



IAC  
Instituto de Apoio à Criança



# DO SOS CRIANÇA À MEDIAÇÃO ESCOLAR

Uma iniciativa do Instituto de Apoio à Criança em  
parceria com a Câmara Municipal de Lisboa

2017/2018

N.º 1

Porque ainda há Crianças em risco

# ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	3
BREVE APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA SOS-CRIANÇA	4
MEDIAÇÃO ESCOLAR	8
DO SOS-CRIANÇA À MEDIAÇÃO ESCOLAR	9
CONTACTOS	11
	14

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

DO SOS-CRIANÇA À MEDIAÇÃO ESCOLAR

### COORDENAÇÃO EDITORIAL

MANUEL COUTINHO

### EQUIPA TÉCNICA RESPONSÁVEL

ANA MENDONÇA, MANUEL COUTINHO  
E TERESA VARELA

### CAPA, CONCEÇÃO E PAGINAÇÃO

NUNO DOMINGUES

### ILUSTRAÇÃO

RAQUEL PEDRO

### EDIÇÃO

INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA  
SOS-CRIANÇA E  
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO  
E INFORMAÇÃO SOBRE A CRIANÇA

**EMAIL :** [iac-soscricao@iacrianca.pt](mailto:iac-soscricao@iacrianca.pt)

**SITE :** [WWW.IACRIANCA.PT](http://WWW.IACRIANCA.PT)

1ª EDIÇÃO  
MAIO DE 2018

**ISBN :** 123456789

O IAC TEM PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO COM AS SEGUINTE ENTIDADES:



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

XXI GOVERNO





### Órgãos sociais do IAC (quadriénio 2017/2020)

#### ASSEMBLEIA GERAL

Presidente: Pedro Azeredo Perdigão

Vice-Presidente: Clara Castilho

Secretário: Asdrúbal Pimenta

Secretário: José Brito Soares

Secretário-Geral: Manuel Coutinho

Tesoureira: Matilde Sirgado

Vogal: Vasco Alves

#### DIREÇÃO

Presidente: Dulce Rocha

Vice-Presidente: Luís Vaz das Neves

#### CONSELHO FISCAL

Presidente: José Nogueira da Rocha

Secretária: Melanie Tavares

Relatora: Fernanda Salvaterra

# NOTA INTRODUTÓRIA

Não se pode poupar na prevenção! Apostar nas questões sociais e na educação tem de ser uma prioridade. A defesa da educação não se pode fazer unicamente com medidas pontuais, é preciso um investimento de continuidade. Temos de combater os desequilíbrios e corrigir as assimetrias, ninguém pode ficar indiferente.

Os paliativos podem ajudar, mas não são suficientes, é preciso libertar recursos e assumir compromissos com a escola e com as crianças. Compromissos esses, que têm de estar todos os dias no centro das nossas preocupações.

Apostar nas pessoas, nas crianças, nas famílias e nos Direitos Sociais é a única saída para combater injustiças e desigualdades.

Através de uma cultura de responsabilidade partilhada, entre o Município de Lisboa e o Instituto de Apoio à Criança, está a dar-se um contributo para que se desenvolvam na comunidade escolar ações que visam implementar medidas ligadas às políticas de prevenção.

Neste sentido, o Instituto de Apoio à Criança idealizou o projeto “Do SOS-Criança à Mediação Escolar” e com ele candidatou-se ao apoio da Câmara Municipal de Lisboa, no âmbito do programa RAAML (Regulamento de Atribuição de Apoio pelo Município de Lisboa). Este regulamento pretende introduzir transparência e legalidade na atribuição de incentivos a entidades que desenvolvam programas de enriquecimento social, educativo e cultural na população de Lisboa. Neste âmbito, o projeto do IAC, “Do SOS-Criança à Mediação Escolar” procura desenvolver ações que contribuam para a construção de uma rede social educativa alargada, que responda às necessidades da comunidade escolar, agindo em benefício de uma educação/aprendizagem à medida de cada aluno.

**MANUEL COUTINHO**

SECRETÁRIO-GERAL DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA





## SABIA QUE ?

O INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA TEM COMO **MISSÃO** CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA CRIANÇA NA DEFESA E PROMOÇÃO DOS SEUS DIREITOS.



# BREVE APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA

Um grupo de pessoas de diferentes áreas profissionais, médicos, magistrados, professores, psicólogos, técnicos de serviço social e educadores – deram vida a um Projeto novo de esperança de um mundo melhor, para as nossas Crianças, onde a paz, a dignidade, a tolerância, a igualdade e a solidariedade fossem uma realidade mais sentida e realizada no dia-a-dia por todos nós.

De salientar que o IAC foi criado em 1983 e só em 1989 foi aprovado pelas Nações Unidas a Convenção dos Direitos da Criança.

Em Portugal, como acontece na maioria dos outros países é hoje notória uma maior preocupação pela criança, encarada como sujeito de direitos. Direitos que abrangem não apenas os direitos civis, mas também

os económicos, culturais e sociais e até novos direitos como o direito a um ambiente saudável, onde a criança possa crescer e desenvolver-se equilibradamente.

Nesse caminho percorrido em defesa de melhores condições, de mais bem-estar, e de mais dignidade para a infância, o Instituto de Apoio à Criança tem também o seu lugar.

Fundamentalmente com programas de informação e sensibilização, mas também com uma aposta muito forte em projetos de intervenção direta, em áreas não cobertas anteriormente pelo Estado, nem por outras entidades. Nesta perspetiva, o problema das crianças em risco, abandonadas ou maltratadas ou abusadas sexualmente foi desde logo a nossa grande prioridade.



## SABIA QUE ?

**O INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA NORTEIA OS SEUS VALORES PELA ÉTICA, TRANSPARÊNCIA, COMPETÊNCIA, RIGOR, COMPROMISSO E RESPEITO PELOS DIREITOS DA CRIANÇA.**



Com o nosso impulso, pela primeira vez se falou, pública e pluridisciplinarmente de problemas gravíssimos que atingem as nossas crianças, como por exemplo a criança maltratada e vítima de abuso sexual, assim como a divulgação de experiências de intervenção comunitária e as várias formas de acolhimento às crianças em idade pré-escolar. De salientar o dinamismo dos Projetos de Trabalho de Rua em Família para Crescer, único projeto inovador aprovado, para Portugal, em 1989, ao abrigo do Programa de Luta Contra a Pobreza da Comunidade Europeia; o SOS – Criança (116 111) que não existia em Portugal e através do qual desde 1988 muitas Crianças têm sido salvas, o SOS – Criança Desaparecida (116 000). Desde 2001 o IAC integra a Federação Europeia para as Crianças Desaparecidas e Exploradas Sexualmente.

Também a Atividade Lúdica com mais de 700 espaços lúdicos criados pelo IAC e a Humanização dos Serviços de

Atendimento à Criança em Pediatria, têm tido o maior dinamismo por todo o país, através do qual, por exemplo, se tem procurado ajudar a criar um ambiente de mais conforto e calor humano para as nossas Crianças e Jovens e suas Famílias. De salientar, neste aspeto a Carta da Criança Hospitalizada que está em todos os Hospitais Pediátricos e Centros de Saúde.

O IAC tem ainda o Centro de Documentação e Informação sobre a Criança que, utilizando os meios informáticos mais atuais, apoia técnicos de diferentes instituições, alunos de diferentes graus de ensino, especialmente do ensino superior, comunicação social e a comunidade em geral.

O Serviço Jurídico destaca-se pelo atendimento e encaminhamento jurídico de casos concretos e a divulgação da legislação relativa à criança, como é exemplo a publicação



da 3ª edição do Guia dos Direitos da Criança, compilação de toda a legislação existente sobre a Criança. Na área das Relações Externas o IAC promove e desenvolve contactos com entidades nacionais e internacionais preocupadas com as políticas de proteção à infância e juventude.

Em Coimbra, o IAC - Fórum Construir Juntos promove, coordena e dinamiza, a nível nacional, a Rede Construir Juntos. É uma rede informal que tem como finalidade potenciar as sinergias das ações no combate à exclusão social. Atualmente congrega cerca de 100 Instituições com responsabilidade na área da infância e juventude.

O IAC - FCJ desenvolve ainda, ações na área da Mediação Escolar, dinamizando e prestando apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família, a norte de Leiria, bem como na área da formação, promovendo Ações de (In)Formação/Sensibilização.

Em 1993, o IAC cria o Núcleo dos Açores como entidade ao serviço da criança, com base em princípios e objetivos estatutariamente já definidos, adequando as atividades em função das problemáticas regionais. Atualmente o Instituto de Apoio à Criança – Açores tem autonomia a nível do plano de atividades e a nível financeiro.

O Instituto de Apoio à Criança – Açores procura sensibilizar entidades públicas e privadas numa ação concertada em prol das Crianças, para o efeito desenvolve um conjunto de ações que cobre, entre outras, atividades lúdicas, trabalho de rua com crianças em risco de situação e marginalidade e serviço de atendimento telefónico.

A Defesa e Promoção dos Direitos da Criança são sempre o nosso grande objetivo e prioridade e atento às novas realidades do nosso tempo, o IAC apresentou já na Assembleia da República um documento sobre o Superior Interesse da Criança, no

sentido de que se faça uma reflexão profunda sobre esta área, quando estão em conflito diferentes interesses, como por exemplo o caso dos pais biológicos e os afetivos, ou divórcio, ou separação dos pais.

De mãos dadas com outras instituições, dividindo e comungando saberes, damos assim voz às pessoas que trabalham no terreno, fomentamos redes informais e projetos inovadores, num profundo sentido de responsabilidade e consciência cívica.

Com a meta de contribuirmos para a construção de um futuro menos doloroso para as nossas crianças, o IAC, hoje, continua a caminhada, e quer fazer mais e melhor, quer chegar cada vez mais longe procurando estimular, apoiar e divulgar o trabalho de todos aqueles que se preocupam com a procura de novas respostas para os problemas da infância em Portugal.

Como reconhecimento público da ação desenvolvida pelo IAC, que desde a sua fundação tem pautado a sua atividade na promoção dos Direitos da Criança, desenvolvendo projetos inovadores nos princípios e na metodologia, no combate à violência, à pobreza e à discriminação, sendo hoje uma referência na sociedade portuguesa e a nível internacional, a



## **SABIA QUE ?** **O IAC FOI CRIADO EM 1983**



Ordem dos Advogados atribuiu ao IAC o Prémio dos Direitos Humanos Ângelo d'Almeida Ribeiro, em 2005.

Ainda a nível nacional, o IAC recebeu o Prémio Direitos Humanos 2014, atribuído pela Assembleia da República, a Medalha de Serviços Distintos, do Ministério da Saúde e a Medalha de Honra da Segurança Social, em 2015.

Recentemente, o trabalho desenvolvido pelo IAC para a promoção dos valores culturais e da cidadania de Portugal foi reconhecido pela Sociedade Portuguesa de Autores com a atribuição do Prémio Pró-Autor, em maio de 2016.

Com saber técnico e amor continuaremos a implementar a utopia de servir a CRIANÇA.

**MANUELA RAMALHO EANES**

PRESIDENTE HONORÁRIA DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA



## SABIA QUE ?

O SERVIÇO SOS-CRIANÇA FOI CRIADO A 22 DE NOVEMBRO DE 1988 E DESDE ENTÃO JÁ AJUDOU MAIS DE 100.000 CRIANÇAS.



O **SOS-Criança**, serviço de prevenção, funciona nos dias úteis entre as 9h00 e as 19h00, através:

- Telefone n.º **116 111** (gratuito);
- **Chat online** ([www.iacrianca.pt](http://www.iacrianca.pt));
- **E-mail** ([soscrianca@iacrianca.pt](mailto:soscrianca@iacrianca.pt)).

O SOS-Criança tem como objetivo:

- Ouvir e dar Voz à Criança/Jovem;
- Promover o desenvolvimento harmonioso e integral da Criança;
- Apoiar a Criança e a Família;
- Prevenir situações problema;
- Garantir à Criança o direito à palavra, proteção em situação de risco e/ou

mau trato, quando privada de afeição, isolada, abandonada, ameaçada de agressão física, sexual, negligenciada ou obrigada a trabalhar prematuramente;

- Sensibilizar as estruturas comunitárias e a sociedade em geral, para a problemática da criança em risco e em perigo.

Para situações de crianças desaparecidas, exploradas e abusadas sexualmente ligue para o **SOS-Criança Desaparecida** através do número telefónico gratuito **116 000**, que funciona 24 horas por dia.

**CHAT ONLINE**



**FAZ ESTA  
LIGAÇÃO**

[WWW.IACRIANCA.PT](http://WWW.IACRIANCA.PT)

# MEDIAÇÃO ESCOLAR



## SABIA QUE ?

**O SOS-CRIANÇA, ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO ESCOLAR, PROMOVEU, A PARTIR DE 1996 A CRIAÇÃO DE GABINETES DE APOIO AO ALUNO E À FAMÍLIA.**



A Mediação Escolar pretende dar resposta às solicitações de abandono, absentismo e violência em diferentes agrupamentos escolares a nível nacional. Nesse sentido promove, integra, autonomiza e acompanha os Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF).

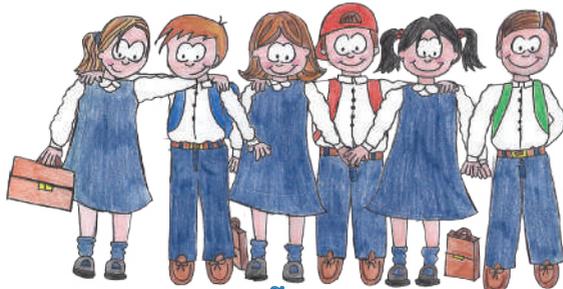
Os GAAF são compostos por diversos técnicos da área das Ciências Sociais e Humanas com o principal objetivo de contribuir para o crescimento harmonioso e global da criança/jovem, promovendo um ambiente mais humanizado e facilitador da integração escolar e social. Foi um projeto co-financiado pelo PIEC (Programa para a Inclusão e Cidadania). Existem ainda outros parceiros que apoiaram financeiramente os GAAF como Autarquias, Juntas de Freguesia e Associações de Pais.

Os Gabinetes de Apoio ao Aluno e

à Família existem nas escolas para atuarem numa linha de Prevenção Primária de situações de abandono e absentismo escolar, trabalho infantil,



FOTO: JESUS RODRIGUEZ



## MEDIAÇÃO ESCOLAR

consumo de substâncias psicoativas, comportamentos de risco e violência escolar. Em suma, a Mediação Escolar pretende promover condições psico-socio-pedagógicas que contribuam para a consolidação do sucesso escolar e pessoal da criança/jovem.

A filosofia do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família implica uma abordagem e acompanhamento à criança/jovem, em contexto formal e informal (em grupo e em pátio), estabelecendo uma relação de confiança e empatia com a

mesma, bem como o acompanhamento às famílias de forma a dar suporte às suas competências e a implicá-las no processo global do desenvolvimento dos filhos, só é possível com o atendimento direto, as visitas domiciliárias e o encaminhamento para outras entidades de apoio. A metodologia GAAF implica uma articulação direta e permanente com os elementos da comunidade educativa e um trabalho em parceria com entidades e organismos externos de apoio (Rede de Apoio Social).

FOTO: MATESE-FIELDS



### SABIA QUE ?

**O SOS-CRIANÇA É UM SERVIÇO DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA, ANÓNIMO E CONFIDENCIAL E DE ÂMBITO NACIONAL.**



# DO SOS CRIANÇA À MEDIÇÃO ESCOLAR



Além da equipa que trabalha em contexto escolar, o SOS-Criança beneficia de uma equipa multidisciplinar de atendimento telefónico do número 116 111. Esta equipa tem a função essencial de escutar quem está do outro lado, de perceber o motivo do telefonema, de compreender e apaziguar o sofrimento, seja da criança contactada ou de outro apelante que relata o problema. Entre os vários apelos diários, muitos surgem com a temática escolar como principal.

Neste contexto, e porque os alunos são uma prioridade, nasce o projeto “Do SOS-Criança à Mediação Escolar”, com a finalidade de promover as condições psicológicas, sociais e pedagógicas necessárias ao desenvolvimento da criança, em benefício de uma educação à medida de cada aluno, garantindo a

equidade, a igualdade de oportunidades e a inclusão social.

Desenvolve-se em duas vertentes: numa primeira abordagem, a intervenção sistemática e direta que é feita em três escolas do primeiro ciclo, do concelho de Lisboa, de acordo com um plano de intervenção criteriosamente delineado e, numa segunda vertente, uma intervenção pontual, em resposta a uma sinalização de perigo ou risco, recebida de qualquer escola, do concelho de Lisboa.

Em suma, se for possível intervir, de forma precoce, nas situações de desigualdade que prejudicam o bom aproveitamento das crianças, se tivermos uma escola motivadora que não deixa para trás os alunos, certamente, teremos um ensino de qualidade à medida de cada aluno.

## COM O APOIO:



## OBJETIVOS PRINCIPAIS

- Promover e defender os Direitos da Criança;
- Apoiar a criança e a família;
- Promover uma melhor integração da criança na escola;
- Prevenir situações de perigo e/ou risco;
- Sinalizar situações percebidas como problemáticas;
- Prevenir o aparecimento de comportamentos considerados desajustados;
- Recuperar e reinserir alunos que se encontrem em risco ou com problemas de comportamento;
- Promover o sucesso escolar;
- Promover uma “Escola Alfaiate”;
- Perceber porque é que a escola serve melhor uns alunos do que outros;
- Garantir à criança/jovem o direito à palavra, proteção em situação de risco e/ou mau trato.



## PROCEDIMENTOS

- Observar diretamente;
- Escutar empaticamente;
- Analisar a situação-problema;
- Aplicar testes vocacionais e psicológicos;
- Dinamizar estratégias em parceria;
- Criar redes de apoio social;
- Promover reuniões com comunidade escolar;
- Apoiar os alunos sinalizados;
- Estabelecer planos de intervenção;
- Facultar informação específica ao apelante;
- Orientar o apelante sobre o serviço mais adequado a contactar;
- Apoiar crianças/jovens, famílias e profissionais na apresentação de dúvidas e problemas;
- Articular com as entidades competentes na intervenção direta para apresentação do caso, acompanhamento e avaliação da resposta;
- Reunir as equipas tanto em contexto de Mediação Escolar como na Linha SOS-Criança;
- Divulgar através de Ações de Sensibilização sobre “Os Direitos da Criança” direcionadas à comunidade escolar.

## PRINCIPAIS AÇÕES

- Atendimento telefónico como instrumento de proteção e promoção da criança;
- Desenvolvimento de bases de dados de registo dos apelos recebidos no SOS-Criança (através de telefone, email, chat e correio) e tratamento estatístico da informação;
- Supervisão de estágios académicos e profissionais;
- Ações de Sensibilização/Formação do Serviço SOS-Criança junto das escolas do Município de Lisboa;
- Atualização constante e contínua de bases de dados de recursos a nível do concelho de Lisboa no âmbito da proteção da criança;
- Estabelecimento de parcerias e protocolos da intervenção com entidades públicas e privadas no âmbito da proteção da criança.

## RESULTADOS ESPERADOS

- Reduzir assimetrias ainda hoje tão presentes na comunidade educativa;
- Melhorar a motivação das crianças e consequentemente o seu desempenho escolar;
- Compreender os fatores do ensino unificado, que caracterizam o atual sistema e que podem impedir as crianças de ter ou não interesse pela escola;
- Promover o sucesso escolar;
- Obter uma educação e ensino de qualidade para todos num ambiente agradável com professores motivados e alunos melhor integrados.



## CONTACTOS:

LINHA SOS-CRIANÇA (gratuito) Dias úteis das 9h00 às 19h00	<b>116 111</b>
LINHA CRIANÇA DESAPARECIDA (gratuito) 24 horas por dia	<b>116 000</b>
CHAT ONLINE (WWW.IACRIANCA.PT) Dias úteis das 9h00 às 19h00	
EMAIL (soscrianca@iacrianca.pt)	
LINHA DE EMERGÊNCIA	112
LINHA DE EMERGÊNCIA SOCIAL	144
LINHA SAÚDE 24	808 24 24 24
CENTRO DE INFORMAÇÃO ANTI-VENENOS/INTOXICAÇÕES	808 25 01 43
LINHA INTERNET SEGURA (FCT)	800 21 90 90
APAV (Associação Portuguesa de Apoio à vítima)	116 006
COMISSÃO NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS E PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM RISCO	218 441 100
AJUDA DE MÃE	213 827 850
SOS-CRIANÇA AÇORES	296 283 383
CENTRO DE BUSCA E SALVAMENTO MARÍTIMO	214 401 919
PROTEÇÃO CIVIL DE LISBOA	218 173 100
INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA	213 617 880



### SABIA QUE ?

AO PREENCHER A SUA DECLARAÇÃO DE IRS ESCOLHA O INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA! AO FAZÊ-LO 0,5% DO VALOR DO IRS, SEM QUALQUER CUSTO PARA SI, PODE MUDAR A VIDA DE MUITAS CRIANÇAS.

ASSINALE O **NIF 501 377 662** | MODELO 3 . QUADRO 11 . CAMPO 1101

O processo de Mediação Escolar que defendemos parte do pressuposto de que, quando há conflitos, devem identificar-se os responsáveis e perceber as causas. Temos de vencer as barreiras que aparecem e ultrapassar as dificuldades, transformando os silêncios em diálogo e a estagnação em desenvolvimento de competências.

A escola tem de ser, acima de tudo, um lugar e um espaço adequado onde se interage, reflete e trabalha com o objetivo de se ter um mundo melhor. Ao apostarmos nas relações interpessoais entre os alunos, os professores e os funcionários, melhoramos a comunicação e a cooperação e, certamente, diminuímos os desequilíbrios existentes na comunidade escolar.

A escola tem de formar cidadãos de sucesso. A motivação dos alunos depende do sucesso escolar e, sendo assim, a escola tem de os motivar mais, tem de se tornar mais atrativa. Aprender passa também por permitir às crianças que brinquem livremente. Quanto mais tempo brincam na escola, mais motivadora esta se torna e, conseqüentemente, melhor rendimento escolar apresentam.

O nosso objetivo é ajudar toda a escola a prevenir e a ultrapassar os seus problemas sem arrogância, sem prepotência, com criatividade e muita inteligência emocional. A escola não pode continuar a ensinar todos os alunos de forma unificada, ao fazê-lo está a partir do princípio que as crianças tiveram iguais oportunidades de crescimento e desenvolvimento. Há alunos que precisam de novas estratégias, de novos apoios e de novas metodologias. A escola também tem de ir ao encontro dos alunos, de personalizar as aprendizagens, de repensar as cargas horárias e a extensão dos programas.

A Mediação Escolar também deve promover uma “Escola Alfaiate”, uma escola “... à medida de cada aluno..”, uma escola inclusiva e de qualidade que integra e que se ajusta às características dos alunos, promovendo o bem-estar de todos.

Com humildade, com respeito pelas diferenças e com espírito de cooperação é possível humanizar o espaço escolar e a vida de todos os seus intervenientes.

É tempo de mudar o paradigma. Arquimedes de Siracusa disse um dia: “Dêem-me um ponto de apoio que eu mudarei o Mundo”.... o ponto de apoio é a escola!

Como alguém um dia disse: “É tempo de deixarmos o cresce e aparece para passarmos ao tempo do aparece que nós ajudamos-te a crescer”.

**MANUEL COUTINHO**

SECRETÁRIO-GERAL DO INSTITUTO DE APOIO À CRIANÇA