



IAC
Instituto de Apoio à Criança

Relatório de Atividades/ Estatístico SOS-Criança 2020



ÍNDICE

Linha de Apoio à Criança 116 111	3
Encaminhamento Linha de Apoio à Criança 116 111	21
Linha de Apoio à Criança Desaparecida 116 000	31
Encaminhamento Linha de Apoio à Criança Desaparecida 116 000	40
Reavaliação	45
Atendimento psicológico	52





LINHA DE APOIO À CRIANÇA 116 111

- Nº total de contactos recebidos: 2217
- Nº apelos efetivos: 1902
- Nº total de crianças referenciadas – 983
 - 459 Sexo Feminino;
 - 406 Sexo Masculino;
 - 118 Sexo Não Identificado.

A Linha de Apoio à Criança 116 111 do SOS-Criança registou um total de 2217 contactos recebidos no decorrer do ano de 2020, verificando-se uma média de, aproximadamente, 185 contactos por mês, sendo que o número máximo se registou no mês de maio (348) e o número mínimo de contactos no mês de janeiro (69). Da totalidade de contactos recebidos, 81% foram considerados apelos efetivos, na medida em que envolveram, ou não, de forma direta e/ou indireta, assuntos referentes a crianças e jovens, originando uma intervenção mais específica por parte dos profissionais desta Linha de Apoio à Criança. Neste sentido, distinguem-se deste tipo de apelos efetivos, as chamadas brancas (10%), os enganos (8%) e as situações de uso abusivo da linha/brincadeira (1%).

O estabelecimento do contacto telefónico, continua a ser a via mais privilegiada de comunicação com o SOS-Criança (80%), contudo os restantes meios como o Email, o Chat, e o WhatsApp (implementado em março de 2020) constituem-se como alternativas cada vez mais acessíveis e procuradas pelos apelantes.

Relativamente à predominância do número de apelos por dia da semana, conseguimos aferir que há diferenças pouco significativas na relação existente entre a afluência de apelos e os dias da semana, destacando-se a 2ª feira com um valor percentual de 24%. Por sua vez, em termos do horário de funcionamento da Linha de Apoio 116 111 que, em março alargou o período de atendimento até às 21 horas, verifica-se uma homogeneidade da afluência de contactos recebidos no período compreendido das 09h às 15h (50%), e das 15h às 21h (50%).

Tendo em linha de conta a especificidade do carácter anónimo do SOS-Criança, destaca-se a impossibilidade de, num elevado número de casos, não ser possível identificar o distrito do apelante, ou seja, de onde provém a sinalização. Contudo, em relação ao perfil do apelante que contacta este serviço, é possível identificar que, na sua maioria são adultos (82%), e 15% são crianças/adolescentes. Relativamente ao género do apelante, em 60% dos casos pertencem ao sexo feminino, assumindo uma diferença significativa, comparando com o sexo masculino (36%).

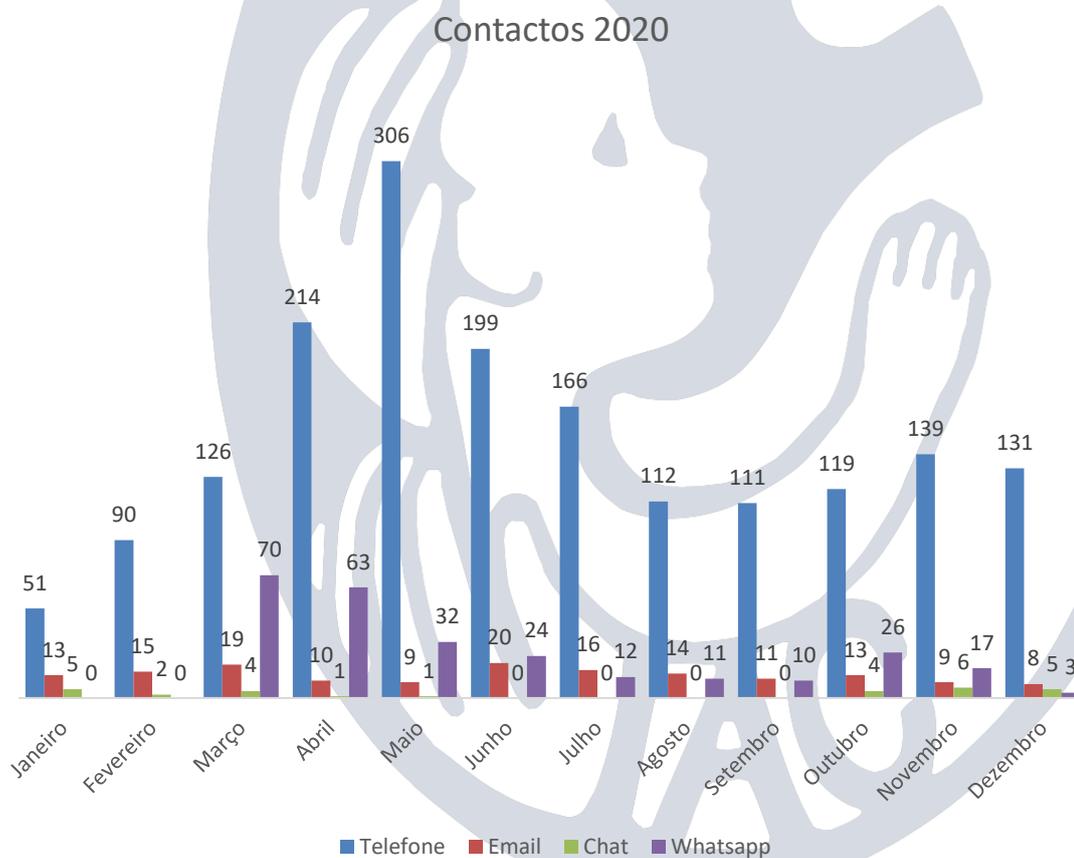
No decorrer do ano de 2020, a Linha de Apoio 116 111 recebeu 816 apelos que faziam uma referência direta a uma ou mais crianças, totalizando 983 crianças. Relativamente à caracterização destas crianças existe uma distribuição heterogénea, quanto ao género, com maior incidência de crianças do sexo feminino (47%). Em relação à idade, abrange todas as faixas etárias desde o nascimento até à maioridade, com especial destaque para a faixa etária dos 0 aos 3 anos de idade (15%) e, de igual modo, dos 7 aos 9 anos de idade (15%). Em 22% dos casos apresentados, não foi possível identificar a sua idade.

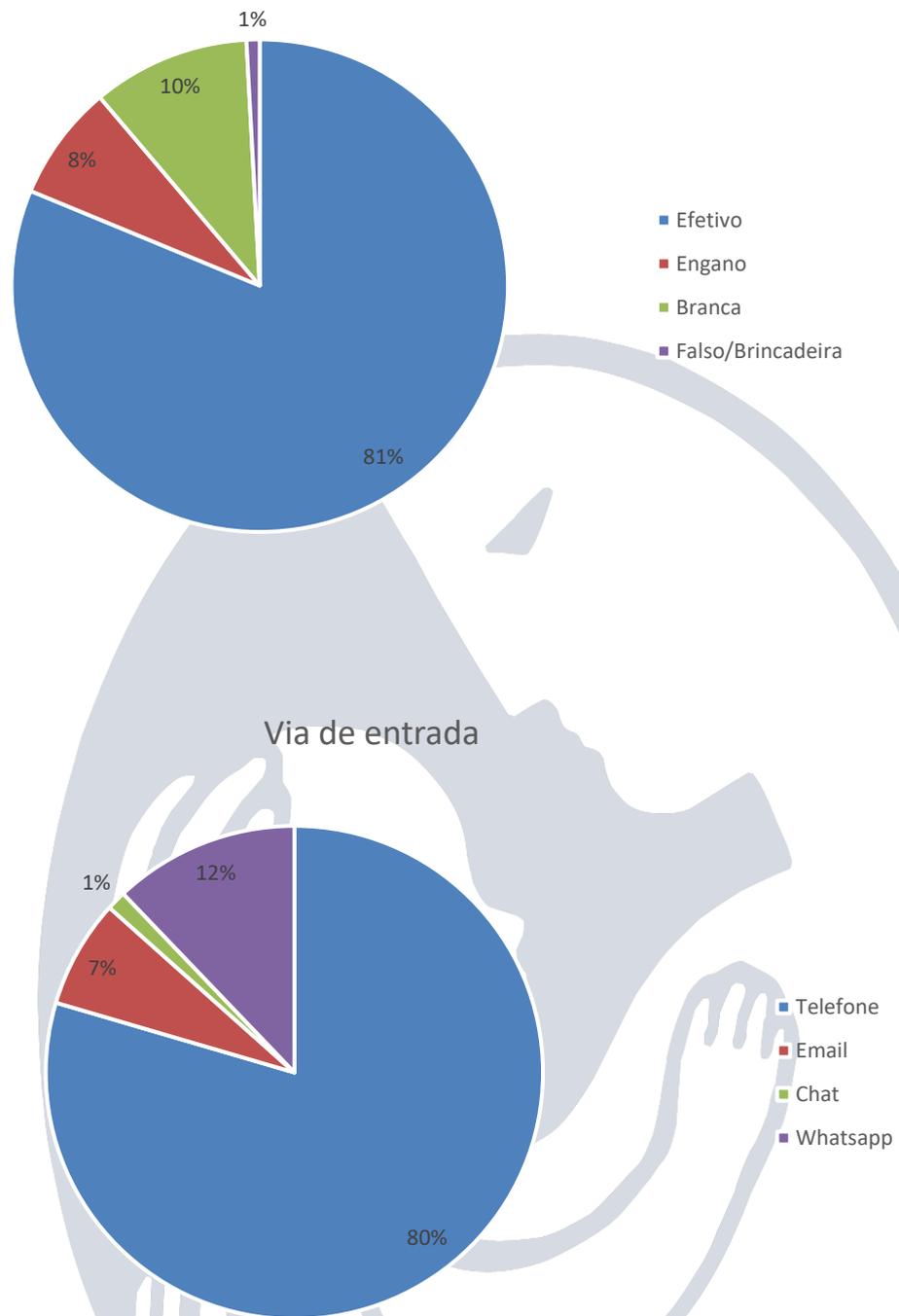


Em 43% dos casos a relação existente entre o apelante e a criança referenciada é de âmbito familiar, e em 25% dos casos o apelante pertencia à comunidade. Importa referir que, tendo em conta a totalidade de crianças, em 17% dos casos foi o próprio a contactar o nosso serviço.

Face à multiplicidade e diversidade de conteúdos expostos em todos os contactos, com exceção das chamadas brancas, foi possível categorizá-los de acordo com a sua especificidade. Em 25% dos casos, estas chamadas foram do âmbito da Saúde (Física e Mental), o que poderá estar relacionado com o início da pandemia de COVID-19, e consequente confinamento. 20% destes contactos foram referentes a situações no âmbito da Violência, como os maus-tratos físicos e/ou psicológicos, negligência familiar, entre outros. Uma elevada percentagem de chamadas esteve relacionada com pedidos de informações específicas sobre o SOS-Criança e o IAC, e também informações sobre outros serviços e instituições, com competência na área da infância e juventude.

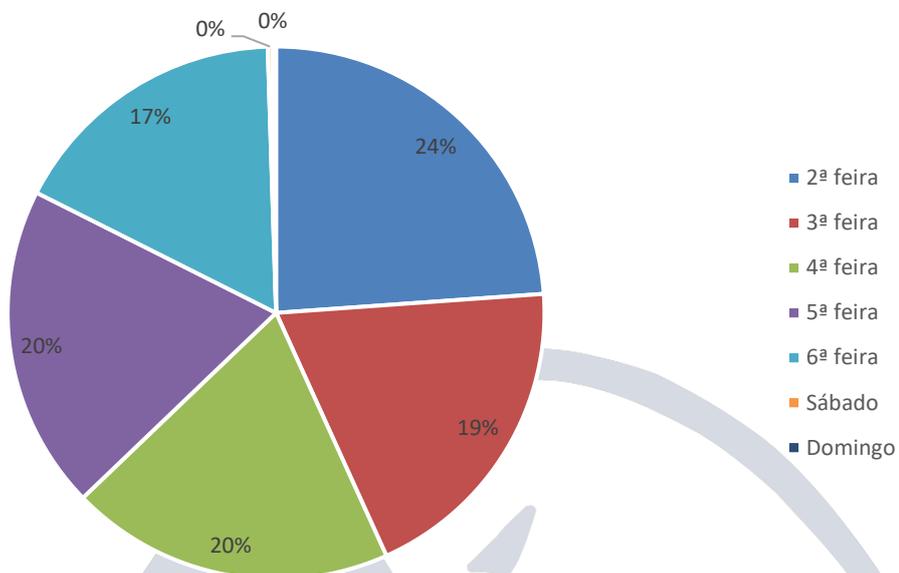
Face ao motivo do contacto, a principal intervenção por parte dos técnicos da Linha de Apoio 116 111 foi no sentido de informar o apelante, face às questões específicas do serviço SOS-Criança, tais como novos apelos de situações já acompanhadas por este serviço. Contudo, a intervenção principal foi prestar apoio ao apelante no sentido de desenvolver a sua capacidade de reflexão e expressão, mobilizando-o para definir estratégias para resolução do seu problema.



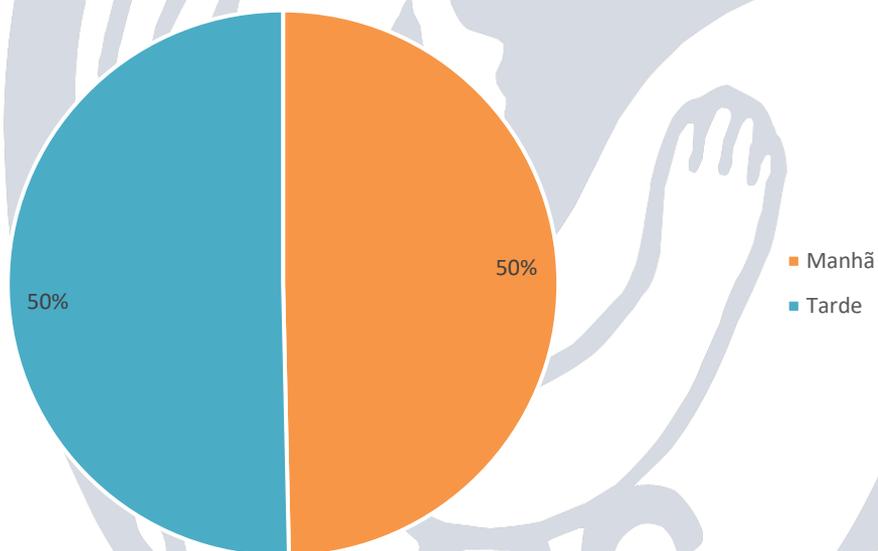




Dia da semana

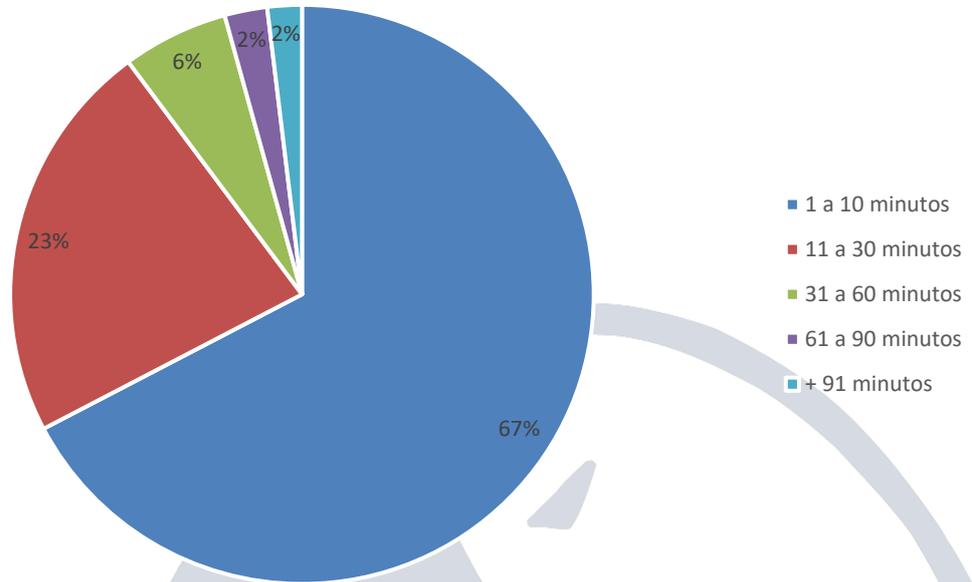


Hora do apelo

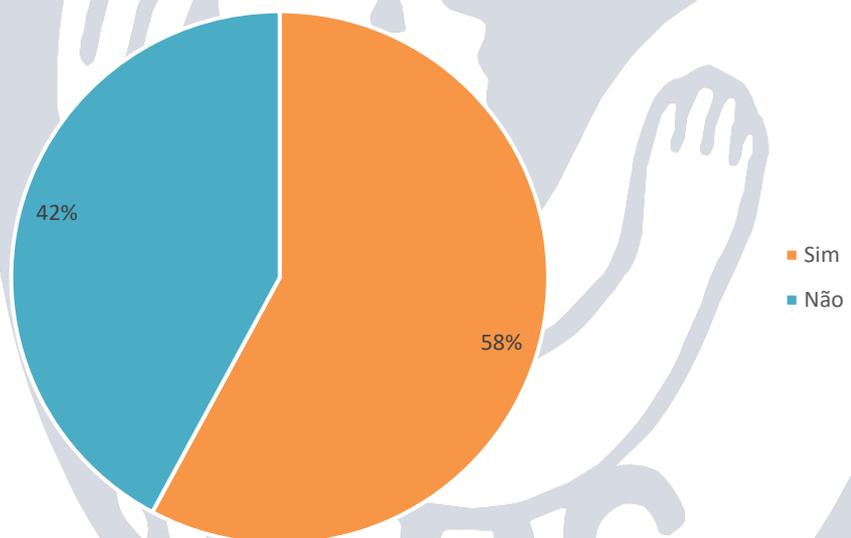




Duração do apelo

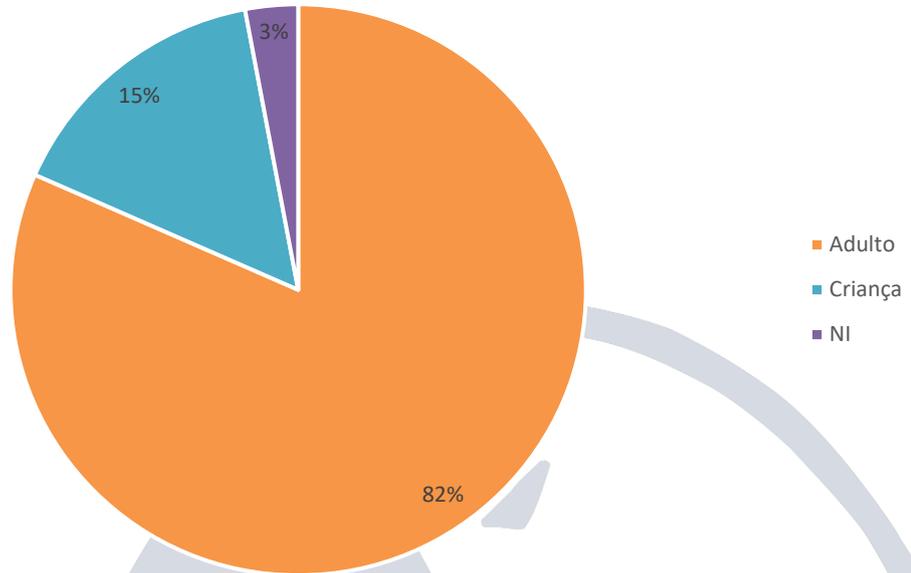


Anonimato

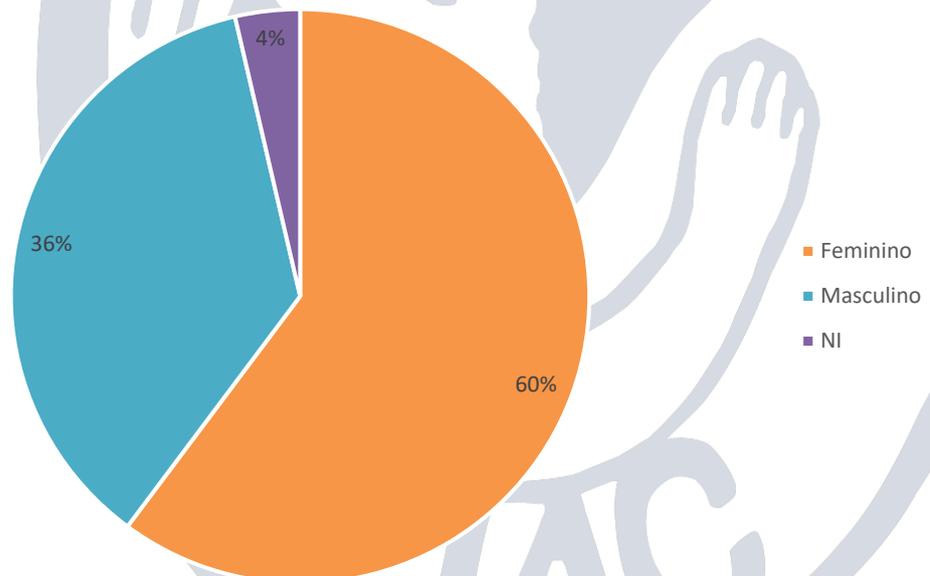




Tipo de apelante

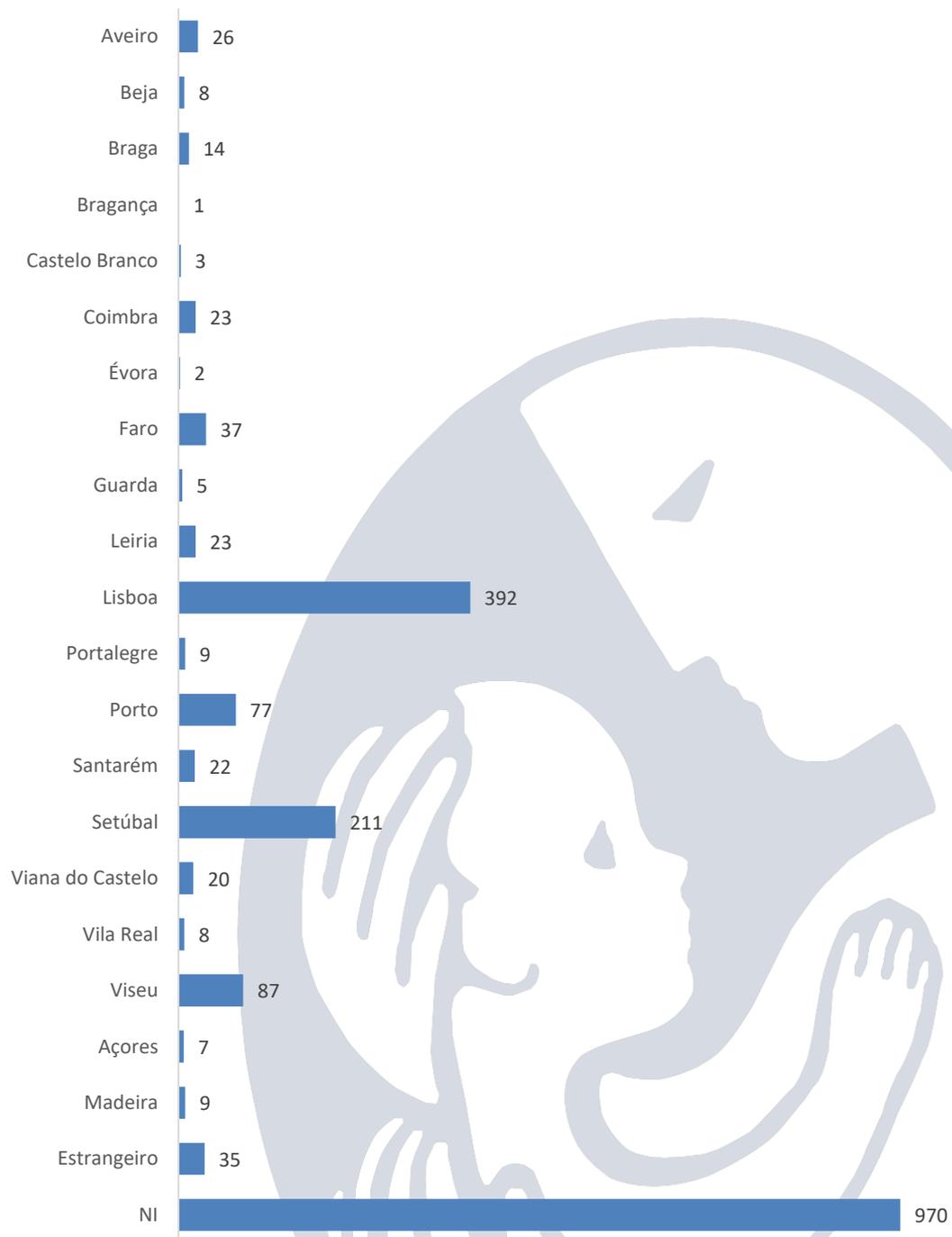


Género do apelante



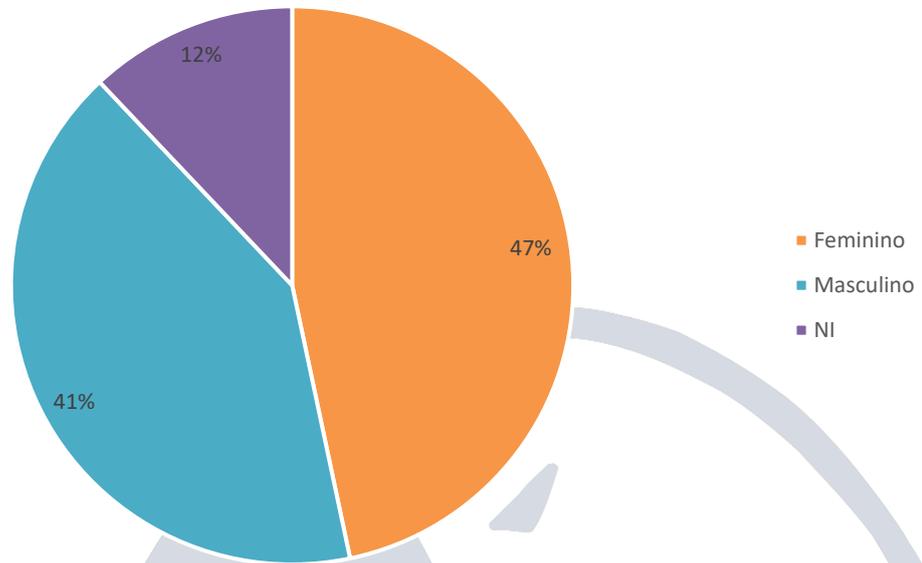


Distrito do apelante

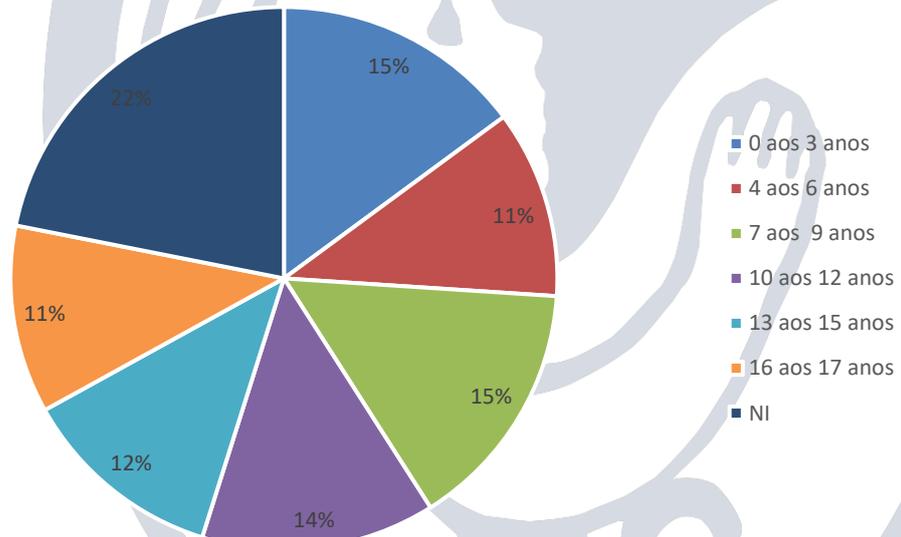




Género da criança

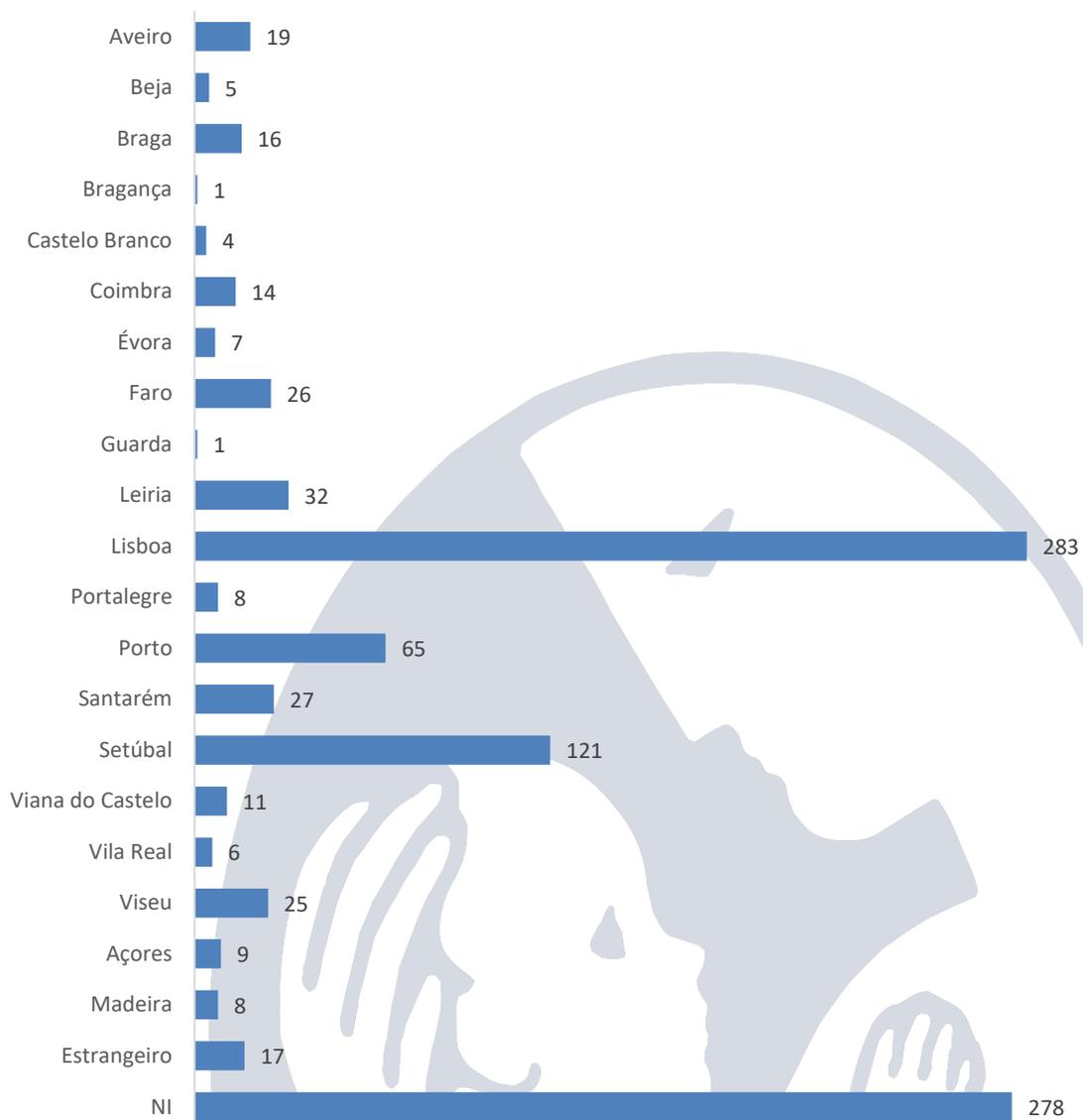


Faixa etária da criança



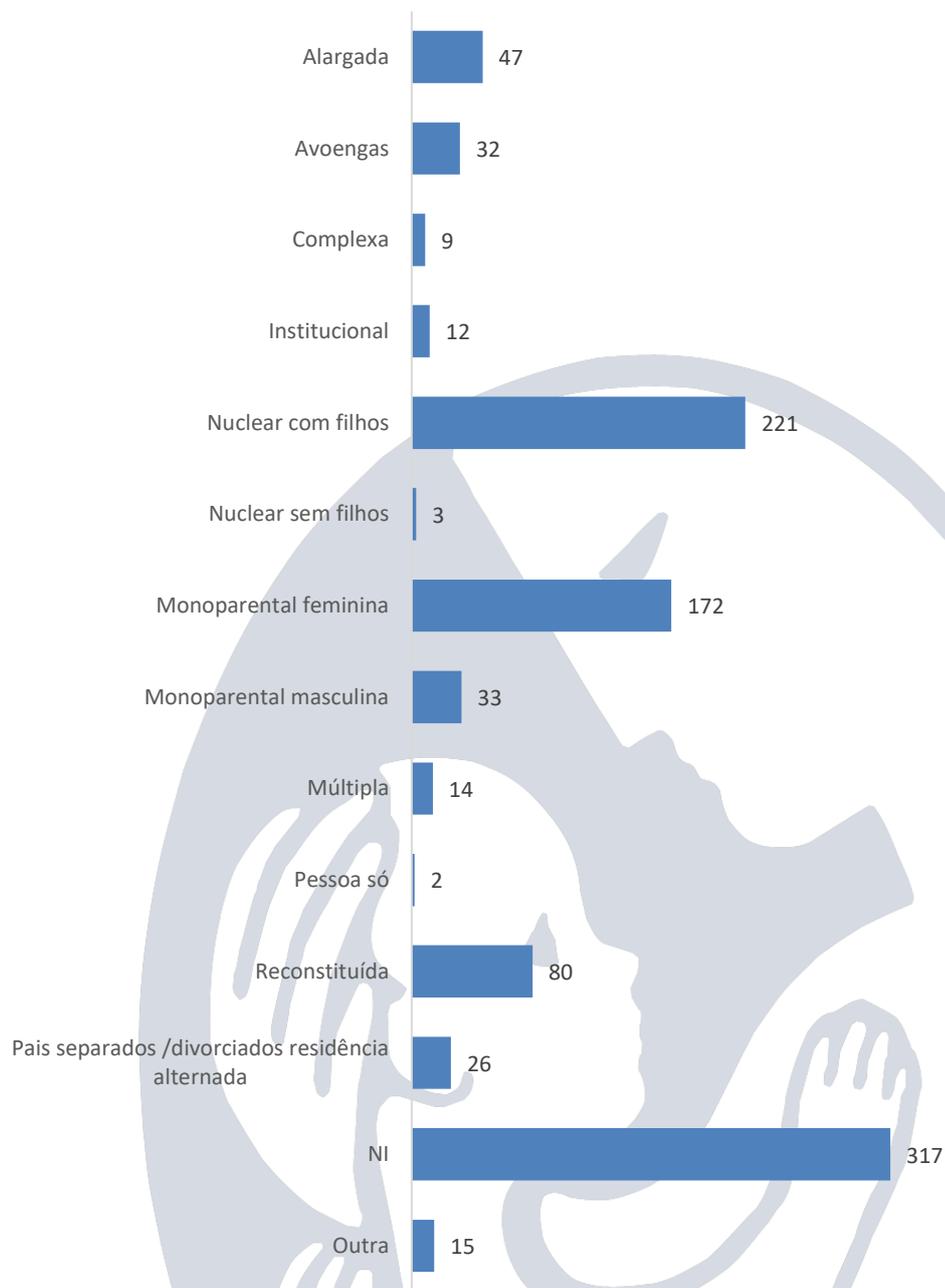


Distrito da criança



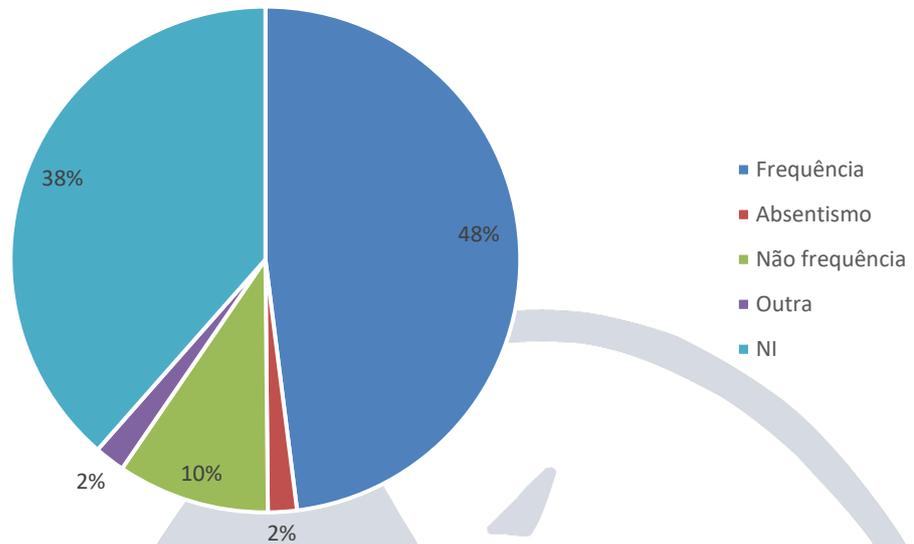


Contexto familiar da criança

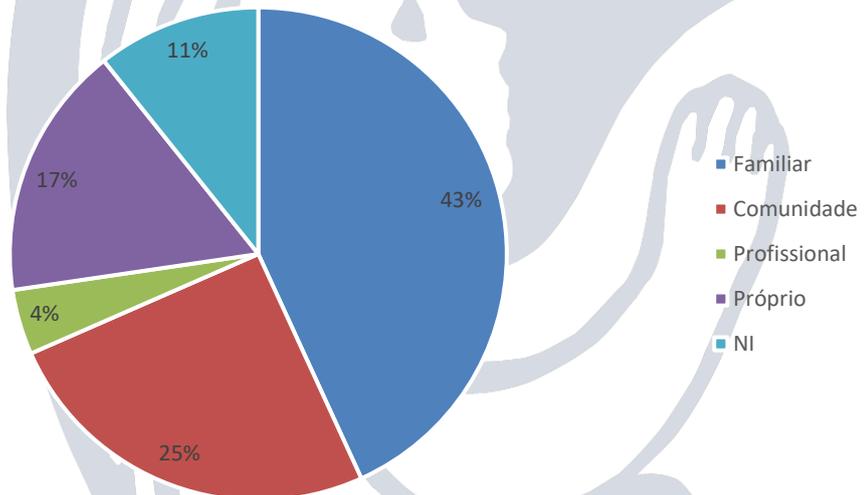




Situação escolar da criança

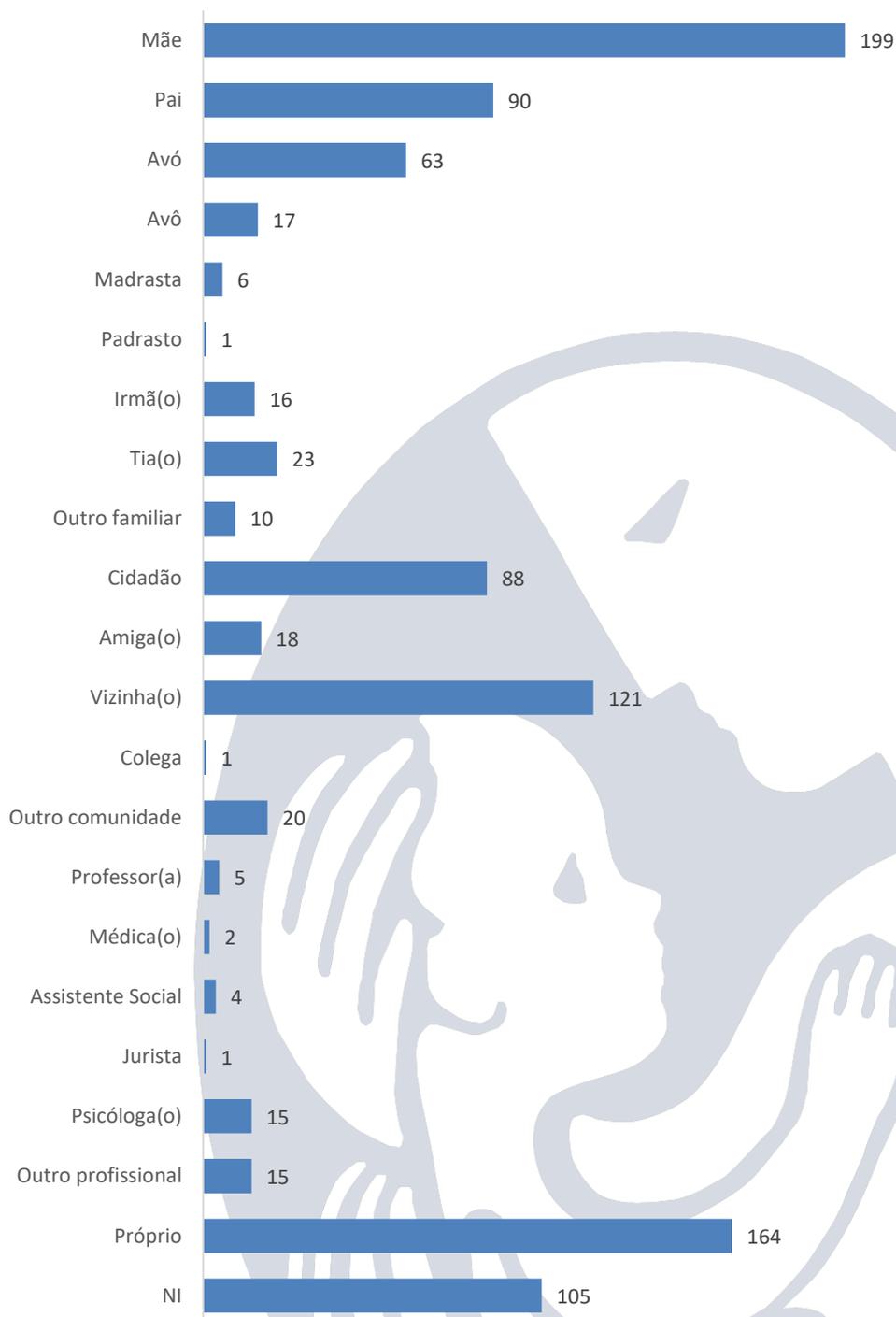


Relação apelante-criança



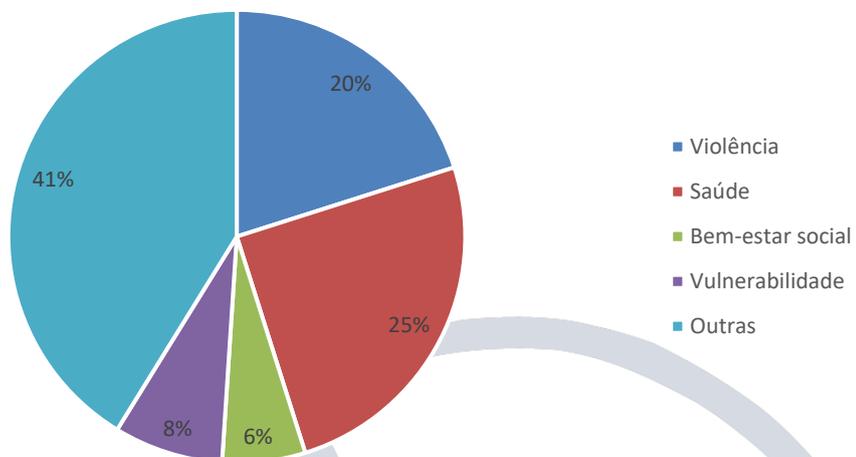


Relação apelante-criança



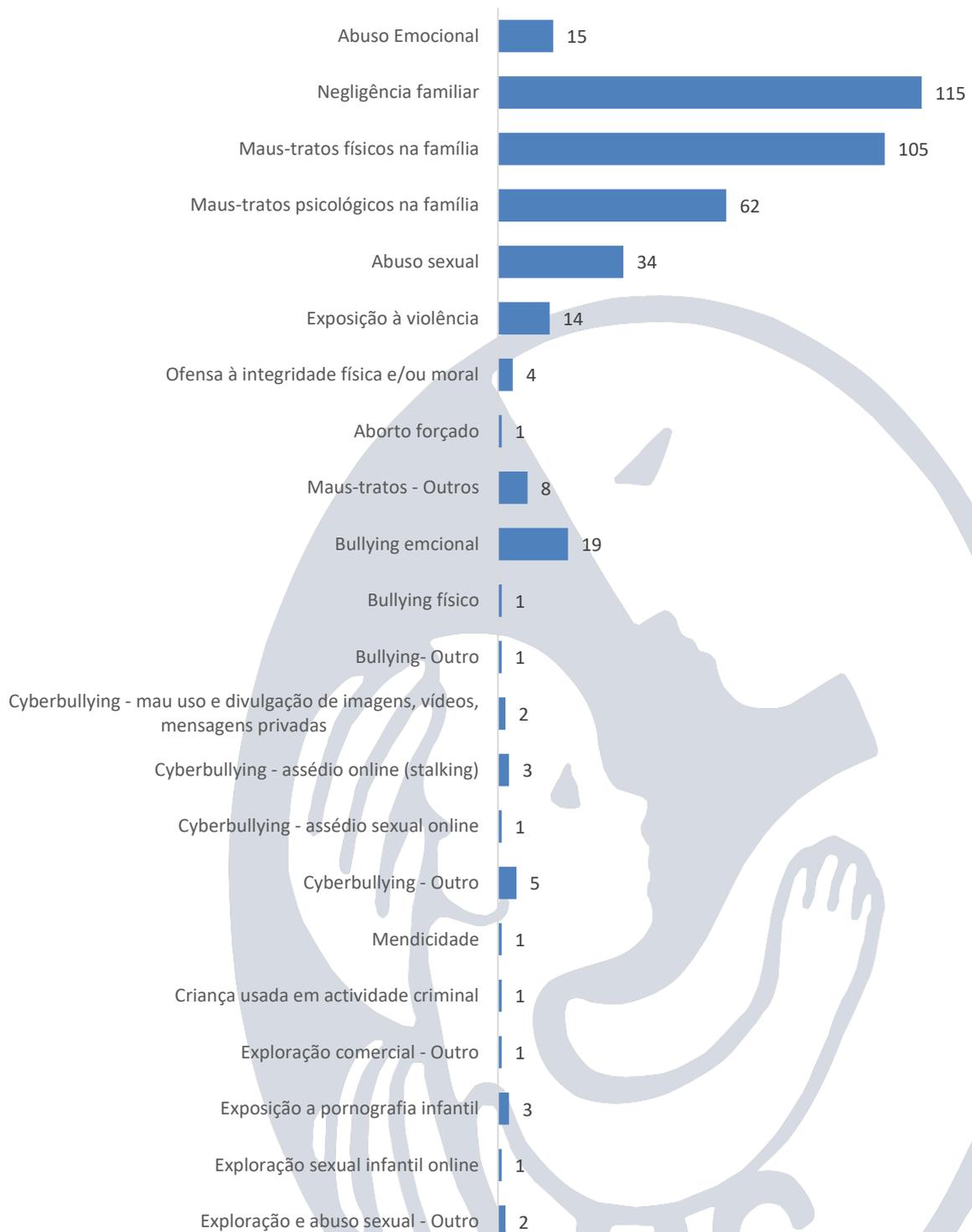


Problemática principal





Violência



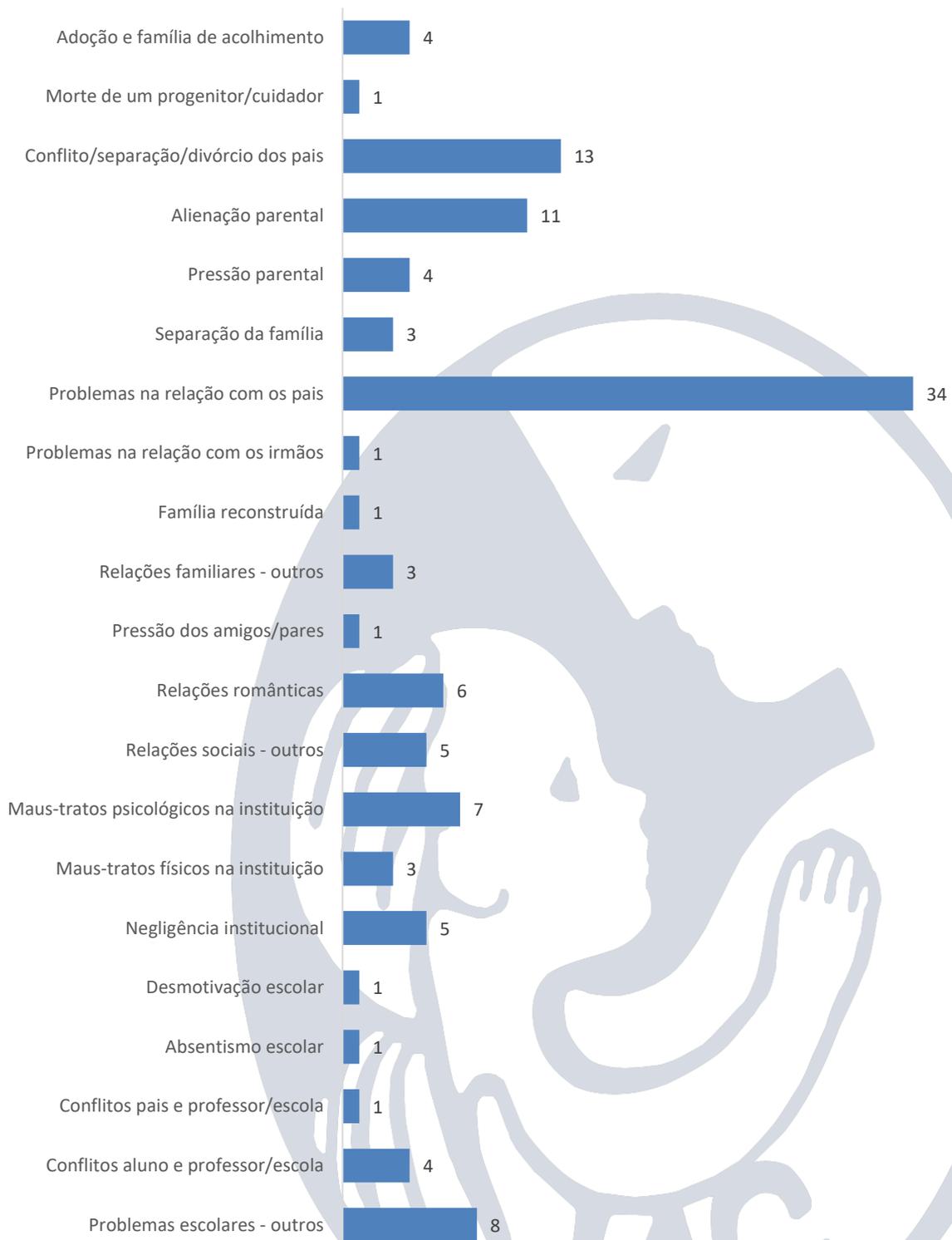


Saúde



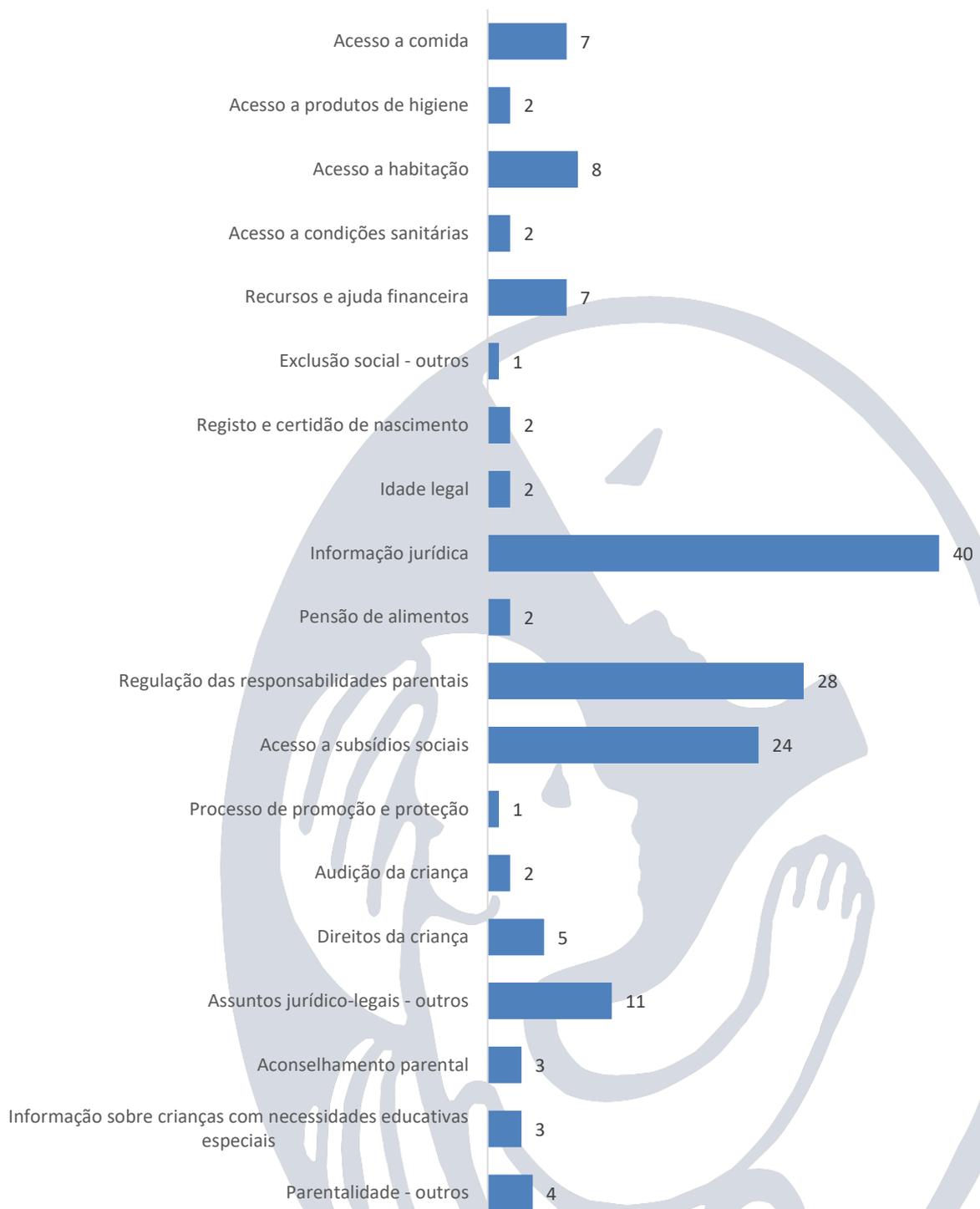


Bem-estar social



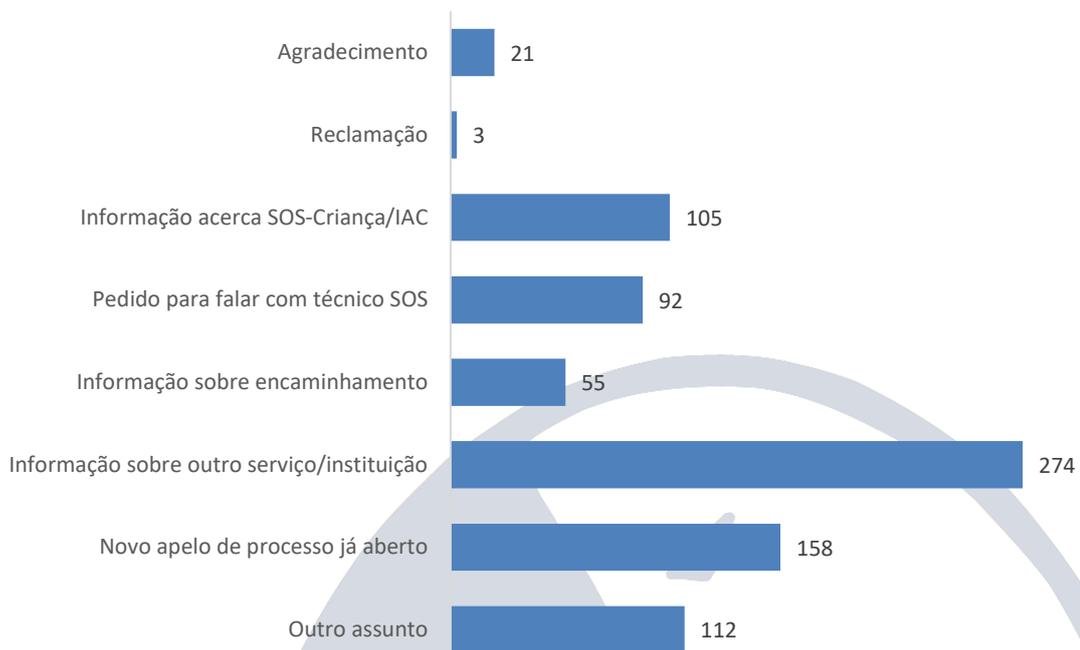


Vulnerabilidade

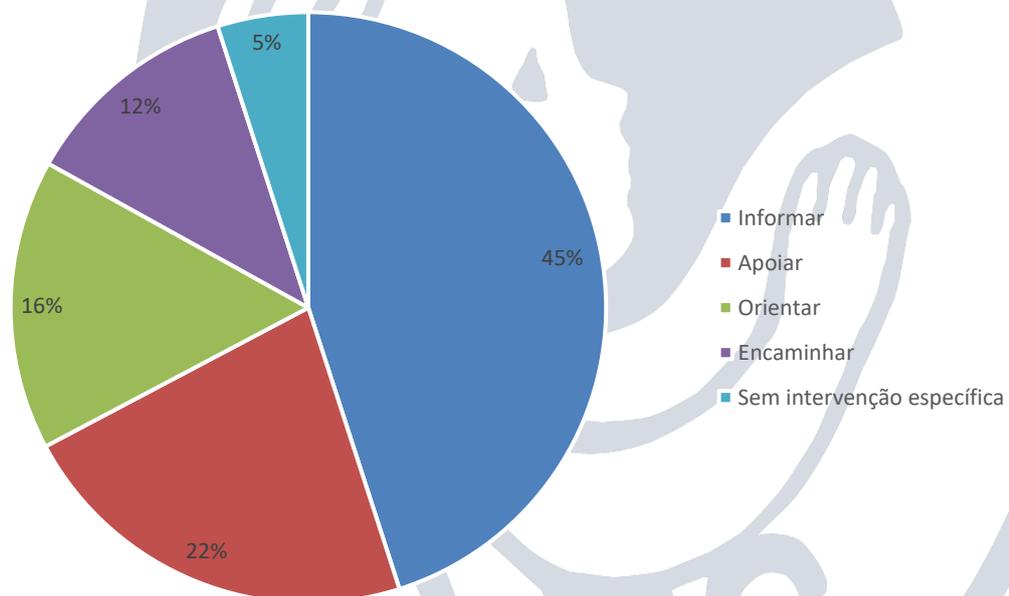




Outros



Intervenção





ENCAMINHAMENTO

LINHA DE APOIO À CRIANÇA 116 111

- 251 casos encaminhados para os parceiros e outras instituições

- 385 crianças referenciadas:

- 180 Sexo Feminino;
- 175 Sexo Masculino;
- 30 Sexo Não Identificado.

- Faixa etária das crianças:

- 0 aos 3 anos – 84
- 4 aos 6 anos – 63
- 7 aos 9 anos – 74
- 10 aos 12 anos – 61
- 13 aos 15 anos – 49
- 16 aos 17 anos – 20
- Não identificado - 34

No âmbito do Encaminhamento, procedeu-se à abertura de 251 processos, atendendo à totalidade de apelos efetivos recebidos através do telefone gratuito - Linha de Apoio 116 111 e, por conseguinte, foram encaminhados todos estes 251 casos para os diversos parceiros com competência na área da infância e juventude. 97% destas situações referem-se a apelos novos efetuados durante o ano 2020, e os restantes 3% referem-se a novos apelos efetuados neste ano, mas de processos já abertos previamente em anos anteriores. A principal via de sinalização dos casos encaminhados foi feita sobretudo através desta linha telefónica do SOS-Criança (82%), sucedendo-se de imediato o correio eletrónico (16%).

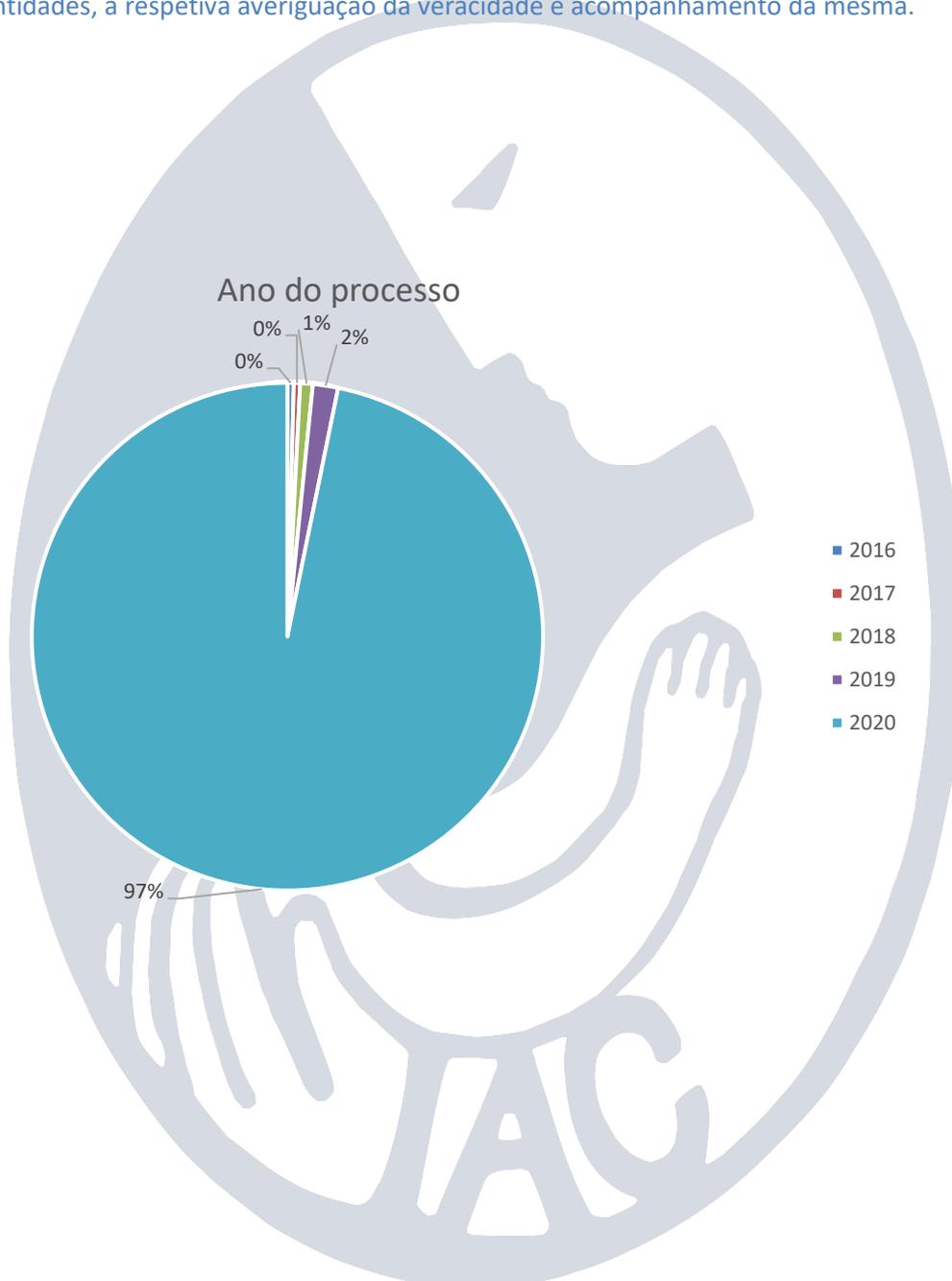
No que concerne à distribuição mensal das 251 situações encaminhadas, não se verificaram diferenças significativas, com exceção do mês de junho pelo elevado número (18%) de processos alvo de uma articulação com as entidades com competência em matéria de infância e juventude; em oposição a agosto em que se registou um menor número (5%) de encaminhamentos.

É de referir que, cada caso poderá englobar mais do que uma criança, o que se traduziu na sinalização de 385 crianças para as referidas entidades. Relativamente às características específicas da(s) criança(s) envolvida(s), foi possível apurar que, existe uma ligeira predominância do género feminino (47%), comparativamente ao género masculino (45%), e um número muito residual de casos em que não foi possível identificar o género da criança sinalizada. Em relação à faixa etária das crianças sinalizadas, verificou-se uma distribuição homogénea, com maior predominância da faixa etária dos 0 aos 3 anos (22%) e dos 7 aos 9 anos (19%). Constatou-se que a área da residência das crianças referenciadas no serviço de encaminhamento se distribui pela generalidade dos distritos de Portugal Continental e Insular. Contudo, mantém-se a tendência dos anos anteriores, onde se mantém o destaque para os distritos de Lisboa (36%), Setúbal (16%) e Porto (11%). A sede do IAC localiza-se em Lisboa, pelo que existe uma maior divulgação dos contactos nesta zona geográfica. No entanto, é de salientar que o IAC tem também um departamento em Coimbra e uma rede de parceiros - Rede Construir Juntos-, que permite a divulgação a nível nacional.



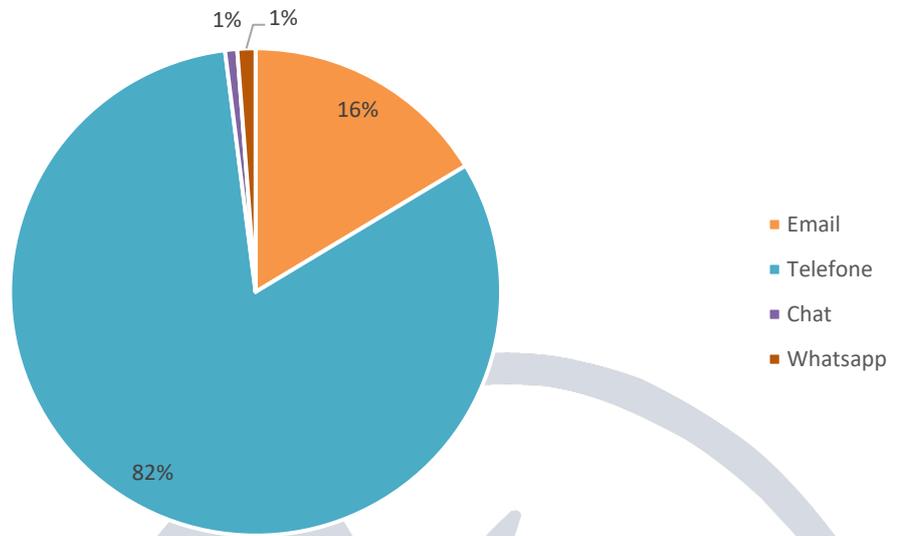
Relativamente à problemática das situações sinalizadas e encaminhadas a posteriori pelos técnicos do serviço SOS-Criança, mantém-se a prevalência dos casos de crianças em risco (33%), de maus-tratos físicos (18%) e maus-tratos psicológicos na família (17%), e de negligência familiar. Evidencia-se também um número significativo de casos de suspeita de abuso sexual (4%).

O encaminhamento destes processos implicou um total de 1134 contactos efetuados pelo nosso serviço 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 de um modo geral efetuada via email (51%) e telefone (48%). À semelhança dos anos anteriores, foi privilegiado o contacto com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (60%), as Autoridades Policiais (17%) e os Tribunais (8%). É de realçar que, em 45% dos casos encaminhados, a nossa intervenção foi a que originou a abertura de processo junto dessas entidades, a respetiva averiguação da veracidade e acompanhamento da mesma.

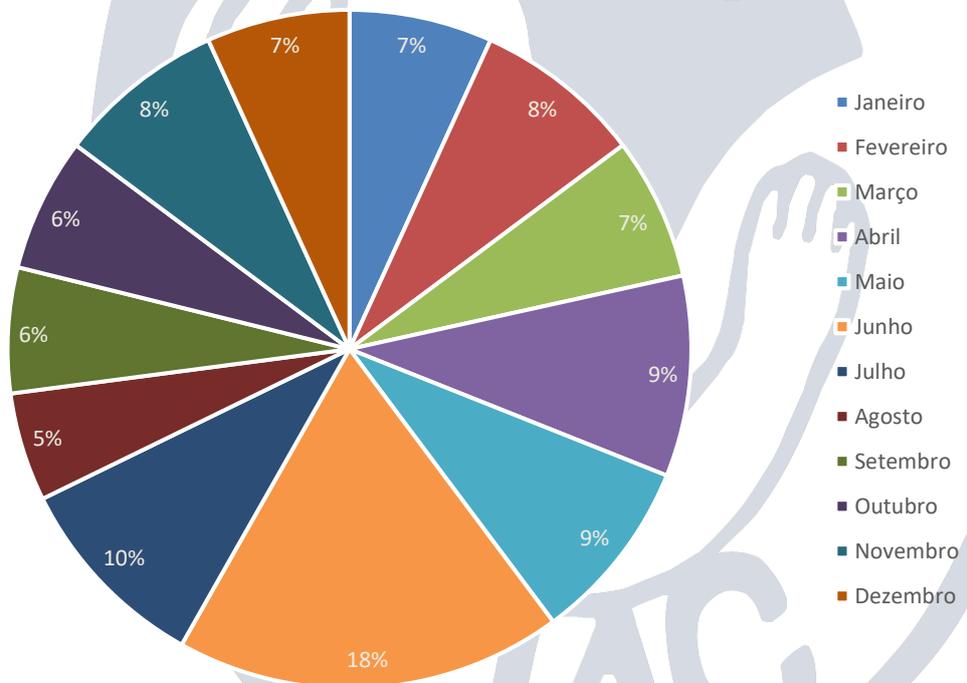




Via de sinalização

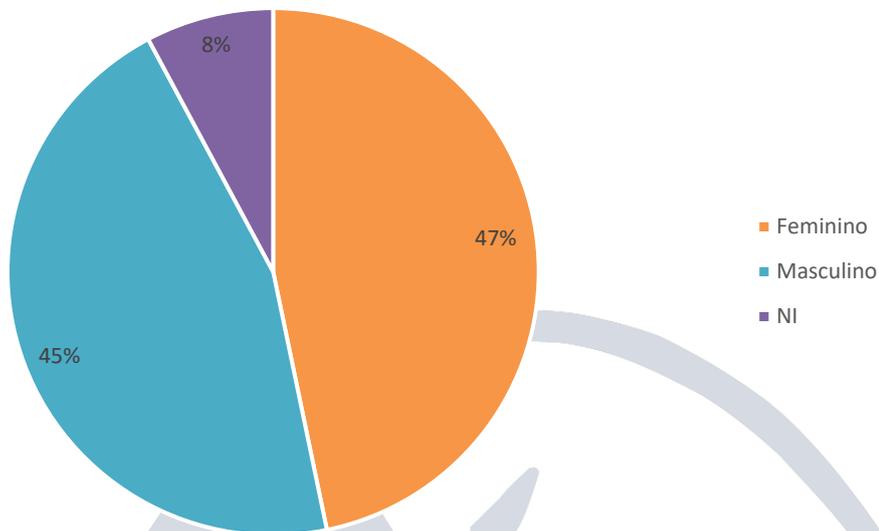


Mês

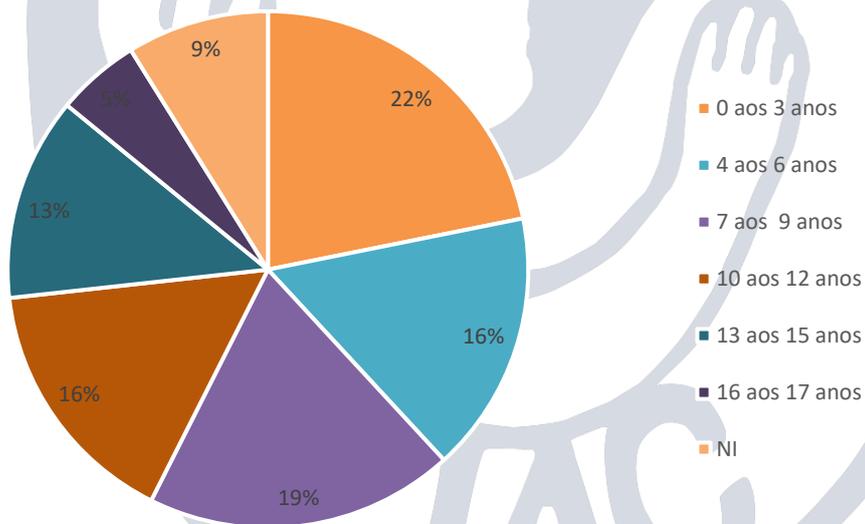




Género da criança

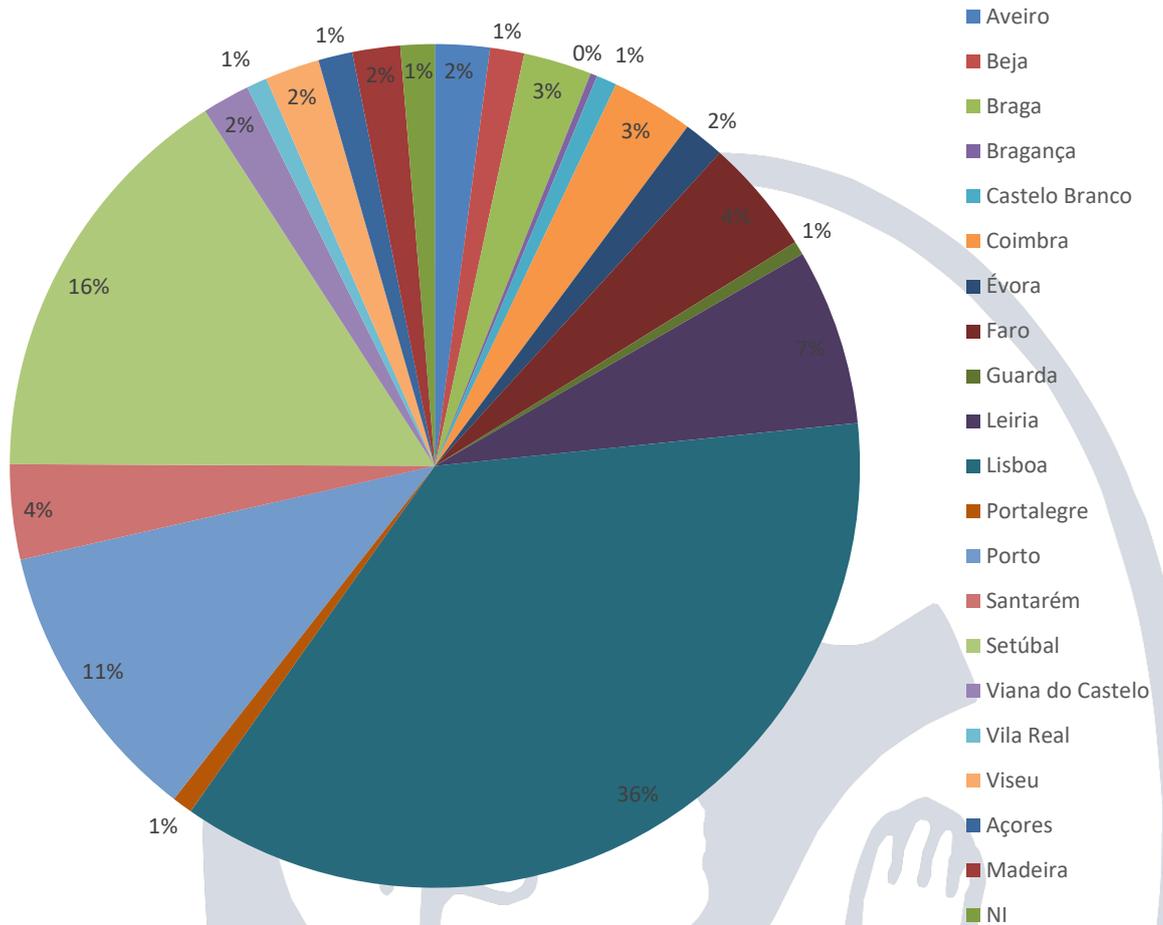


Faixa etária das crianças



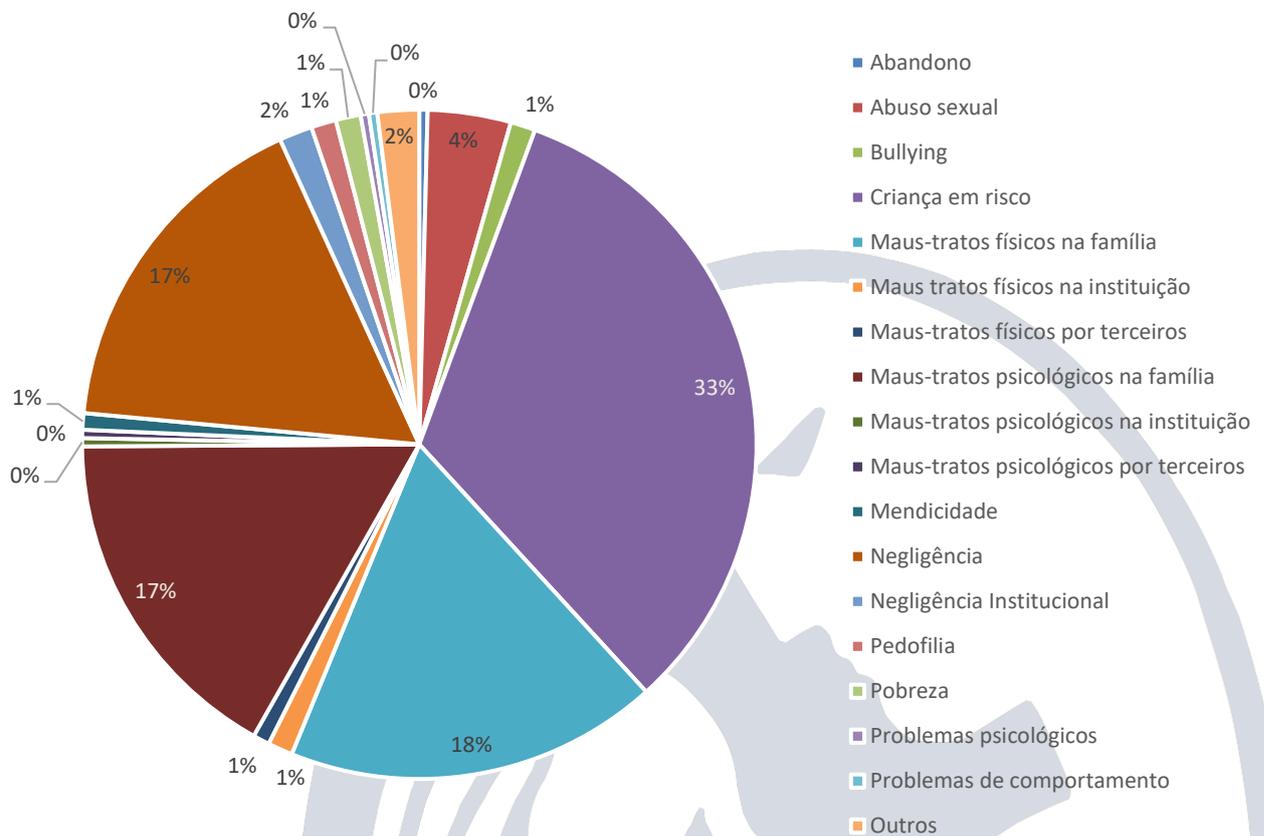


Distrito da criança



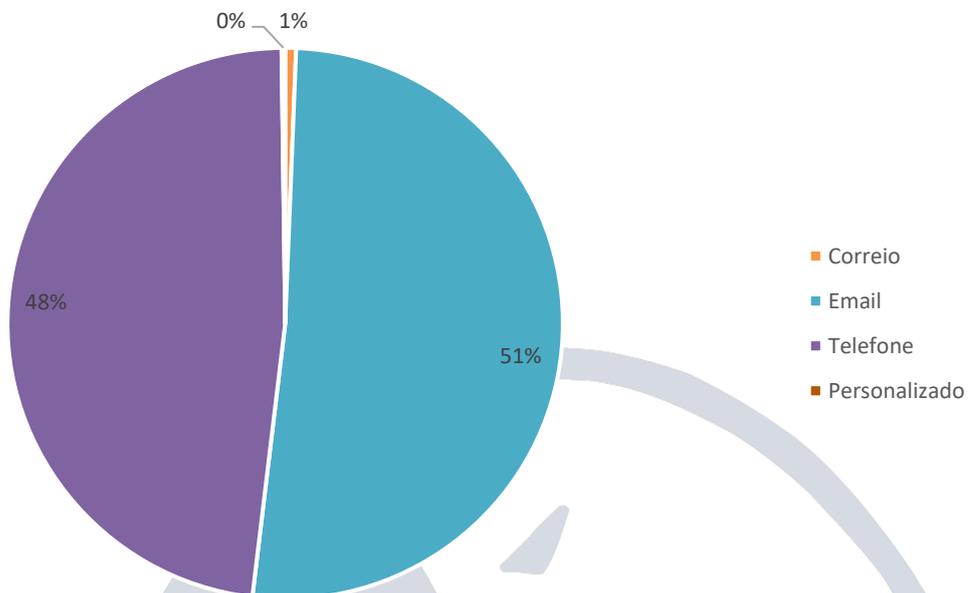


Problemática

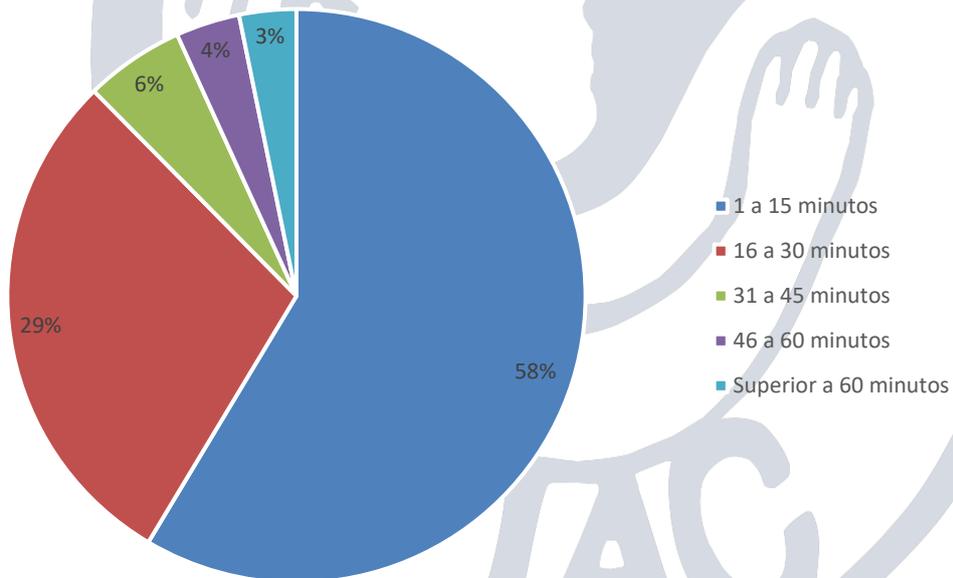




Meio de contacto

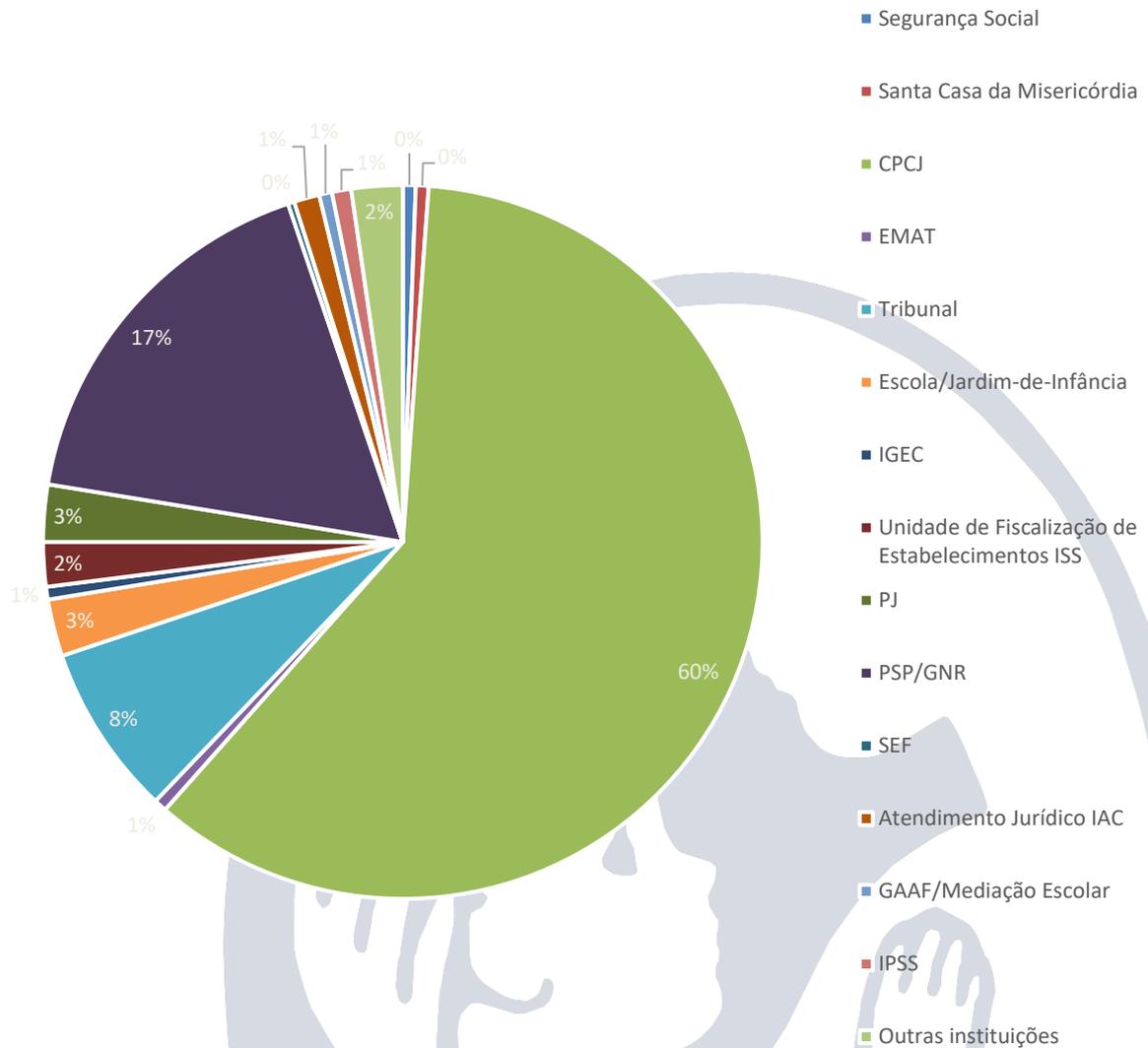


Duração do contacto



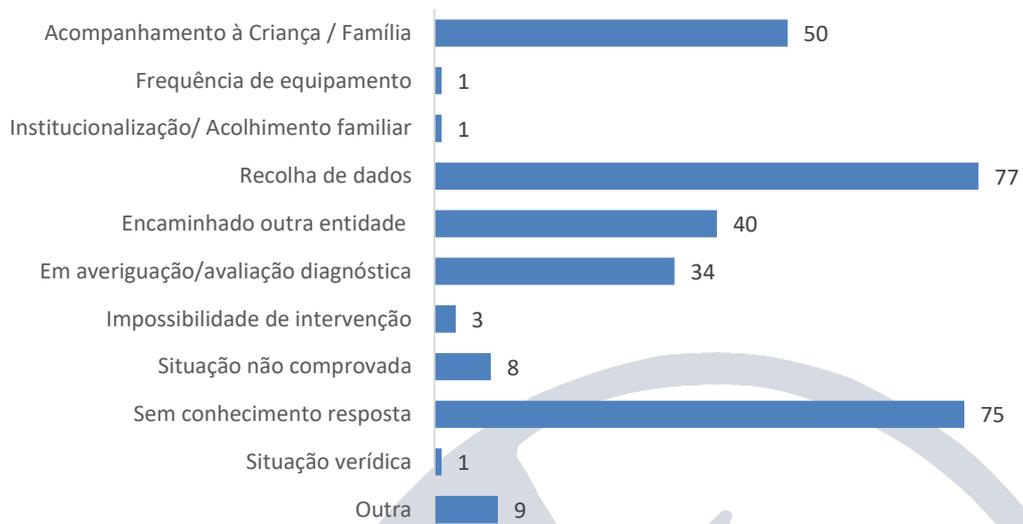


Entidades contactadas

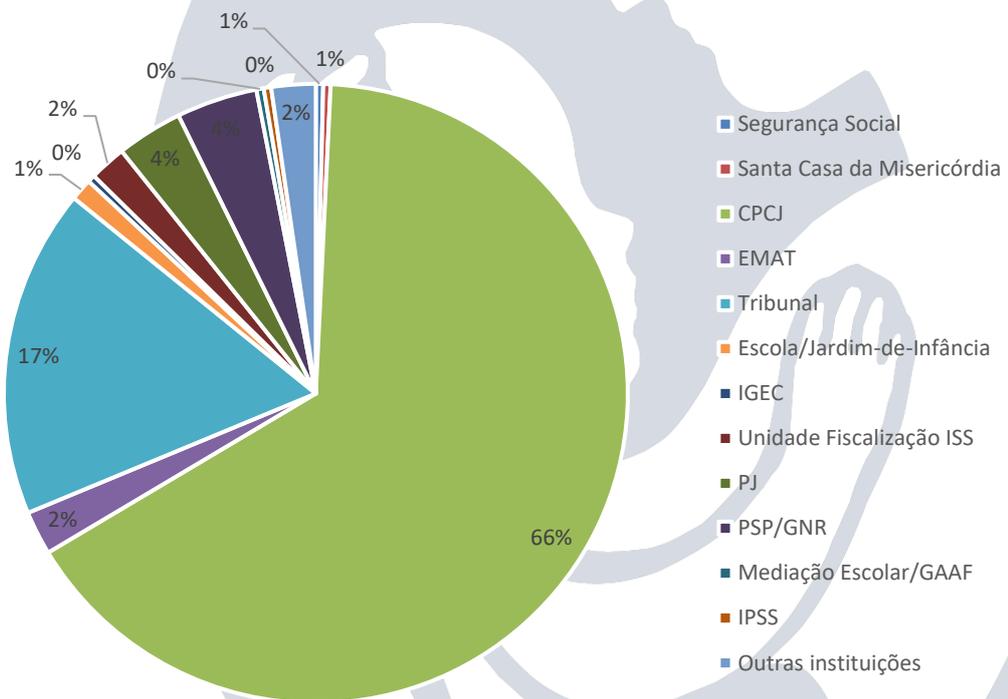




Reposta das entidades contactadas

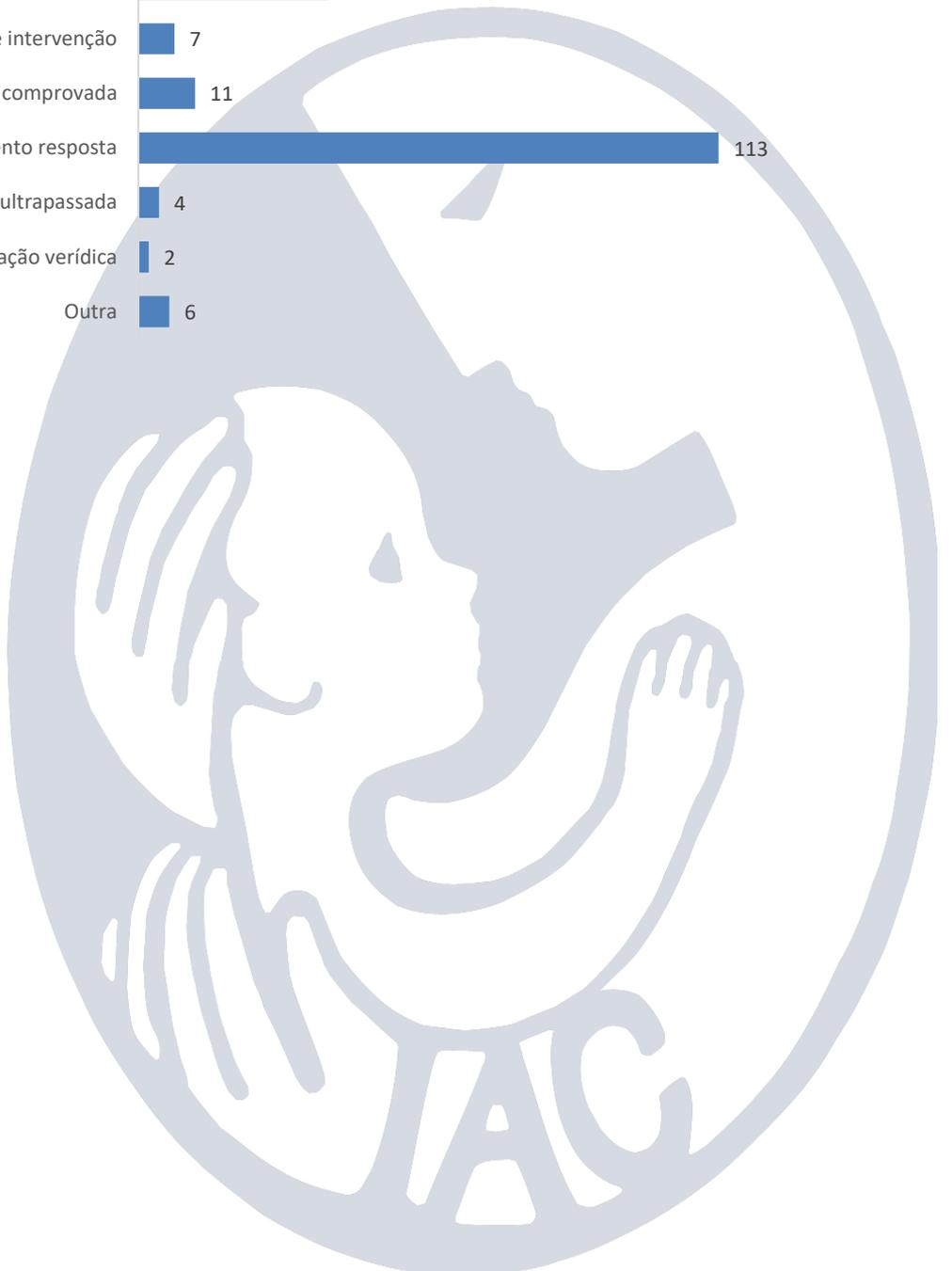
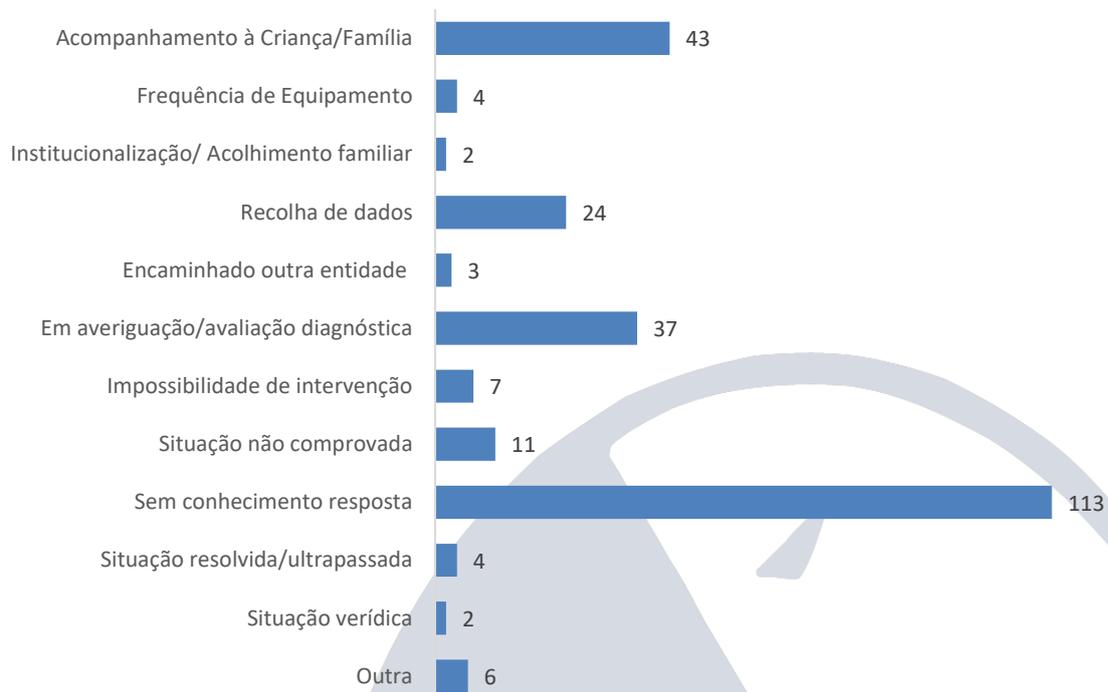


Entidade responsável pela intervenção





Resposta da entidade responsável pela intervenção





LINHA DA CRIANÇA DESAPARECIDA E ABUSADA SEXUALMENTE 116 000

- Nº total de apelos recebidos: 49

- Nº total de crianças referenciadas – 30:

- 20 Sexo Feminino;
- 7 Sexo Masculino;
- 3 Sexo Não Identificado.

A Linha da Criança Desaparecida e Abusada Sexualmente 116 000, recebeu um total de 49 apelos no decorrer do ano de 2020, verificando-se uma média de 4 contactos por mês, com maior incidência de apelos no mês de Março (25%). A via de entrada destes apelos foi, na sua maioria, efetuada através de contacto telefónico (67%), embora o Email também tenha representado um meio alternativo de comunicação para a Linha 116 000.

Em relação ao perfil do apelante que contactou este serviço, constatou-se que, na sua maioria são adultos (96%), e em 63% dos casos pertencem ao sexo feminino, assumindo uma diferença significativa, comparando com o sexo masculino (33%). Em 53% dos casos a relação existente entre o apelante e a criança referenciada no apelo é de âmbito familiar, e em 27% dos casos o apelante é um profissional. Importa referir que, em dois casos foi a própria a contactar diretamente a Linha 116 000.

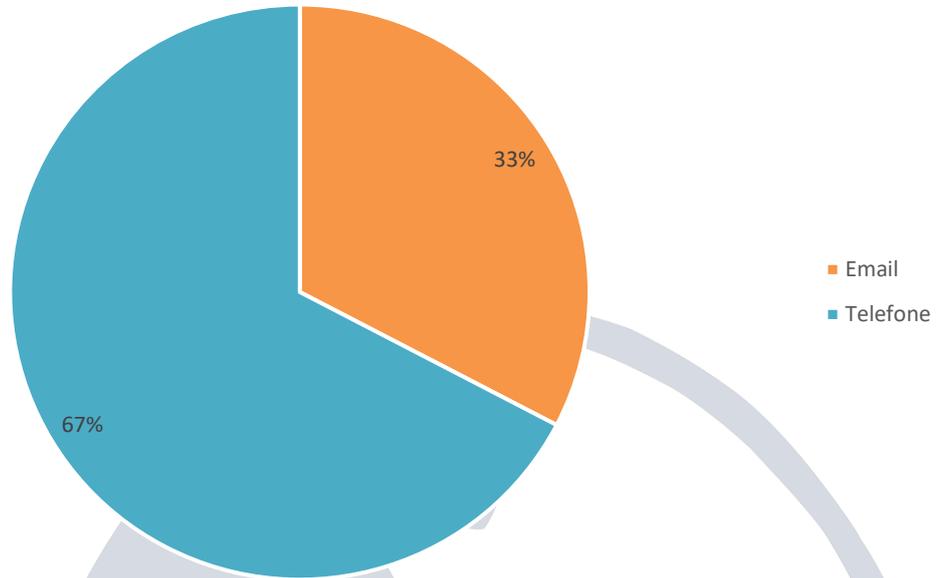
Da totalidade de contactos recebidos no âmbito da Linha 116 000, foram referenciadas 30 crianças. Relativamente à caracterização destas crianças existe uma distribuição heterogénea, quanto ao género, com maior incidência de crianças do sexo feminino (67%). Em relação à idade, abrange todas as faixas etárias desde o nascimento até à maioridade, com especial destaque para a faixa etária dos 13 aos 15 anos de idade (30%).

Considerando o motivo do contacto à Linha 116 000 verificou-se que, um número considerável se referiu a informações e/ou novos apelos sobre um processo de criança desaparecida em fase de encaminhamento. Os outros contactos estavam relacionados, na sua maioria, com situações de rapto parental e de fuga (de casa e da instituição).

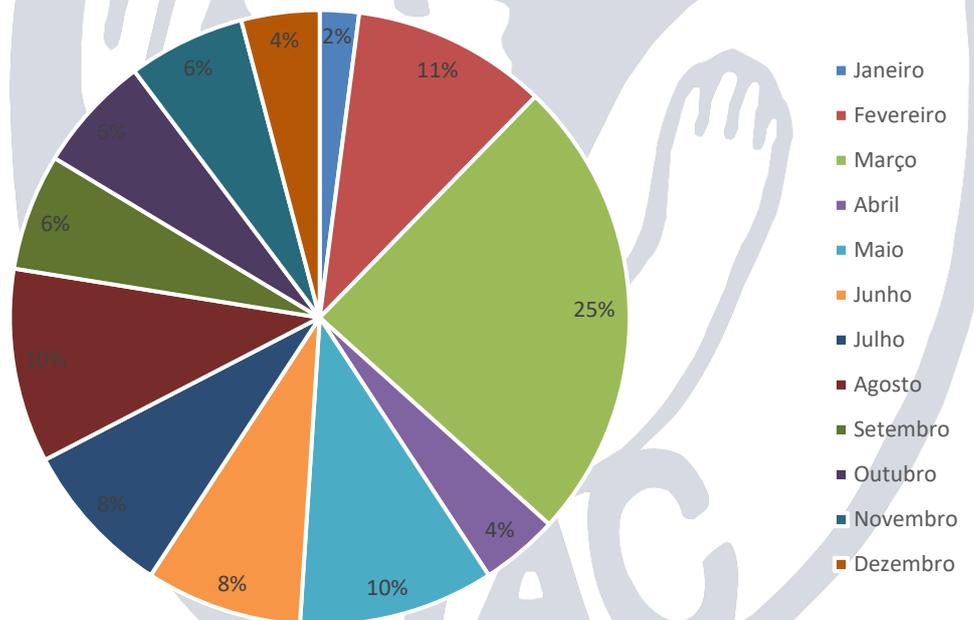
Face ao motivo do contacto, a principal intervenção por parte dos técnicos da Linha de Apoio 116 000 foi no sentido de informar o apelante, face às questões específicas deste serviço e/ou novos apelos de situações em fase de encaminhamento (49%). No entanto, em 41% dos apelos a intervenção principal foi no sentido de apurar toda a informação necessária para proceder ao encaminhamento para os parceiros no âmbito das crianças desaparecidas.



Via de entrada do apelo CD

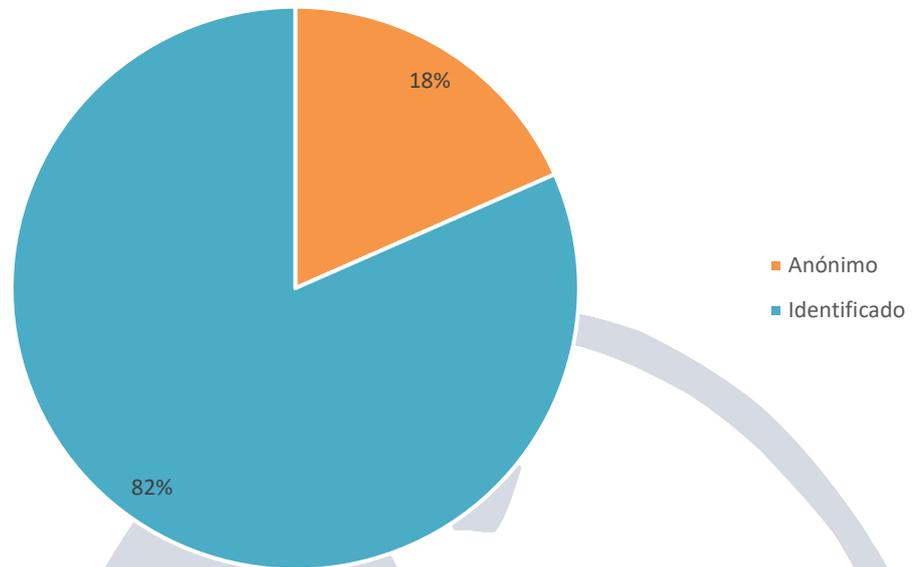


Mês do apelo CD

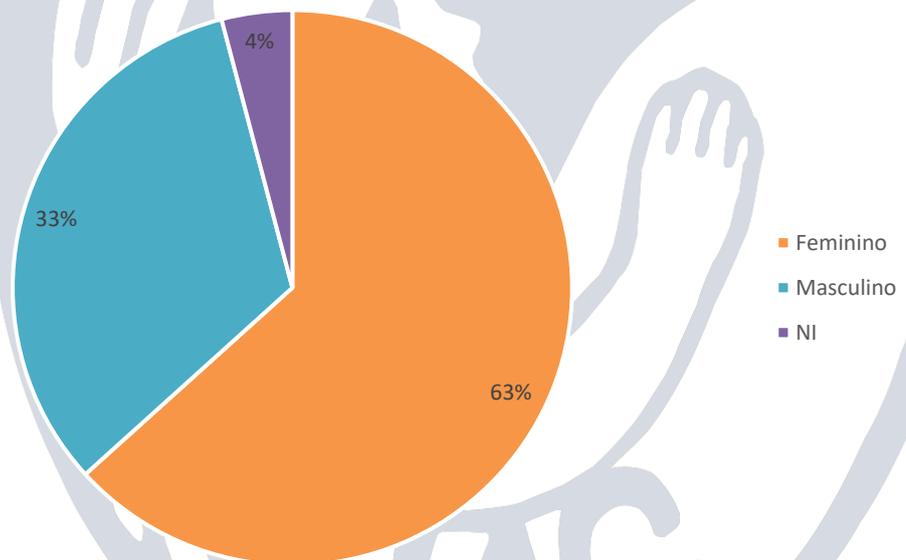




Anonimato

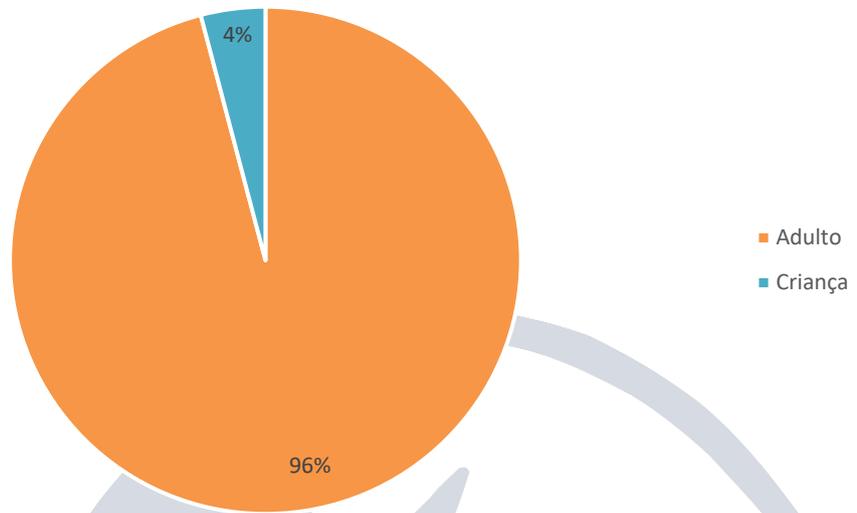


Género do apelante

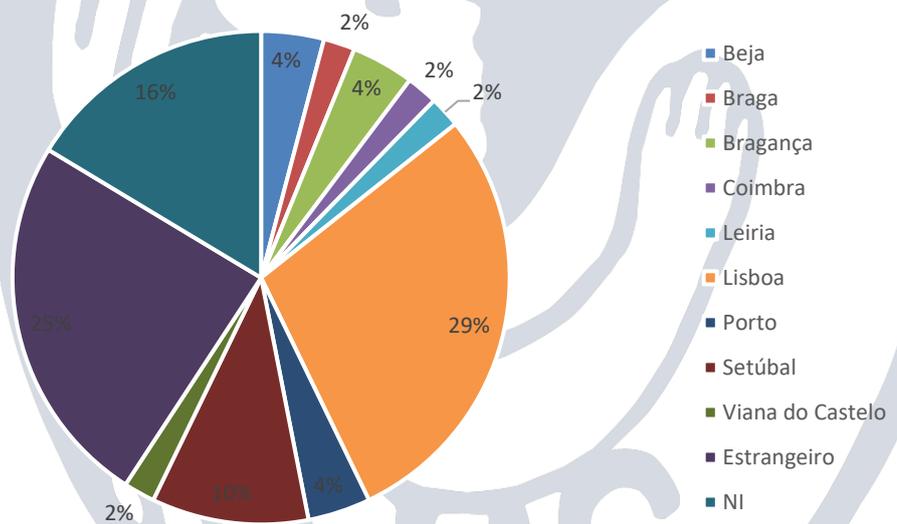




Tipo de apelante

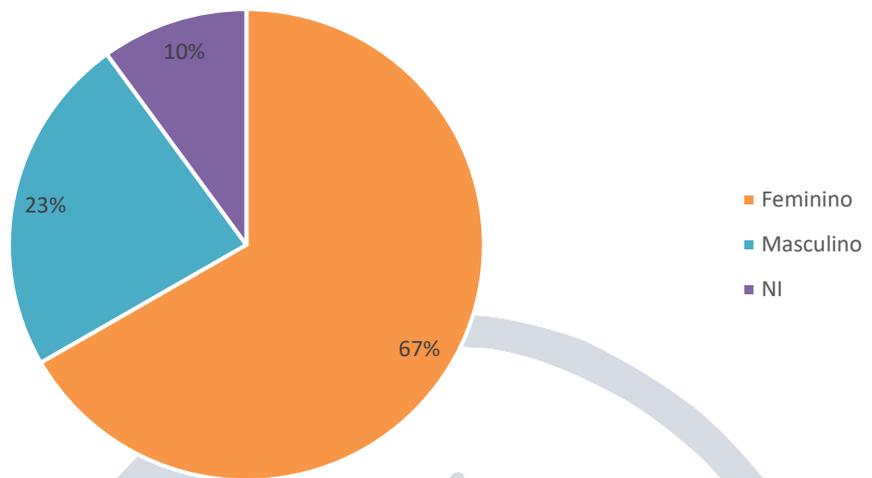


Distrito do apelante

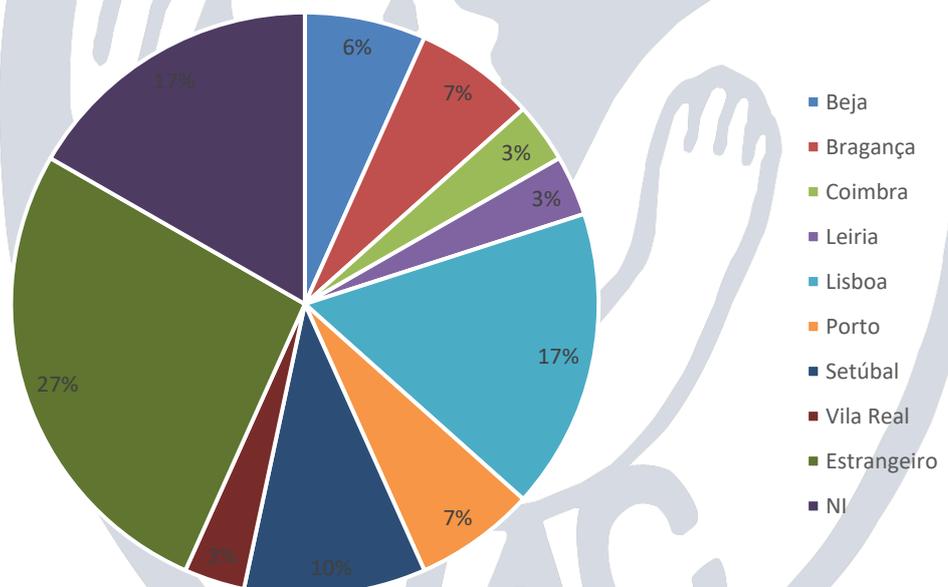




Género da criança

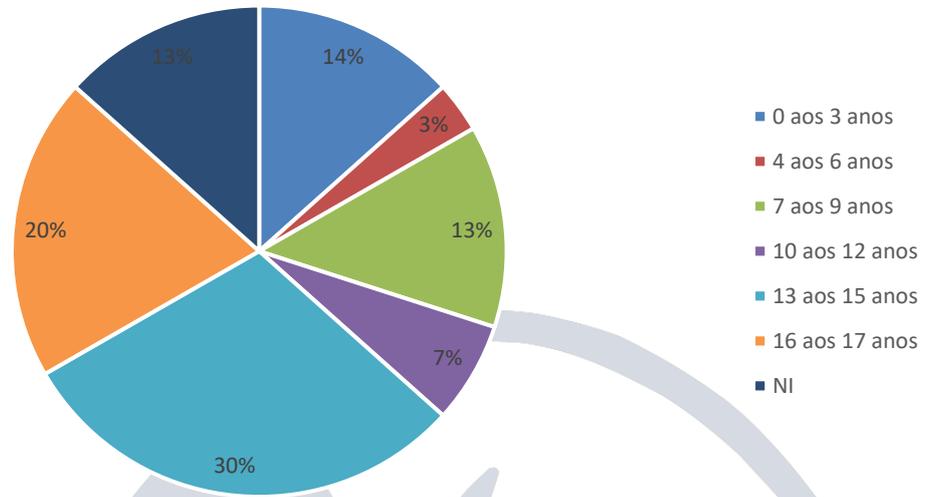


Distrito da criança

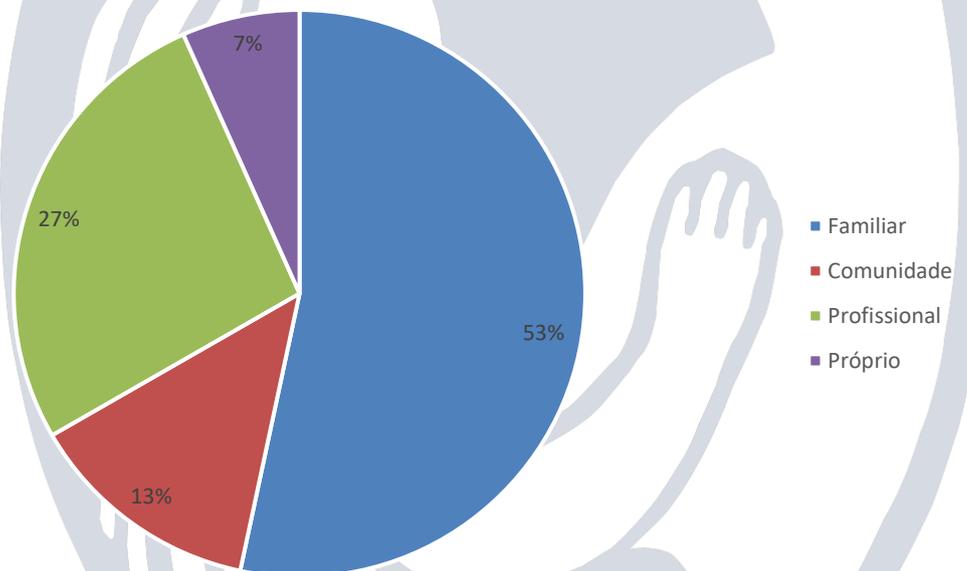




Faixa etária das crianças

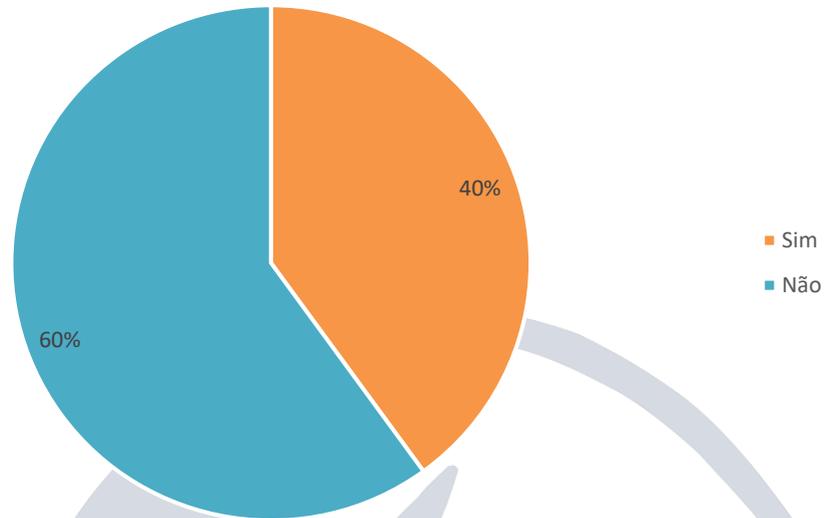


Relação apelante-criança

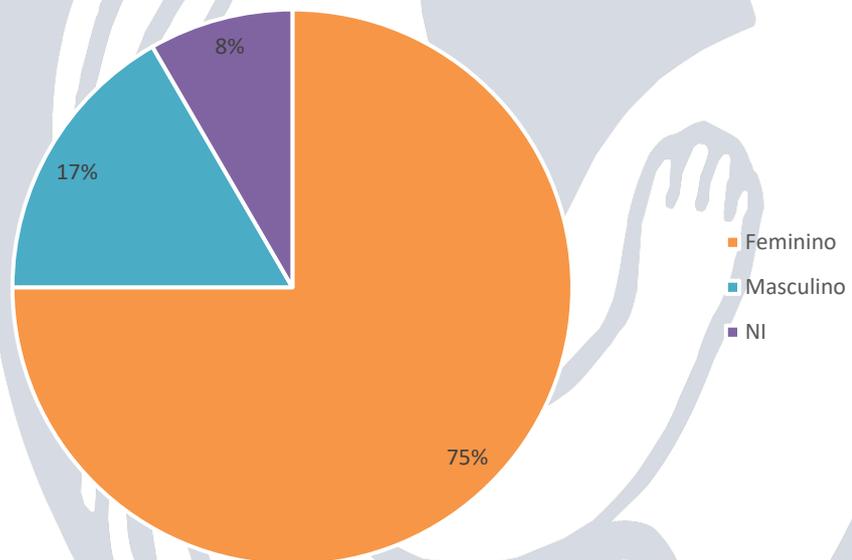




Existência de infrator

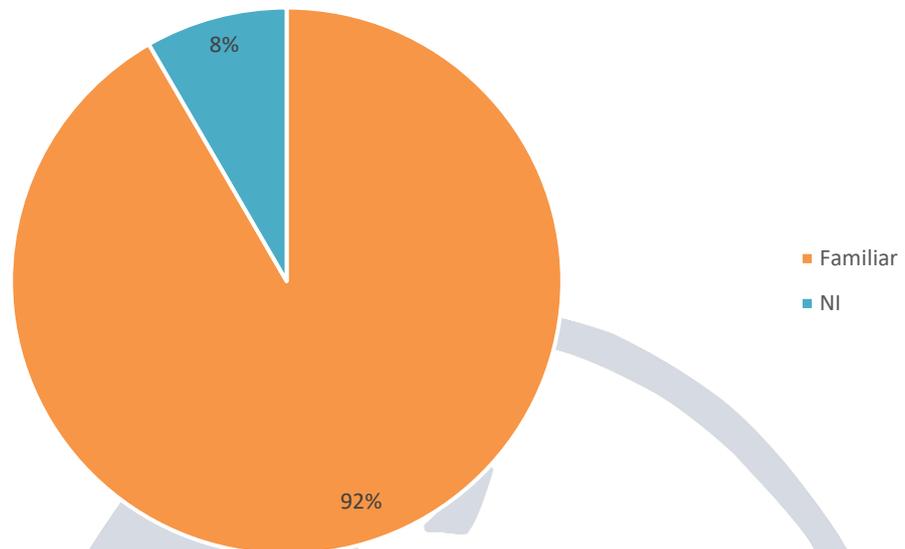


Género do infrator

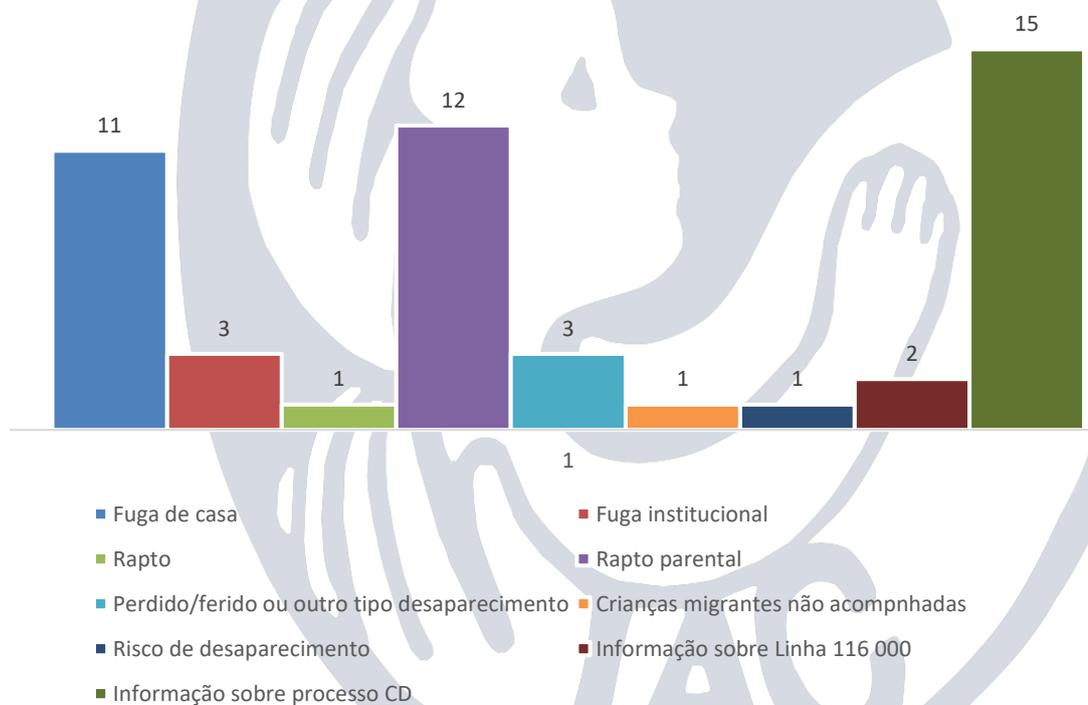




Relação infrator-criança

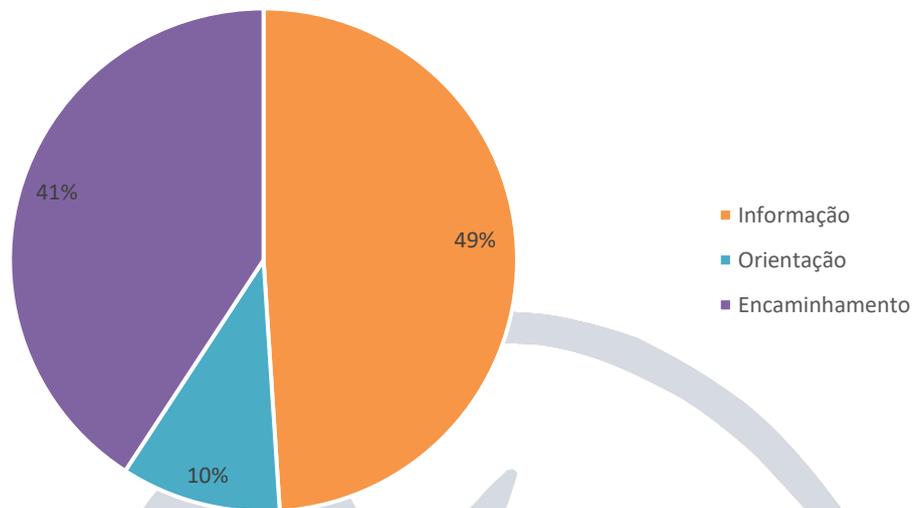


Motivo do apelo





Intervenção





ENCAMINHAMENTO

LINHA DA CRIANÇA DESAPARECIDA E/OU ABUSADA SEXUALMENTE 116 000

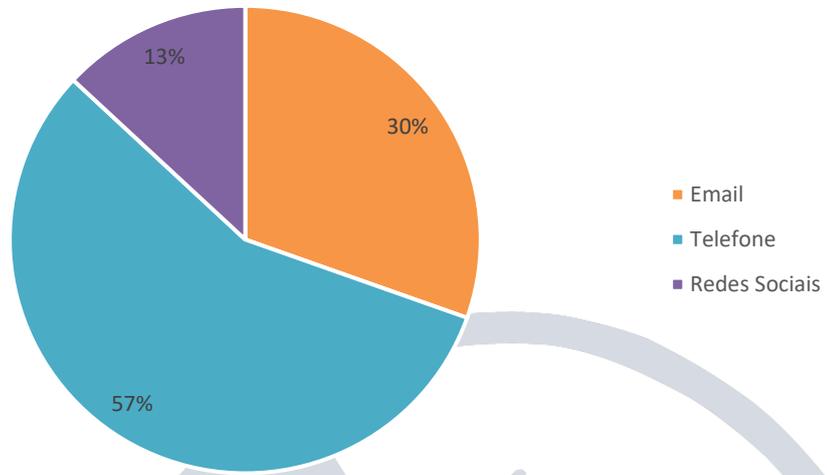
- Nº de casos CD encaminhados: 23

Face à totalidade de apelos recebidos através da Linha da Criança Desaparecida e/ou Abusada Sexualmente 116 000, procedeu-se ao encaminhamento de 23 casos articulando com os diversos parceiros com competência neste âmbito, tais como: os Tribunais, as forças de segurança pública (Polícia Judiciária, Polícia de Segurança Pública, Guarda Nacional Republicana, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras), a Autoridade Central Portuguesa, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, o Projeto Rua - IAC, o Pólo de Coimbra – IAC e a Rede Construir Juntos, bem como outras instituições congéneres a nível internacional (em casos transfronteiriços). A principal via de sinalização dos casos encaminhados foi feita sobretudo através do contacto telefónico à linha de apoio à Criança Desaparecida (57%), sucedendo-se de imediato o correio eletrónico (30%) deste serviço.

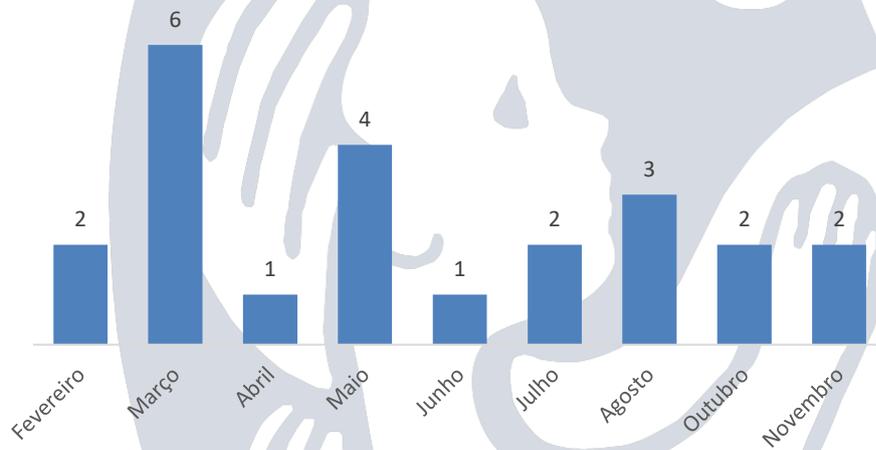
Relativamente às características específicas das crianças e jovens sinalizados constata-se que, existe uma ligeira predominância do sexo feminino (57%), comparativamente ao sexo masculino (43%). Em relação à respetiva faixa etária, verifica-se uma maior predominância da faixa etária dos 13 aos 15 anos de idade (35%) e dos 16 aos 17 anos (22%), o que poderá estar correlacionado com o número elevado de fugas, de casa e da instituição (52%). Os casos em que as crianças têm idades abrangidas no intervalo etário dos 0 aos 12 anos de idade poder-se-ão correlacionar com as situações de rapto parental (31%). O distrito de Lisboa destaca-se como predominante em termos da zona geográfica de residência das crianças desaparecidas. Em termos conclusivos, verifica-se que, na maioria dos casos, o seu paradeiro ainda não foi apurado (ou não nos foi informado).



Via de sinalização

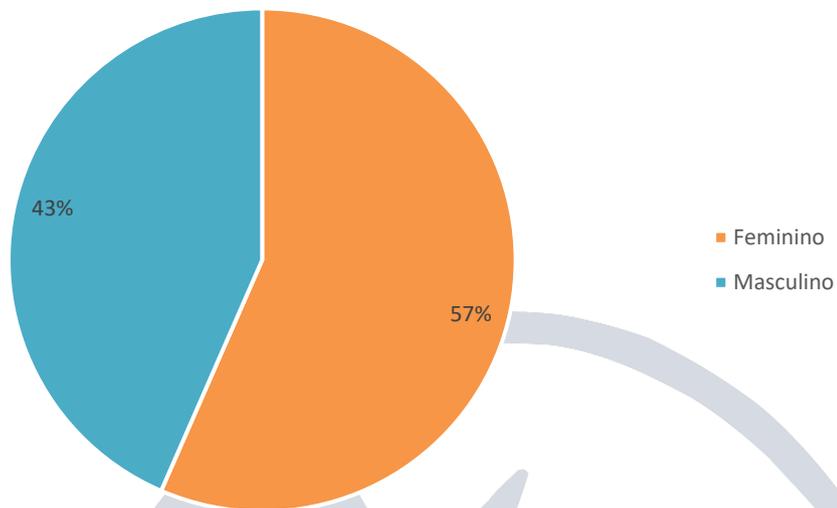


Mês da sinalização

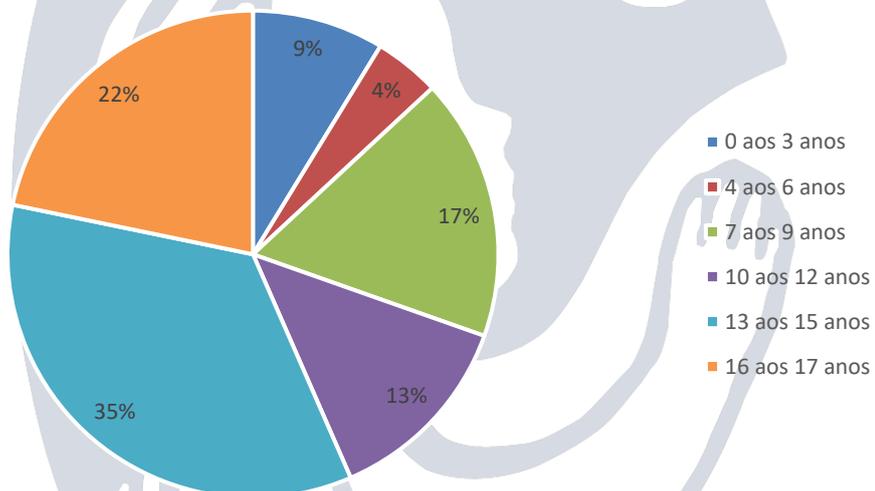




Género da criança

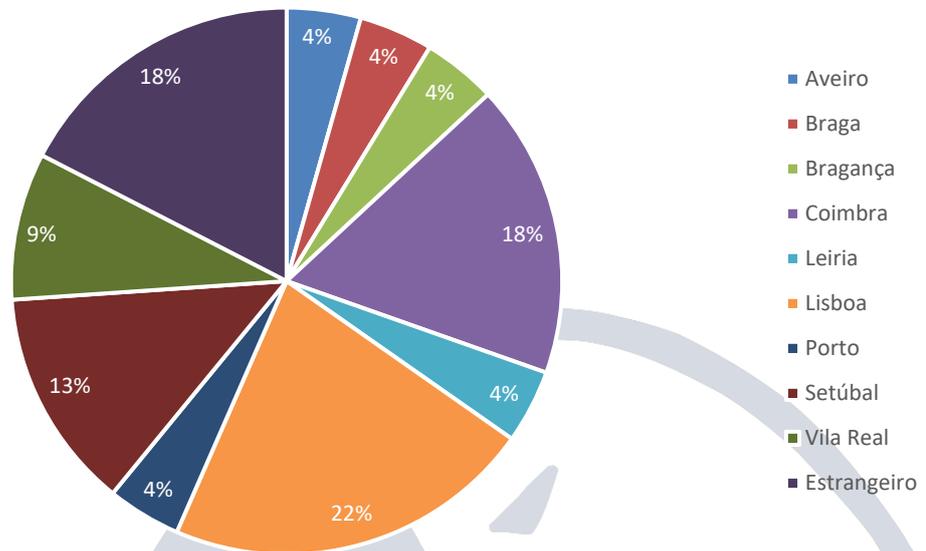


Faixa etária

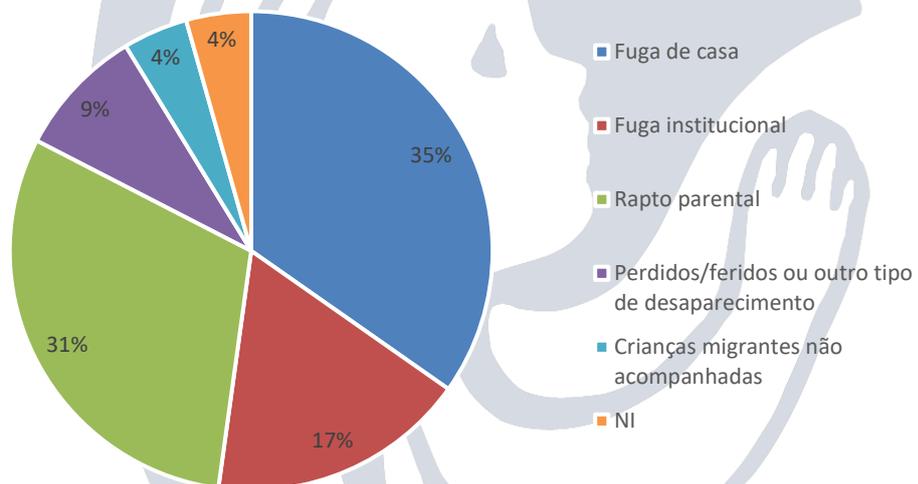




Distrito da criança

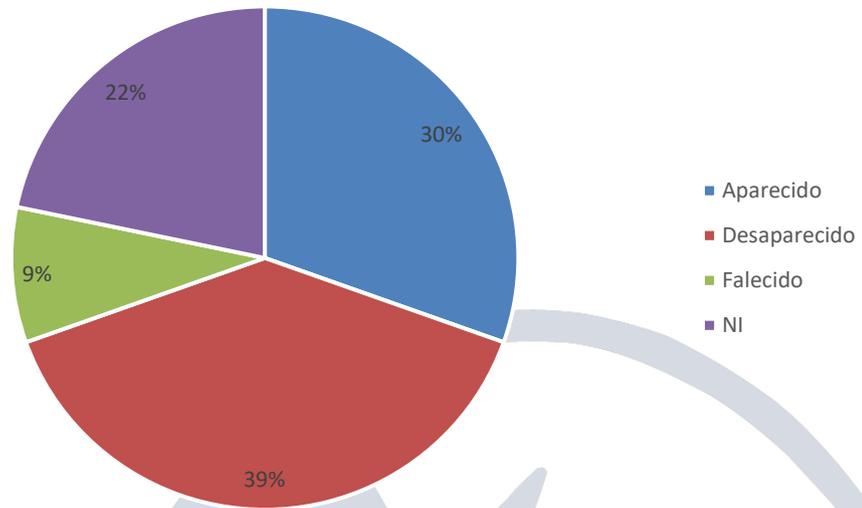


Tipo de desaparecimento





Situação atual





REAVALIAÇÃO

- 171 processos reavaliados;
- 4 parceiros envolvidos.

No ano de 2020, o SOS-Criança registou um aumento do número de processos sujeitos à Reavaliação, comparativamente ao ano prévio. Neste âmbito, reavaliou-se um total de 171 casos, sendo que na sua maioria correspondiam a processos do ano de 2019 (98%), e os restantes 2% referiam-se a processos datados dos anos de 2016 e 2018. A reavaliação foi distribuída pelos dois semestres de 2020, sendo que o segundo semestre assume maior destaque (65%), e 35% dos processos foram reavaliados entre janeiro e junho, maioritariamente através do envio de formulário (94%) por email.

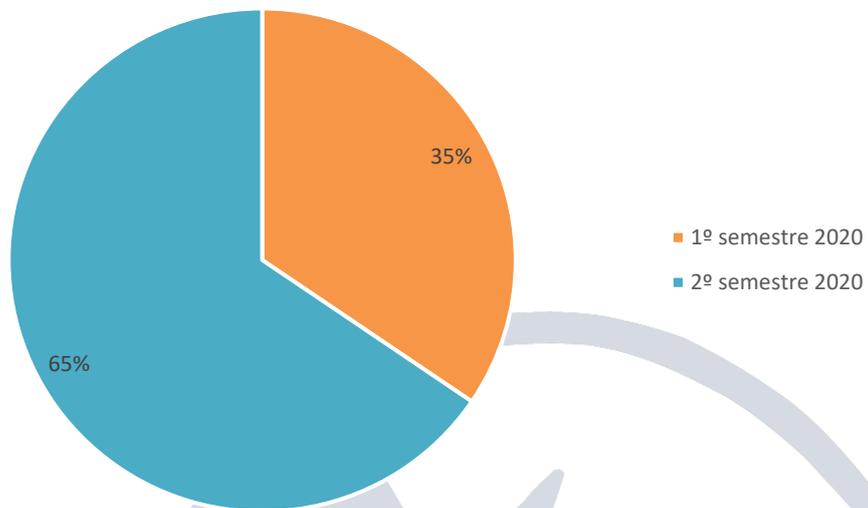
Em relação aos anos anteriores, constata-se que em 2020 se manteve a articulação principalmente com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens referentes à área de Lisboa e Vale do Tejo (55%), assim como da zona Norte (23%) e zona Centro (8%) de Portugal Continental. De forma mais residual houve uma articulação com as com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens do Alentejo e Algarve. Em 5% dos processos reavaliados neste ano foi necessária a articulação com a Polícia Judiciária. Em termos do Instituto da Segurança Social, continuou a existir também uma comunicação direta no sentido da reavaliação dos processos encaminhados, sobretudo com as Unidades de Fiscalização de Estabelecimentos. Em 55% dos casos, a resposta por parte destas entidades foi transmitida num período inferior a 1 mês após o envio do nosso pedido de informação.

Na ausência de uma resposta à primeira abordagem junto dos parceiros institucionais, o serviço de reavaliação do SOS-Criança reforçou este pedido de informação através de um novo contato, que se traduziu no envio de uma segunda via de reavaliação. Contudo, verificou-se que, em 80% dos casos, não foi necessário este procedimento porque se obteve uma resposta imediata na fase inicial da reavaliação.

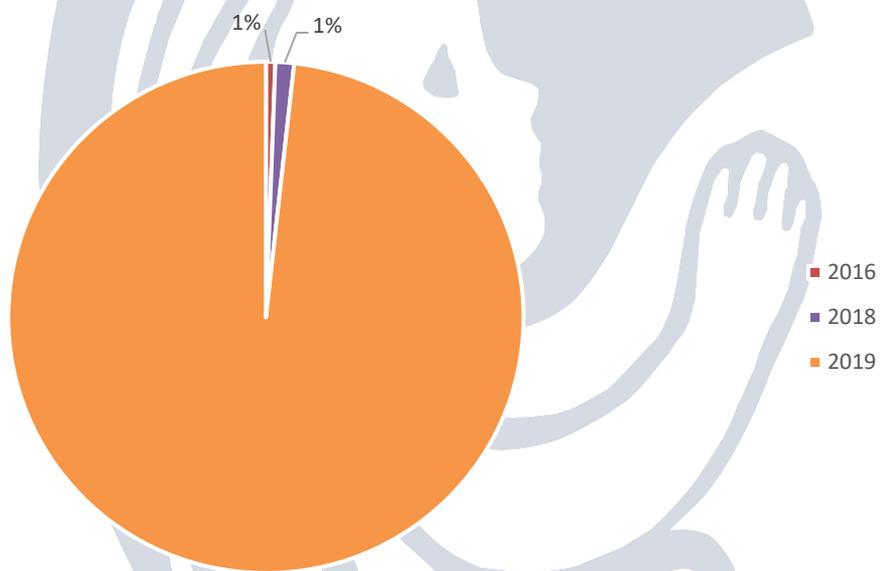
Através do processo de reavaliação foi possível apurar que, em 34% dos casos sinalizados pelo SOS-Criança às entidades parceiras, a problemática exposta no apelo foi confirmada.



Data da reavaliação

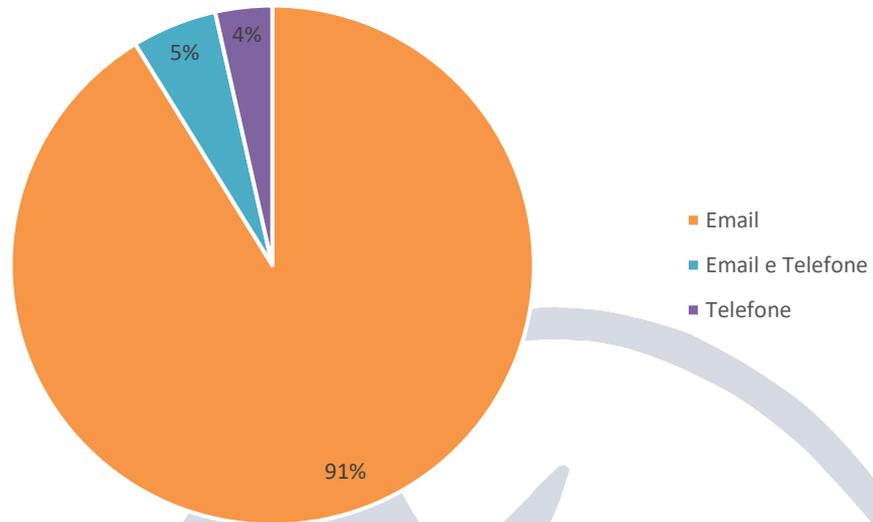


Ano do processo

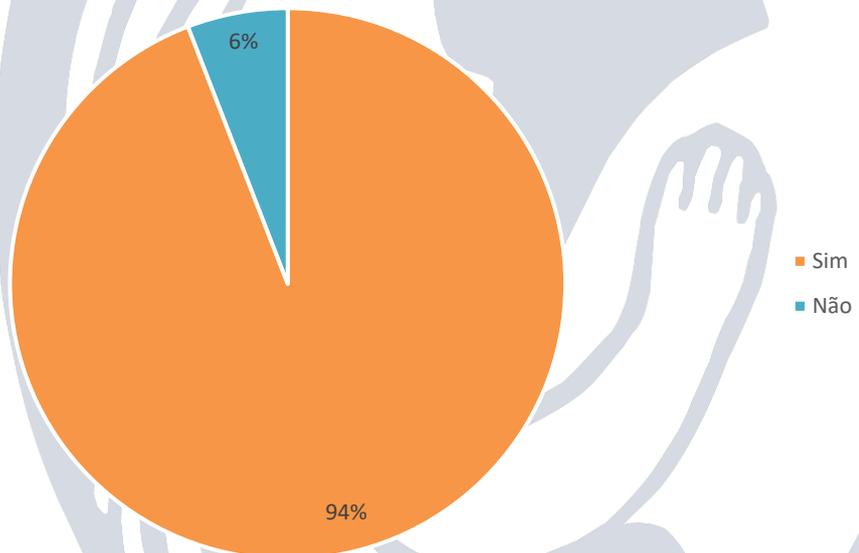




Meio de reavaliação

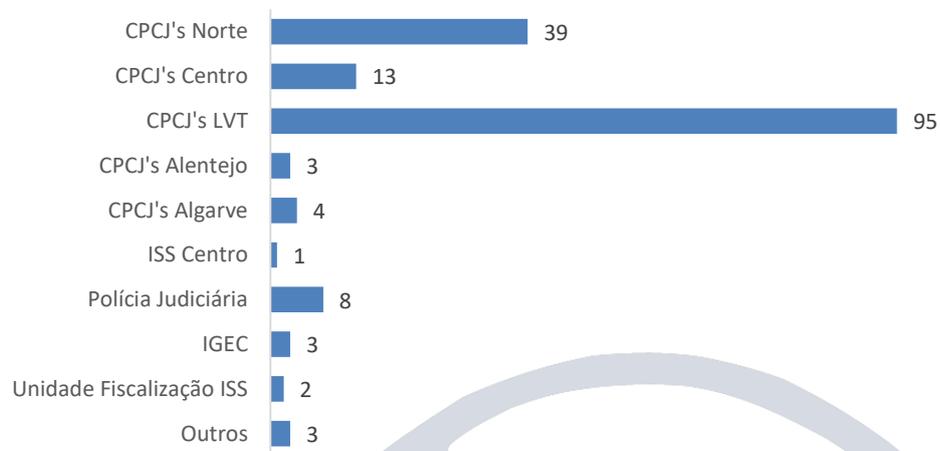


Formulário

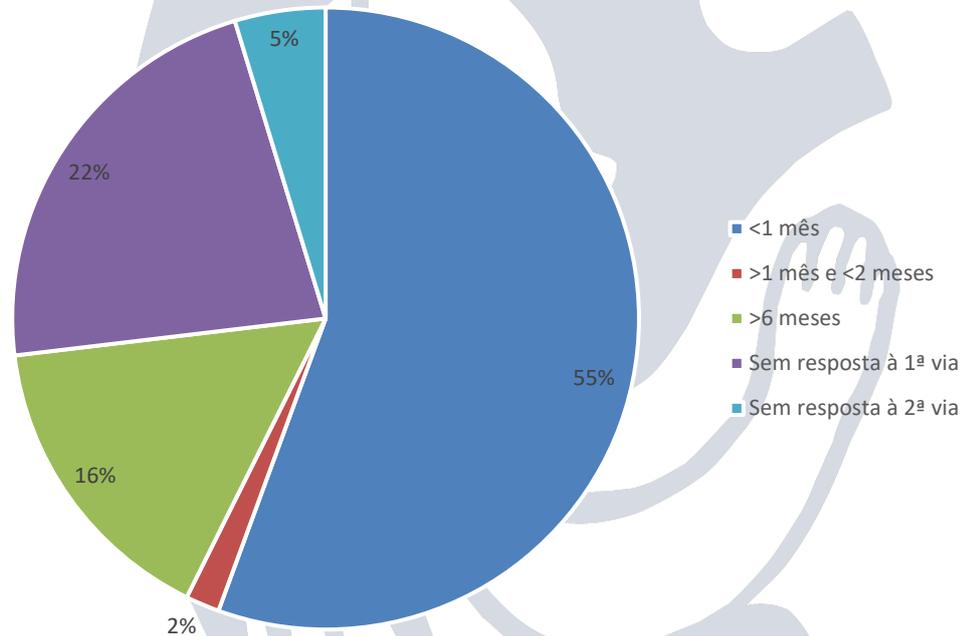




Entidade contactada na reavaliação

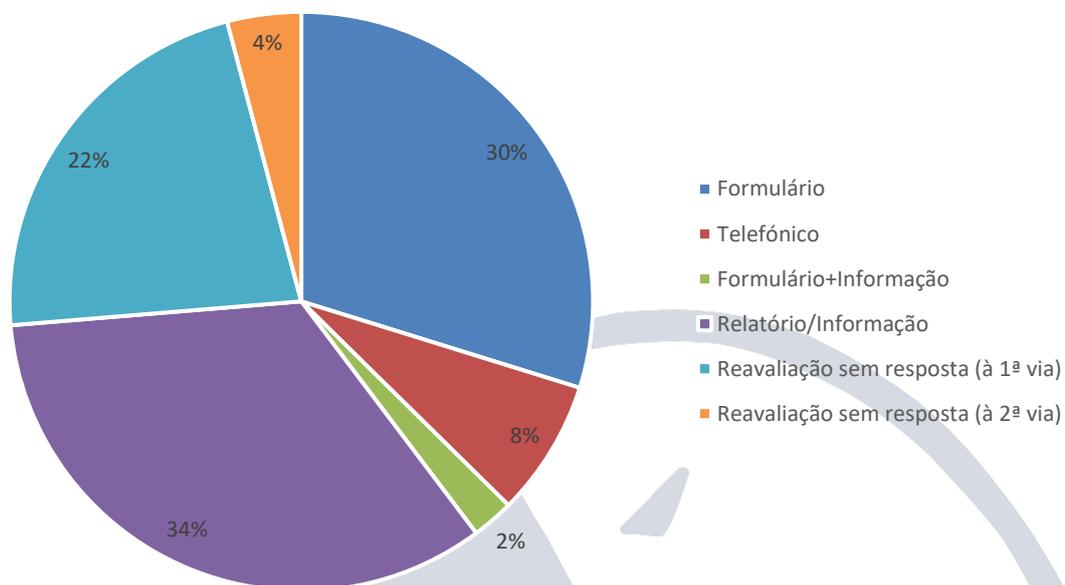


Tempo de resposta





Meio de resposta

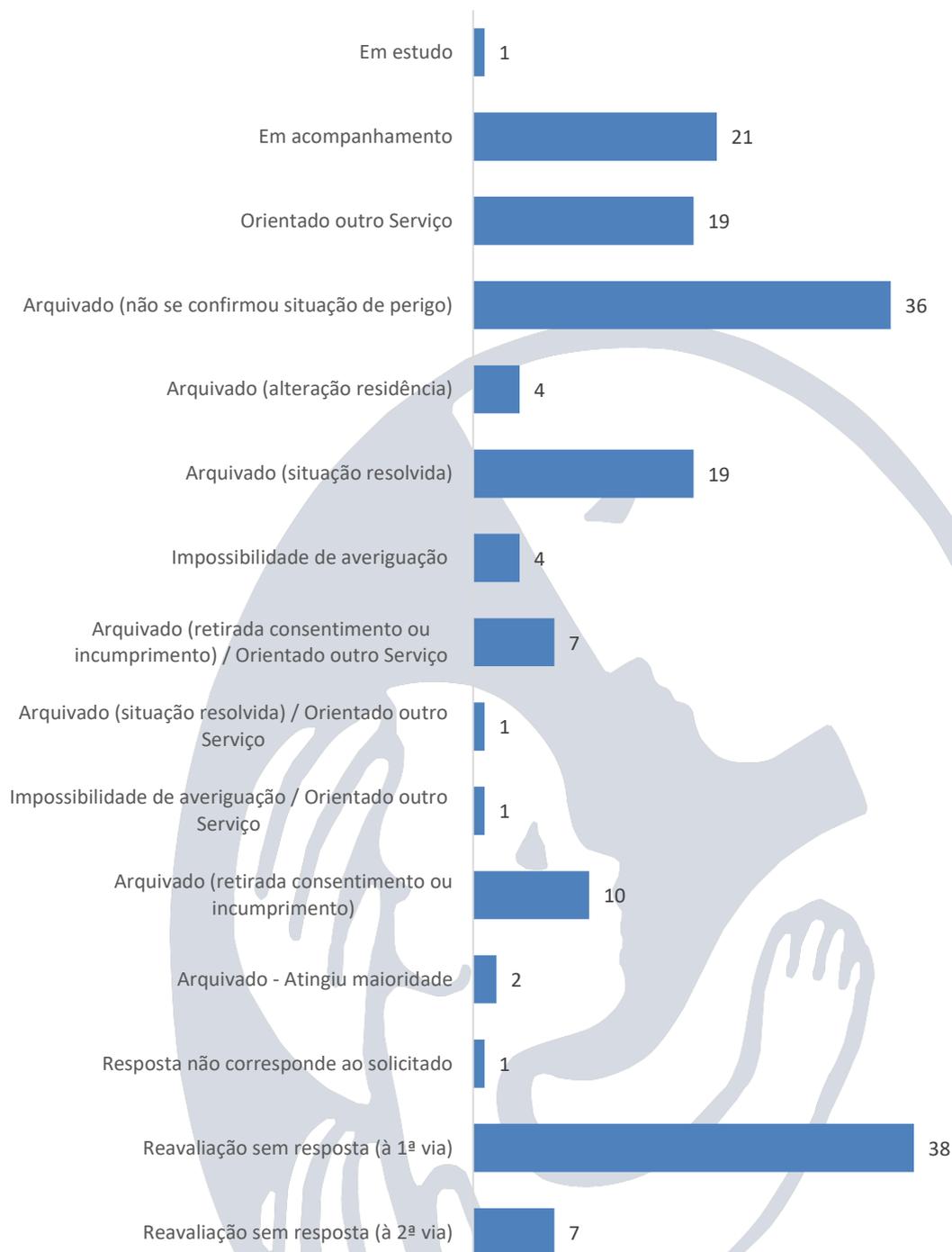


Análise da situação



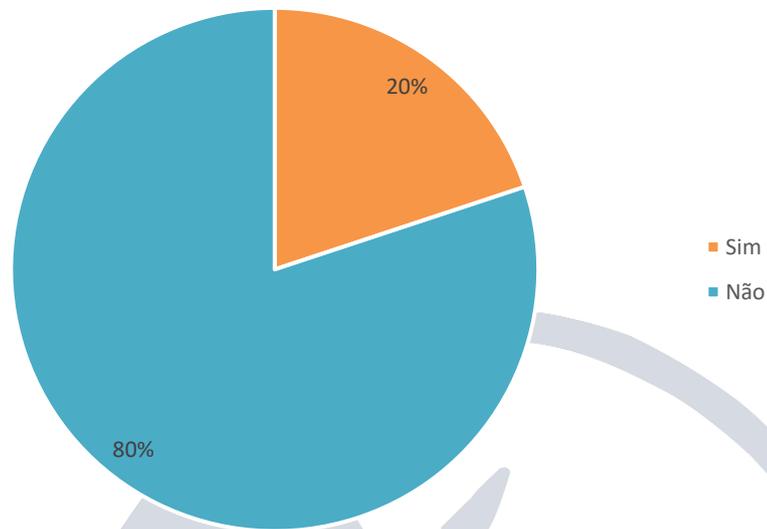


Resposta à reavaliação





2ª via





ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

- Nº total de crianças acompanhadas – 193:

- 89 Sexo Feminino;
- 104 Sexo Masculino.

- Média de casos ativos acompanhados por mês: 94

- Nº total de consultas: 1782

- Nº total de sessões Acompanhamento Psicológico: 1426

- Nº total de sessões de Avaliação Psicológica: 71

- Nº total de sessões com os Pais/Cuidadores: 285

- Nº total de contactos: 2203

No ano de 2020 o serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança acompanhou um total de 193 crianças, sendo que, na sua maioria (53%) se referiram a processos transitados de anos anteriores, sobretudo do ano de 2019, e 47% foram resultado de pedidos atendimento efetuados naquele ano. Registou-se uma média de 94 casos ativos acompanhados por mês.

A divulgação desta valência do SOS-Criança, junto da comunidade e das instituições parceiras, aumentou o número de pedidos efetuados ao longo do ano de 2020 (113 novos pedidos) assim como a reincidência de casos já acompanhados em anos anteriores, e que após o seu término, solicitaram novamente este apoio (13 casos), aos quais foi possível dar uma resposta.

No que respeita à caracterização das crianças e jovens acompanhados no Atendimento Psicológico, verificou-se que 54% eram do sexo masculino e 46% de sexo feminino. Em relação ao fator idade, este serviço acompanhou crianças dos 4 anos até à idade adulta, com especial destaque para a faixa etária dos 13 aos 15 anos de idade (31%) e dos 7 aos 9 anos idade (26%). Quanto à distribuição da área de residência destas crianças e jovens, verificou-se que a maioria residia no concelho de Lisboa (53%), 8% pertenciam ao concelho da Amadora e 8% ao concelho de Sintra.

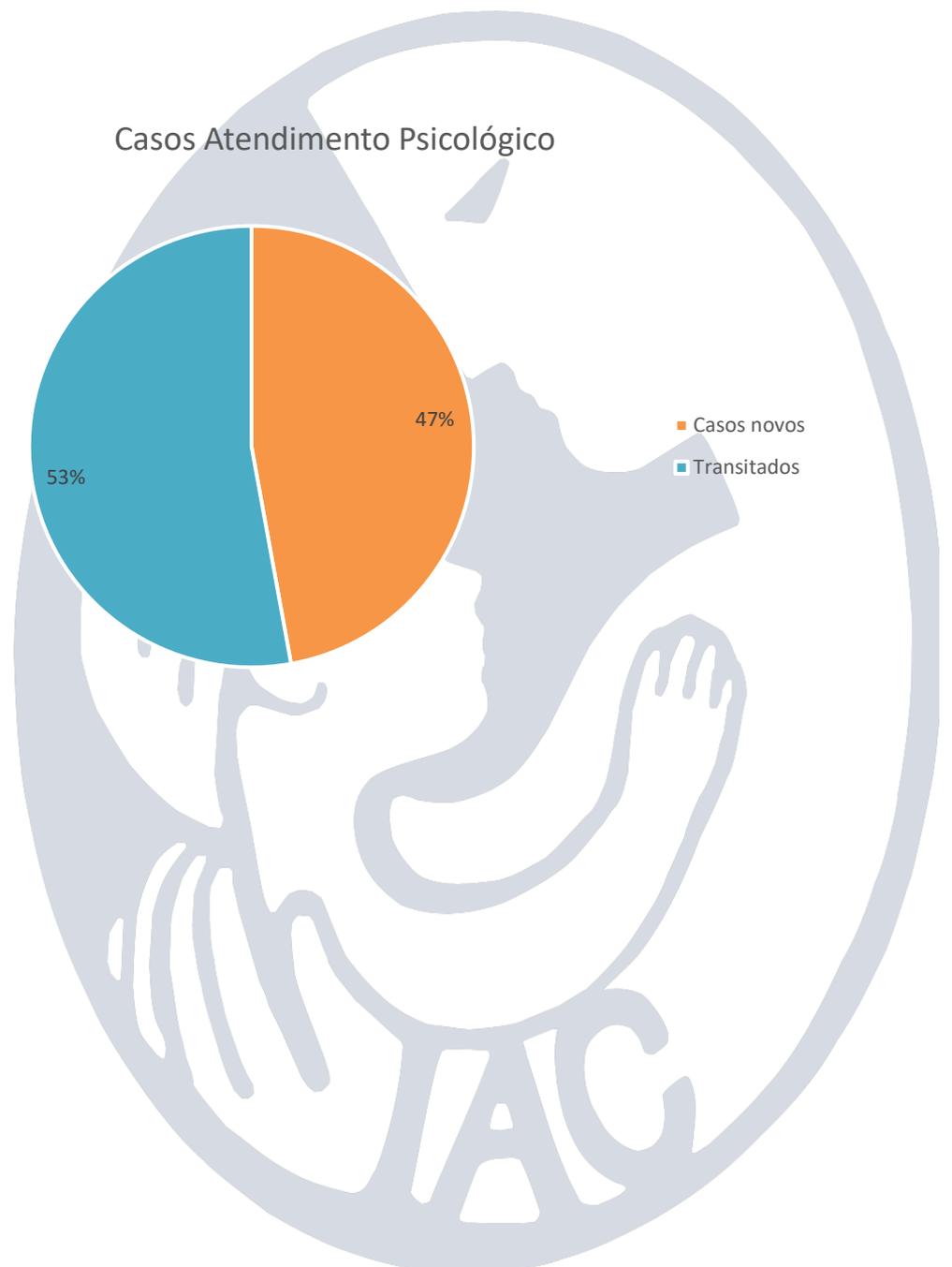
À semelhança dos anos anteriores, o serviço de Atendimento Psicológico do SOS-Criança deu resposta a situações sinalizadas através de várias entidades e/ou meios. Em 2020, na sua grande maioria os casos foram sinalizados através da Linha SOS-Criança, e através da articulação direta com o projeto das Escolas Alfiate.

A partir do mês de Abril, devido à pandemia de COVID-19, o Atendimento Psicológico do SOS-Criança, complementou este serviço com as consulta online e teleconsultas, como forma de continuar a dar resposta às situações já acompanhadas mas, também responder a novos pedidos que foram surgindo ao longo do ano.



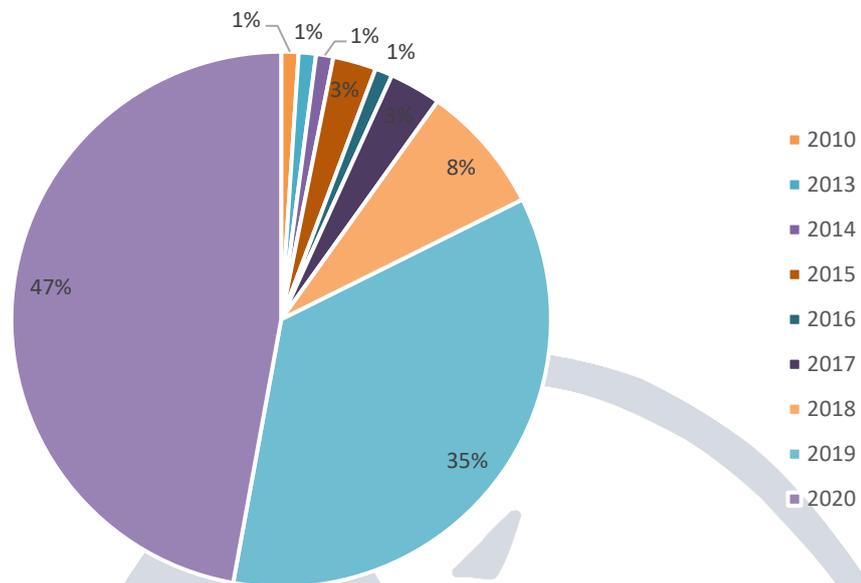
Quanto à intervenção principal realizada ao longo das 1782 sessões de Atendimento Psicológico, verificou-se que, em 80% das consultas foi prestado um acompanhamento psicológico à criança. Durante este processo de acompanhamento psicoterapêutico à criança, foi fundamental o envolvimento dos pais/família, o que se traduziu em 16% de sessões com os pais/cuidadores. Em 4% das sessões realizou-se uma Avaliação psicológica, muitas vezes fundamental para complementar o acompanhamento psicoterapêutico à criança.

Relativamente ao número de contactos estabelecidos, no ano de 2020 foram efetuados um total de 2203 contactos, na sua maioria telefónicos, para articulação com as instituições parceiras, mas também com as famílias, sobretudo nos períodos de confinamento, devido às restrições impostas pela pandemia de COVID-19.

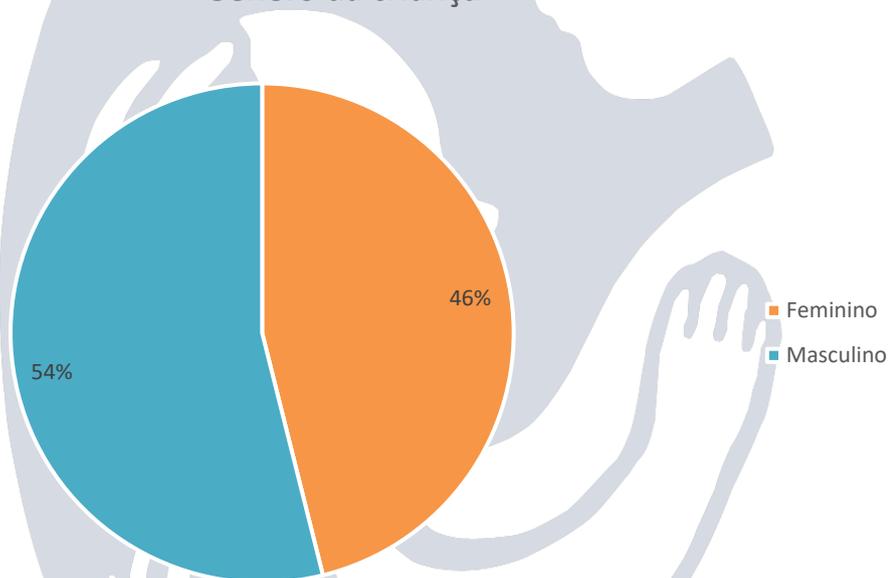




Ano do processo

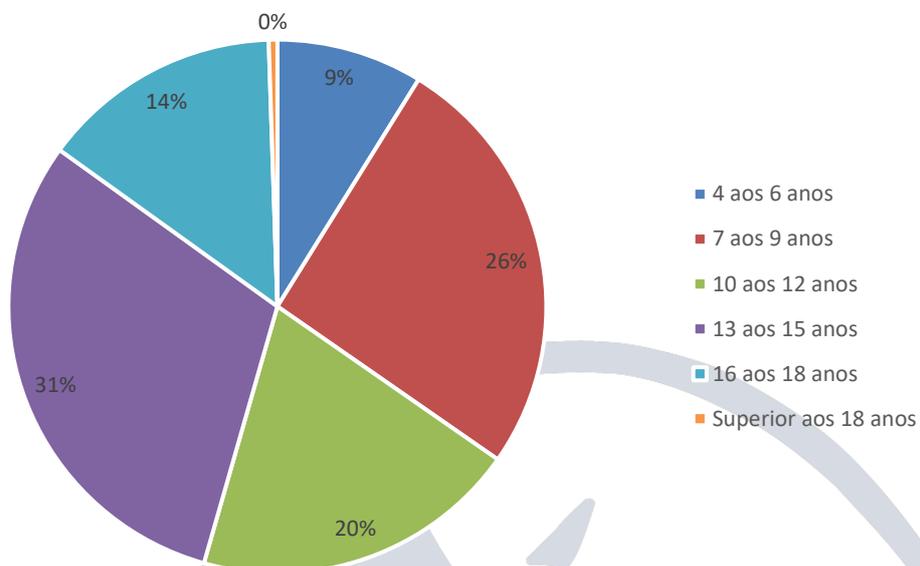


Género da criança

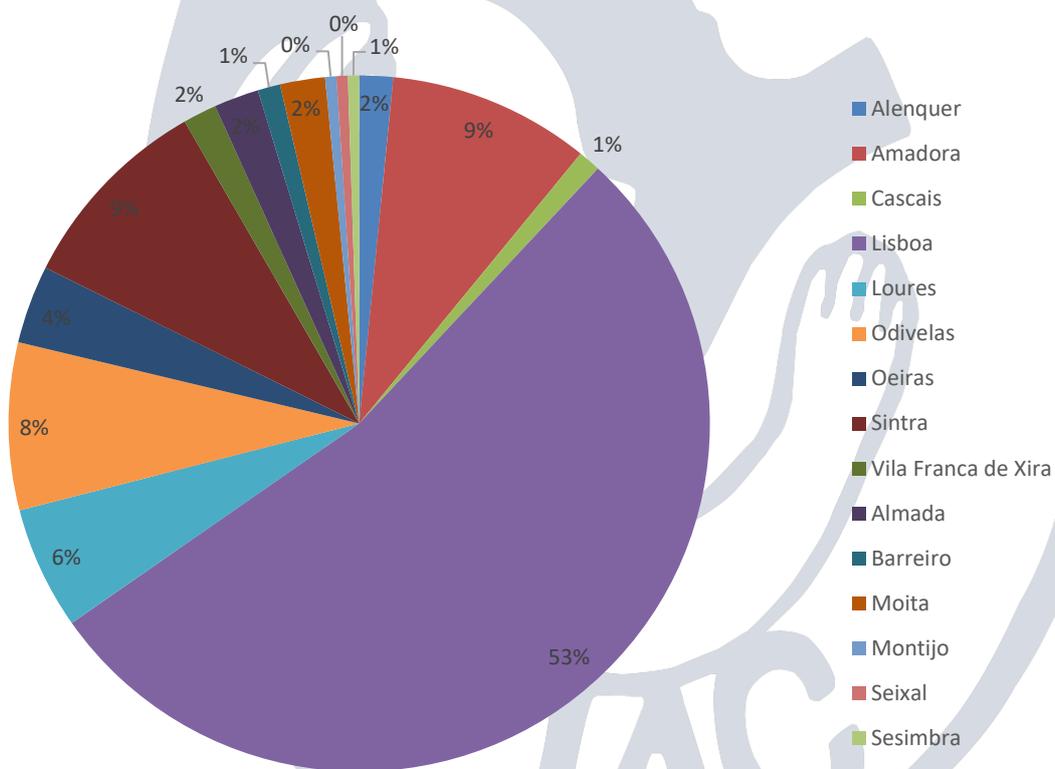




Faixa etária das crianças

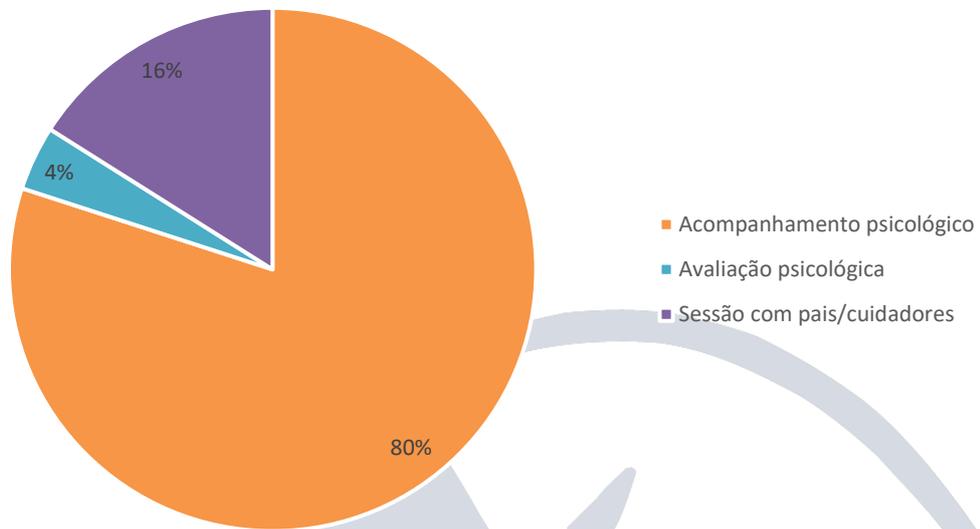


Concelho da criança

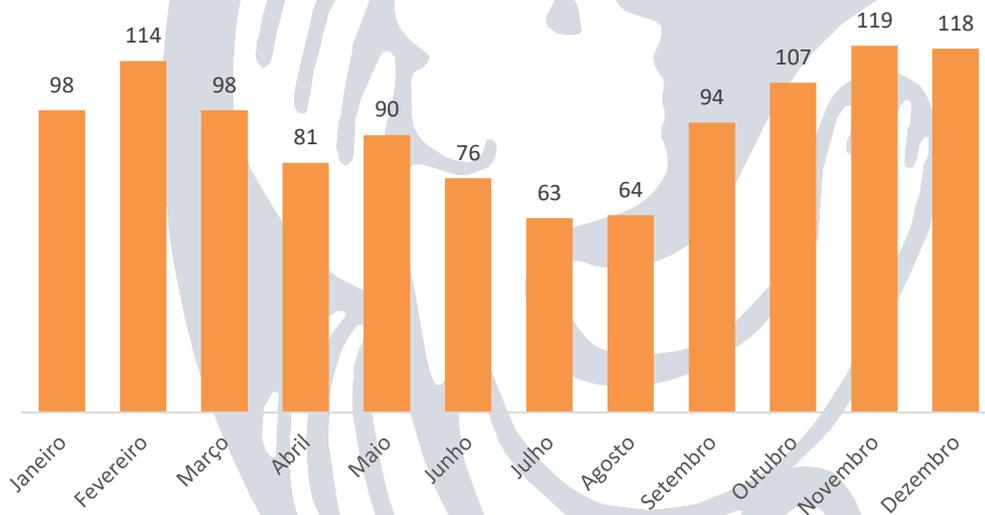




Intervenção

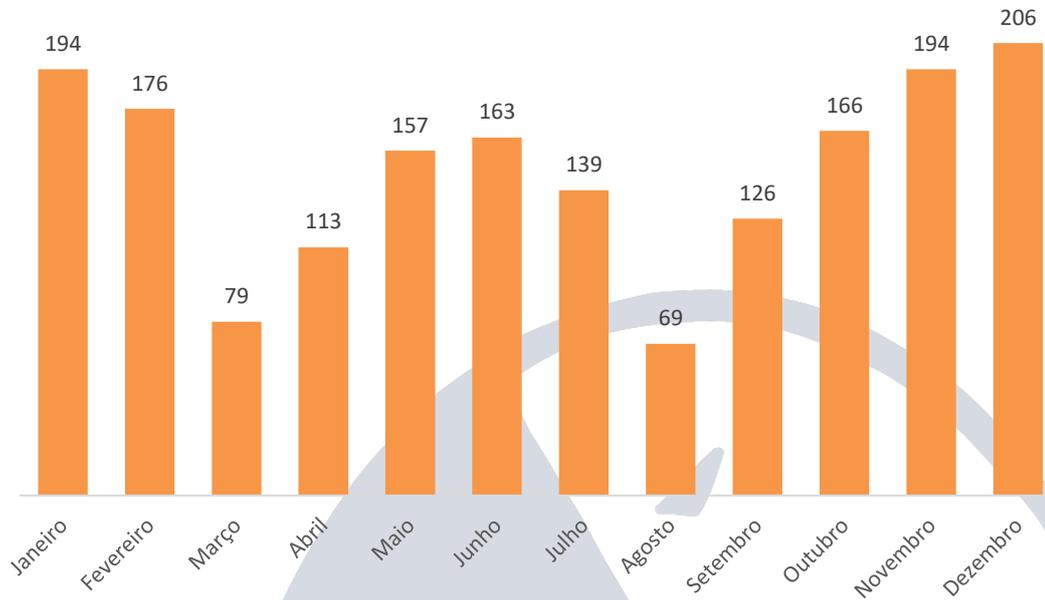


Casos ativos

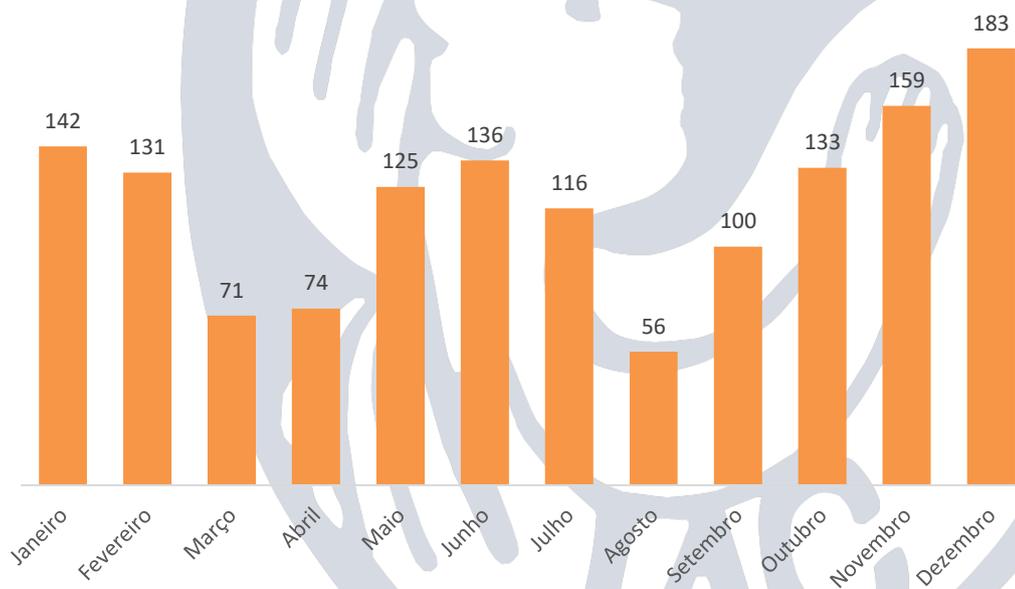




Nº consultas

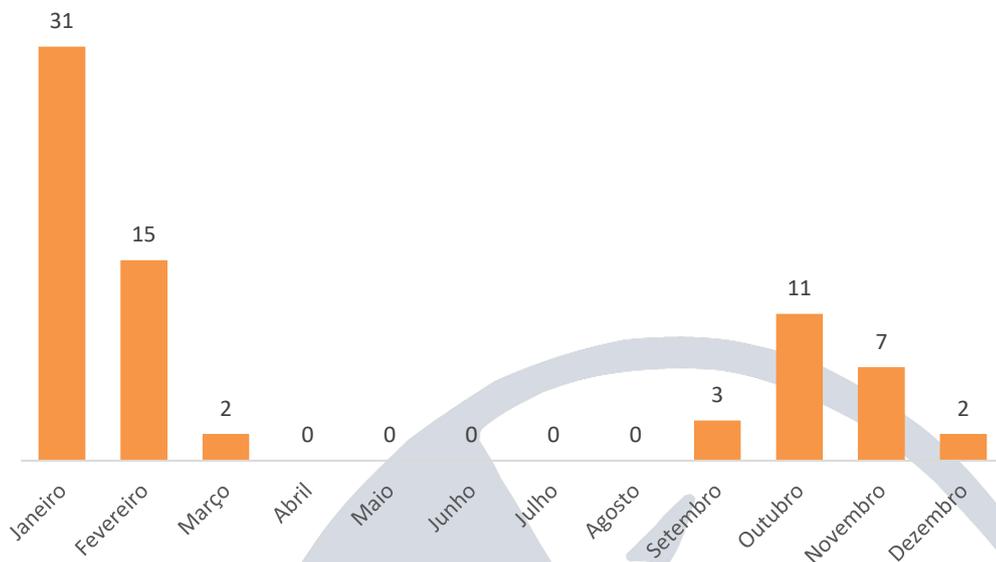


Sessões de Acompanhamento psicológico

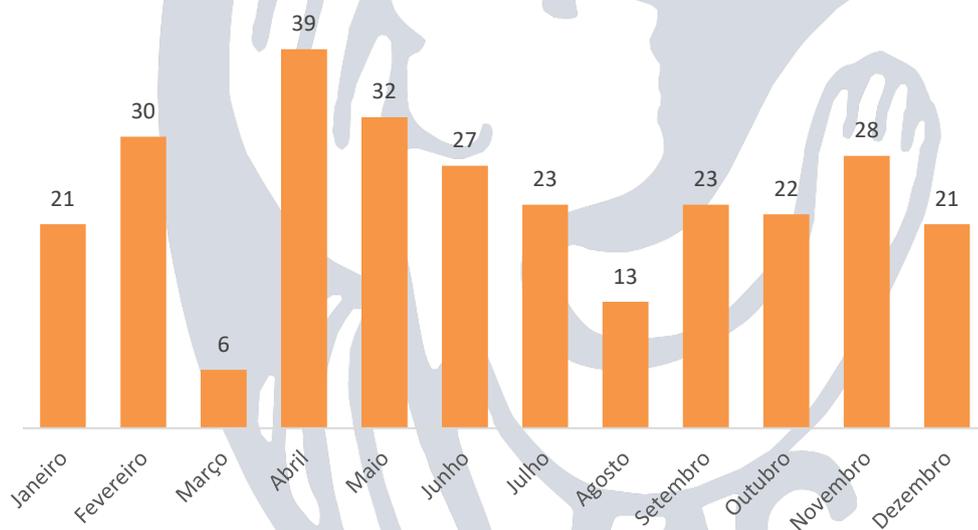




Sessões de Avaliação psicológica



Sessões com pais/cuidadores





Contactos

