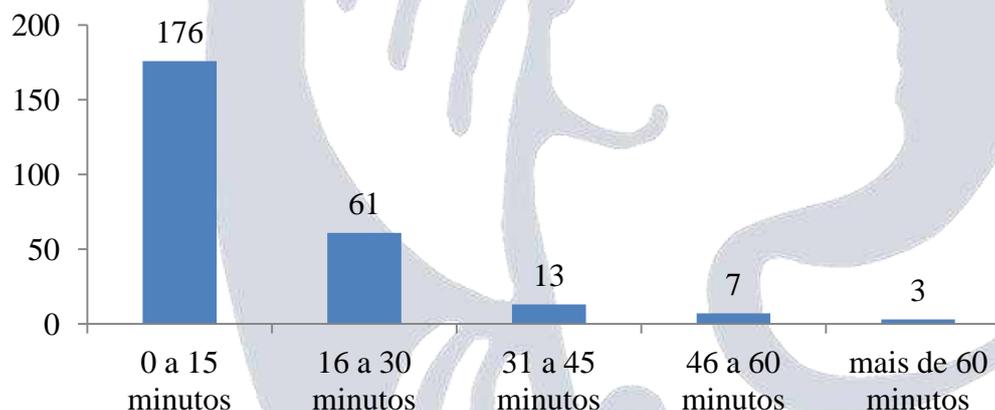
O encaminhamento dos processos implicou um total de 1173 contactos com as instituições locais com competência em matéria de infância e juventude, da área de residência das crianças sinalizadas ao SOS-Criança. A articulação com estes serviços foi feita equitativamente, em valor percentual, via **telefone** (49%), que assinala um ligeiro maior destaque, via **correio eletrónico** (48%), em detrimento do **fax** (2%), e por fim, do **correio postal** e do **atendimento personalizado**.

Número de Contactos



Relativamente ao número total de contactos efetuados no âmbito do encaminhamento das situações apresentadas ao SOS-Criança, foram realizados um total de 1173 contactos, dos quais existe predominantemente um valor percentual mais elevado no grupo entre **1 a 5 contactos** (76%), seguido do intervalo entre **6 a 11 contactos** (21%) e, por fim, entre **12 a 19 contactos** (3%).

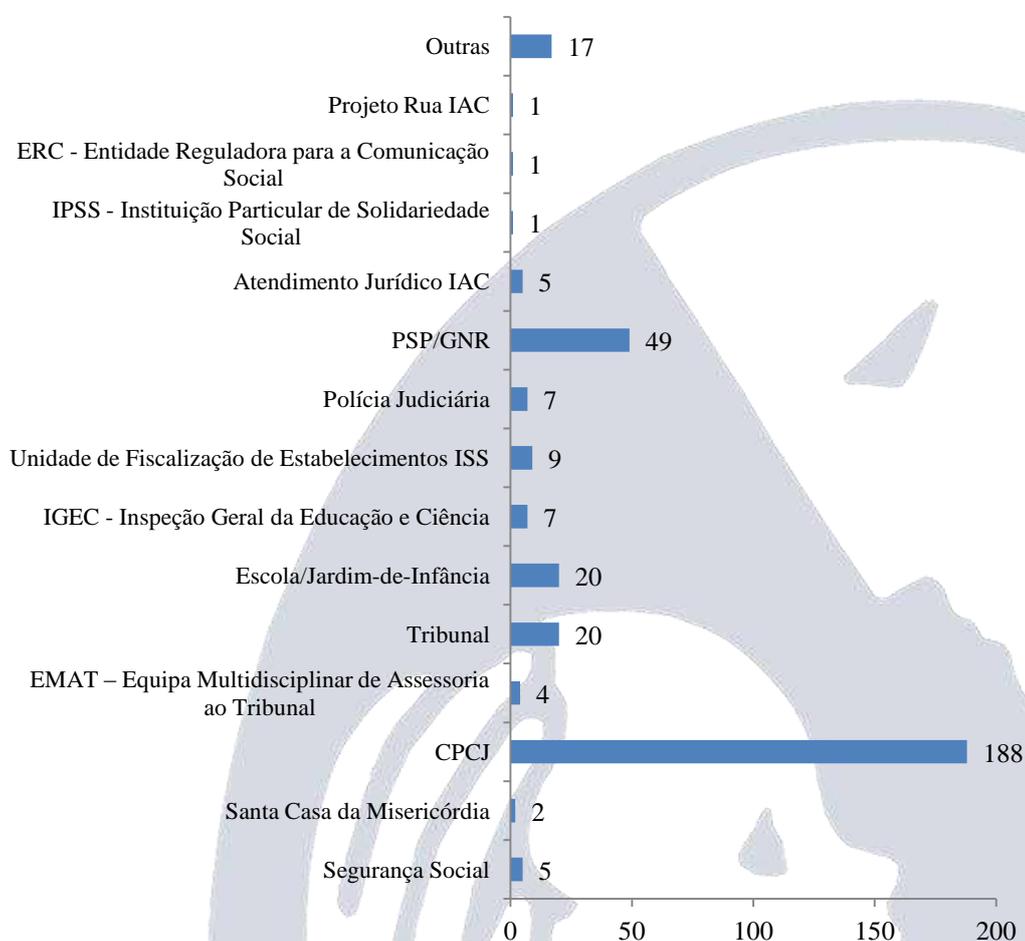
Duração do Contacto





Tal como se verifica em relação ao número de contactos, também a duração dos mesmos é variável. No entanto, à semelhança de anos anteriores, em 68% dos casos cujo contacto tinha um intervalo de tempo entre 1 e 15 minutos. Por sua vez, 24% dos casos registados apresentam um intervalo de tempo entre 16 a 30 minutos, 5% relativos ao intervalo entre 31 a 45 minutos, 3% referentes dos 46 aos 60 minutos, e por fim, apenas 1% dos casos apresentaram contactos que ultrapassem os 61 minutos.

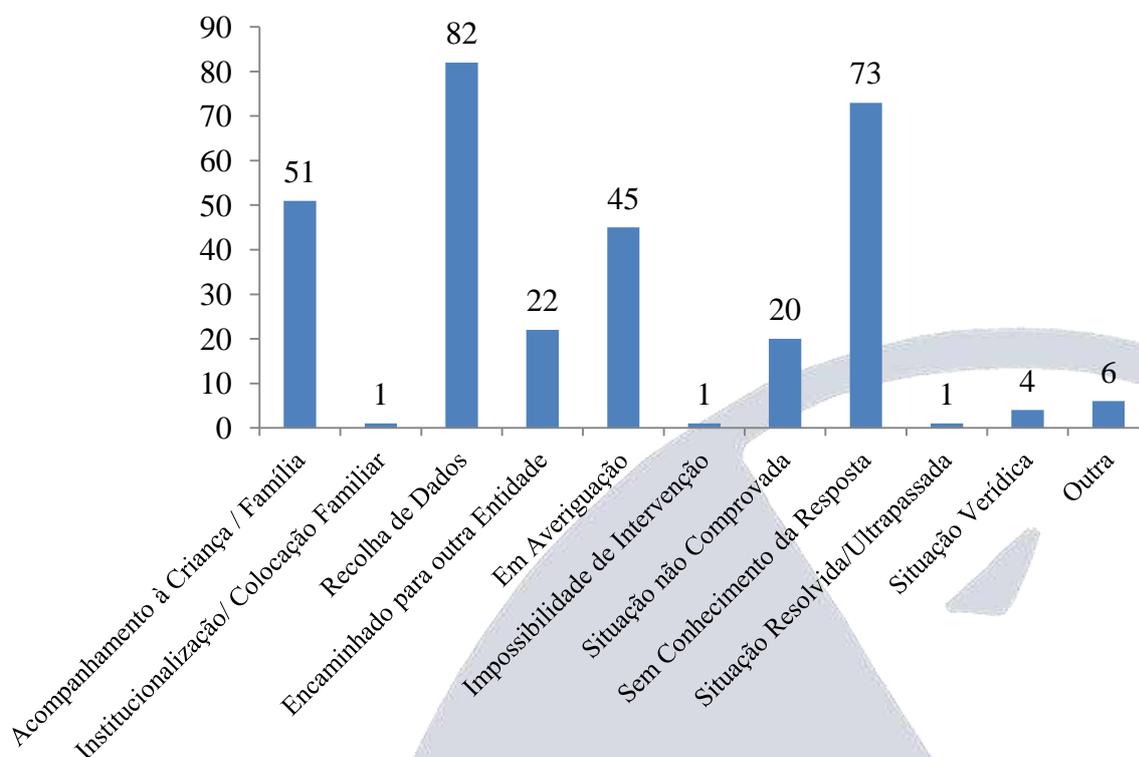
Entidades Contactadas



No ano de 2018, foram diversos os contactos efetuados com as entidades responsáveis e competentes em matéria da infância e juventude. Desta forma, foi possível verificar que, à semelhança de anos anteriores, na maioria dos casos (56%) é privilegiado o contacto com as **Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)**, seguido do contacto com a **PSP/GNR** perfazendo um valor percentual de 15%. Por sua vez, **Outras** foram a terceira entidade mais contactada fazendo um total de 5% dos contactos realizados.



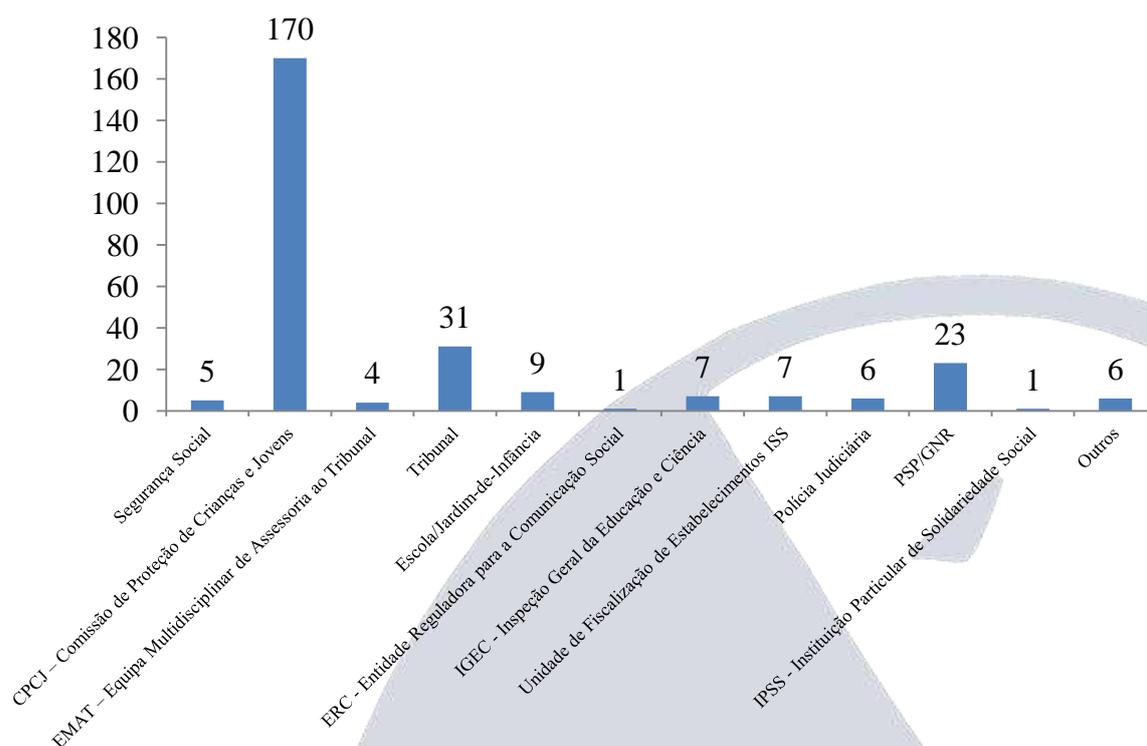
Resposta das Entidades Contactadas



No que concerne ao ano de 2018, a maioria das respostas das entidades contactadas focaram-se sobretudo no âmbito da **Recolha de Dados** (27%) 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. Por sua vez, em 24% dos casos não houve conhecimento imediato de resposta (**Sem Resposta**) e em 17% foi possível aferir um **Acompanhamento à Criança/ Família** sinalizadas por parte destas entidades. Nos casos em que o SOS-Criança não obtém conhecimento imediato da resposta, será efetuada, posteriormente, uma reavaliação dos mesmos.



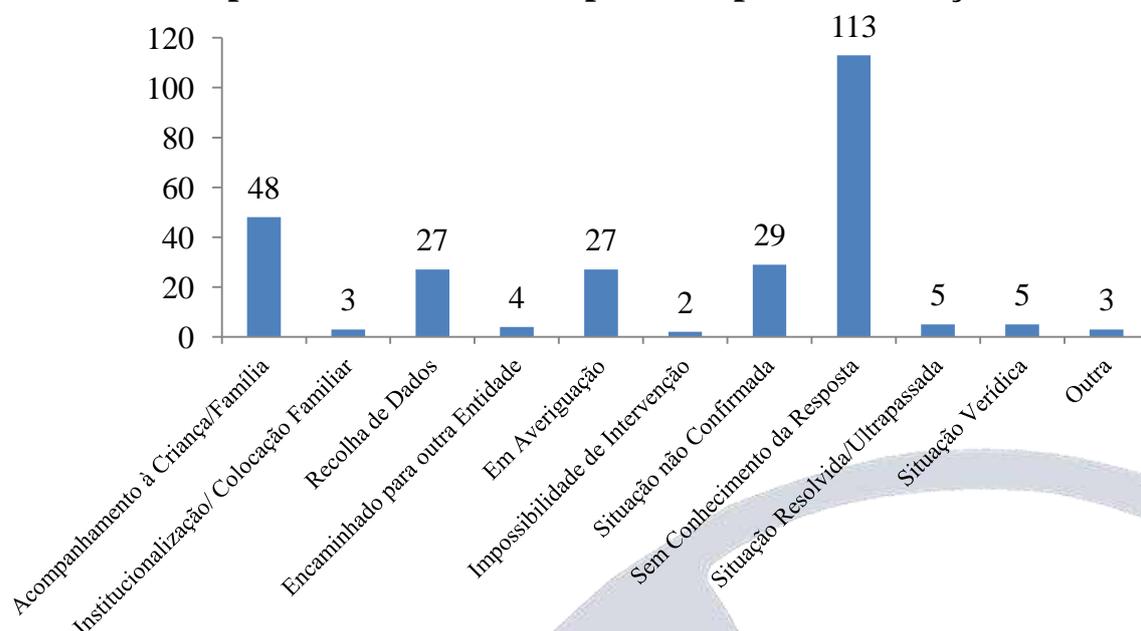
Entidade Responsável pela Intervenção



Foi possível constatar que, à semelhança do ano anterior, que a entidade responsável pela intervenção e acompanhamento continuado à criança e família em risco, são as **Comissões de Proteção de Crianças e Jovens** com um valor percentual de 63%, que apresentam a respetiva competência territorial e que podem, inclusive, tomar medidas de emergência em casos em que se justifique. À semelhança do ano anterior, o **Tribunal** apresenta um segundo maior destaque, perfazendo um valor percentual de 12%.

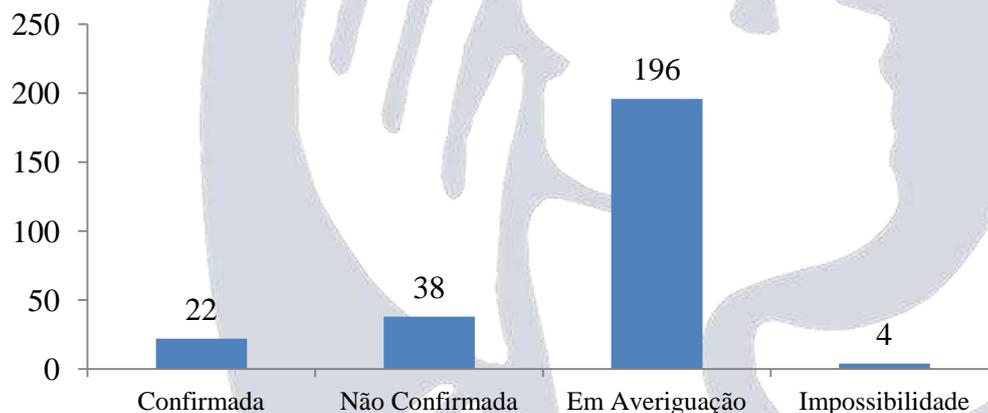


Resposta da Entidade Responsável pela Intervenção



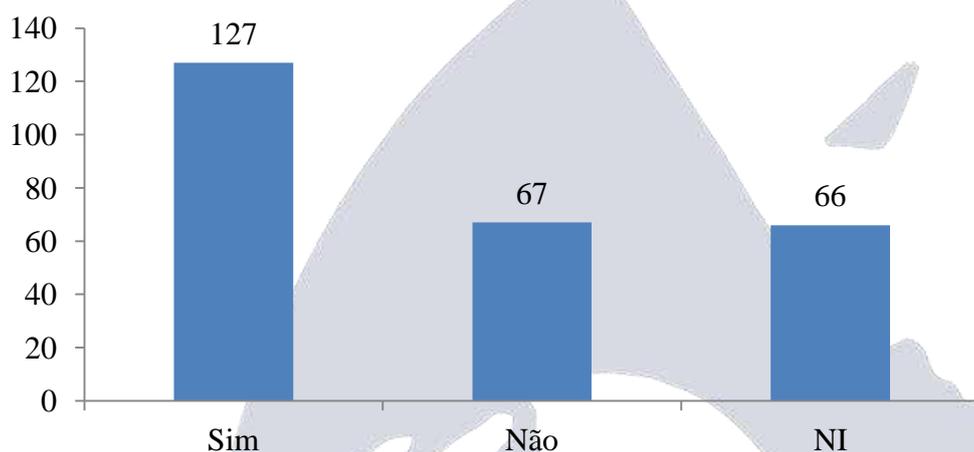
No âmbito da articulação com as entidades parceiras, com competência em matéria de infância e juventude, que ficam responsáveis pela intervenção na situação de risco, maioritariamente, e à semelhança do ano anterior, **não apresentam uma resposta imediata** (43%), o que leva a que posteriormente os casos sejam alvo de uma reavaliação. No entanto, foi possível verificar que 18% das respostas recebidas no ano de 2018 referem um **acompanhamento à criança e família**, e 11% indicam que a problemática apresentada **não se confirma como verdadeira**.

Veracidade da Situação



No que concerne à veracidade da situação-problema apresentada ao SOS-Criança, na sua maioria (75%), e à semelhança dos anos anteriores, 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. Também semelhante ao ano anterior, em 15% dos casos apresentados não foi confirmada a situação exposta ao SOS-Criança, e em 9% foi possível confirmar a situação de perigo sinalizada. Já em 2% dos casos foi impossível verificar a veracidade por elementos insuficientes para averiguação.

Processo Aberto com Sinalização do SOS-Criança

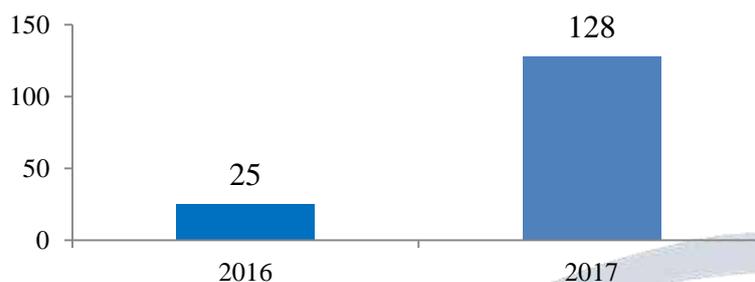


É possível destacar que das 260 situações sinalizadas e encaminhadas pelo serviço SOS-Criança para os parceiros com competência em matéria de infância e juventude, na sua maioria (127 encaminhamentos – 49%) não eram do conhecimento destas instituições o que originou a abertura de processo nas respetivas instituições, nomeadamente nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Por sua vez, em 26% dos casos (67 encaminhamentos), já existia conhecimento prévio da situação, por já existir processo de averiguação a decorrer, em acompanhamento ou arquivado. Já em 25% dos casos não foi possível identificar se houve abertura de processo ou não.



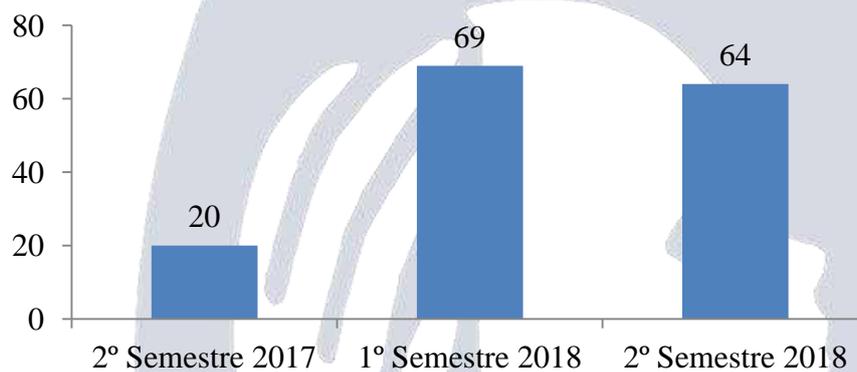
Reavaliação dos Processos

Ano dos Processos Reavaliados



No ano de 2018, o Serviço SOS-Criança registou um aumento do número de processos sujeitos à Reavaliação, comparativamente ao ano prévio. Neste âmbito, reavaliou-se um total de 153 processos, sendo que na sua maioria correspondiam a processos do ano de 2017 (84%), e os restantes eram processos datados do ano de 2016 (16%).

Data de Início da Reavaliação

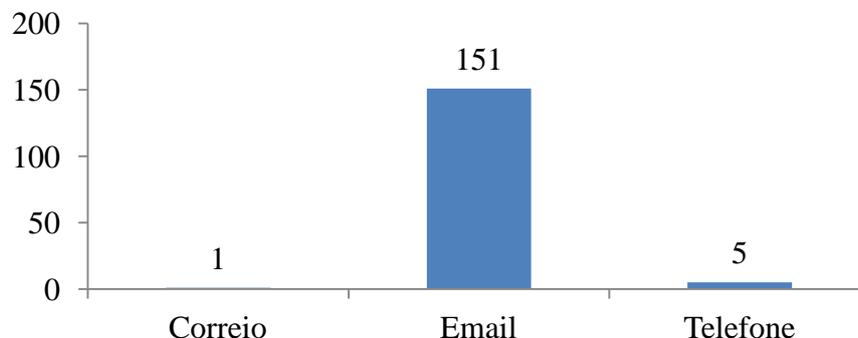


A reavaliação distribuiu-se em três semestres, sendo que 87% dos processos foram reavaliados em 2018, assumindo maior destaque o primeiro semestre (45%).

Verifica-se que 13% dos casos referem-se a processos do ano de 2016 cuja reavaliação teve início no segundo semestre de 2017 e que transitaram para o ano de 2018, nomeadamente para o envio da segunda via.

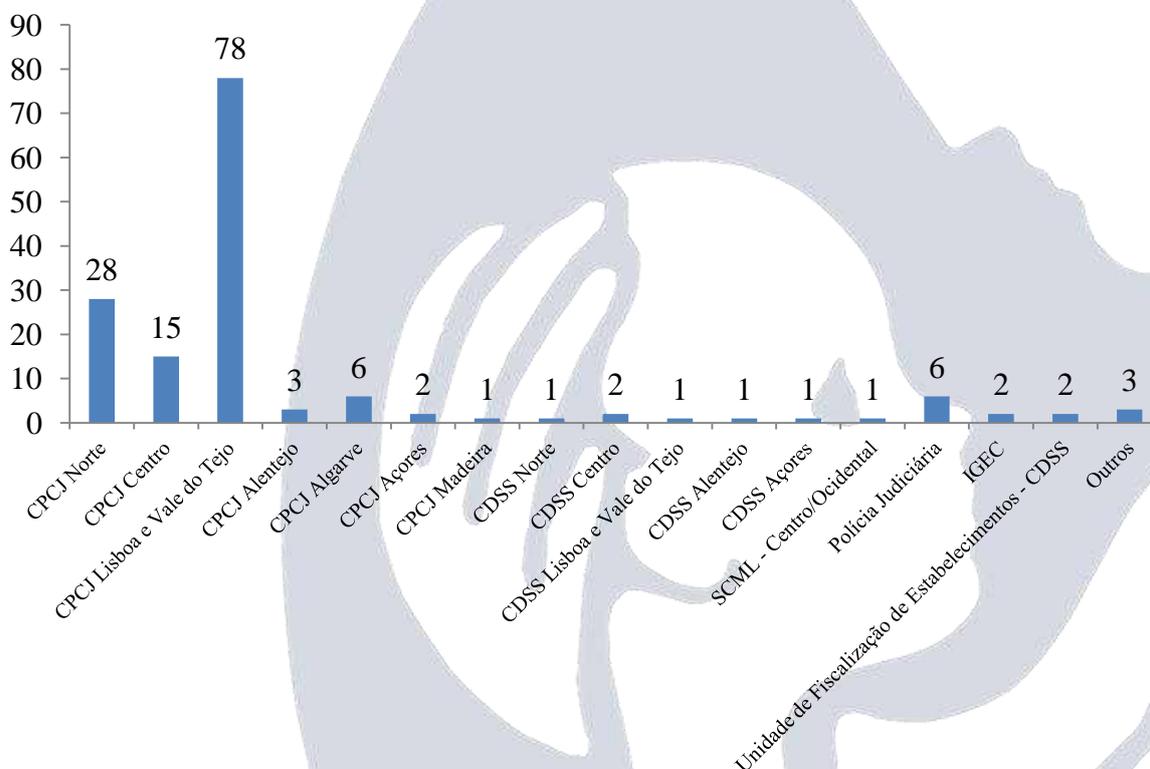


Meio de Reavaliação



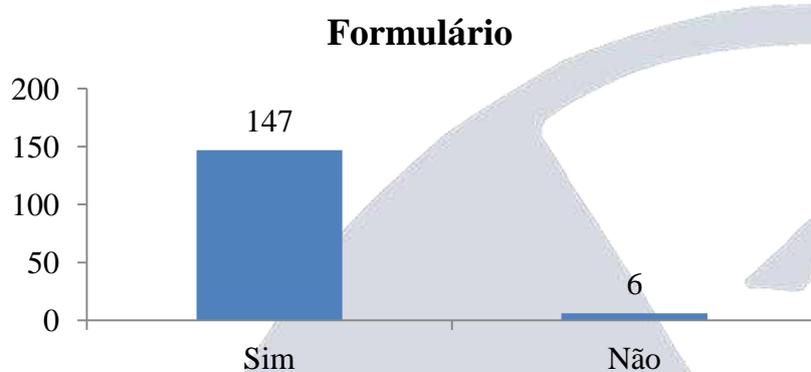
Na realização da reavaliação relativa ao ano de 2018, recorreu-se a três meios de contato diferentes, com a seguinte distribuição: 96% dos contatos foram estabelecidos por e-mail, 3% por telefone e apenas 1% dos contatos foi efetuado por correio postal.

Entidade Contactada na Reavaliação

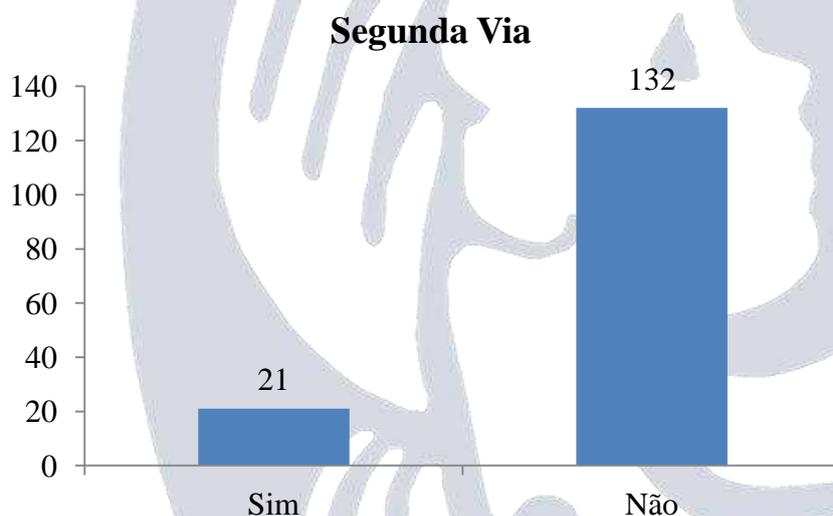


Em relação aos anos anteriores, verifica-se que no âmbito dos processos reavaliados em 2018 se mantém a articulação sobretudo com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Lisboa e Vale do Tejo, das zonas Centro e Norte do país, e de forma residual com as CPCJ do Alentejo e Algarve.

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.



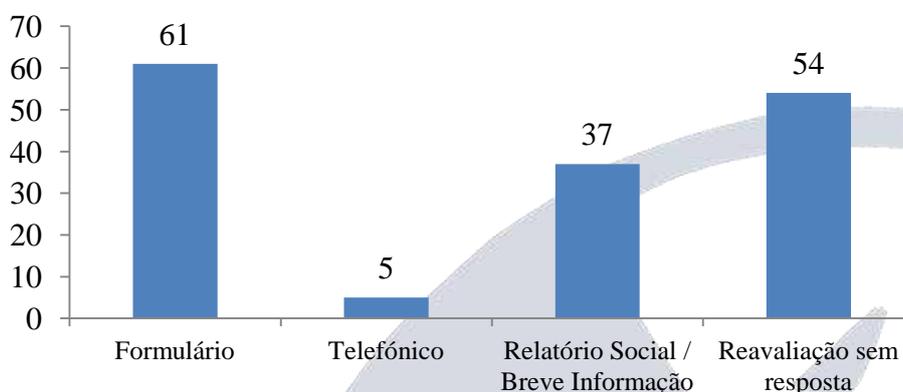
Consoante a metodologia utilizada pelo SOS-Criança nos casos de reavaliação de processo, verificou-se que em 96% dos casos foi enviado formulário para averiguar o estado da situação anteriormente exposta e em 4% dos casos não foi necessário o envio de formulário.





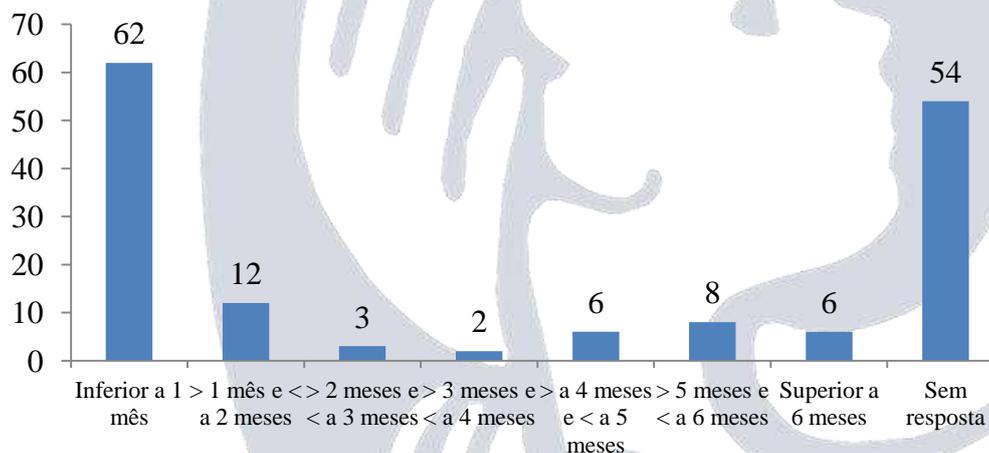
Na ausência de uma resposta à primeira abordagem junto dos parceiros institucionais, o serviço de reavaliação do SOS-Criança reforça este pedido de informação através de um novo contato, que se traduz numa segunda via. Deste modo, verificou-se que, em 86% dos casos, não foi necessário este procedimento porque se obteve uma resposta na fase inicial da reavaliação.

Meio de Resposta da Instituição



No que concerne à via utilizada pelas entidades para dar conhecimento da resposta, evidenciam-se três vias, distribuídas percentualmente da seguinte forma: 39% das respostas ocorre através de formulário, 3% das respostas chega via telefone e 24% é facultada através de relatório social ou através de uma breve informação.

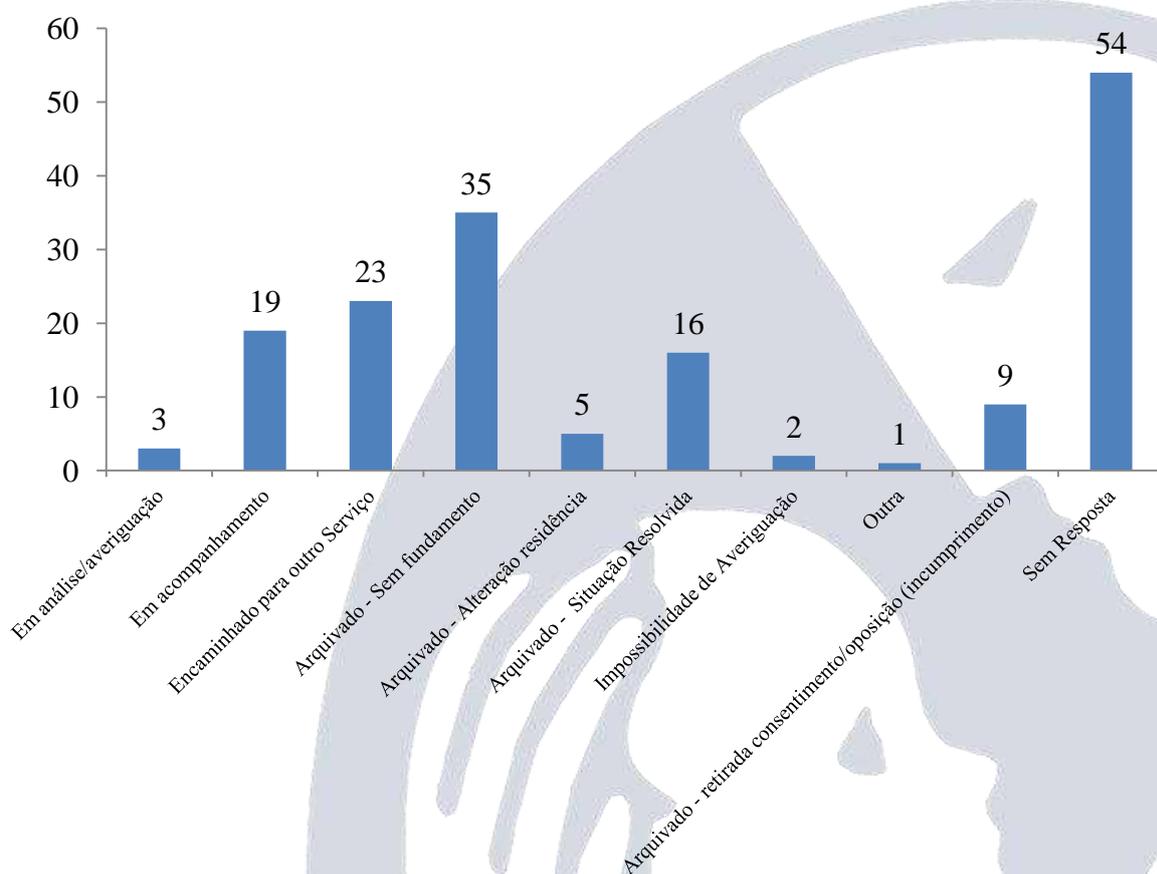
Tempo de Resposta da Instituição



Relativamente ao tempo de resposta por parte das entidades nos casos de reavaliação do processo, verificou-se que em 41% dos casos a resposta ao nosso pedido foi recebido num período inferior a um mês; em 8% dos casos a resposta foi-nos facultada entre um a dois meses após ter sido solicitada e, por fim, em 4% das situações a resposta foi dada num período superior a seis meses.

Verificou-se ainda que 35% dos processos de reavaliação não obtiveram qualquer resposta por parte das entidades contactadas sendo que, nestes casos, se procede ao envio de segunda via de contato para possível obtenção de resposta.

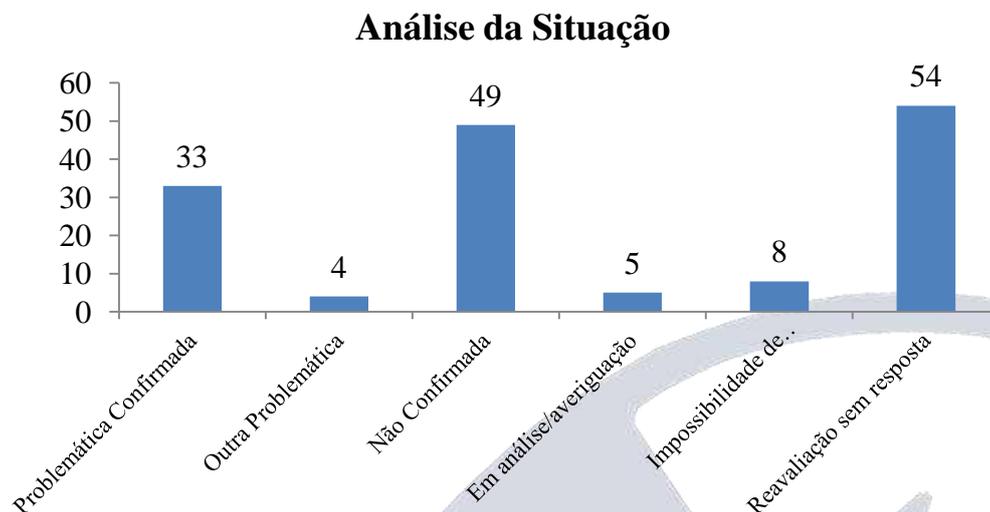
Identificação da Resposta à Situação



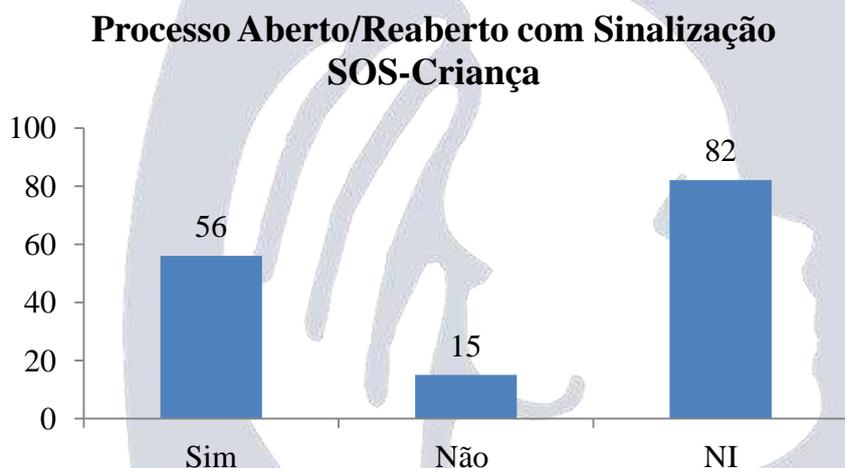
Relativamente às respostas facultadas por parte das diversas instituições contactadas, constata-se que, em 11% dos casos, as situações estão em acompanhamento, noutros 14% foram orientadas para outro serviço, e que ainda em 21% os processos foram arquivados porque a situação mencionada não tinha fundamento.



É ainda de referir que em 32% dos processos, o SOS-Criança não obteve qualquer resposta. Em 10% dos processos a resposta foi no sentido do arquivamento do processo por não subsistir a situação de perigo.



Relativamente à análise da situação, verificámos que em 22% processos reavaliados, a problemática referenciada pelo nosso serviço aquando da sinalização foi confirmada, e em 32% não se confirmou.



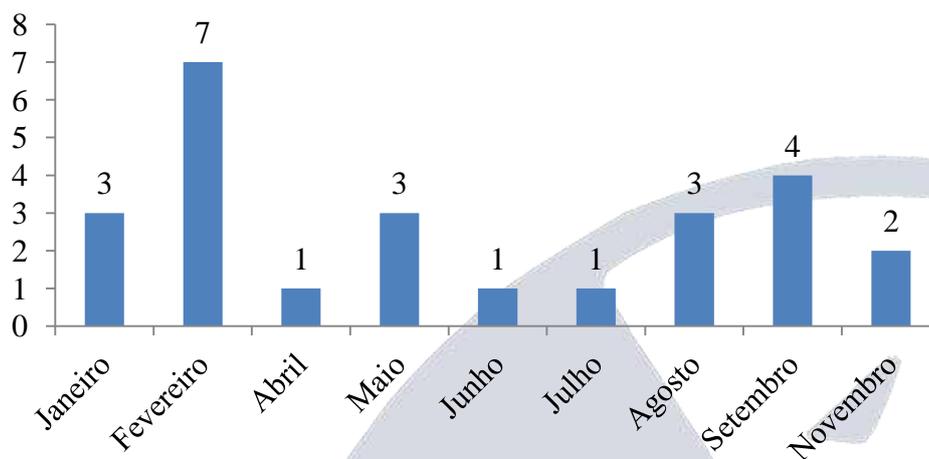
No âmbito da reavaliação, conseguimos apurar que 37% dos processos foram abertos com a sinalização do nosso serviço mas, em 53% dos casos, não conseguimos identificar esta informação.



Crianças Desaparecidas

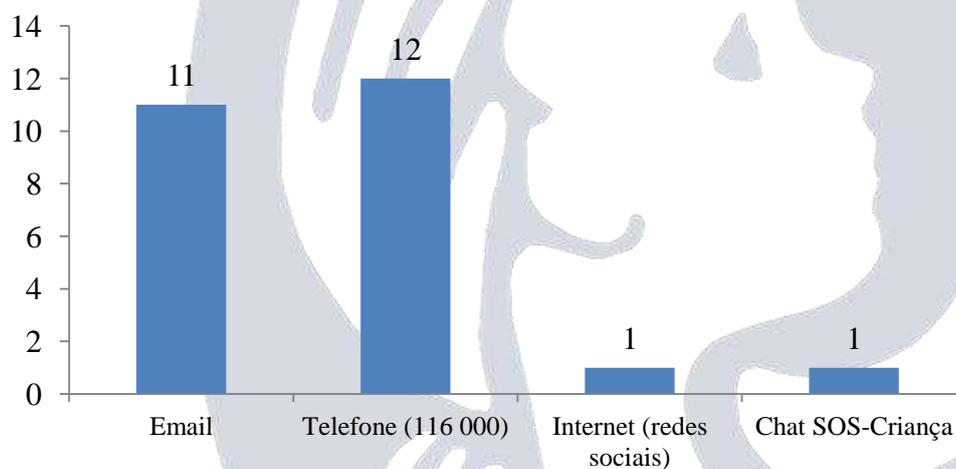
Nº Total de Crianças Desaparecidas – 25

Mês do Apelo CD



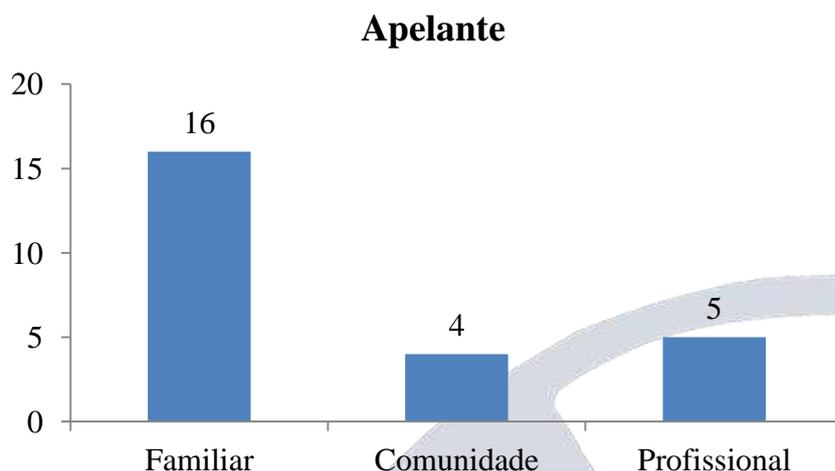
O SOS-Criança Desaparecida recebeu um total de 25 denúncias, no ano de 2018. Em termos de distribuição por cada mês do ano, verificou-se que o maior número de denúncias (7) foi recebido no mês de fevereiro (28%), não havendo denúncias em março e outubro.

Via da Denúncia

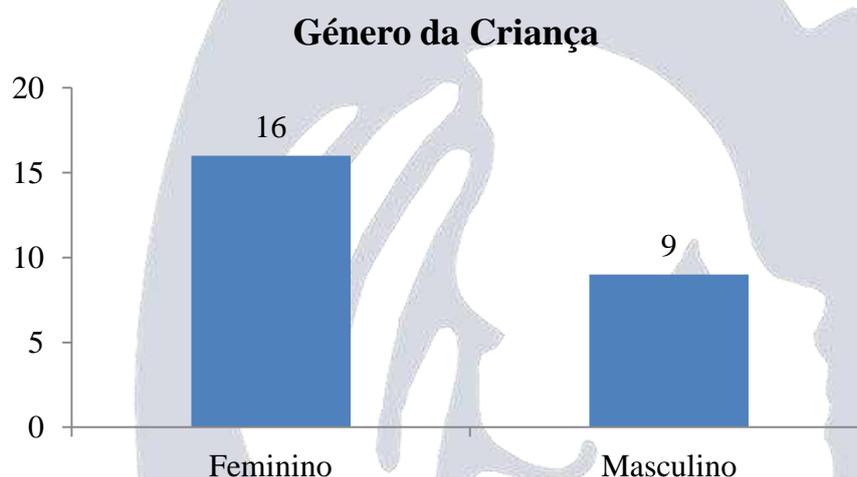




Considerando o número de denúncias recebidas no âmbito do SOS-Criança Desaparecida, verificou-se que dos 25 apelos, 12 foram recebidos pela linha 116 000 para crianças desaparecidas, 11 por email (soscrianca@iacrianca.pt), 1 caso surgiu via redes sociais e 1 por chat.



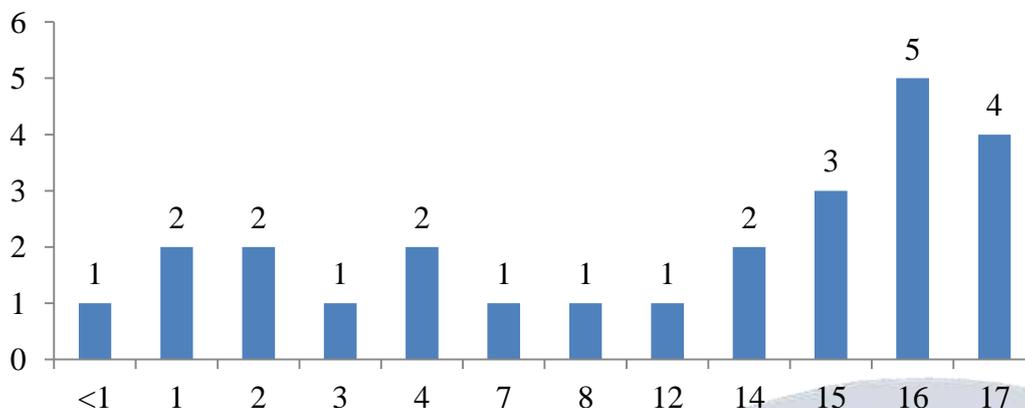
Os apelandes são maioritariamente familiares das crianças (16), tendo havido 4 apelandes da comunidade e 5 profissionais (técnicos de instituição, Técnicos do Projeto Rua do IAC, etc).



As denúncias realizadas relativamente a Crianças Desaparecidas disseram, maioritariamente, respeito a crianças do género feminino (16), contrastando com as que envolviam crianças do género masculino (9).

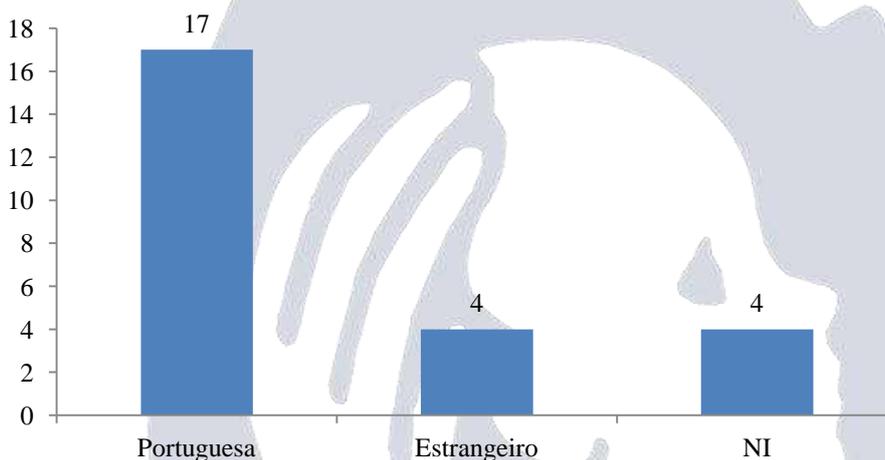


Idade da Criança



Relativamente à distribuição por idade das crianças, verificou-se que a maioria das crianças desaparecidas, no ano de 2018, se encontra na faixa etária dos 15 aos 17 anos, havendo no entanto casos de crianças desde meses de idade até aos 17 anos, inclusive, o que varia devido ao tipo de desaparecimento.

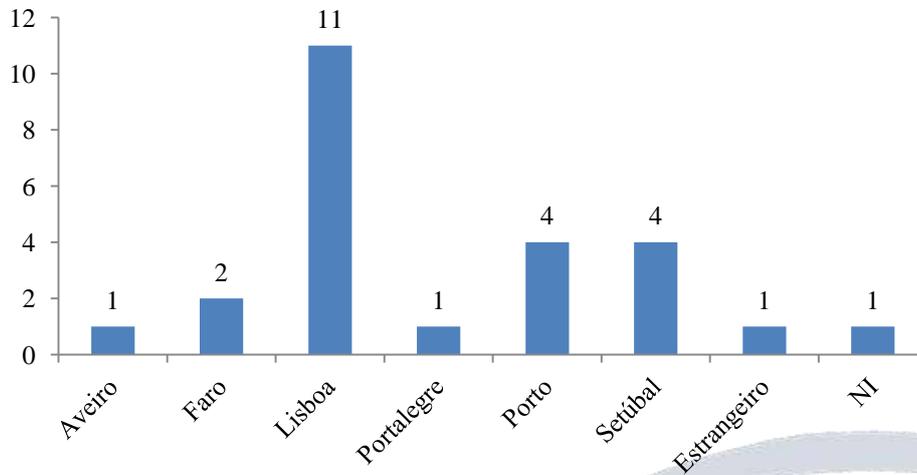
Nacionalidade



Em termos de nacionalidade, a maioria são crianças portuguesas, como é natural, ou seja, 17 situações de Portugal, mas também existem 4 estrangeiros (casos cross-border) e 4 não identificados (estes casos não identificados é porque não nos chegam via telefone e como tal não conseguimos por vezes obter todos os dados necessários).

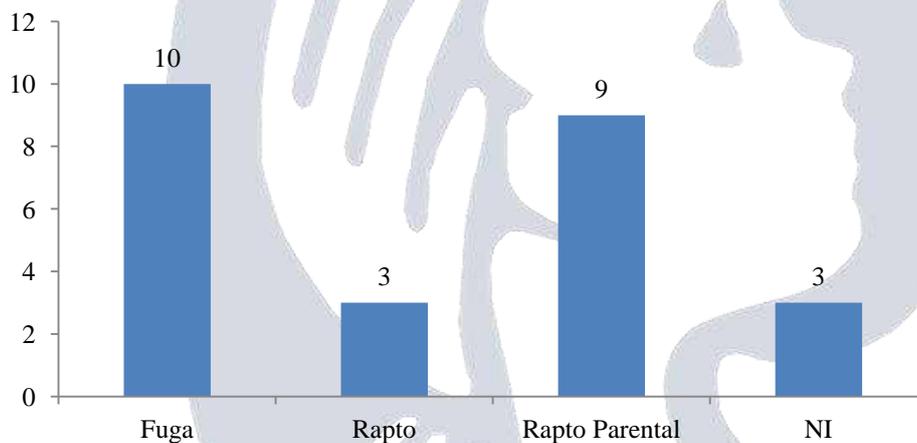


Distrito

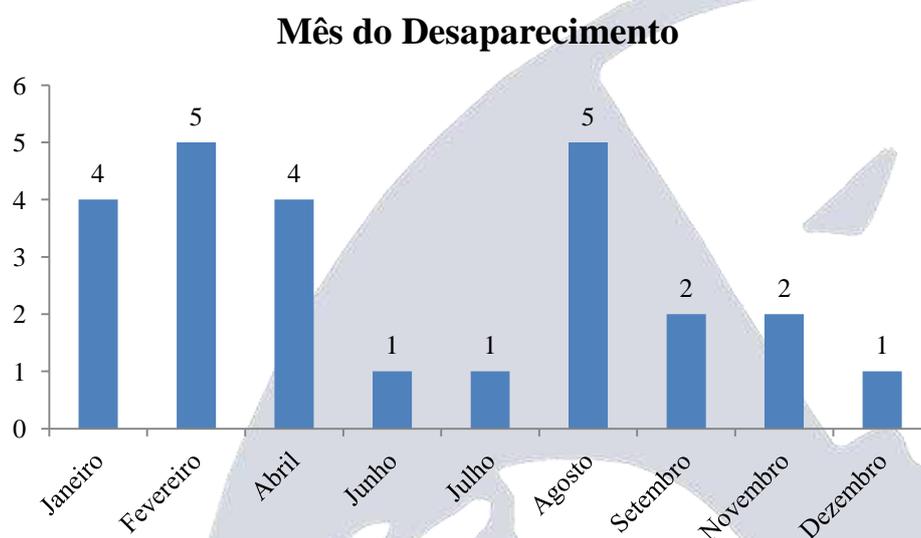


As crianças, ou os apelos relativos a crianças, surgem-nos de vários distritos do país, mas mesmo assim ainda existem distritos de onde não recebemos apelos. Os distritos em 2018 foram Aveiro, Faro, Porto, Portalegre, Setúbal e Lisboa. Naturalmente que havendo maior conhecimento do nosso trabalho, do IAC e das Crianças Desaparecidas, no distrito de Lisboa, onde estamos sediados, esse é o distrito de onde temos mais apelos. Os casos internacionais (além fronteiras) chegam-nos através dos parceiros internacionais (ONG's semelhantes à nossa), quando estes têm conhecimento de que as crianças possam estar em Portugal.

Problemática



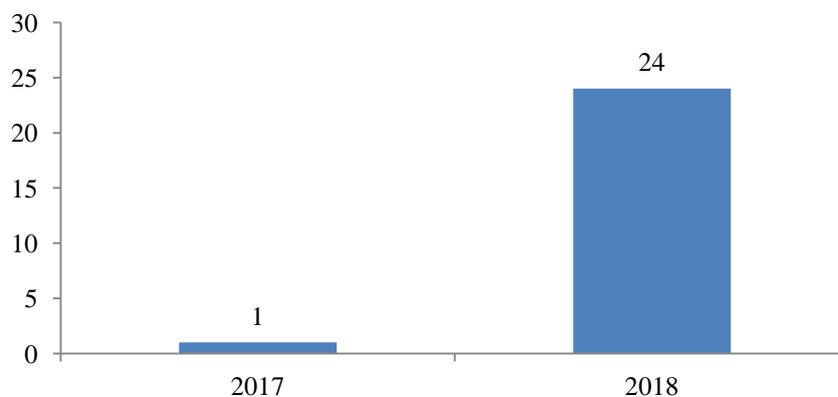
Considerando o tipo de problemática dos casos de Crianças Desaparecidas sinalizados ao SOS-Criança, no ano de 2018, verificou-se que a maioria dos casos dizia respeito a “Fugas” (10 casos). Outras problemáticas sinalizadas foram: Rapto Parental (9), Rapto por terceiros (3) e 3 casos não identificados. Nos casos em que não se consegue identificar o tipo de desaparecimento, normalmente é porque temos conhecimento via redes sociais e muitas vezes a informação não está completa e não se chega a perceber o que sucedeu até á data da redacção do relatório. Estes detalhes tentamos saber mais tarde, aquando reavaliemos os processos de um ano para o outro.



O mês em que desaparecem as crianças não nos parece um dado muito relevante. Podemos dizer que em Março, Maio e Outubro nenhuma criança (de que tivemos conhecimento) desapareceu, sendo que nos outros meses a distribuição é pouco significativa. Talvez se possa salientar que no mês de Agosto houve mais desaparecimentos, bem como em Fevereiro. Em Agosto talvez este número se explique por ser mês de férias escolares e muitos jovens nesta altura “saem” de casa para ir a concertos ou festivais ou fogem de instituições à procura de diversão, coisa que durante o período escolar não conseguem fazer. Claro que estas fugas não são autorizadas e como tal dão início a um processo de desaparecimento, mas na maioria dos casos, há retorno à origem.

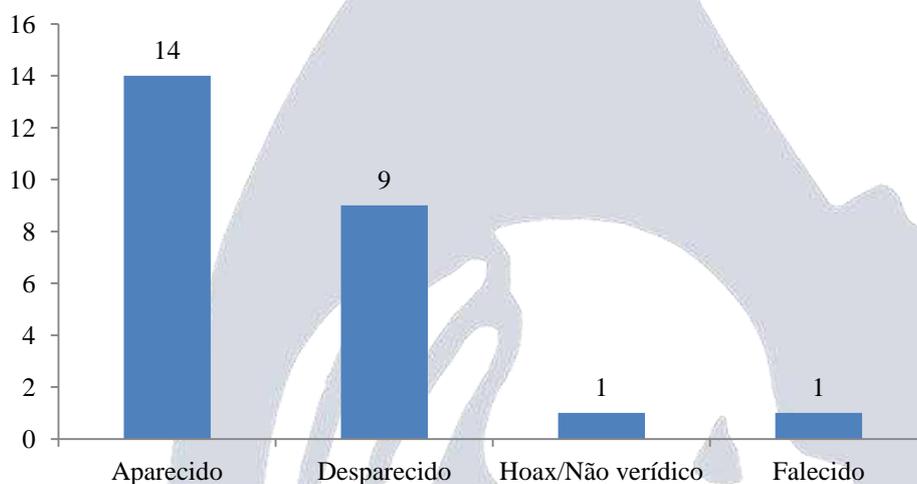


Ano do Desaparecimento



Os casos que nos são apresentados, são normalmente referentes ao ano que decorre, como tal 24 foram relativos a 2018 mas num dos casos o desaparecimento já havia ocorrido no final de 2017.

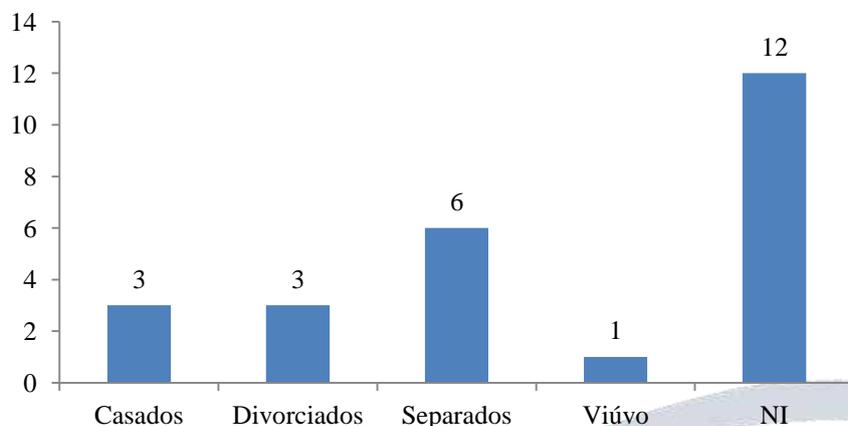
Situação Atual



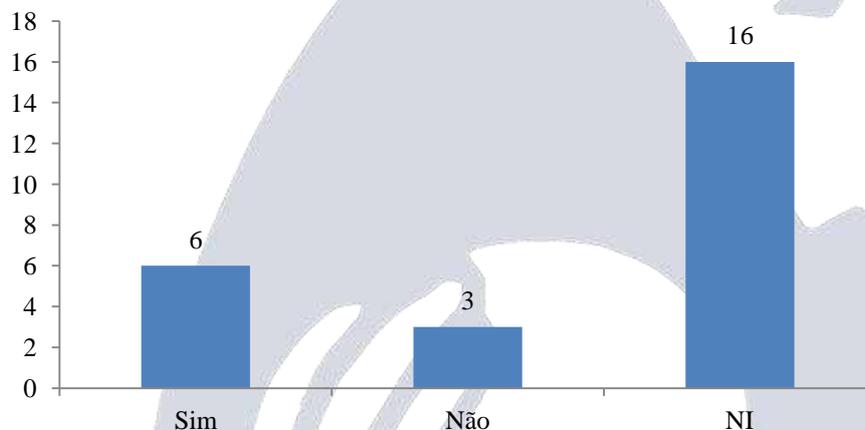
Dos 25 desaparecidos, a situação actual, á dada do relatório é a seguinte: 14 apareceram entretanto, mas 9 continuam em situação de desaparecimento, situação esta que poder-se-á alterar quando reavaliarmos o caso daqui a uns meses. Tivemos 1 hoax(falso) e 1 caso em que a criança foi encontrada morta.



Situação Jurídica dos Pais



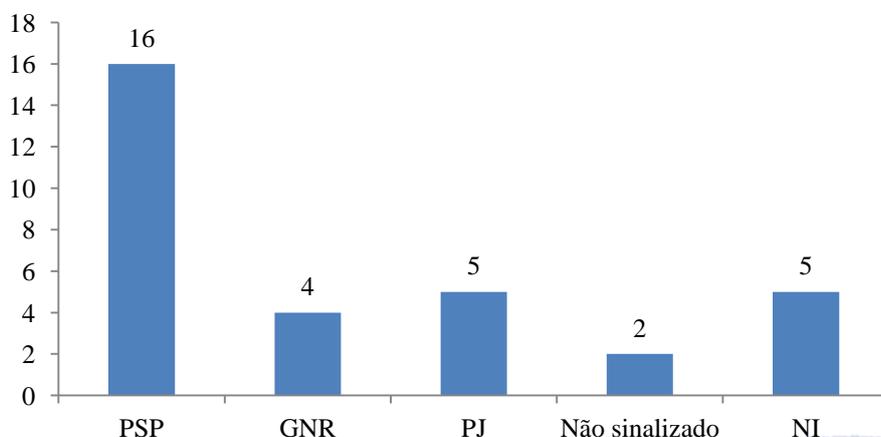
Regulação das Responsabilidades Parentais



Em termos da situação jurídica dos pais, existem pais casados, divorciados, separados e viúvos, não nos parecendo que este seja um aspecto relevante para o desaparecimento, no entanto em muitas das situações não conseguimos sequer apurar este dado. Dos que conseguimos saber, a maioria são pais separados mas é um número pouco significativo para se poder tirar daí conclusões. O mesmo se pode interpretar no que respeita ao ítem responsabilidades parentais, pois não se sabe na maioria dos casos se está definida essa situação e dos casos que sabemos, as responsabilidades estão reguladas, ou seja, a situação está definida oficialmente.

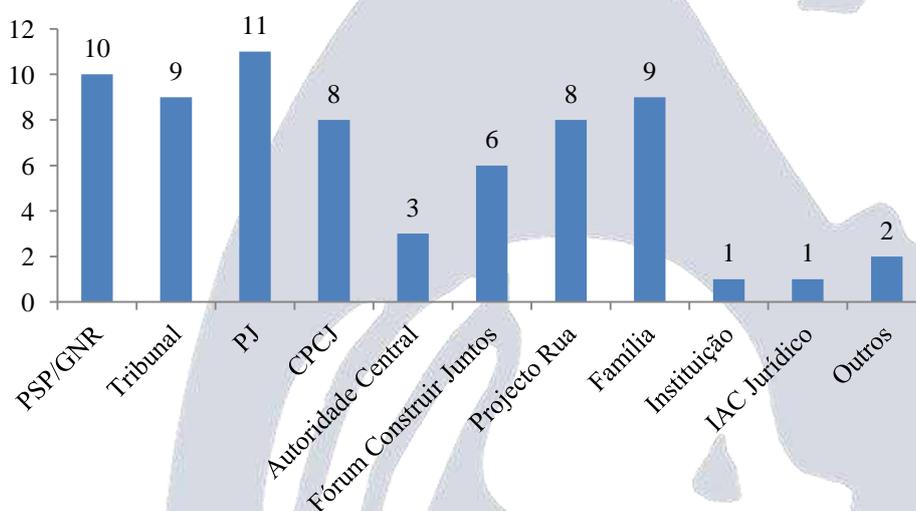


Sinalizado Autoridades pela Família



Os apelantes sinalizam as situações às entidades policiais, nomeadamente à PJ, PSP e GNR.

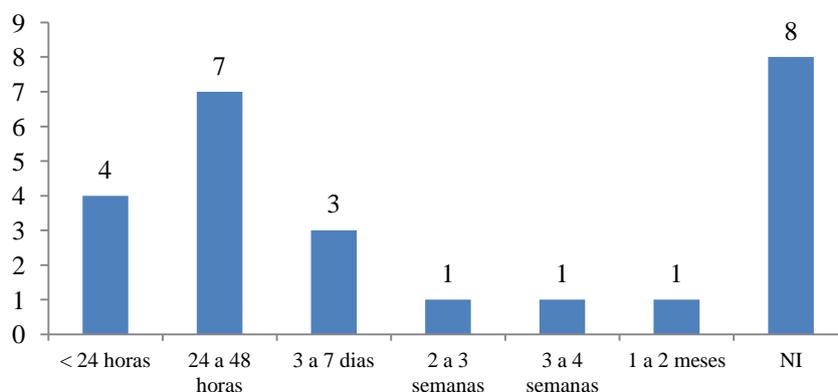
Entidades Contactadas



Durante o processo de encaminhamento, o técnico do SOS-Criança contacta diversas entidades, principalmente as que intervêm necessariamente no processo, ou seja, primeiro a Polícia Judiciária (PJ) que tem mais dados sobre a situação e a responsabilidade de a averiguar, depois a PSP e a GNR, também os tribunais e as CPCJ pois em alguns casos existe processo de promoção e proteção ativo nas CPCJ da área de residência dos menores desaparecidos. Para além destas entidades principais, em determinados casos contactamos o nosso Projeto Rua do IAC, ou o nosso Apoio Jurídico do IAC, ou o Fórum Construir Juntos do IAC, em casos fora da área de Lisboa, entre outros.

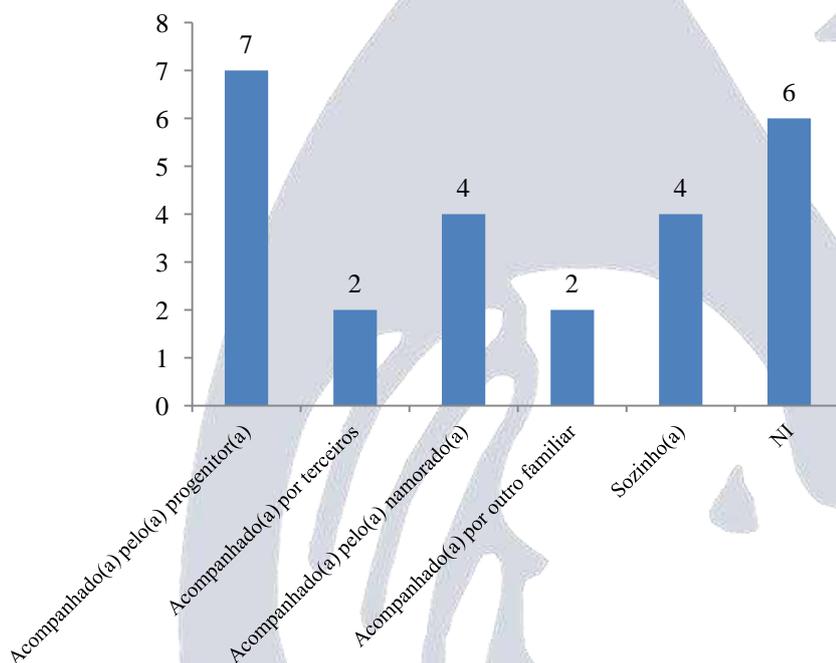


Duração do Desaparecimento



A duração do desaparecimento normalmente é entre 24 a 48 horas, pois a maioria são situações de fuga e as crianças/jovens têm tendência a regressar. A maioria fica desaparecido 1 a 2 dias, ou até menos de 1 dia.

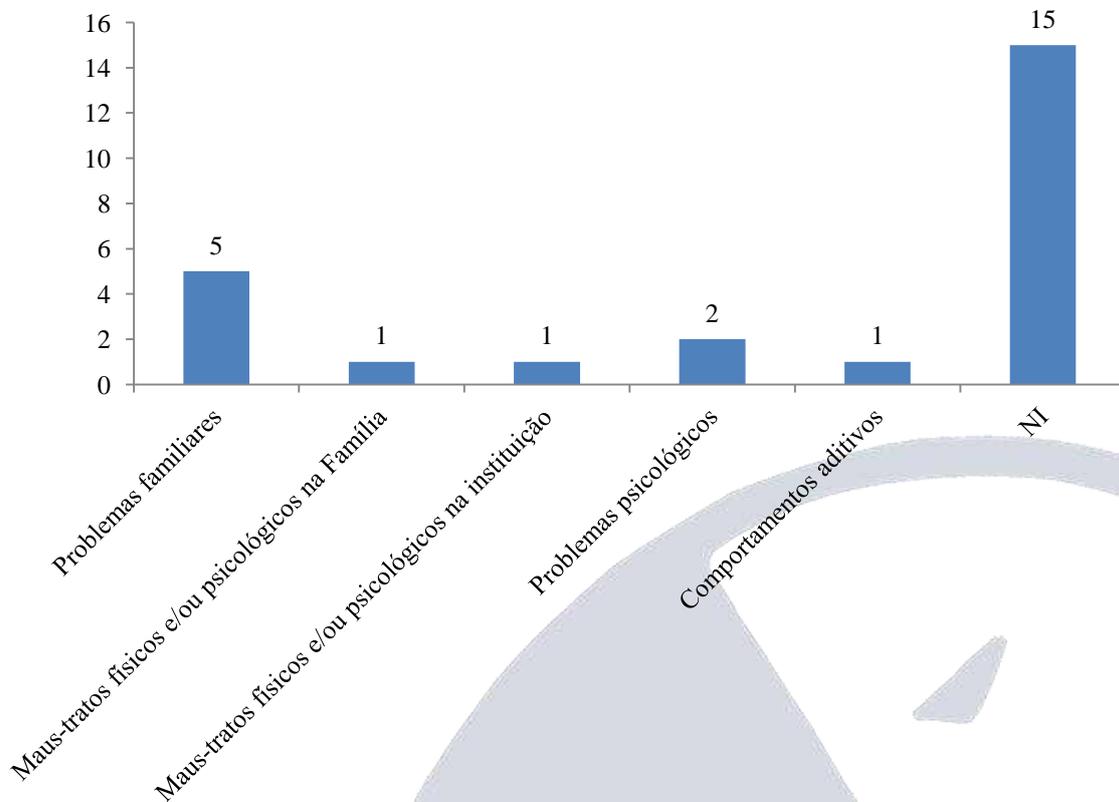
Iniciativa do Desaparecimento



Das tipologias recebidas no nosso serviço, percebemos que os jovens ou fugiam por iniciativa própria, ou acompanhados de namorados(as). Nos casos de rapto parental claro que a iniciativa é do progenitor “raptor”. Mas temos muitas situações em que este dado fica por apurar...não chegamos a ter a perceção deste ponto em concreto, por falta de informação que nos é transmitida.



Fatores de Risco Associados



A motivação que leva um jovem a desaparecer, tirando os casos de rapto parental, podem ter muitas problemáticas de risco associadas, por vezes várias coexistem na mesma situação...desde conflitos familiares, problemas psicológicos, maus-tratos, problemas de adição, etc...factores estes que se podem apenas revelar em fases mais avançadas da investigação e após o aparecimento dos jovens. Podemos no entanto interpretar que em todas as situações há fatores de risco associados, mesmo que não identificados logo de início.

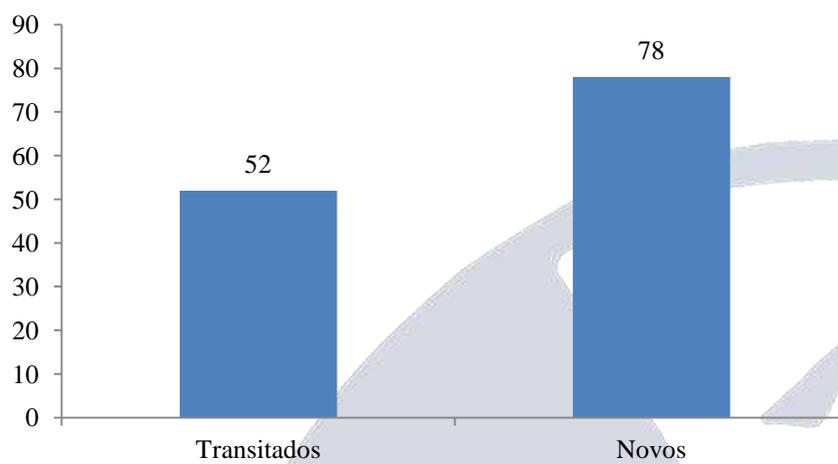


Atendimento Psicológico

Nº de crianças acompanhadas – 130

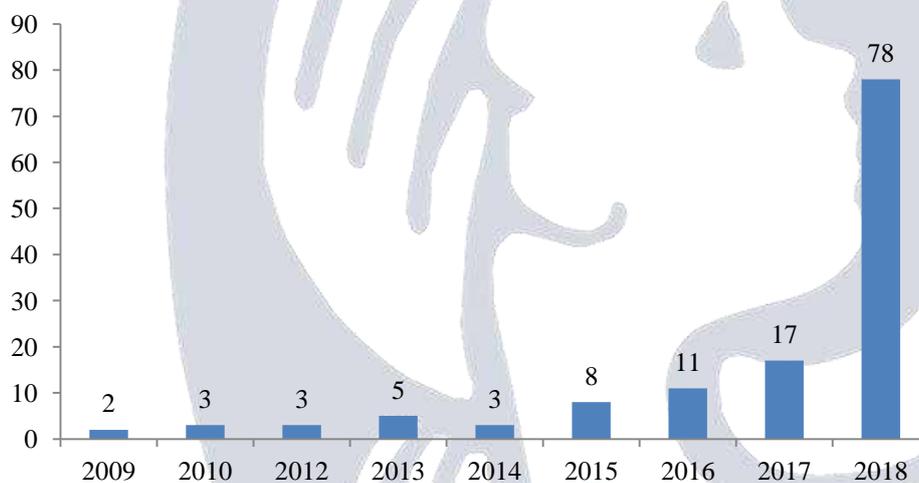
Nº total de sessões – 940

Processos



No ano de 2018 foram acompanhadas um total de 130 crianças no serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança, sendo que da totalidade desses casos, 52 transitaram de anos anteriores e 78 foram resultados de pedidos efetuados em 2018.

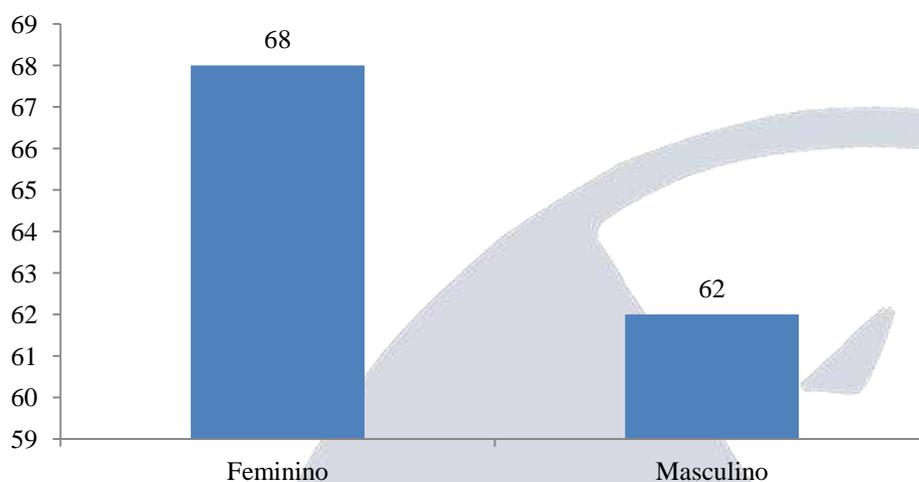
Ano do Processo





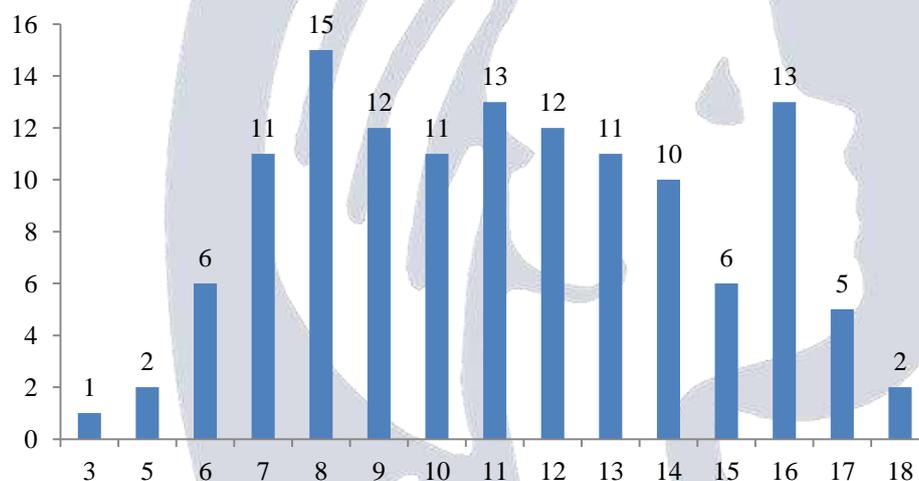
Tendo em conta o número de casos que transitaram de processos abertos em anos anteriores a 2018, verificou-se que foram realizados atendimentos psicológicos a crianças e jovens que teriam sido seguidos desde o ano **2009** (apesar de serem casos “intermitentes” que têm alta mas depois retomam). No entanto, constatou-se que a maioria dos processos teria sido aberta nos anos de **2017** (17) e **2016** (11), sendo que a média de casos acompanhados em atendimento psicológico com processo aberto entre 2009 e 2015 é de 4 por cada ano.

Género da Criança



No que respeita às crianças e jovens acompanhados no serviço SOS-Criança Atendimento Psicológico, no ano de 2018, verificou-se que 52% eram do género feminino e 48% do género masculino.

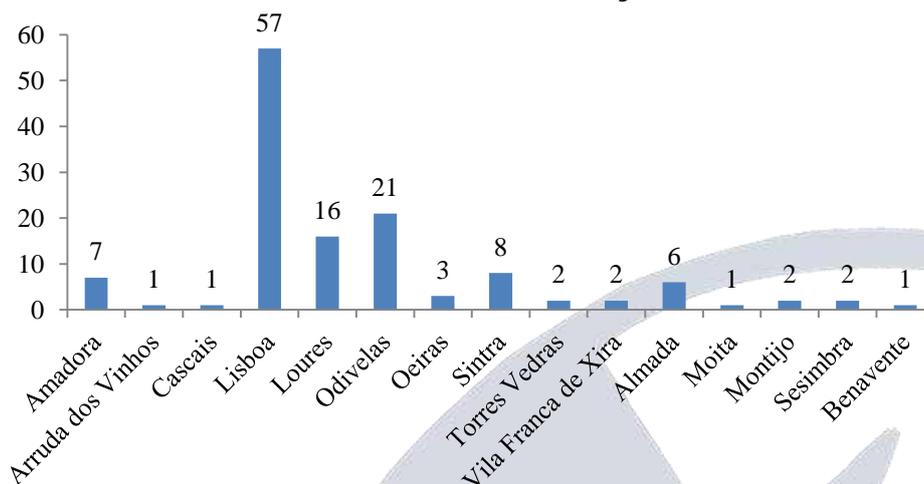
Idade da Criança





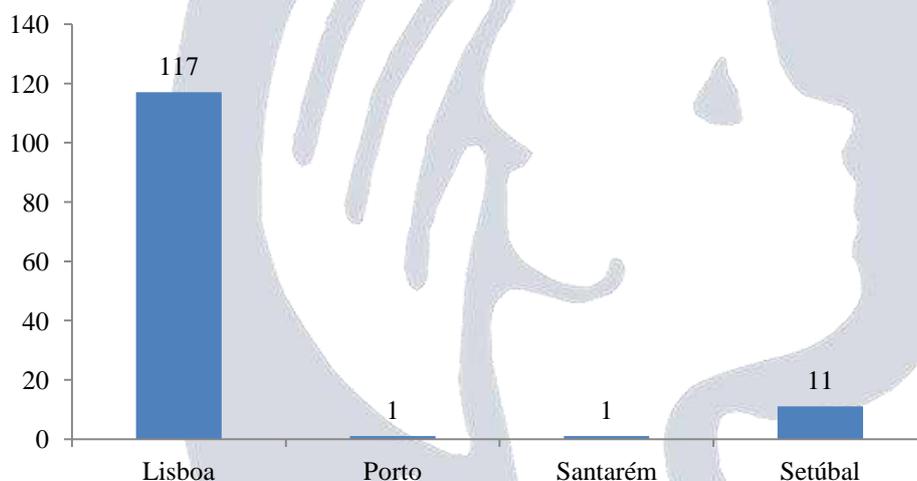
Do total de 130 crianças e jovens acompanhados no Serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança, verificou-se que 44% se encontravam no intervalo de idades entre os **6 e os 10 anos**, 50% tinham entre **11 e 16 anos** e 6% eram jovens com **mais de 16 anos**.

Concelho da Criança



Quanto à distribuição da residência das crianças e jovens recebidos no serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança por concelho, verificou-se que a maioria residia no concelho de **Lisboa** (44%). Constatou-se, também, que 16% residia no concelho de **Odivelas** e 12% no de **Loures**, 9%, sendo estes os três concelhos mais dominantes.

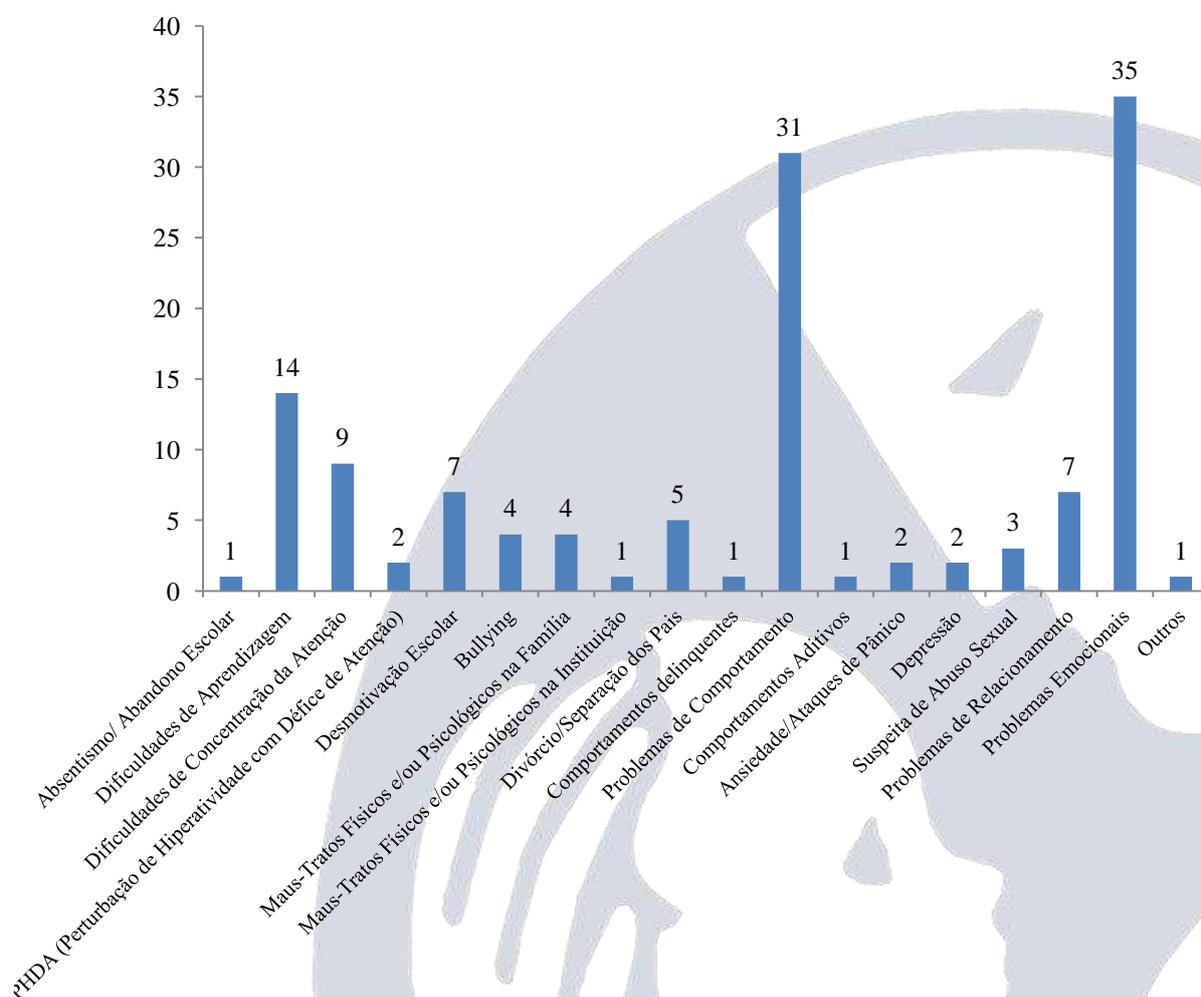
Distrito da Criança





Em termos da origem distrital das crianças e jovens recebidos no serviço Atendimento Psicológico do SOS-Criança, verificou-se que 90% residiam no distrito de **Lisboa**, 9% no distrito de **Setúbal** e apenas uma criança habitava no distrito de **Santarém** e uma era proveniente do **Porto**.

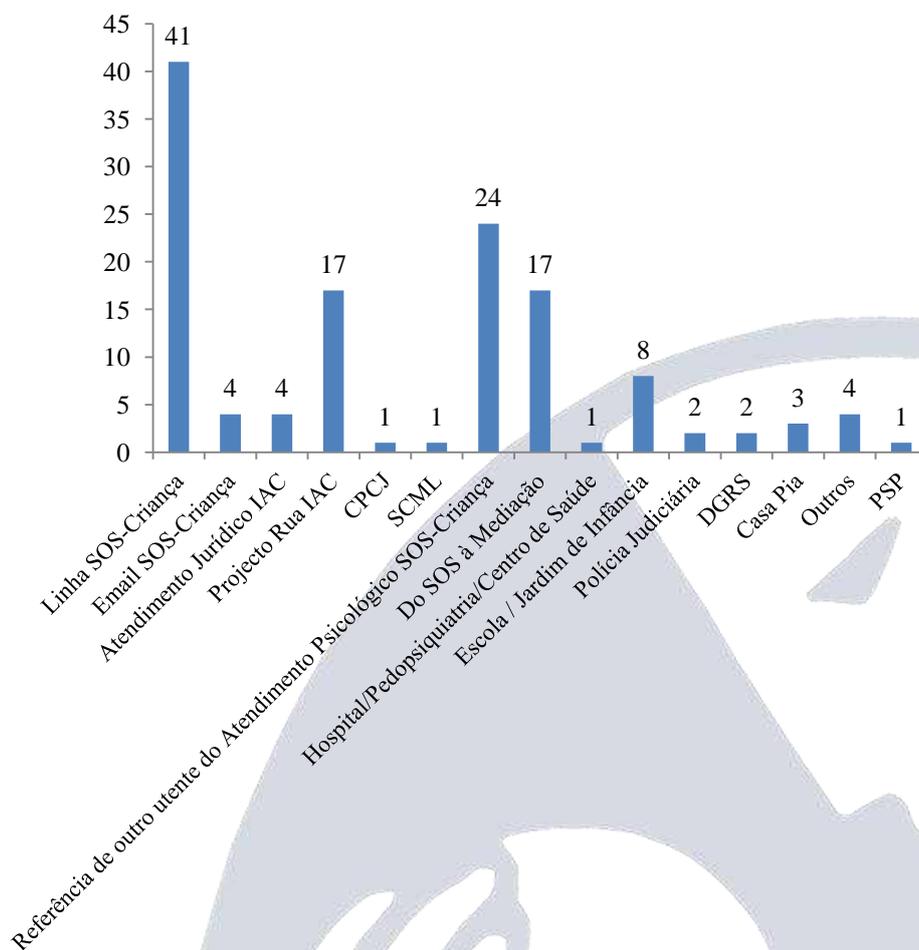
Problemática



Em termos da problemática apresentada como motivo de acompanhamento no Atendimento Psicológico do SOS-Criança, à semelhança do ano anterior, verificou-se uma sobreposição de duas problemáticas em relação às restantes, sendo que 27% das crianças e jovens apresentavam **problemas emocionais** e 24% apresentavam **problemas de comportamento/indisciplina**.



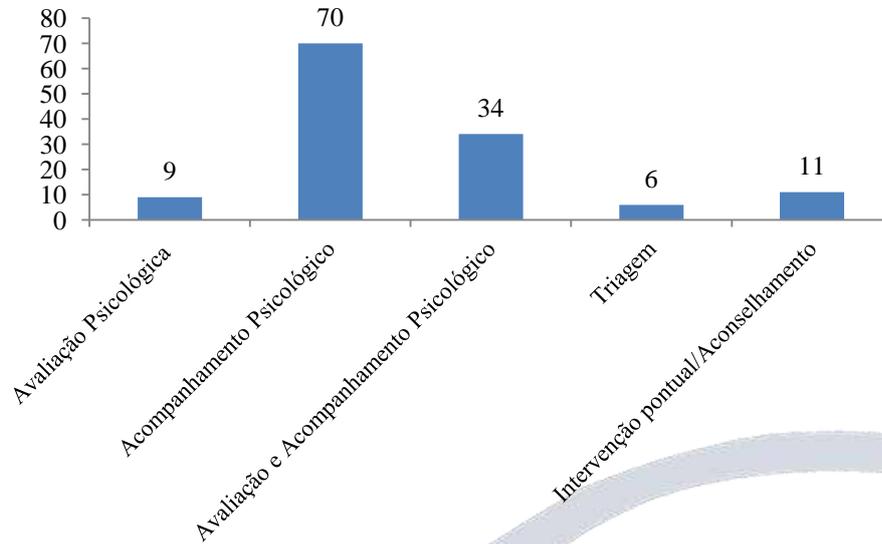
Via de Sinalização



O Atendimento Psicológico do SOS-Criança dá resposta a situações sinalizadas através de várias entidades e/ou meios. Em 2018, 32% dos casos foram sinalizados através da **Linha SOS-Criança**, 19% através do **conhecimento de outro utente** do serviço de Atendimento Psicológico e, assumindo um terceiro destaque, tanto o **SOS Mediação Escolar** como o **Projeto Rua** sinalizaram ao serviço 13% das situações referenciadas.

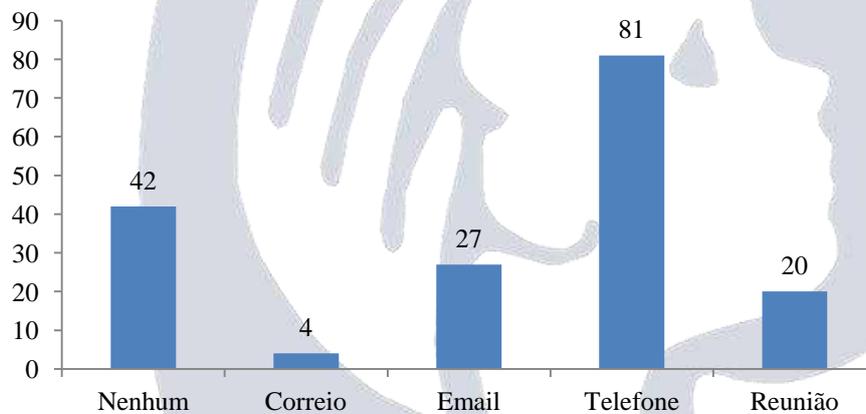


Intervenção



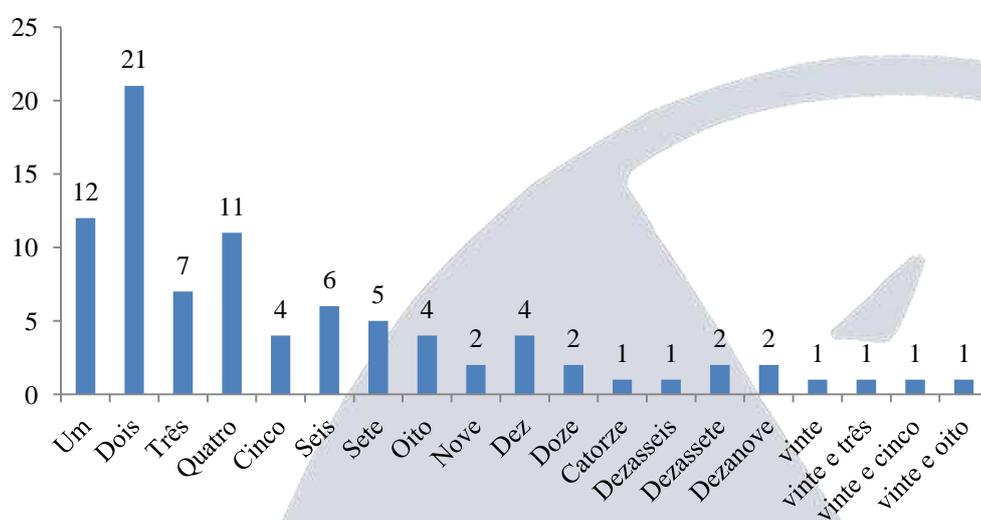
Quanto à Intervenção realizada nos casos Atendimento Psicológico do SOS-Criança em 2018, verificou-se que em 54% dos casos foi realizado **Acompanhamento Psicológico** e em 26% foi realizada **Avaliação Psicológica e Acompanhamento Psicológico**. Além disso, em 5% dos casos foi realizada uma triagem, em 7% foi realizada apenas **Avaliação Psicológica** e em 7% dos casos realizou-se uma intervenção de cariz mais pontual/aconselhamento.

Meio de Contacto



O meio de contato utilizado para contactar as entidades intervenientes em cada caso de acompanhamento, no âmbito dos casos de Atendimento psicológico do SOS-Criança, foi maioritariamente o **telefone** (47%). Além deste método, em 16% dos contactos foi utilizado o **e-mail**, em 12% dos casos foram realizadas **reuniões**, em 2% dos casos o contacto foi realizado **via correio**. Em cerca de 24% dos casos não fora necessário contactar qualquer entidade.

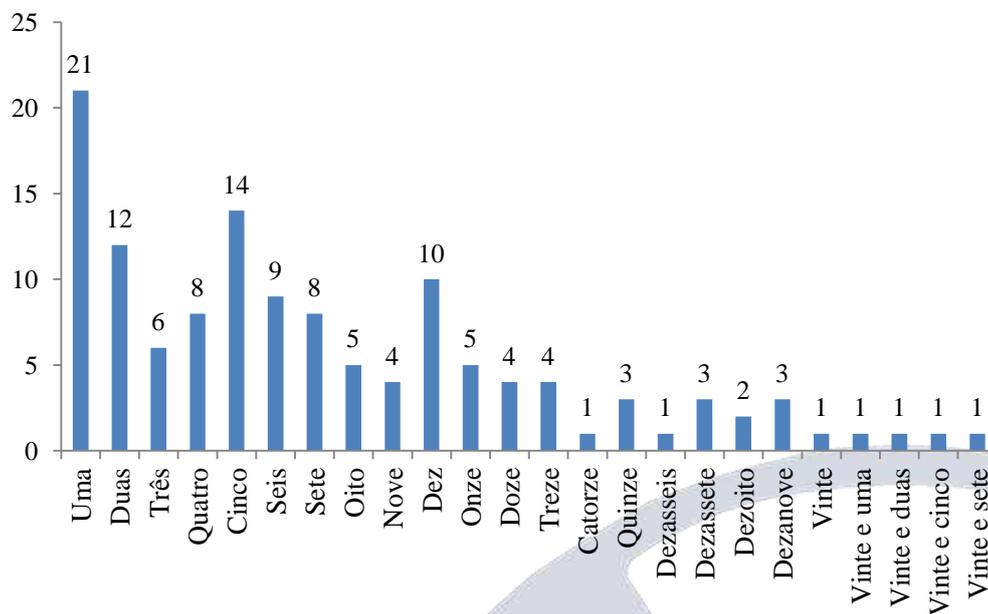
Número de Contactos



Relativamente ao número de contactos estabelecidos, no ano de 2018 foram efetuados um total de 130 contactos, dos quais, na sua maioria se destaca entre 1 a 7 contactos (51%). De seguida, entre 8 a 16 foram efetuados um total de 18% dos contactos totais e, para finalizar, em apenas 6% dos contactos foi necessário efetuar entre 17 a 28.



Número de Sessões

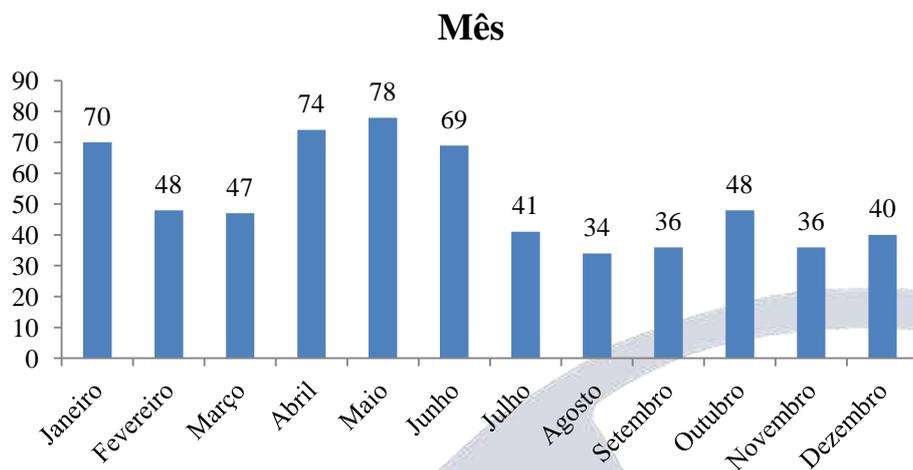


No âmbito do número de sessões efetuadas em atendimento psicológico, no ano de 2018, foram realizadas um total de 98 sessões. Assim, em 21% dos casos foi realizada apenas uma sessão de atendimento psicológico, seguindo, com segundo maior destaque, as cinco sessões de atendimento (14%), e em terceiro, as duas sessões de atendimento (12%).

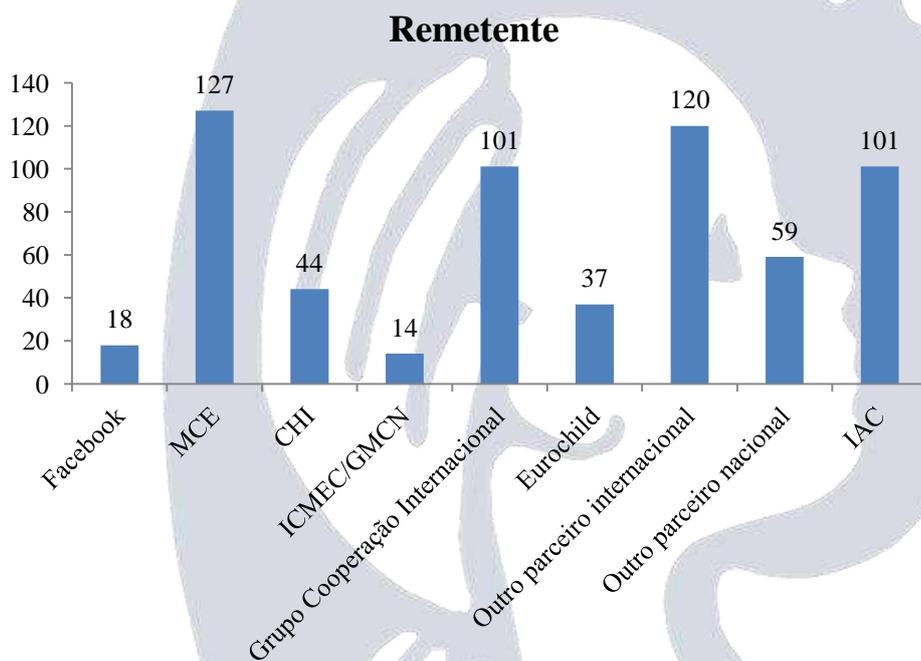


Email Internacional

Total de Emails – 621

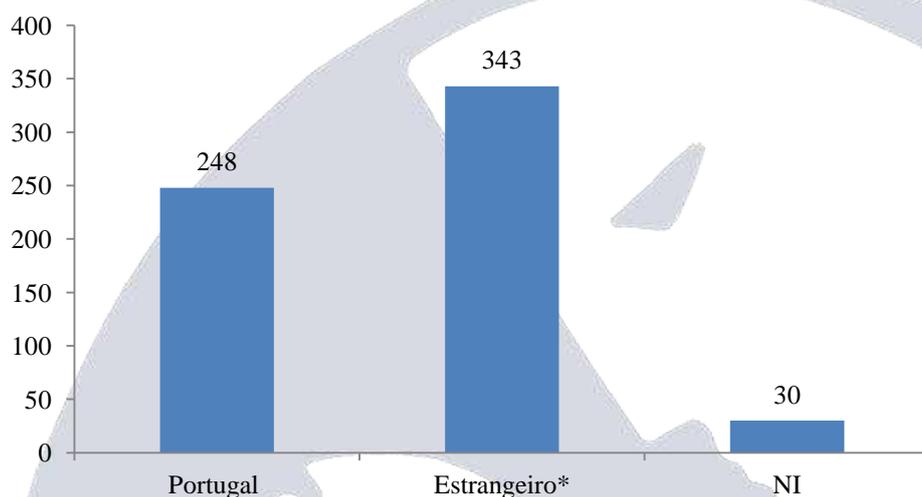


Com um total de 621 emails internacionais recebidos em 2018, foram distribuídos por todos os meses do ano, havendo um particular destaque para os meses de maio (13%), abril (12%) e janeiro (11%).



Trocámos emails com diversos parceiros e ONG a nível internacional, como sendo o MCE (Federação Europeia de Crianças Desaparecidas), o CHI (Child International Helpine), o Eurochild, o ICMEC (International Center for Missing and Exploited Children), etc. Muitos foram os emails trocados com o Grupo de Cooperação Internacional criado no IAC (representado por uma técnica do SOS-Criança). Este grupo reúne-se para estudar projetos internacionais do interesse do IAC no estrangeiro, sempre que é necessário e de acordo com as áreas de intervenção abordadas.

País de Origem do Remetente

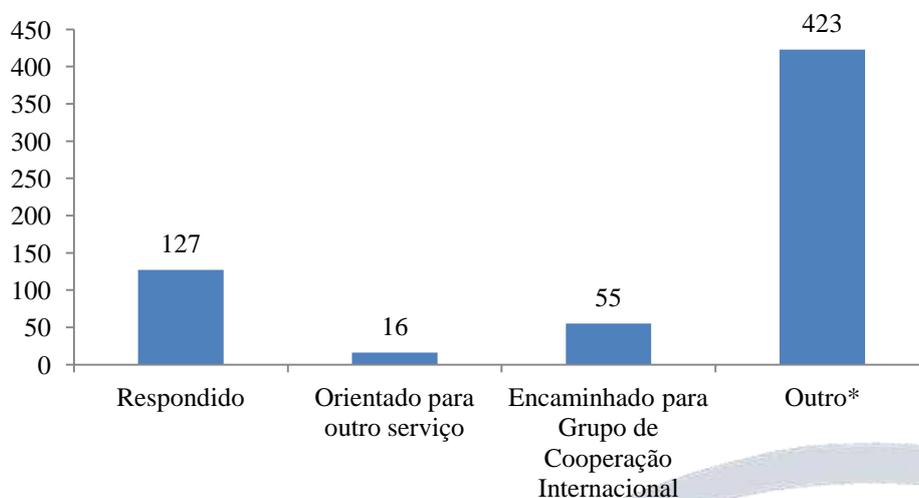


**Estrangeiro: África do Sul, Bélgica, Chipre, Croácia, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Finlândia, Grécia, Guatemala, Holanda, Irlanda, República Checa, Suíça, Tadjiquistão)*

Tendo em conta os remetentes, a maioria dos emails foram estrangeiros mas também houve emails nacionais (como os já mencionados, com o Grupo Internacional, ou mesmo com outros parceiros nacionais (como a Polícia Judiciária), sobre projetos e representações ou participações em conferências de âmbito internacional.



Intervenção



- Newsletter, Divulgação, etc (sem intervenção específica)

Todos os emails recebidos obtêm uma resposta ao apelante, ou uma informação em termos de orientação para um outro serviço que possa dar uma resposta mais adequada. Muitos dos emails são encaminhados ao Grupo Internacional, para serem depois discutidos em reunião de grupo. O trabalho específico é espelhado no relatório geral do IAC.

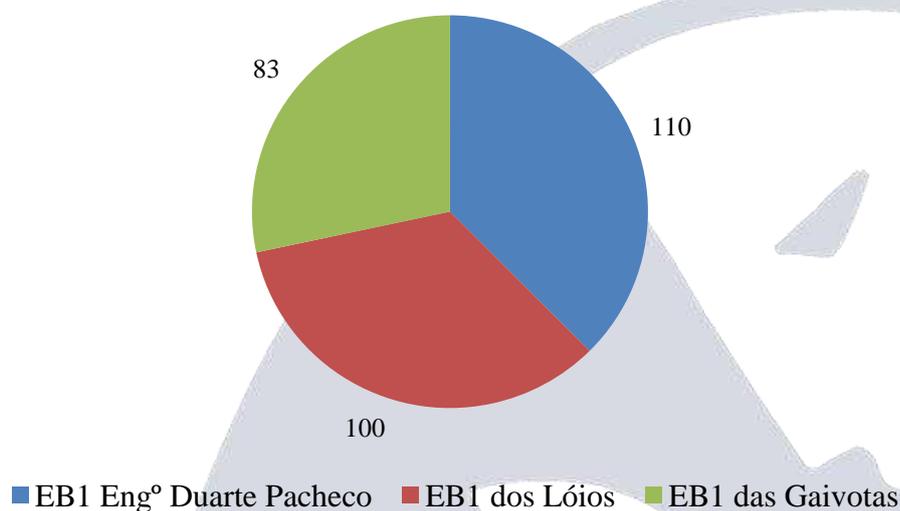


Do SOS Criança à Mediação Escolar

Nº total de alunos abrangidos - 293

Nº total de escolas envolvidas – 3

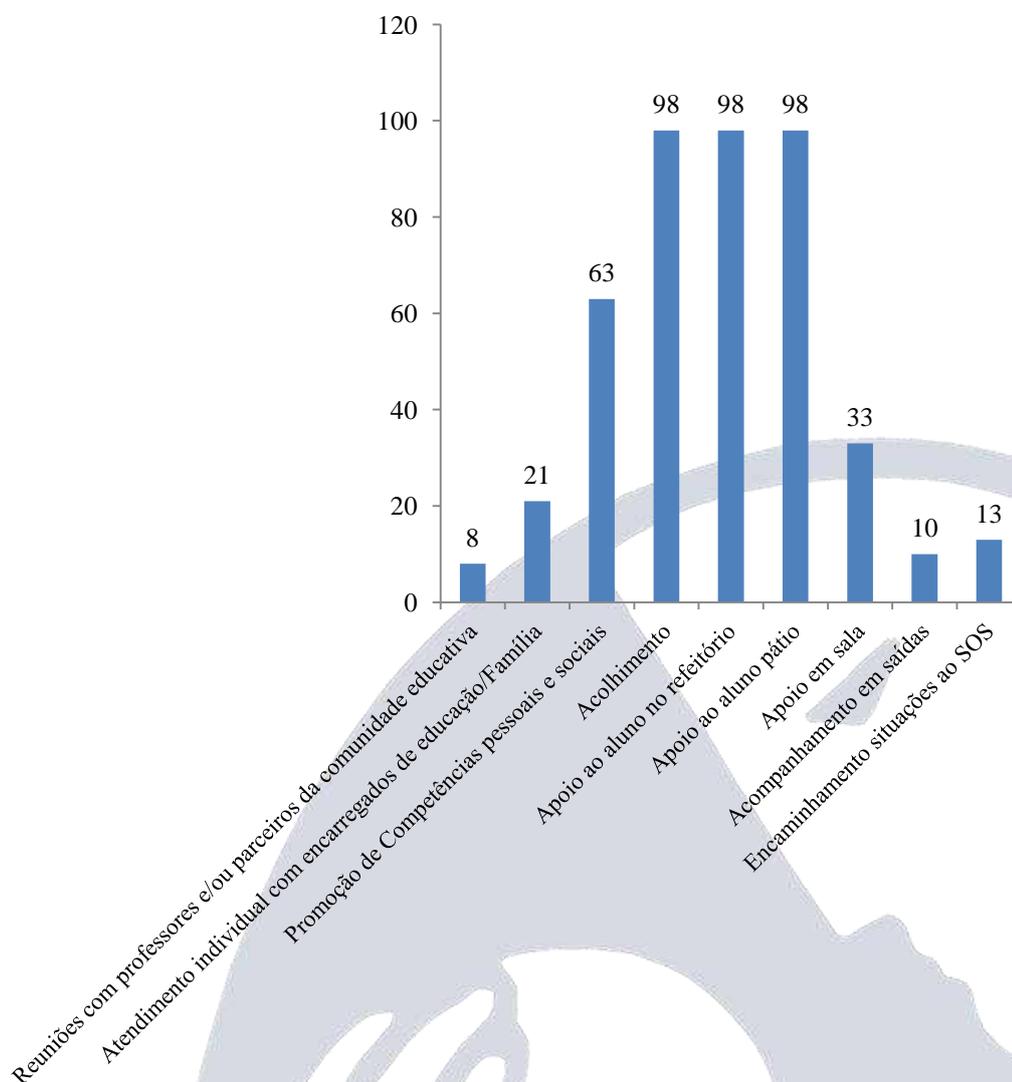
Total de Alunos



No ano letivo de 2017/2018 foram abrangidos 293 alunos, sendo que, 110 correspondem ao Agrupamento de Escola das Olaias – Escola Engº Duarte Pacheco. Do total, temos também 100 alunos que representam a Escola dos Lóios – Agrupamento de Escolas D. Dinis. Os restantes 83 alunos do total, simbolizam a Escola das Gaivotas – Agrupamento de Escolas Baixa-Chiado.



Escola Eng^o Duarte Pacheco



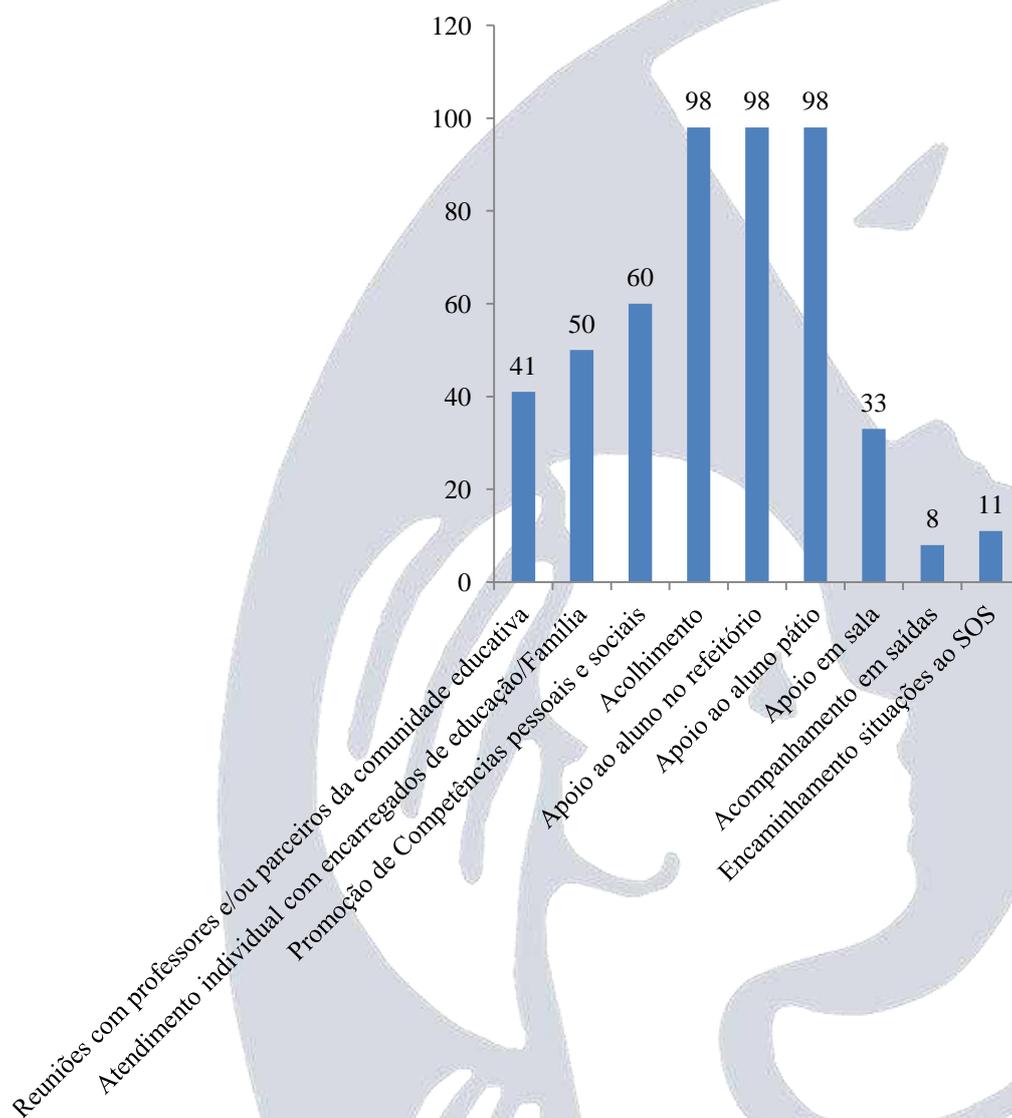
Inserida no bairro da Picheleira (antiga Curraleira), a escola **EB1 Engenheiro Duarte Pacheco** integra alunos maioritariamente provenientes do bairro e de famílias de etnia cigana (cerca de 90%), que usufruem do Rendimento Social de Inserção (RSI). Acresce a informação de que cerca de 60% da população escolar encontra-se sinalizada por motivos inerentes ao próprio bairro e/ou circunstâncias familiares.

Enquanto necessidades identificadas à priori salienta-se o acompanhamento ao aluno, nomeadamente no que concerne aos cuidados básicos de saúde, a dinamização/rentabilização do espaço físico escolar, de modo a cobrir os tempos das atividades extracurriculares. As atividades



realizadas envolveram o acolhimento diário ao aluno, a par do seu acompanhamento em sala de aula, recreio e refeitório, visando estabelecer relação com a criança e equipa educativa. A organização, definição e dinamização das atividades, com o objetivo de desenvolver capacidades (específicas) pessoais e sociais (e.g., relacionamento; escuta; trabalho em grupo; integração das regras; emoções: identificá-las e aprender a geri-las) nas crianças. O atendimento à família/encarregado de educação foi sempre priorizado dentro do possível, dadas as características da população; a participação dos docentes foi fundamental para o desenvolvimentos de estratégias a desenvolver com os alunos.

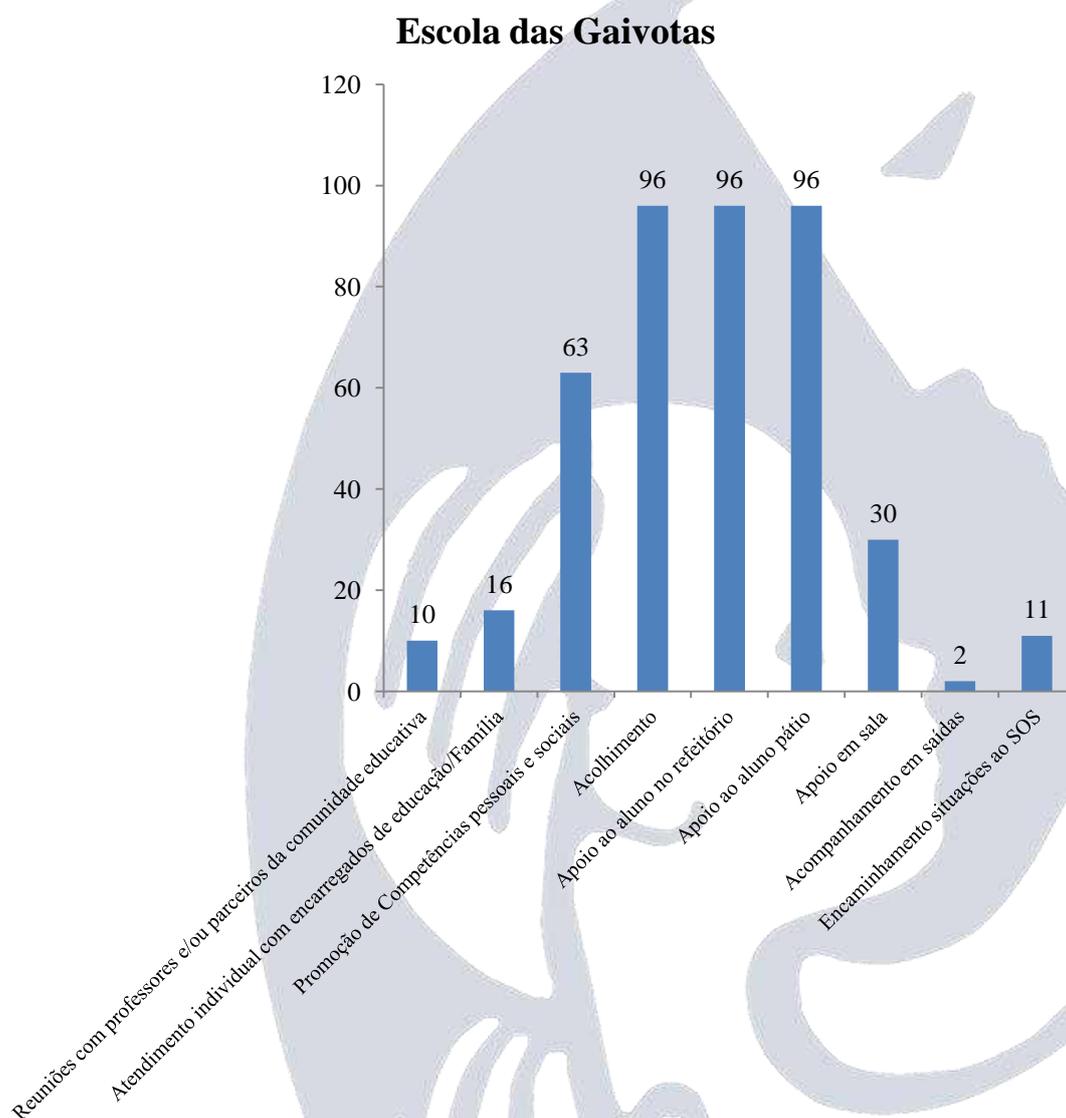
Escola dos Lóios





Inserida no bairro dos Lóios, a escola **EB1 dos Lóios**, integra alunos essencialmente provenientes do bairro e na sua maioria de famílias que subsistem do Rendimento Social de Inserção (RSI). Por forma a potenciar a integração da equipa técnica e a criação da relação com as crianças e equipa educativa, as atividades desenvolvidas até ao momento envolvem o acolhimento diário ao aluno, pressupondo ainda o seu acompanhamento em espaço de recreio e refeitório, a par da execução de jogos/brincadeiras em pátio (trabalhando ao nível das competências pessoais e sociais em contexto lúdico) e tarefas que estimulem a criatividade.

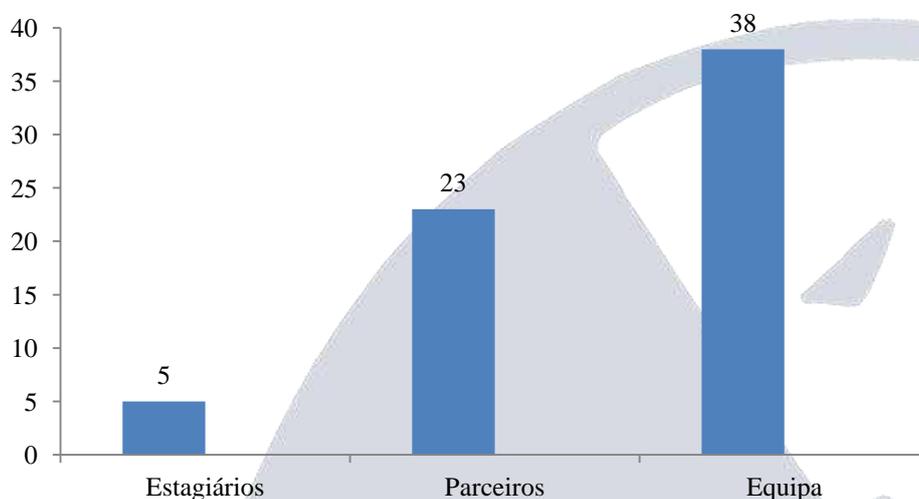
Como necessidade identificada sobressai a mediação Escola-Família, tendo-se, para o efeito, intensificado e potenciado o atendimento individual a Encarregados de Educação/Família, em conjunto com docentes e coordenação.





A **Escola EB1 das Gaivotas** integra alunos oriundos de famílias de diversas nacionalidades (33), contando com cerca de 20% de população escolar emigrante. Em fase de observação e interação direta com alunos e equipa educativa, as tarefas implementadas incluíram acompanhamento em diversas vertentes, nomeadamente em contexto de recreio, refeitório e sala de aula. Prevê-se de futuro a realização de sessões de formação pessoal docente e não docente, assim como acompanhamento/avaliação psicológica.

Reuniões





Outras valências

Participação Internacional

Um elemento técnico da equipa participou em diversos eventos internacionais, representando o SOS-Criança e o IAC, nomeadamente no *Child Safety Summit* organizado pela Google e Facebook em Dublin, na receção em Lisboa dos parceiros da ONG do Tajaquistão, Assembleia Geral da MCE (*Missing Children Europe*) em Bruxelas e na Conferência Internacional do ICMEC (*International Center for Missing Children*) em Córdoba, Espanha.

Este elemento da equipa integra o Grupo Internacional do IAC (cujas atividades estarão relatadas no Relatório de Atividades Geral do IAC, como um setor específico de ação.

Orientação de Estágios

Através dos protocolos estabelecidos entre o IAC e as diferentes faculdades de Psicologia, foram orientados três estágios académicos do ISPA no ano letivo 2017/2018. Orientámos também cinco estágios profissionais da Ordem dos Psicólogos Portugueses, formadas pelo ISPA-IU (Instituto Superior de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida), pela ULHT (Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias) e pela Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, e tivemos um estagiário profissional em regime de voluntariado.