



Instituto de Apoio à Criança

Relatório Estatístico



Pela Defesa do Direitos da Criança 2002

Sumário

	<i>Página</i>
Apresentação do SOS-Criança	3
Organograma do Serviço	4
Atendimento Telefónico	5
Encaminhamento	17
Reavaliação	24
Apartado	36
Atendimento Sócio-Jurídico	42
Atendimento Psicológico	45
Mediação Escolar	50

INTRODUÇÃO

Terminado o ano 2002 é tempo de fazer um balanço sobre a actividade do SOS-Criança. Ao longo deste período de tempo em que tivemos como objectivo ouvir e dar voz à Criança, Promover e Defender os seus Direitos, prevenindo situações, problemas e sensibilizando as estruturas comunitárias e da sociedade para a problemática da Criança, em geral, e em perigo e abusada, em particular, sem nunca esquecer as respostas em tempo útil dadas pelos técnicos, a uma multiplicidade de questões apresentadas, quer por Telefone, Apartado, Atendimento Social, Jurídico, Psicológico, por E-Mail ou pela Mediação Escolar.

Tendo por base as acções desenvolvidas e dinamizadas pelo SOS-Criança, que vão da divulgação do serviço junto da comunidade, à formação pedagógica de animadores, técnicos e professores, à integração na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Lisboa Norte, até à participação na Federação Europeia contra o Desaparecimento e Exploração Sexual de Crianças, e à participação na construção, no âmbito do Programa Daphne de um Directório Internacional de Organizações que combatem o fenómeno do Desaparecimento e Exploração Sexual de Crianças, sem nunca esquecer o objectivo inicial, dar voz à criança através das suas diferentes valências, podemos afirmar que o SOS-Criança é uma resposta muito válida para os problemas da sociedade actual.

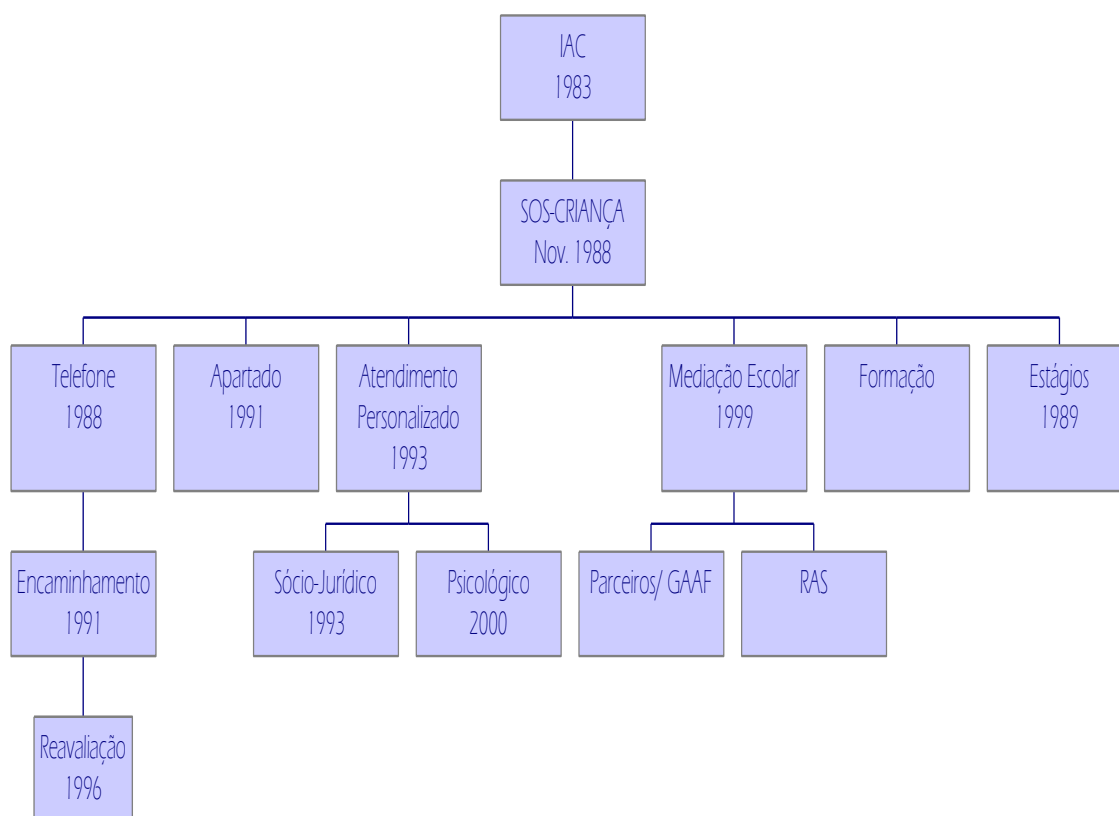
O SOS-Criança recebeu no Atendimento Telefónico 3085 apelos, 374 dos quais obrigaram a um Encaminhamento específico. Reavaliou 100 processos, cujas respostas não tinham tido lugar ou não foram satisfatórias; respondeu ainda a 67 cartas, e a 228 E-Mail e efectuou 24 Atendimentos Sócio-Jurídicos e 38 Atendimentos Psicológicos .

A Mediação Escolar acompanhou 625 crianças e jovens e as RAS (Redes de Acção Social) foram activadas 15 vezes.

O SOS-Criança é cada vez mais uma resposta eficaz e sobretudo solidária para a multiplicidade de problemas com que o mundo se defronta hoje em dia.

Manuel Coutinho
Coordenador do SOS Criança

ORGANIGRAMA DO SOS-CRIANÇA

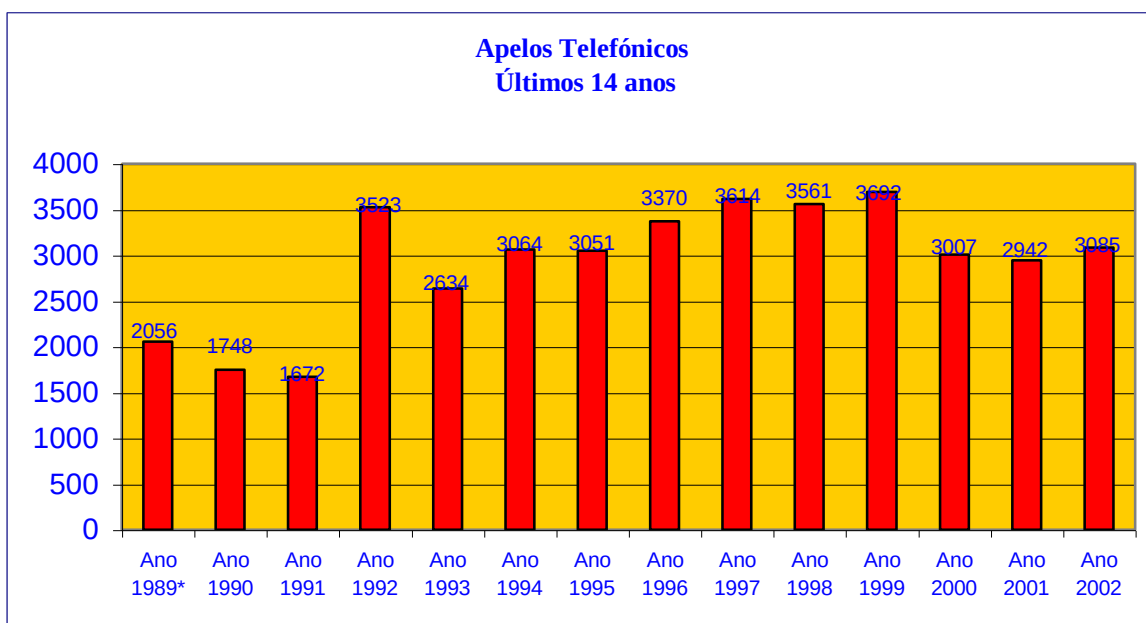


Atendimento Telefónico

SOS-CRIANÇA
Atendimento Telefónico

Os apelos telefónicos recebidos pelo serviço SOS-Criança do IAC desde 1988, relativos a situações de crianças em dificuldade, atingiu no final de 2002, as 41 019 chamadas.

É de referir que não existe uma correspondência directa entre número de chamadas e número de crianças a precisar de ajuda, porque cada apelo pode referenciar várias crianças.



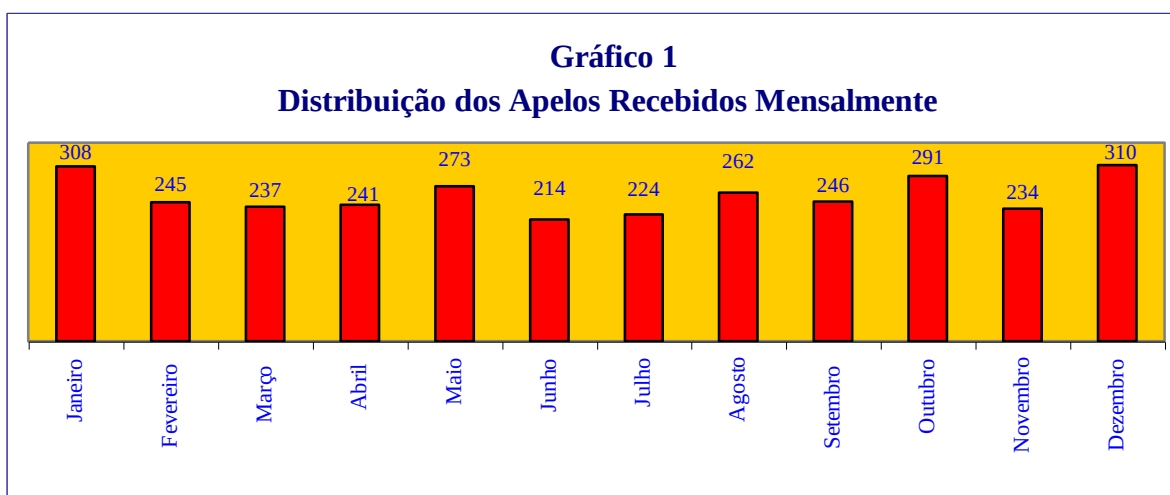
Em 2002 receberam-se no SOS-Criança 3085 apelos provenientes de todo o país, valores que não diferem significativamente dos apresentados em anos anteriores.

A constância do número de apelos ao longo destes anos denota só por si a importância que o SOS-Criança tem a nível nacional na Defesa e Promoção dos Direitos da Criança.

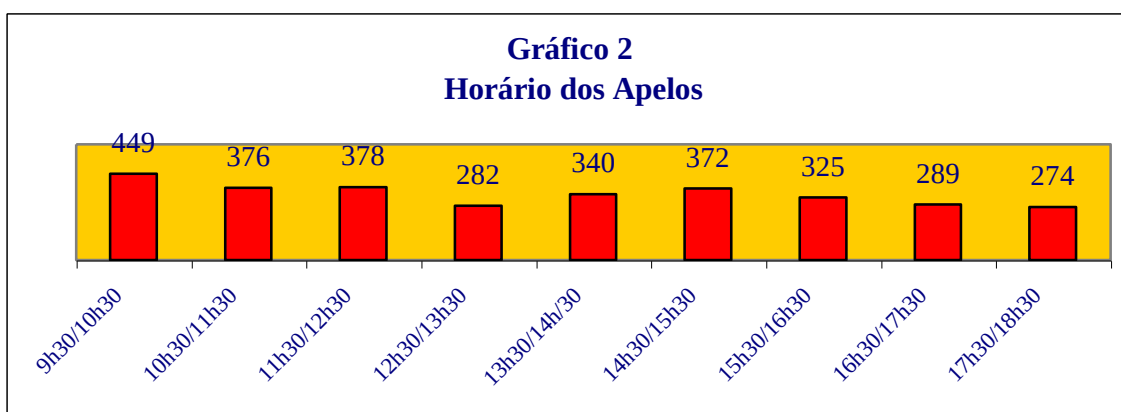
* O SOS Criança iniciou funções em 22 de Novembro 1988, para efeitos estatísticos somaram –se os valores referentes a este ano a 1989.

O Serviço telefónico do SOS-Criança recebeu, no ano de 2002, um total de 3085 apelos, observando assim um aumento de chamadas comparativamente aos dois últimos anos.

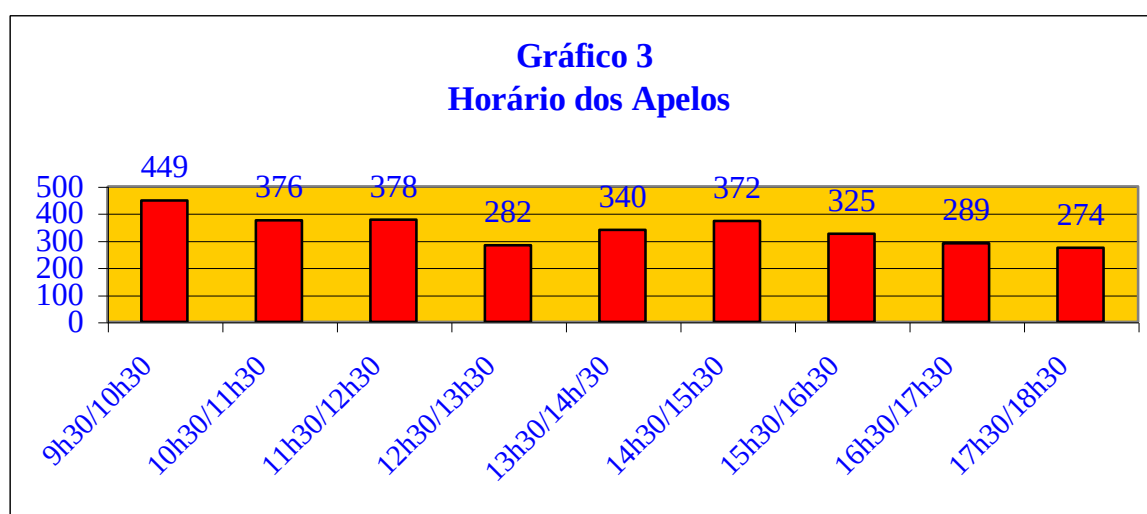
Com uma média mensal de 257 apelos, ao longo de 2002 destacam-se com valores acima da média os meses de Janeiro, Maio, Agosto, Outubro e Dezembro, pelo acréscimo do número de chamadas, para a nossa linha. Inversamente, ou seja abaixo da média anual estão os meses de Março, Junho, Julho e Novembro pois apresentam uma diminuição de apelos, como podemos observar no gráfico 1.



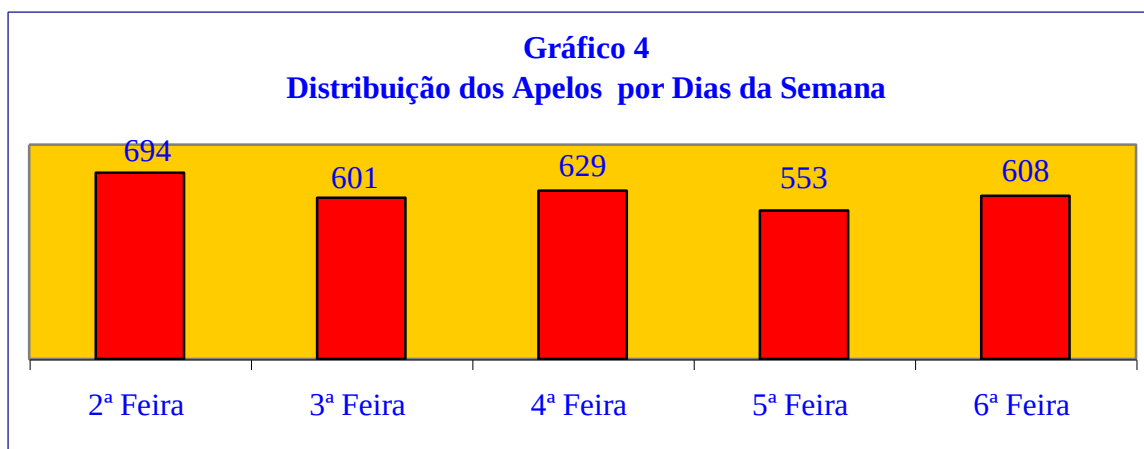
No que toca ao horário dos apelos, verificamos a predominância de chamadas no período da tarde, das 13:30 às 18:30, período em que recebemos 1600 chamadas. Contudo, o maior fluxo de chamadas ocorre no primeiro período da manhã, entre as 9:30 e as 10:30, como constatamos na leitura do Gráfico 2.



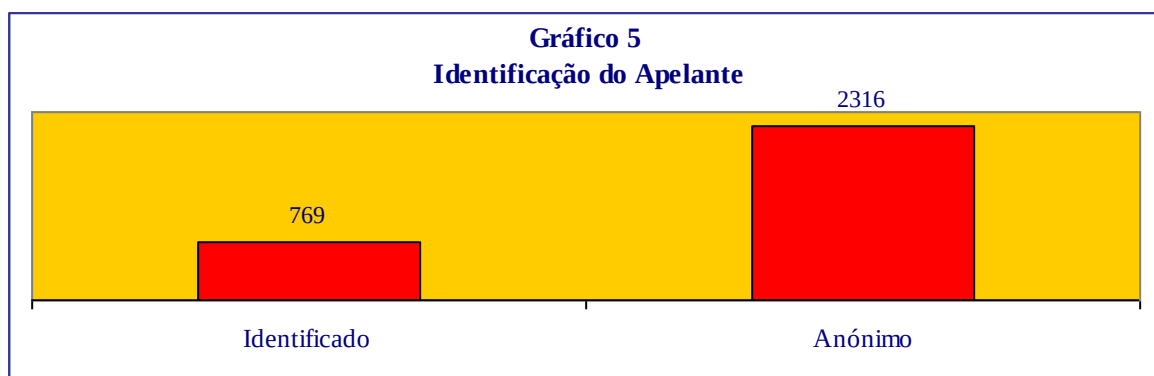
Quanto á duração das chamadas, mantém-se o padrão que vimos observando em anos anteriores. Assim, a grande maioria das chamadas (83%) para a nossa linha apresenta uma duração máxima de 10 minutos, como é visível no Gráfico 3. Das restantes, cerca de 15% inscrevem-se no período de 10 a 30 minutos. Verifica-se ainda uma pequena subida de 0,5% nas chamadas de duração entre 30 a 60 minutos e uma diminuição nas chamadas de mais de 90 minutos, onde apenas se regista a ocorrência de uma chamada.



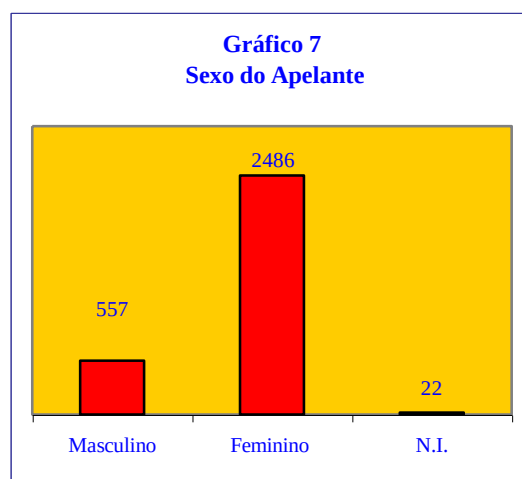
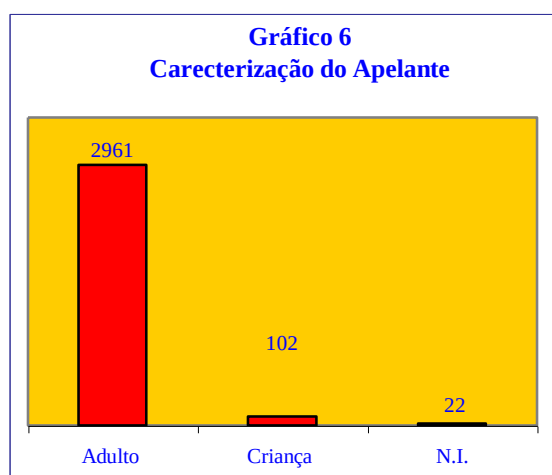
Se nos detivermos na distribuição dos apelos por dias da semana, no Gráfico 4, constatamos o mesmo padrão de predominância de chamadas nas 2ª e 4ª feira, tal como acontecia no ano anterior. É de salientar ainda o aumento de chamadas em todos os dias da semana, com excepção da 5ª feira.



Se atendermos ao carácter anónimo e confidencial da linha SOS-Criança, facilmente compreenderemos o cariz anónimo de 75% dos apelos recebidos observado no Gráfico 5.

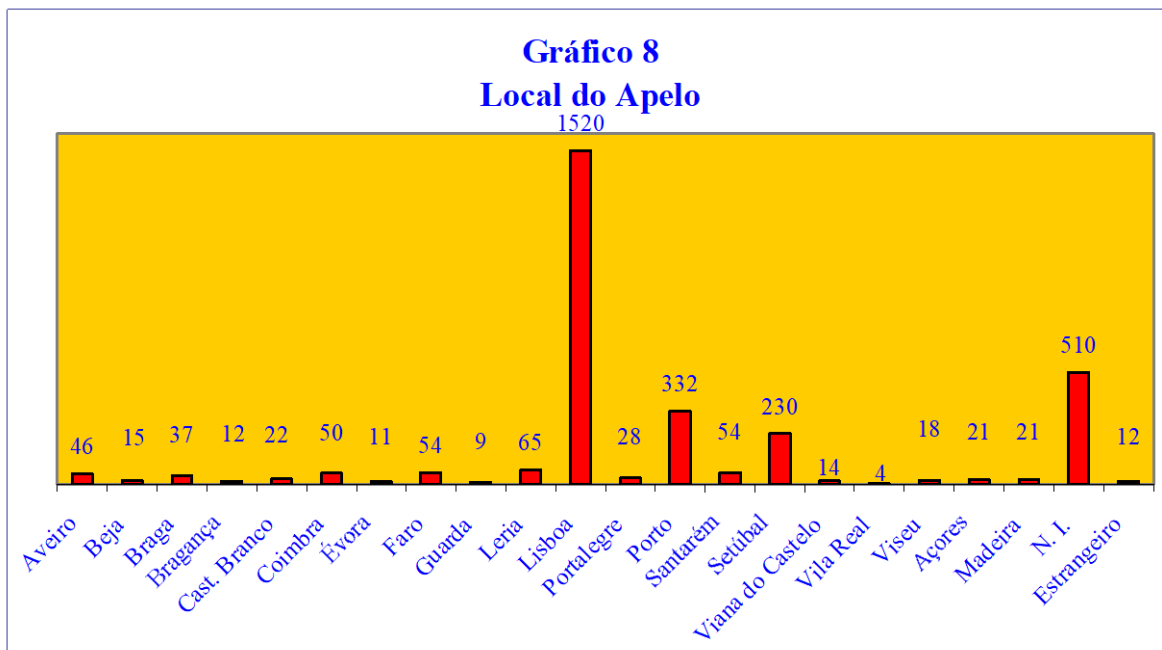


Quanto á caracterização dos apelantes que nos procuram, mantém-se uma maior procura por parte dos adultos, que efectuam 95% das chamadas, com especial incidência das Mulheres, como podemos constatar pelos gráficos seguintes.

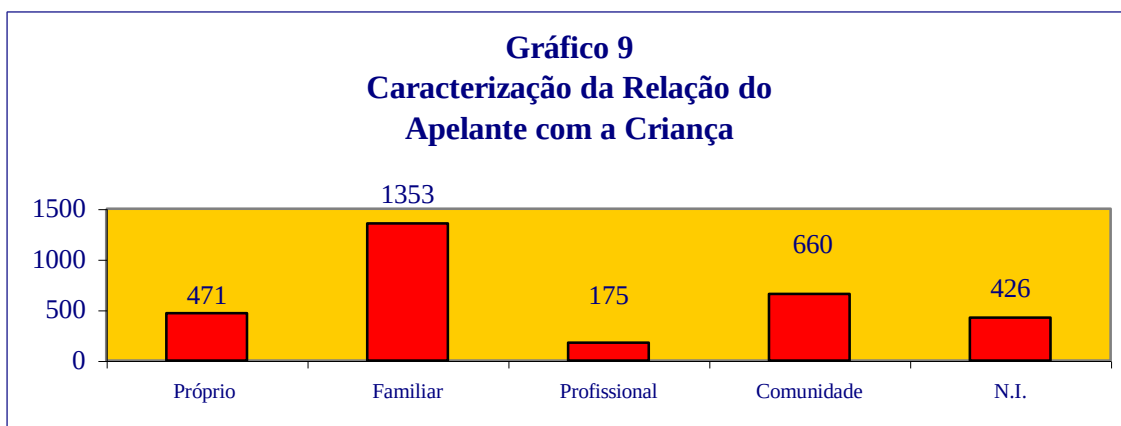


O SOS-Criança é serviço de âmbito nacional, abrangendo todo o território continental e ilhas. Através da análise do Gráfico 8, poderemos constatar que, quanto á origem dos apelos, Lisboa permanece o principal distrito seguindo-se, como em anos anteriores, o distrito do Porto e Setúbal. Contudo, os apelos cuja origem não foi possível apurar durante a duração do apelo continuam a ocupar uma grande fatia do total de apelos, tendo inclusivamente aumentado em relação aos anos anteriores. A este facto não estará certamente alheio o levado número de chamadas que recebemos solicitando apoio ou informação de saúde pediátrica.

De salientar ainda que o número de chamadas com origem no estrangeiro aumentaram, sendo já superior a quatro dos distritos nacionais.

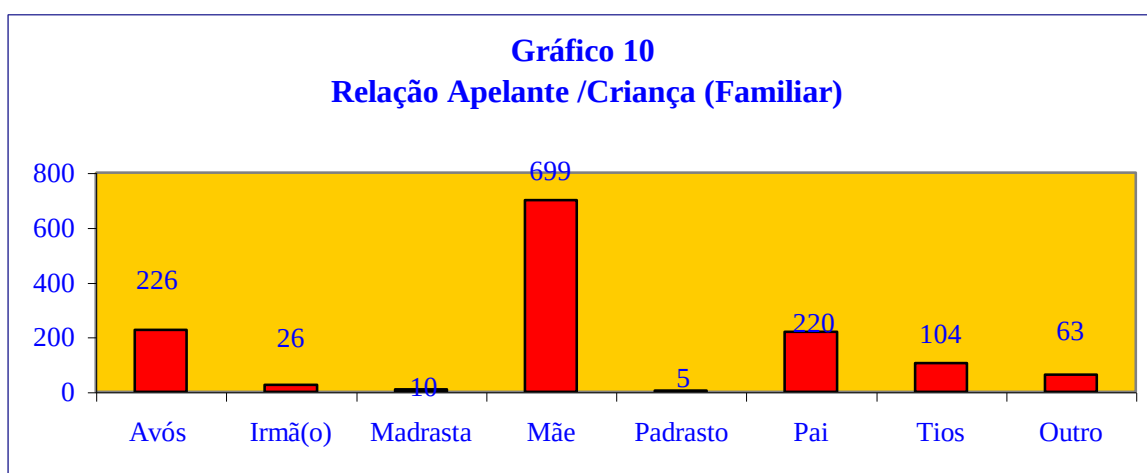


No que toca á relação dos apelantes com a criança em causa, o Gráfico 9 revela que a Família permanece o elemento social que mais procura a linha SOS-Criança (1353), verificando-se um ligeiro aumento em relação ao ano anterior, seguindo-se a Comunidade (660), o Próprio (471) e os Profissionais (175). Observa-se ainda uma diminuição nestas últimas categorias que se transforma num aumento dos “Nãos identificados”. Recorde-se que, dos elementos referidos na categoria “Próprio”, 102 são crianças,(como observado no Gráfico 6).

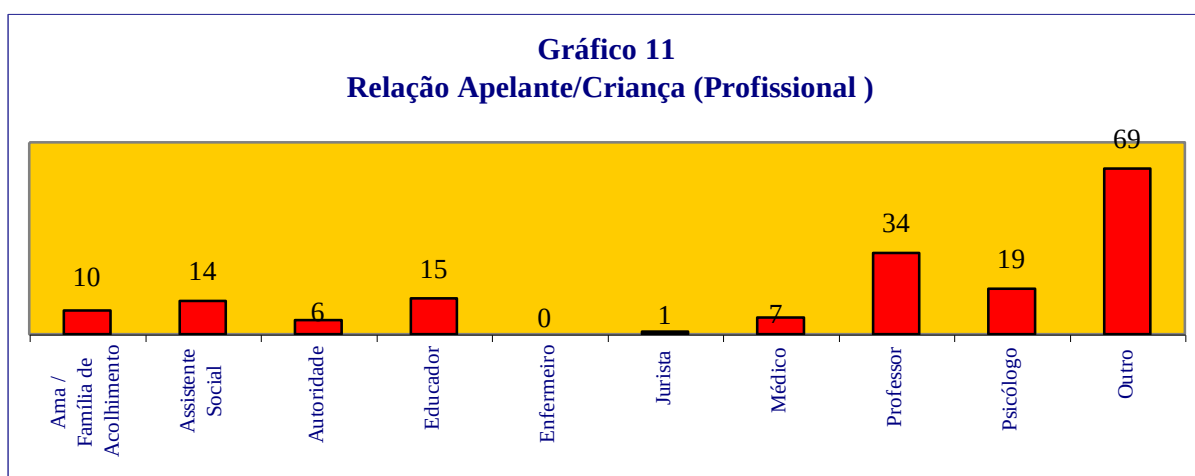


Se analisarmos em pormenor cada uma destas categorias, poderemos observar que, dentro da Família, as *Mães* são quem mais nos procura (699), seguido dos *Avós* (226), em especial das *Avós* (a ver pelo Gráfico 7), os *Pais* (220), *Tios* (104) e *Irmãos* (26). De referir que as situações apresentadas pelos *Padrastos* e *Madrastas* não são significativas.

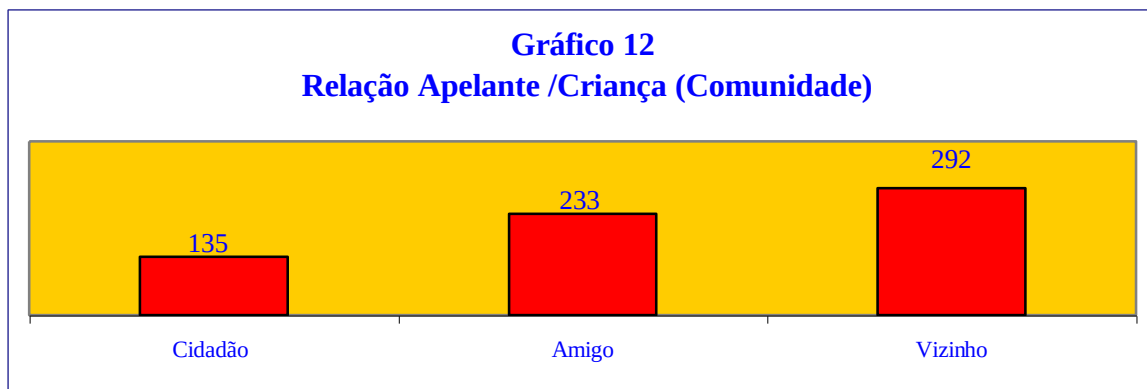
Por outro lado, em relação ao ano anterior, verifica-se uma diminuição dos apelos dos tios em favor aos “outros” elementos da família, a ver pelo Gráfico 10.



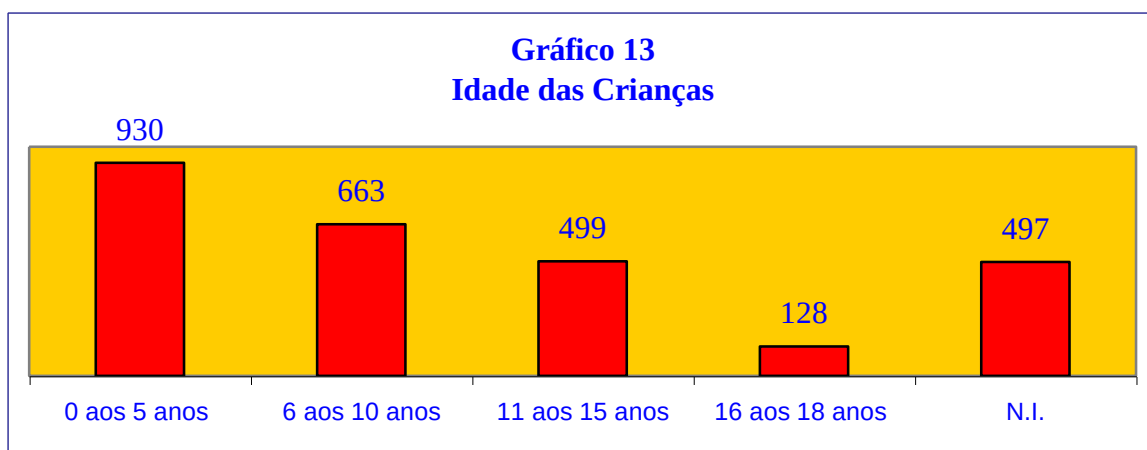
Quanto aos Profissionais, os técnicos que mais nos contactaram no ano de 2003 foram os *Professores* (34), os *Psicólogos* (19) seguidos dos *Educadores* (15) e *Assistentes Sociais* (14), como podemos ver através da análise do Gráfico 11. Também as *Amas ou Famílias de Acolhimento*, os *Médicos* e as *Autoridades* recorreram á nossa linha, embora com valores menos significativos. Importa contudo referir que em 69 apelos não foi possível discriminar a actividade profissional do apelante face á situação apresentada.



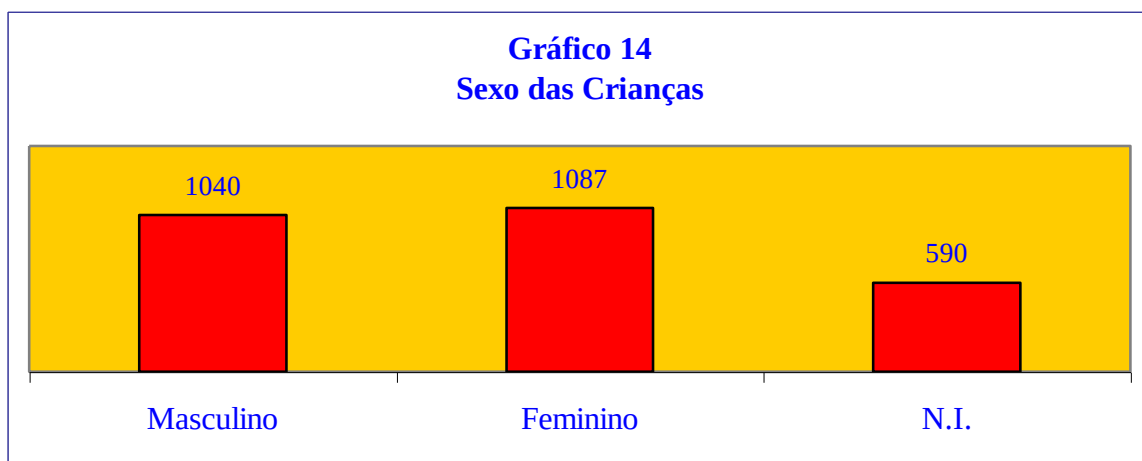
No que toca aos apelos oriundos da Comunidade, apresentados no Gráfico 12, os Vizinhos são quem mais nos procura (252), seguidos dos Amigos (235) e os Cidadãos (135).



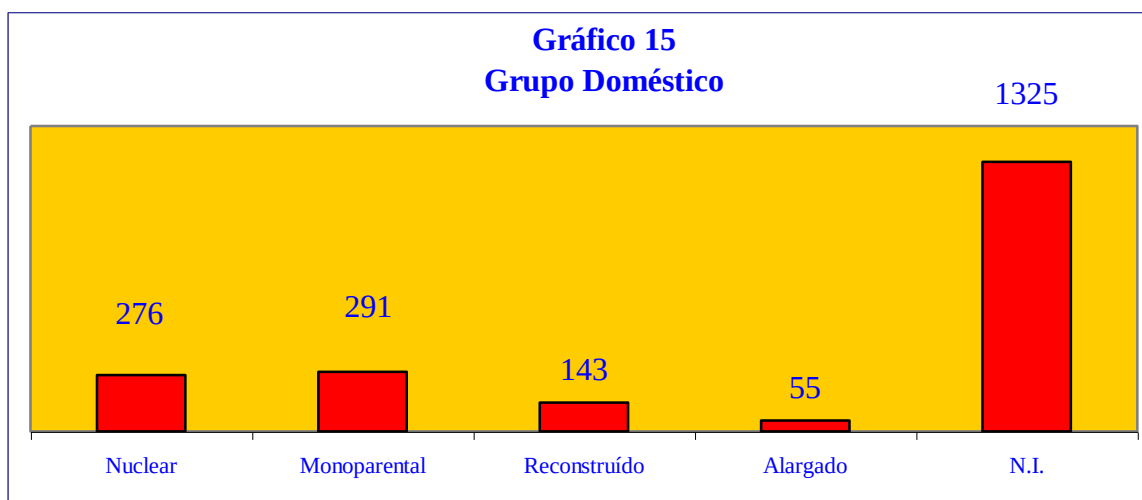
Em relação às Crianças a quem se refere o apelo e atendendo ao conceito adoptado pelo Instituto de Apoio à Criança que abarca dos 0 aos 18 anos, podemos distinguir escalões etários. Assim, a maioria dos apelos versa sobre crianças dos 0 aos 5 anos (930), seguindo-se a faixa dos 6 aos 10 (663), em terceiro a faixa dos 11 aos 15 anos e, finalmente, dos 16 aos 18 anos (128). Contudo, em 497 apelos não foi possível identificar a idade das crianças envolvidas, como poderemos observar através do Gráfico 13.



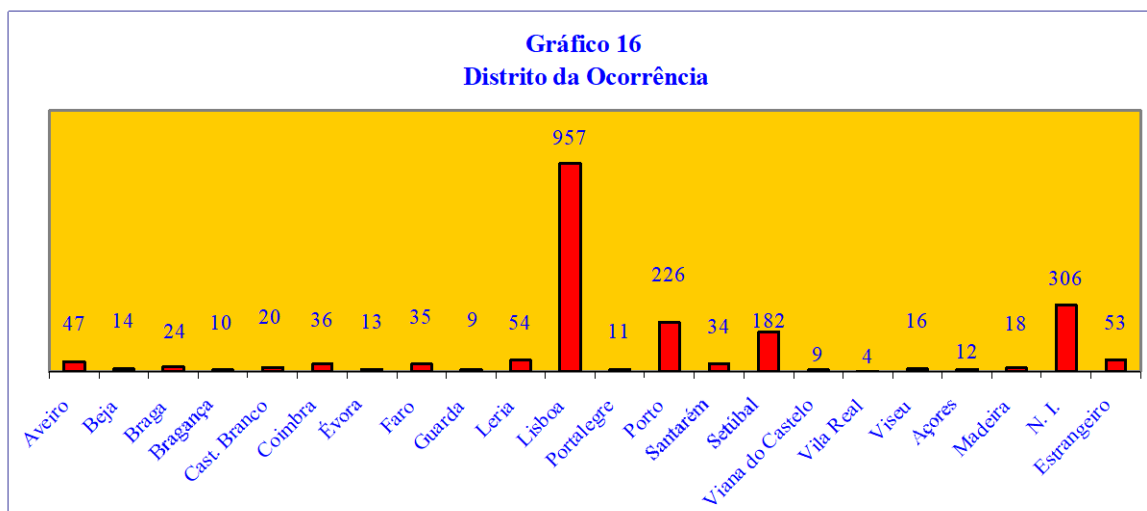
Pela leitura do Gráfico 14, podemos constatar que há uma grande equidade no que toca ao sexo das crianças envolvidas nas situações relatadas na linha SOS-Criança.



No que toca ao grupo doméstico em que as referidas crianças se inscrevem, na grande maioria dos casos não é possível obter essa informação. Contudo, podemos observar uma ligeira superioridade de casos em famílias monoparentais, em relação às famílias nucleares, a ver pelo Gráfico 15.



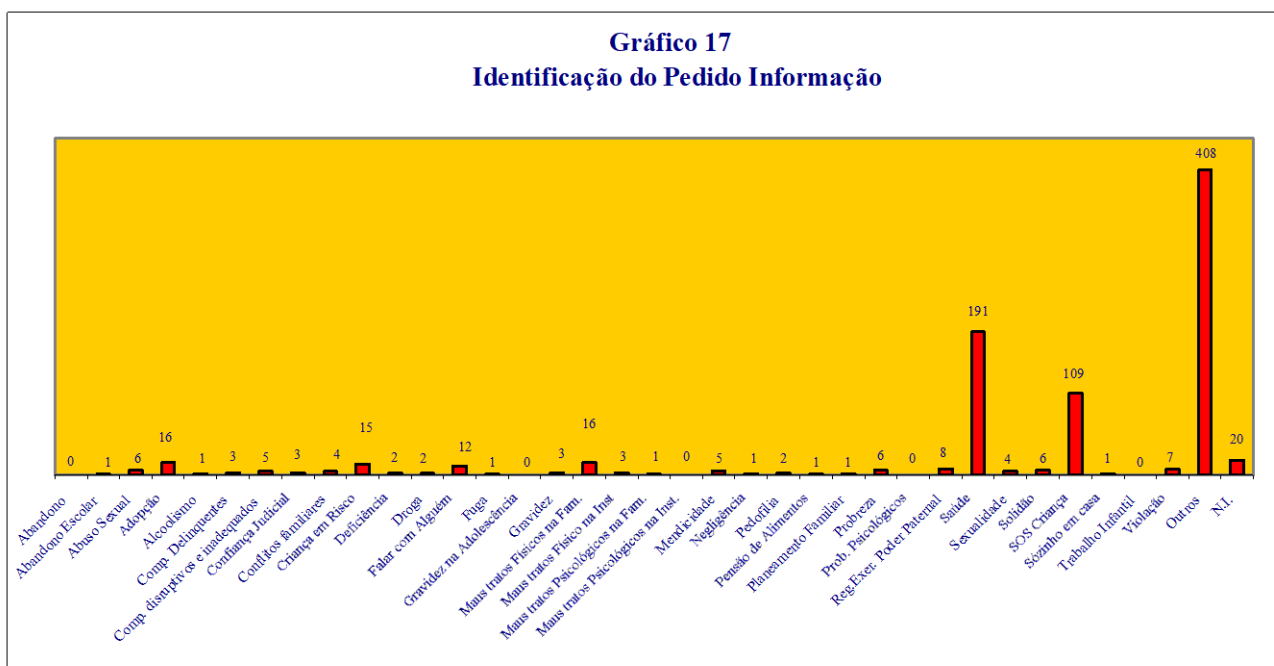
Em relação ao distrito da ocorrência, o Gráfico 16 revela que a maioria das situações apresentadas nos apelos passam-se no distrito de Lisboa (957). Em segundo lugar surge o distrito do Porto (226), seguido do de Setúbal (182). Destacam-se ainda, embora com grande diferença numérica, os distritos de Leiria (54), Aveiro (47), Coimbra (36), Faro (35) e Santarém (34). Importa ainda referir o aumento de situações apresentadas á linha SOS-Criança que ocorrem no Estrangeiro.



Quanto às solicitações apresentadas nos apelos, dividem-se em pedidos de informação e apresentação de situações-problema. Assim, os dados serão apresentados separadamente nos dois gráficos seguintes.

Quanto às informações solicitadas, num total de 864 apelos, podemos distinguir claramente as questões relacionadas com a Saúde (191) e com o SOS-Criança (109), mantendo-se a tendência de anos anteriores. Outras problemáticas estão presentes nos pedidos de informação, embora em muito menor quantidade, destacando-se as questões sobre a Adopção (16), Maus tratos Físicos na Família (16) e Crianças em risco (15). O elevado número de “outros” pedidos (408) reflecte o carácter disponível deste serviço para esclarecer e informar, presente na Linha há já vários anos a esta parte.

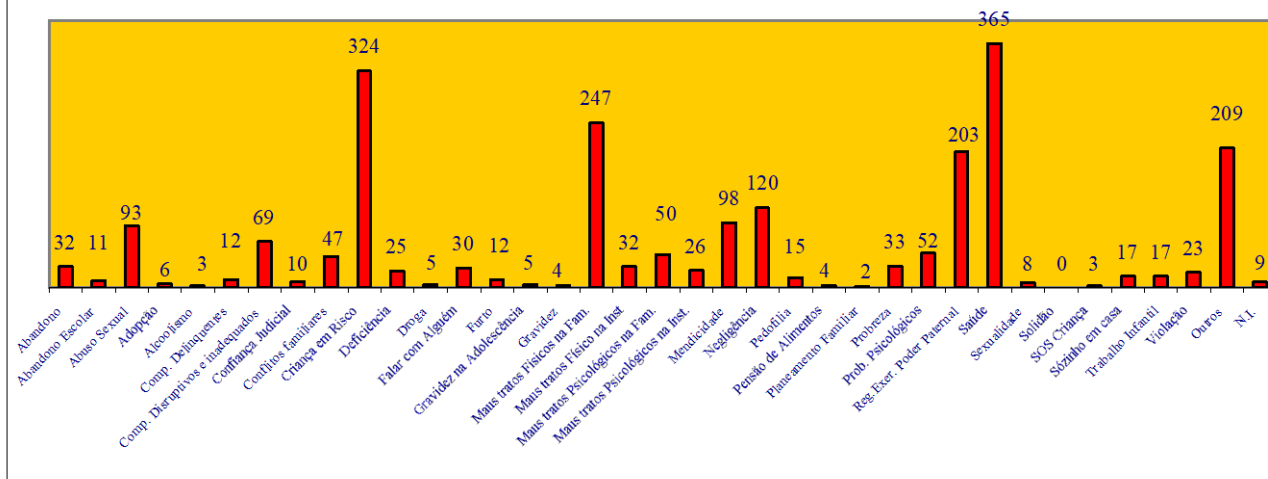
Gráfico 17
Identificação do Pedido Informação



O Gráfico 18 indica-nos as situações-problema mais apresentadas, representando 2221 chamadas.

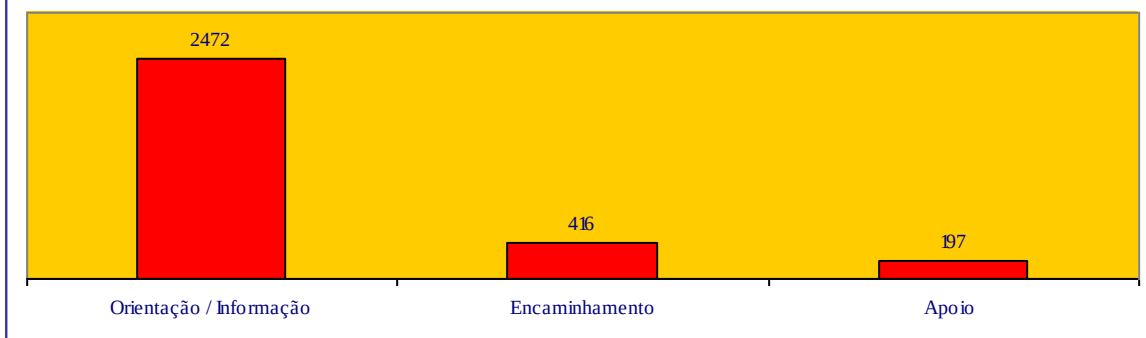
Assim, é possível destacar de entre as problemáticas, as questões de *Saúde* (365), de *Crianças em Risco* (324), de *Maus Tratos na Família* (247), as relacionadas com a *Regulamentação do Poder Paternal* (203) e a *Negligência* (120). Importa referir a triplicação de situações relacionadas com a prática de *Mendicidade* **com e por** crianças, fenómeno a que não está alheio os fluxos de migrantes de Leste para o nosso país.

Gráfico 18
Identificação do Pedido de Problema



Finalmente, em termos de intervenção no problema (Gráfico 19), podemos dizer que a vertente de orientação e informação do serviço se destaca em relação às demais, em 2193 apelos, encaminhando 416 processos através do serviço de encaminhamento e apoiou 197 situações-problema.

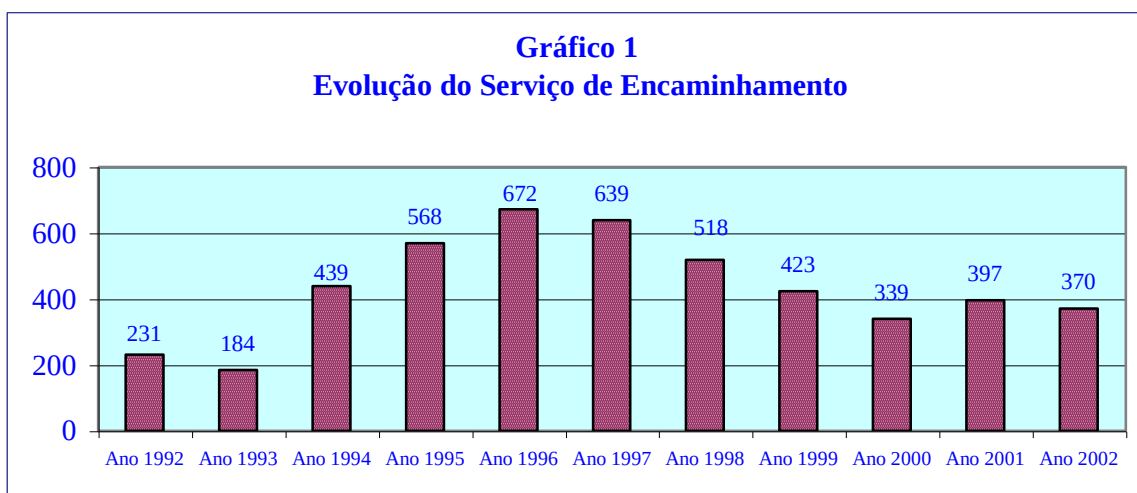
Gráfico 19
Intervenção no Problema



Encaminhamento

SOS-CRIANÇA ENCAMINHAMENTO

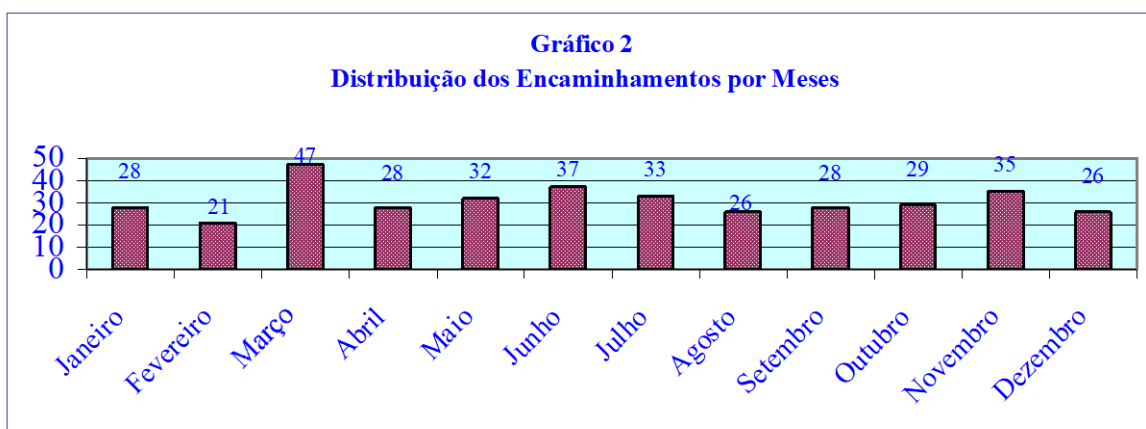
No ano de 2002 o SOS-Criança encaminhou 370 situações, o que corresponde a 12% do total de apelos recebidos na linha SOS-Criança.



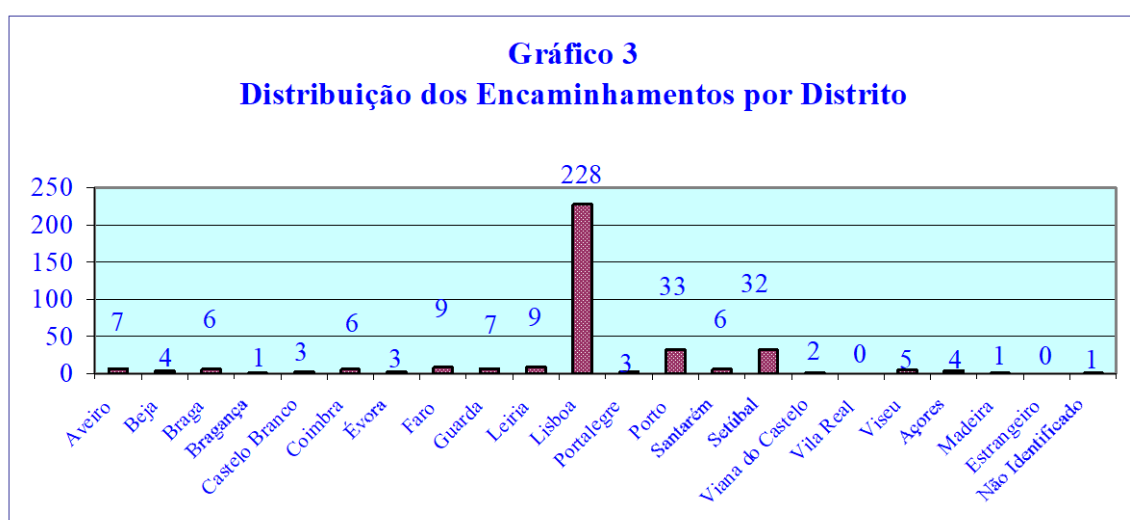
O encaminhamento de um caso consiste no registo de dados por parte do técnico que recebe o apelo e o contacto telefónico, escrito ou personalizado com as instituições que, na comunidade, intervêm de uma forma directa na situação.

Ao SOS-Criança cabe o acompanhamento de todo este processo com a comunidade, articulando na clarificação do problema e no estabelecimento do plano de intervenção.

Em relação à distribuição dos encaminhamentos pelos meses, verifica-se que estes têm um valor médio de 31 encaminhamentos por mês.



No que se refere à distribuição dos encaminhamentos por distritos, Lisboa representa 62% do total das situações encaminhadas, seguido do distrito do Porto 8.9% e Setúbal 8.6%, o que evidencia uma grande predominância de situações encaminhadas daquele distrito, e que está em relação directa com os apelos recebidos na linha telefónica, e os encaminhamentos estão em proporcionalidade directa com a origem dos apelos recebidos na linha telefónica.



No que se refere à natureza das situações encaminhadas pelo SOS-Criança destacam-se as situações de crianças em risco constituindo 30 % do total de casos encaminhados, tal como já acontecia no ano anterior, embora a percentagem de casos relativamente ao total tenha diminuído em relação ao ano anterior em que era de 55%.

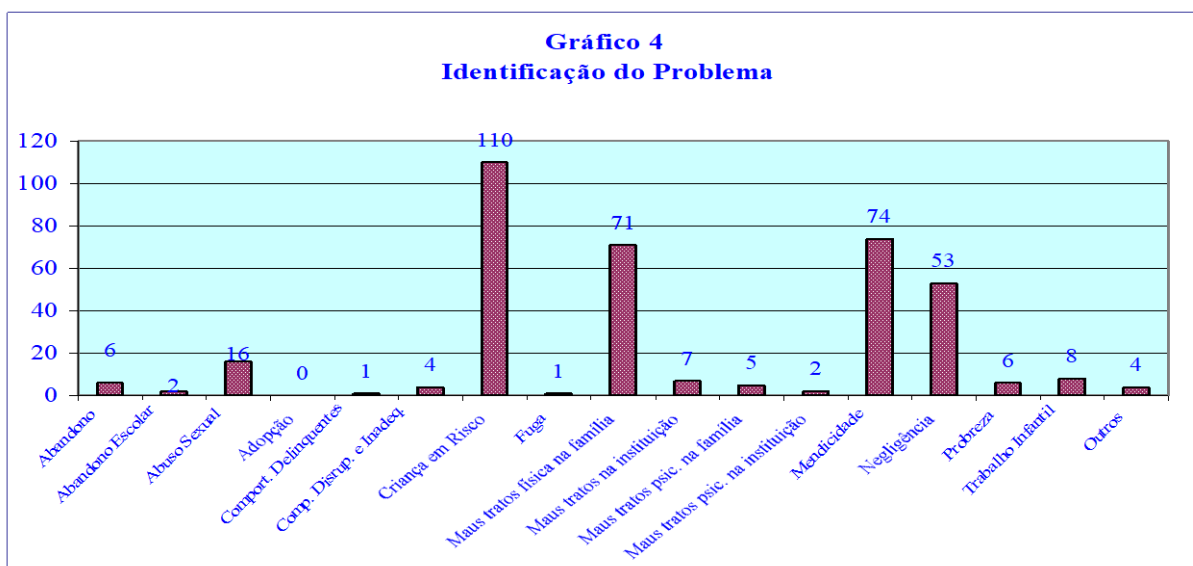
Em relação ao ano anterior a principal alteração refere-se ao número de casos de mendicidade encaminhados pelo serviço. Em 2001 as situações de mendicidade encaminhadas correspondiam a 2% do total e em 2002 esses valores subiram para 20% do total dos casos encaminhados.

Uma primeira análise as características destes casos leva-nos a identificar um grande número de crianças a mendigar, sozinhas ou acompanhadas por adultos, oriundas de países de Leste.

Em relação às restantes problemáticas mantêm-se o predomínio dos maus tratos na família e das situações de negligência, embora a percentagem das situações de maus tratos tenha diminuído em relação ao total, quando comparado com o ano anterior, passando de 28% para 19%.

Os casos de negligência mantiveram-se nos 14% do total de apelos encaminhados, quando comparados com o ano anterior.

Uma problemática que pode merecer alguma reflexão são os casos de abuso sexual, que embora sejam apenas 4% das total das situações problema, duplicam a percentagem relativamente ao ano anterior. Tal facto não poderá ser alheio à conjuntura social que vivemos em 2002 e que merecerá uma análise mais detalhada posteriormente.



No que se refere aos locais de encaminhamento há que distinguir dois níveis. Por um lado há um conjunto de instituições que nos apoiam numa primeira análise da situação e que constituem um recurso a nível do diagnóstico do caso, nomeadamente às escolas e a P/GNR nos casos de mendicância.

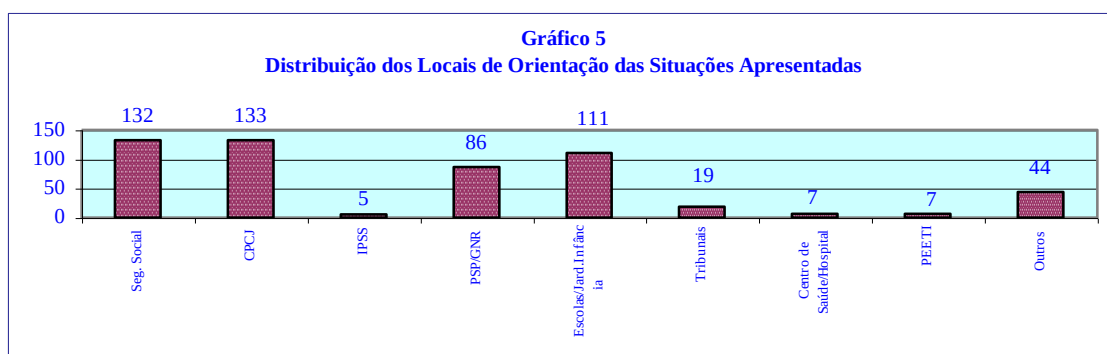
As situações foram sobretudo encaminhadas para a Segurança Social e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o que agrupámos no mesmo item, uma vez que a função desta em Lisboa é semelhante à da Segurança Social no resto do país, e também para as CPCJ, o que vem a constituir um recurso fundamental na intervenção nas situações de protecção à infância.

Em comparação com os anos anteriores ressalta o facto de ter aumentado substancialmente o número de contactos com as forças de segurança, muito em função do número de situações de mendicidade que nos foi apresentado.

Em relação ao número de situações apresentadas à segurança social este diminuiu em favor das situações apresentadas às CPCJ's, quando comparamos com os valores de 2001, isto é, casos que eram anteriormente alvo de intervenção por parte da segurança social passaram a ser objecto de intervenção das CPCJ's.

As situações apresentadas a tribunal continuam a diminuir bastante, em 2001 constituíram 9% do total de instituições contactadas tendo passado para 5% das situações contactadas em 2002, o que está directamente relacionado com a legislação actual de protecção à infância.

No item outros estão agrupadas às autarquias, os GAAF da Mediação Escolar, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.



SOS-CRIANÇA ENCAMINHAMENTO

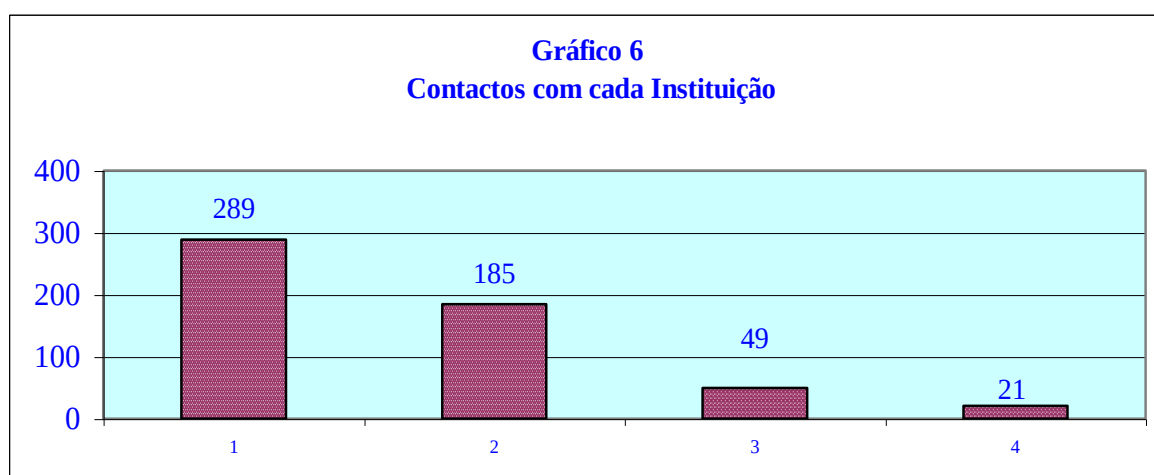
Um outro elemento importante de análise é o número de vezes que cada instituição foi contactada no decorrer do encaminhamento. Se por um lado os técnicos contactaram 544 instituições para encaminhar 370 casos, significa que em cada encaminhamento é contactada mais de uma instituição, mas mais do que isso importa realçar que 289 das instituições contactadas foram-no apenas uma vez, mas 185 instituições foram contactadas duas vezes, que 49 instituições foram contactadas três vezes e 21 instituições foram contactadas mais de três vezes, num total de cerca de 900 contactos telefónicos, escritos e personalizados feitos pela equipa do SOS-Criança que trabalha no encaminhamento e que é constituída por quatro elementos.

Na identificação das respostas às situações encaminhadas ressalta o elevado número de situações dos quais se desconhece a resposta, cerca de 70% das situações encaminhadas, tendo aumentado cerca de 4% em relação ao ano anterior.

O número de situações não verídicas constituem 6% do total e apresenta o mesmo valor do ano anterior.

Todas estas situações das quais se desconhece a resposta irão ser alvo de reavaliação.

Gráfico 6



SOS-CRIANÇA ENCAMINHAMENTO

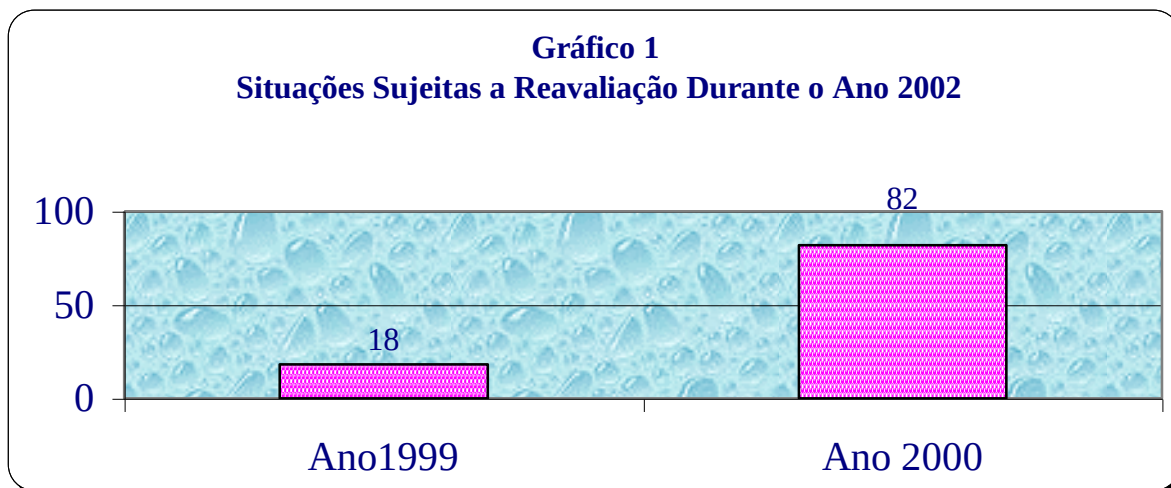
Em síntese: A equipa do SOS Criança encaminhou 370 situações em 2002, principalmente situações do distrito de Lisboa e sobretudo casos de crianças em risco, mendicidade, maus tratos físicos na família e negligência.

As situações foram encaminhadas num primeiro nível para a escola/jardim de infância e PSP, de acordo com a natureza da situação e num segundo nível para as CPCJ e para a Segurança Social, tendo 34% das instituições sido contactadas duas vezes.

No total a equipa do SOS-Criança estabeleceu 900 contactos com as instituições para encaminhar os 370 casos ao longo de 2002.

Reavaliação

Durante o ano de 2002 o SOS-Criança, através do sector de reavaliação, tentou analisar 100 situações, sendo 18, referentes a processos relativos ao ano de 1999 e 82, relativos ao ano de 2000 – Gráfico 1.



Estes processos correspondem a situações apresentadas via linha telefónica do SOS- Criança às quais se procedeu ao encaminhamento por parte do nosso serviço no momento do apelo. No entanto perante a ausência de um feed-back, ou clarificação restrita do mesmo, por parte das parcerias a quem solicitamos a colaboração, tornou-se necessário estabelecer um novo contacto onde se procedesse a uma reavaliação de procedimentos tendo em conta os objectivos do serviço e do respectivo processo de encaminhamento.

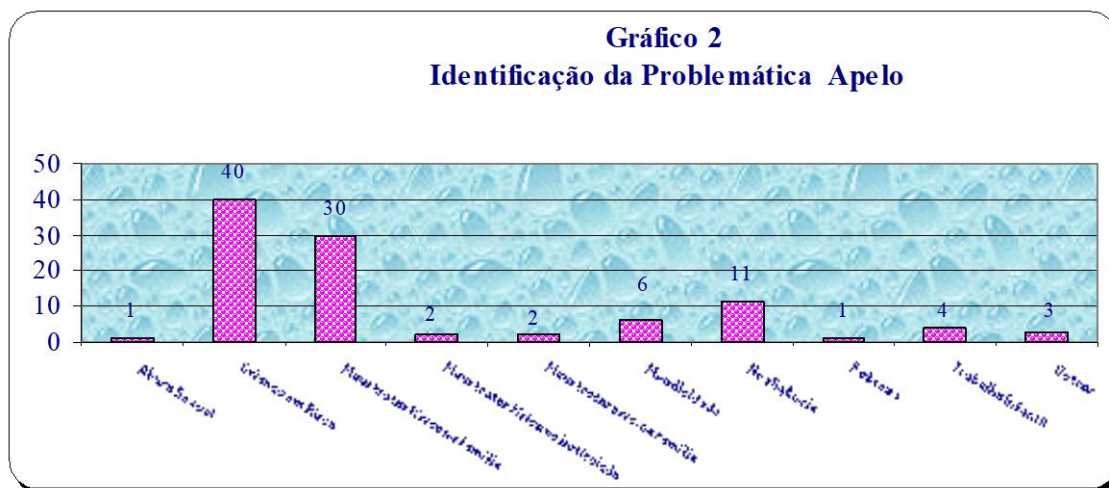
Em 1999 as situações em que foi necessário efectuar-se um encaminhamento por parte do nosso serviço foram comparativamente em maior número do que no ano de 2000, o que terá também contribuído para um aumento de situações a que se deveria proceder à respectiva reavaliação. Assim durante o ano de 2002 ainda se tentou obter um parecer por parte dos serviços intervenientes relativamente aos restantes processos de 1999 dos quais, até ao momento, ainda não se obterá uma resposta elucidativa.

Este aumento contribuiu, de certo modo, para que, ainda durante o ano de 2002, se procurasse obter resposta da parte dos serviços intervenientes, relativamente aos restantes processos de 1999.

Analisando o total dos processos de 1999 e 2000, poderemos verificar (Gráfico 2), quanto à problemática apresentada nestes processos sujeitos à respectiva reavaliação que:

Processos Sujeitos a Reavaliação

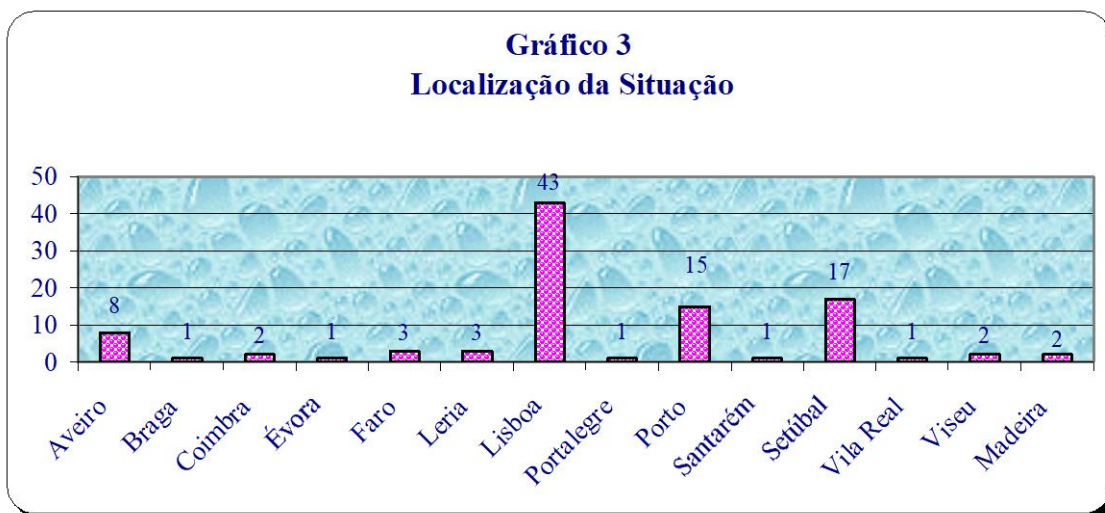
Anos	Percentagem
1996	34,2 %
1997	37 %
1998	34,9 %
1999	42,5 %



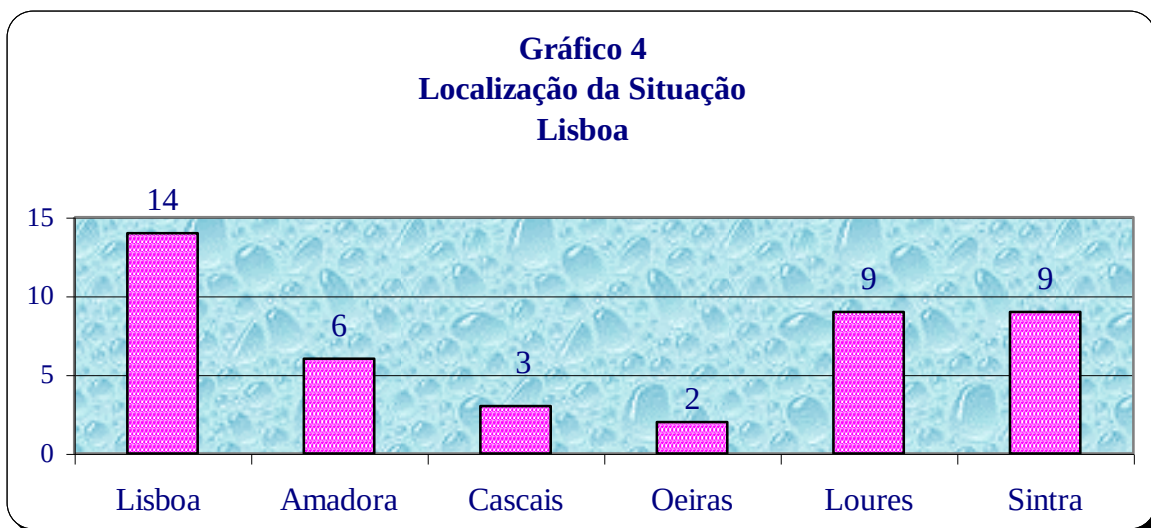
O maior número corresponde às situações de crianças em risco (40), seguido das situações de maus tratos físicos no seio da família (30) e como terceira problemática apresentam –se as situações de negligência (11).

Relativamente à reavaliação realizada no ano de 2001 estas três problemáticas mantêm - se como as mais significativas no entanto neste ano de 2002 os maus tratos físicos na família superaram os de negligência. O mesmo estará implícito com o maior número de casos reavaliados corresponderem às situações encaminhadas no ano de 2000 cuja problemática (conforme dados estatísticos desse mesmo ano) são referentes à criança em risco (123) seguido desse tipo de maus tratos (95).

Quanto aos distritos, a proveniência destas situações correspondem como habitualmente por ordem decrescente em maior número, aos distritos de Lisboa (43), Setúbal (17) e Porto(15) – Gráfico 3.



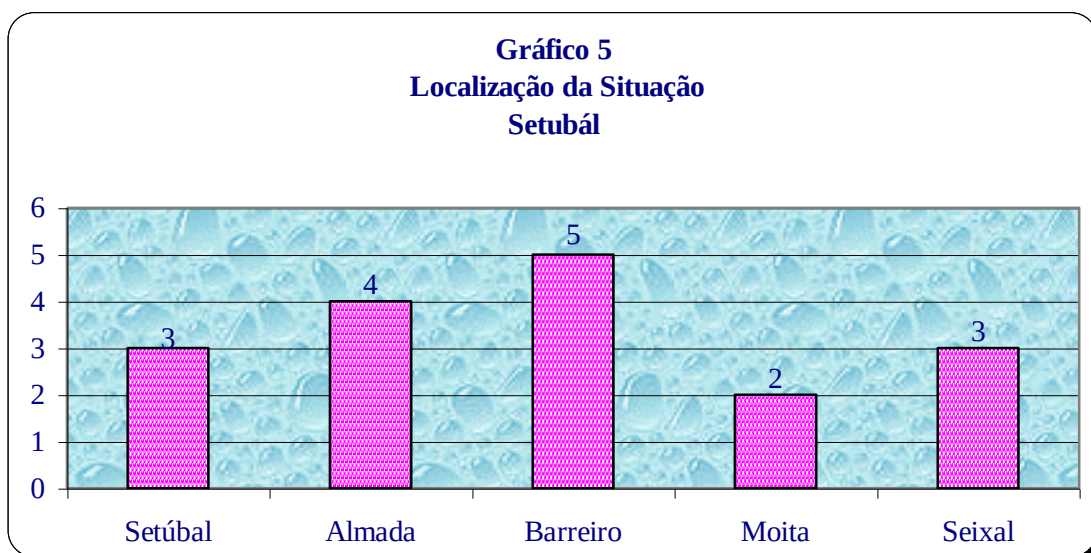
Observando melhor o distrito de Lisboa, podemos a nível de concelhos verificar: Gráfico 4.



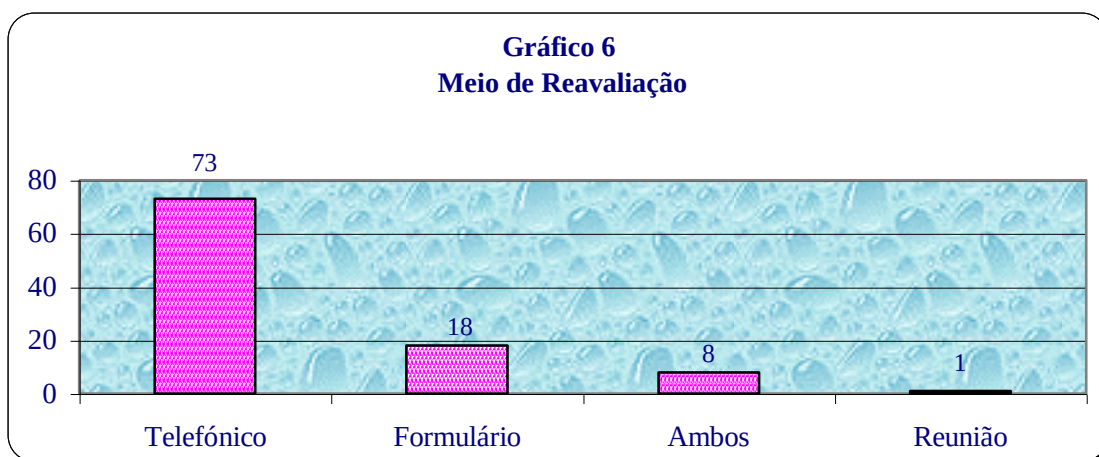
O concelho de Lisboa é aquele que engloba um maior número desses casos sujeitos à reavaliação (14) seguido ex aequo dos concelhos de Loures e Sintra (9) e Amadora (6).

SOS-CRIANÇA REAValiação

Relativamente aos concelhos do distrito de Setúbal, verificamos que o concelho do Barreiro e o de Almada são os que contabilizam um maior número de situações propostas a reavaliação.(Gráfico 5).

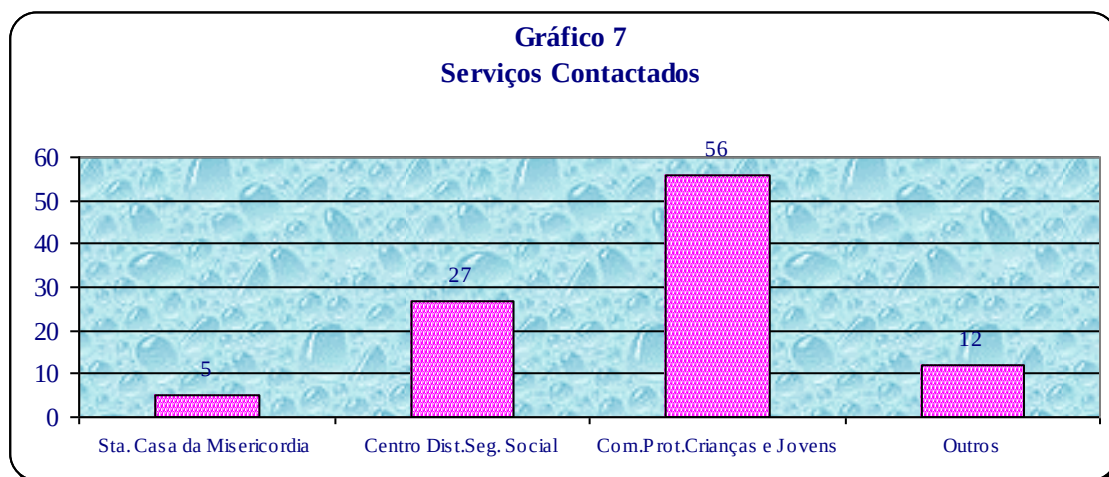


No decorrer do ano de 2002, o meio privilegiado para se proceder a este processo, coube essencialmente ao contacto via telefone (gráfico 6), tal como sucedeu no ano de 2001, meio esse que se tem revelado como um processo relativamente eficaz na obtenção de resposta para além de se constatar como um processo mais imediato (Gráfico 14).



SOS-CRIANÇA REAValiaÇÃO

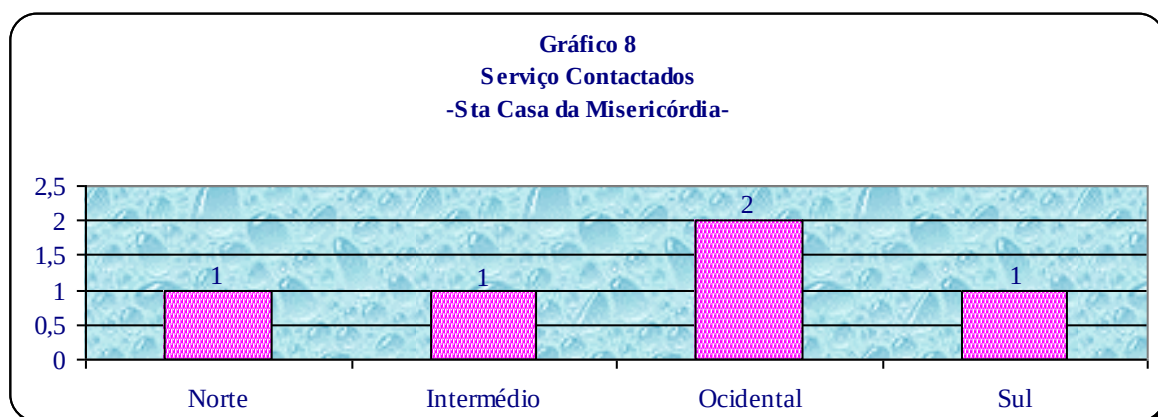
O segundo meio mais utilizado, mas em número mais reduzido, diz respeito ao envio de formulários, os quais em certos casos, especialmente nas situações relativas ao ano de 1999, surgiram como uma segunda opção conjunta de reforço após contactos telefónicos não satisfeitos.



Os serviços que nos coube contactar perante estes 100 processos sem resposta - Gráfico 7- foram a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, a qual constituiu a entidade mais solicitada relativamente aos processos não só de 1999, como os de 2000, totalizando 56 casos (>50%); seguido do Instituto de Solidariedade e Segurança Social (27) e por fim a Santa casa da Misericórdia de Lisboa.

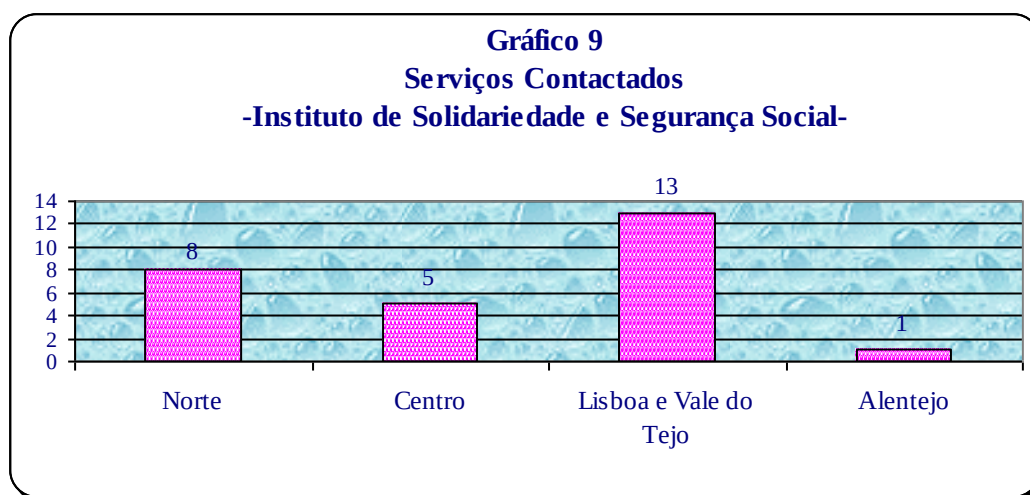
Através destes dados não é possível estabelecermos um estudo comparativo com os dados estatísticos anuais relativos ao encaminhamento, os quais só poderão ser conclusivos quando estabelecidos com os totais da reavaliação dos processos relativos ao mesmo ano.

Poderemos no entanto analisar cada uma destas entidades em particular



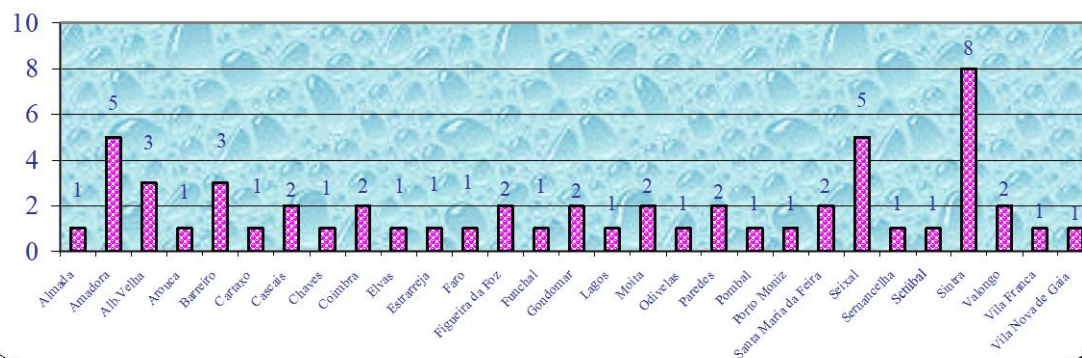
Assim, observando os diversos locais pertencentes à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Gráfico 8, com quem mantivemos contacto neste processo de reavaliação, verificamos a existência de dados muito reduzidos, sendo o registo mais elevado, relativo ao Local Ocidental (2).

Quanto ao Instituto de Solidariedade e Segurança Social, verificamos – Gráfico 9, que a zona de Lisboa e Vale do Tejo contém o maior número de situações em que neste período de tempo estabelecemos contacto (13), o que corresponde conforme verificado no Gráfico 3, com o local de maior proveniência de situações, seguido da zona Norte



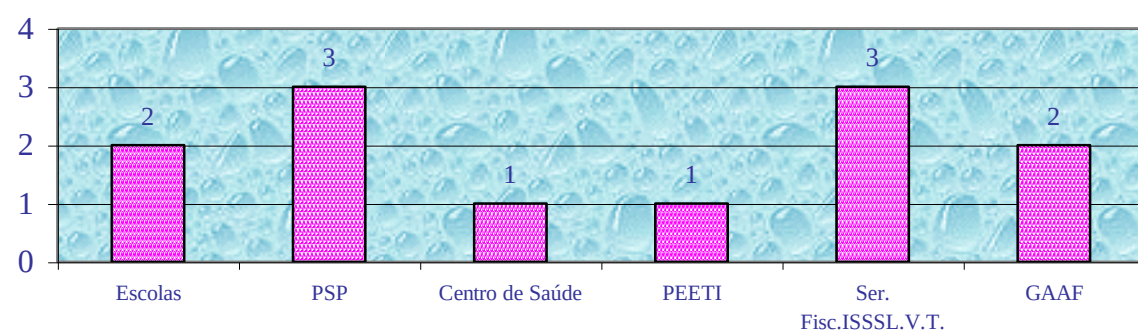
Através do Gráfico 10, poderemos observar de uma forma mais premonitorizada as Comissões com quem necessitámos de estabelecer contacto, sendo as Comissões de Sintra (8), Seixal e Amadora (ex aequo, 5), aquelas que englobaram um maior número de processos sujeitos a este processo.

Gráfico 10
Serviços Contactados
Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

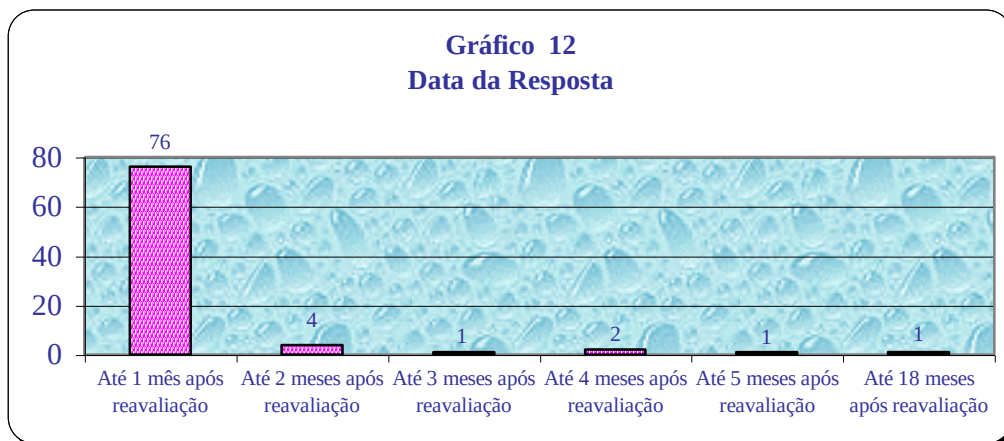


Relativamente às outras entidades a quem recorremos – Gráfico 11, a P.S.P e o Serviço de Fiscalização do I.S.S.S. de Lisboa e Vale do Tejo englobaram um maior número de situações (ex aequo, 3), seguido das Escolas e dos Gabinetes de Apoio ao Aluno e à Família (ex aequo 2).

Gráfico 11
Serviços Contactados
Outros

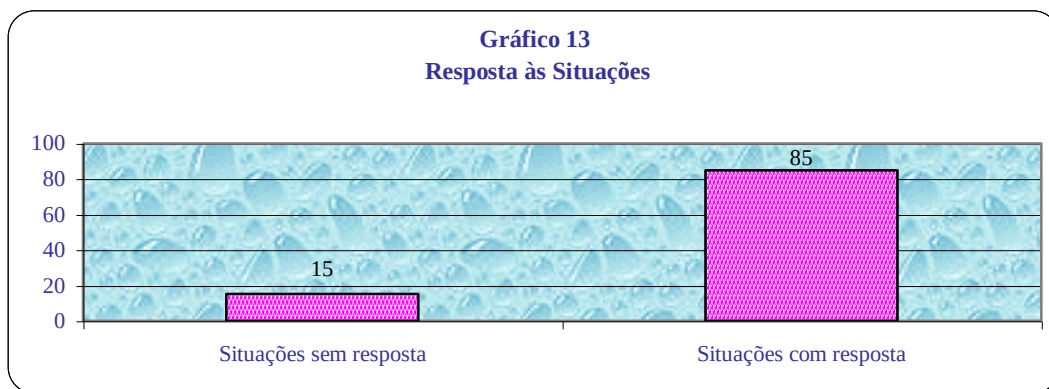


Quanto ao tempo de resposta dos serviços contactados,- Gráfico 12, poderemos constatar que obtivemos resposta da maior parte dessas entidades num espaço curto de tempo (até 1 mês após contacto) ou seja poderemos afirmar que a maioria das respostas (76), nos foram fornecidas no próprio dia, visto o meio que privilegiámos neste contacto ter sido via telefone.



No entanto algumas respostas tardaram a chegar, sendo necessário como já referimos anteriormente, mesmo em casos em que se estabeleceu um contacto telefónico, persistir com um contacto mais formal como sucede com o envio do formulário.

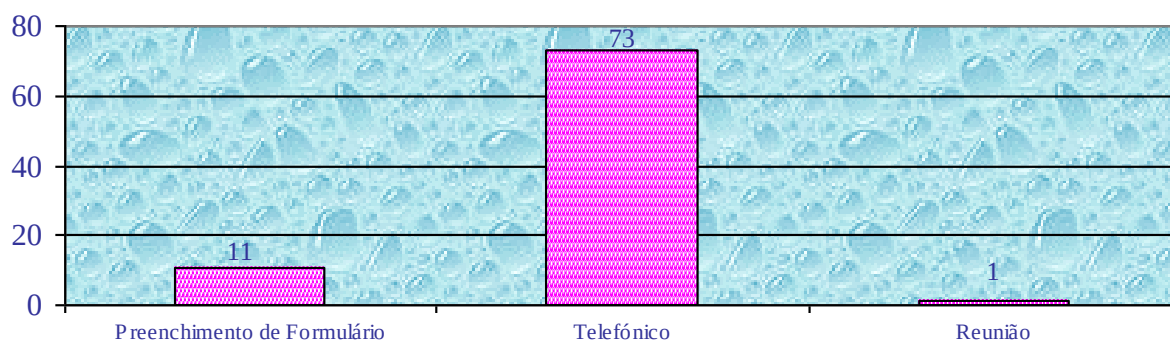
Do total de respostas obtidas (85), concluímos que não obtivemos resposta de 15% dos processos – Gráfico 13.



Apesar de pretendemos que este processo atinja os seus objectivos na sua totalidade, comparativamente ao ano transacto registou-se um aumento percentual de 18%, visto em 2001 termos obtido 67% de respostas, e 85% em 2002.

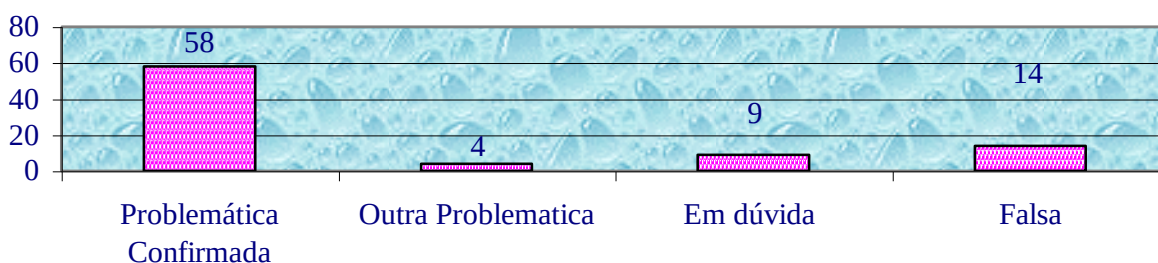
Relativamente ao meio usado pelas entidades na resposta à informação solicitada pelo nosso serviço, poderemos observar através do gráfico 14, que a adesão é mais acentuada na resposta via telefone o mesmo não sucedendo com o reenvio do formulário em que dos 26 formulários enviados, só nos foram devolvidos 11, (<50%).

Gráfico 14
Forma da Resposta da Instituição



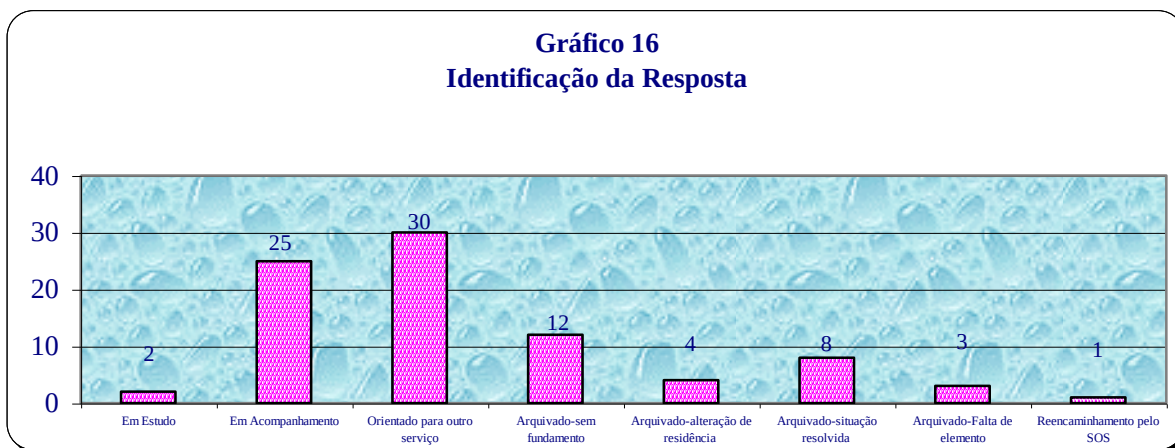
Através do gráfico 15, poderemos analisar perante as 85 respostas obtidas no processo de reavaliação, a credibilidade da nossa linha telefónica assim como o bom uso da mesma.

Gráfico 15
Veracidade da Situação



Assim verificamos que a maior parte das situações são verídicas (68,2%), no entanto registou-se um aumento percentual de 7,9% nas situações falsas, comparativamente com os resultados obtidos neste mesmo processo realizado no decorrer do ano de 2001.

Ainda reflectindo sobre estes dados podemos através do Gráfico 16, obtermos uma visão mais precisa sobre os objectivos a que nos propomos na reavaliação.



Assim verificamos que as situações em acompanhamento, englobam o maior número de respostas (30), seguido das situações enviadas para outros serviços (25), e das situações sem fundamento (12). As situações que foram arquivadas por se considerar que a problemática fora superada, contabilizam nesta amostra apenas uma percentagem de 9,4%, o que revela a dificuldade de resposta em termos de estruturas existentes, e a complexidade das situações apresentadas.

Quanto às respostas referentes à orientação para outro serviço, analisamos que esse reenvio foi efectuado maioritariamente pelas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens sendo os Tribunais, o local mais frequente desse reenvio, assim como a integração das crianças em instituições ou centros de acolhimento. Em menor número, surge o reenvio para os Serviços de Acção Social Locais. Isto deve-se não só, à não adesão por parte das famílias a uma intervenção dessas Comissões, como à necessidade, perante a dimensão complexa de certas problemáticas analisadas, de retirar o menor ou ainda, numa percentagem diminuta, a problemática ser de natureza diferente à foi apresentada via S.O.S Criança.

Gostaríamos para finalizar de referir que consideramos este processo de reavaliação de grande importância para o nosso desempenho, podendo igualmente contribuir como meio de análise e reflexão, relativamente à capacidade de resposta dos outros intervenientes.

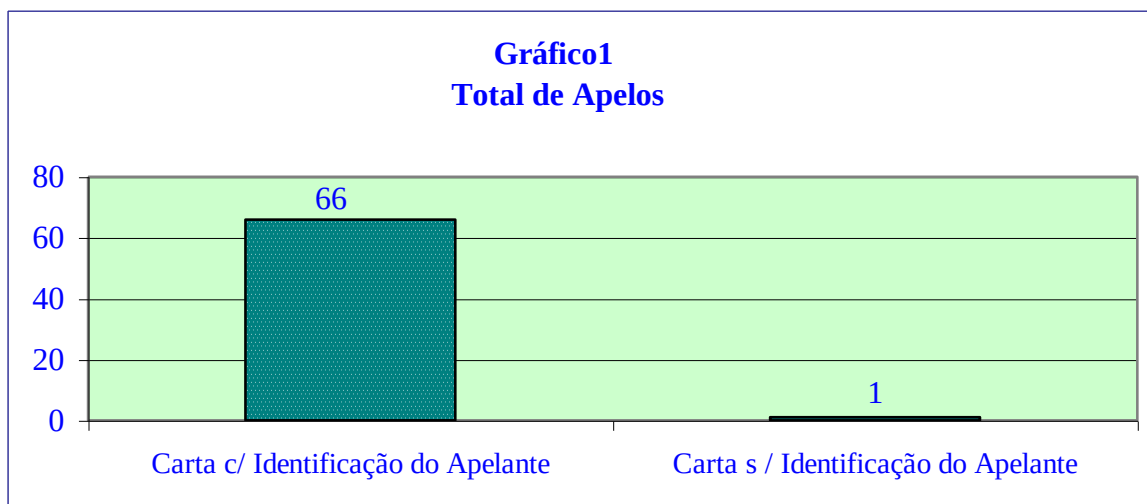
No entanto deparamo-nos com algumas dificuldades as quais deverão ser ultrapassadas para que este desempenho assegure:

- Disponibilidade de técnicos para o desempenho destas funções
- Regularidade deste desempenho e análise de um maior leque de resultados
- Revisão de processos encaminhados, considerados com resposta
- Triagem dos mesmos para se processar a uma reavaliação

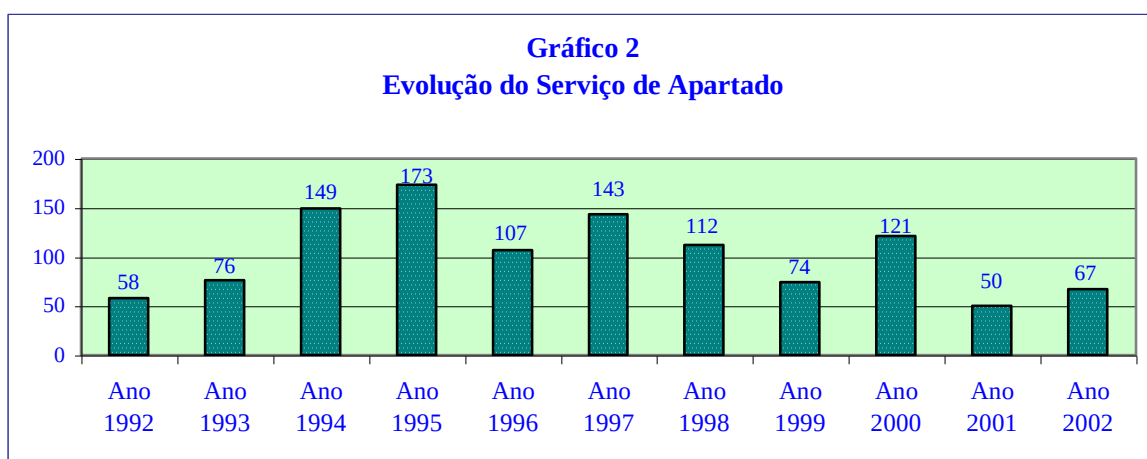
Apartado

SOS-CRIANÇA **Apartado**

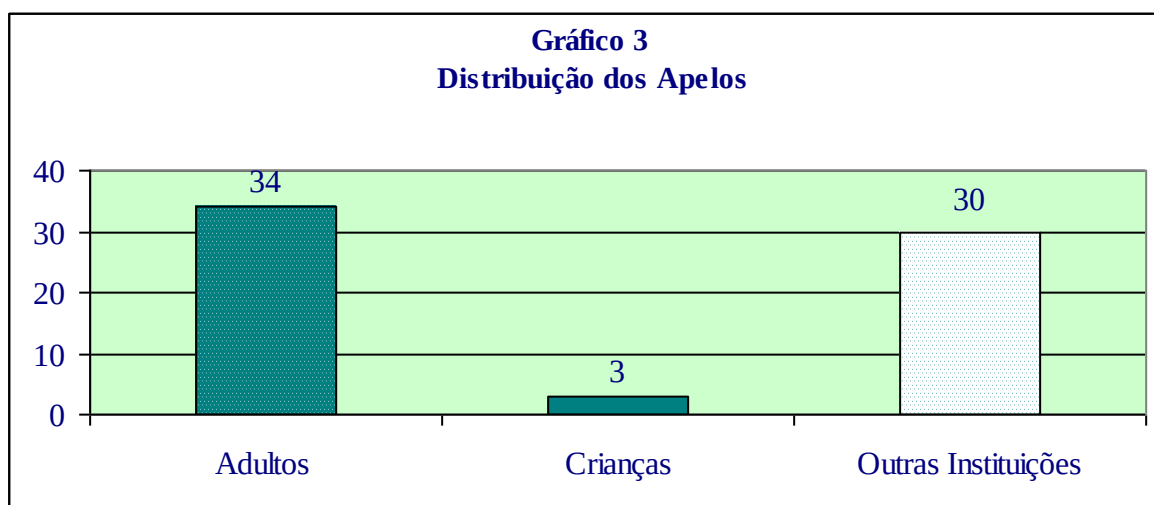
Sendo o Serviço de Apartado uma alternativa ao atendimento telefónico, este serviço recebeu no ano de 2002, o total de 67 cartas; 66 com identificação do apelante e apenas uma, sem identificação, conforme podemos constatar no *gráfico 1*.



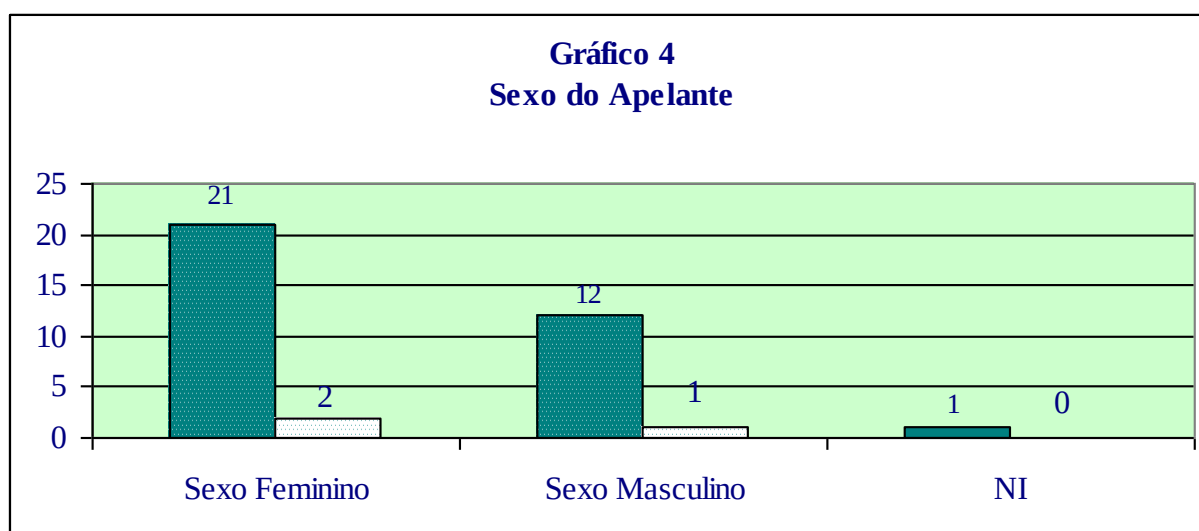
No entanto, e verificado o *gráfico 2*, podemos referir, que desde 1992, este serviço tem sofrido algumas oscilações, no decorrer dos anos; tendo tido um aumento de 2001 para 2002.



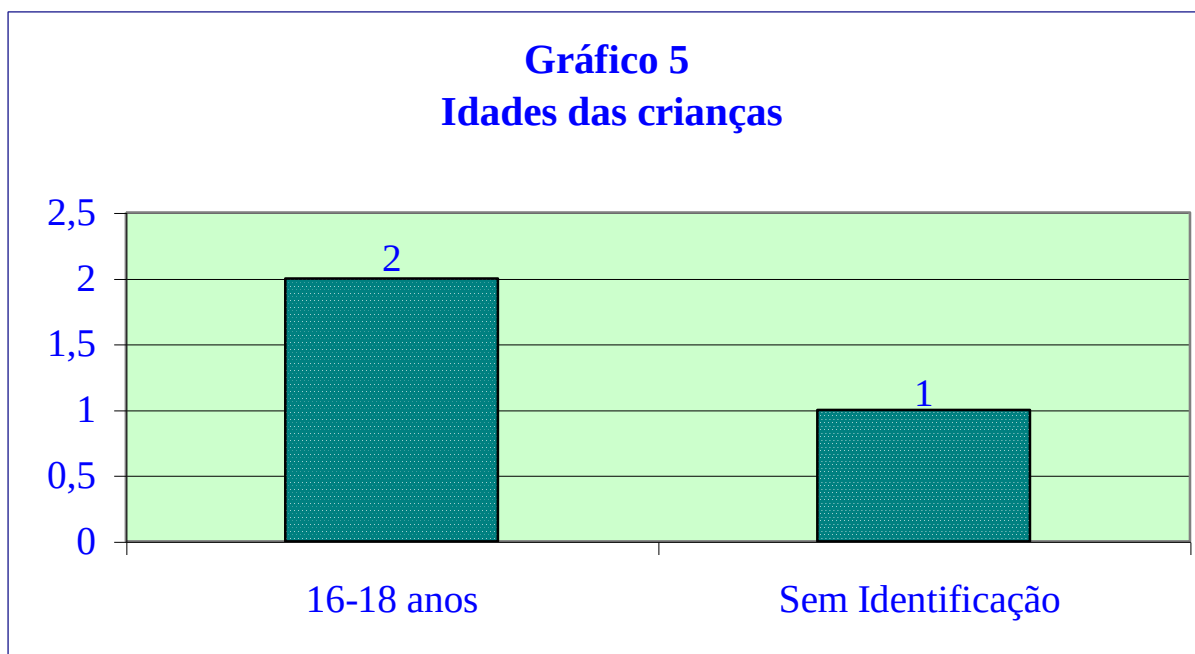
As cartas adviriam, na maior parte, de apelantes adultos (34), do sexo feminino (21), e de outras instituições (30); seguindo-se de crianças, que apenas nos escreveram três. Facto este, que nos leva a pensar que as crianças estão mais vocacionadas para nos contactarem através da nossa linha telefónica SOS-Criança, para escutarem directamente a voz do escutante, da equipa (ver *Gráfico 3*).



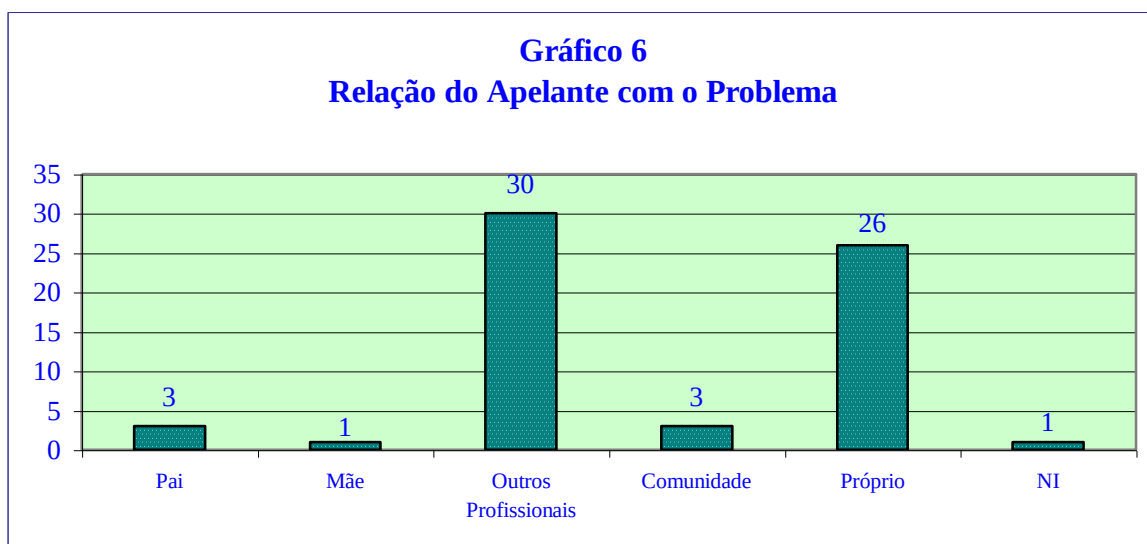
O sexo feminino predomina, tanto nos apelantes adultos, como nos apelantes crianças (ver Gráfico 4).



A idade das crianças (Gráfico 5) está situada entre os 16 e os 18 anos, havendo uma carta, que não se encontra identificada .

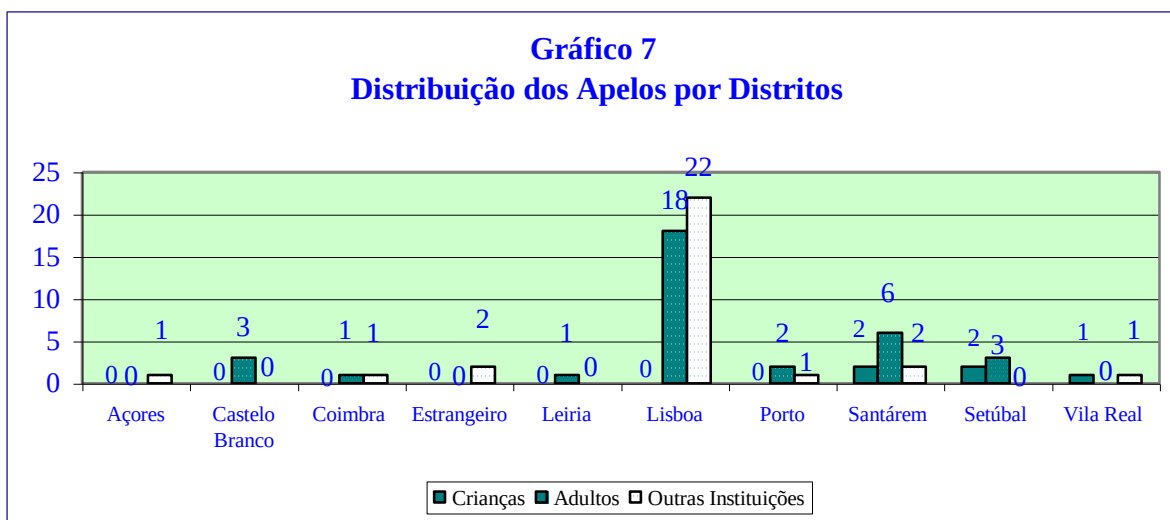


No que se refere à relação do apelante com o problema (*Gráfico 6*), verificamos que os outros profissionais e o próprio, se encontram em maior número; seguindo-se para o pai, a comunidade, a mãe e um não identificado.



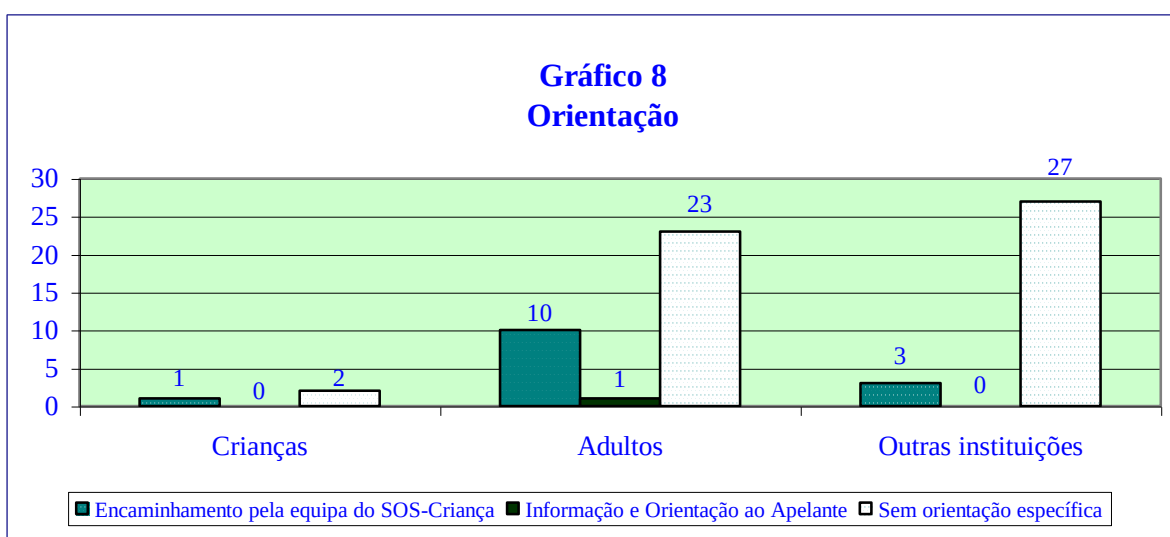
O *Gráfico 7*, mostra-nos como foram os apelos distribuídos, a nível de distritos. Assim, vemos que Lisboa foi o distrito que mais se salientou, tanto por parte do apelante adulto, como pelas outras instituições.

Gráfico 7
Distribuição dos Apelos por Distritos



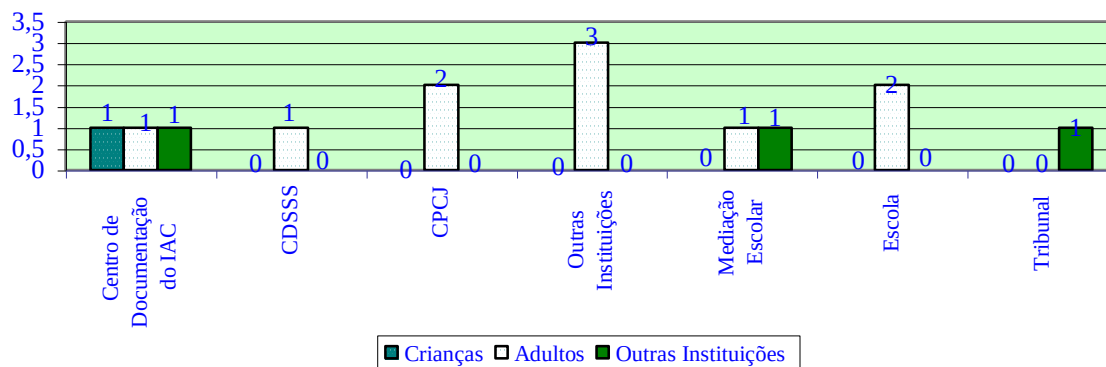
Dos 67 apelos referidos nas cartas, 14 foram encaminhados pela equipa do SOS-Criança distribuindo-se, na sua maioria, pelas outras instituições, pelas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens e pelas Escolas. Apenas a uma carta demos informação e orientação ao apelante e, na sua maioria (52), não tiveram uma orientação específica.

Gráfico 8
Orientação



Encaminhamos ainda situações para o Centro de Documentação do IAC, para o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, para a Mediação Escolar e para os Tribunais.

Gráfico 9
Locais /Instituições de Orientação /Encaminhamento

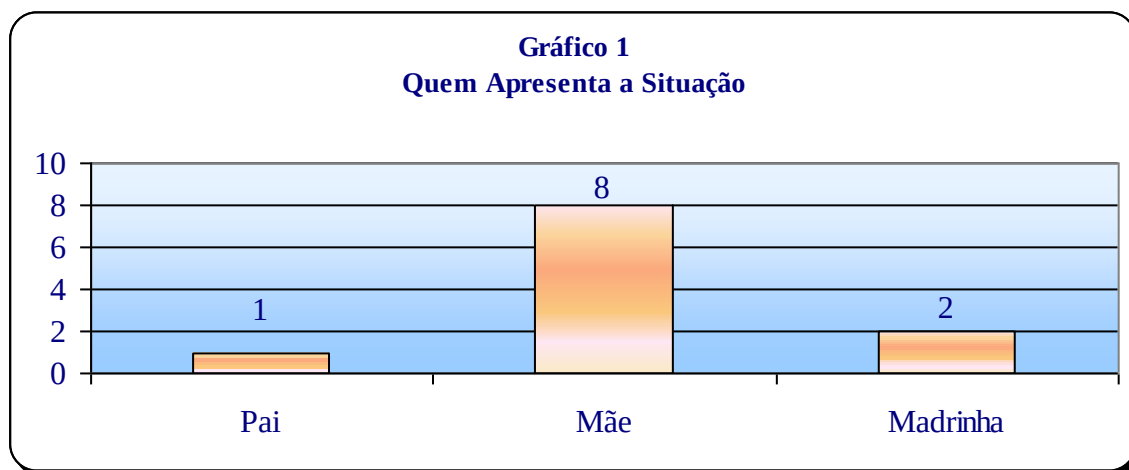


Atendimento

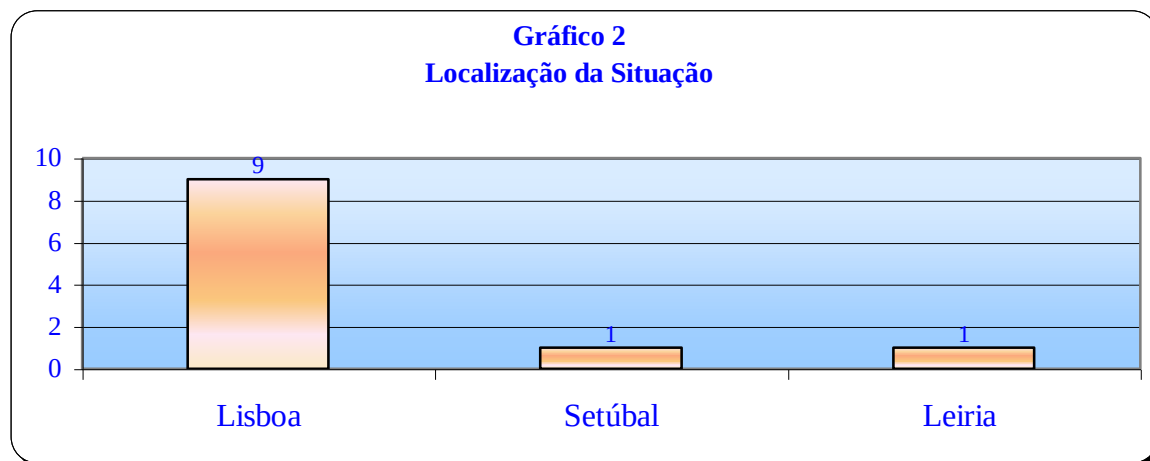
Sócio-Jurídico

O atendimento personalizado de natureza sócio-jurídica procura de forma personalizada orientar e encaminhar situações de natureza sócio-jurídica.

Em 2002 foram atendidos 11 novas situações apresentadas principalmente pela mãe.

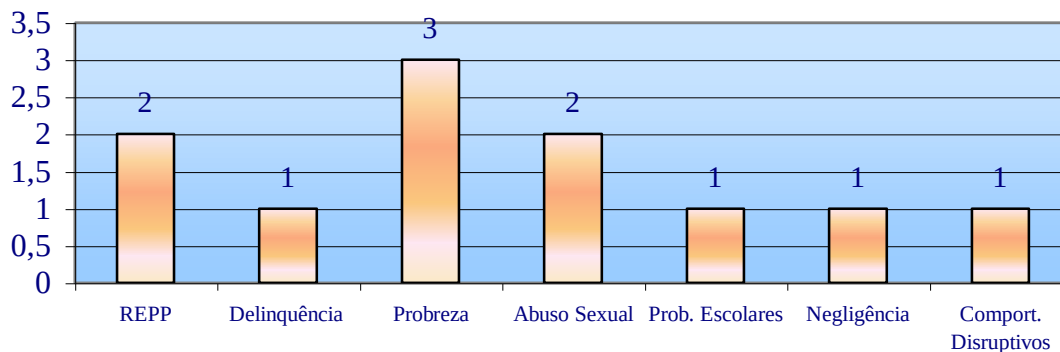


Em relação à localização dos casos estes são sobretudo do distrito de Lisboa.



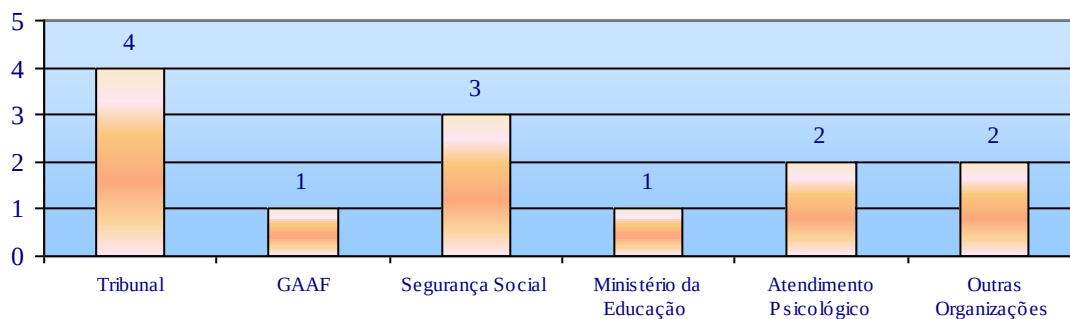
No que se refere à identificação do problema surgem em primeiro lugar os casos de pobreza, seguidos das situações de Regulação do Exercício do Poder Paternal e suspeita de Abuso Sexual. Ressalta uma diversidade de situações que são atendidas pelos técnicos.

Gráfico 3
Identificação dom Problema



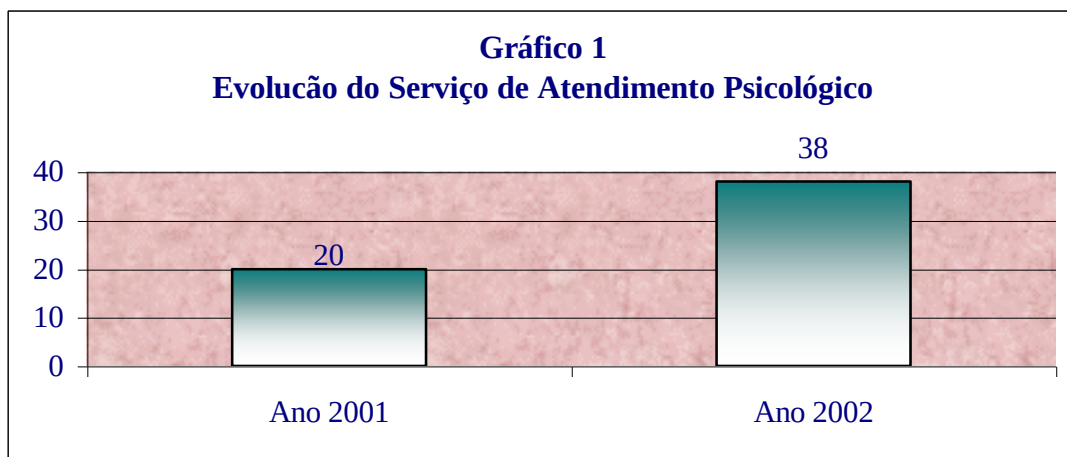
De acordo com a natureza do problema as situações foram orientadas e/ou encaminhadas para as instituições competentes, tendo sido, por vezes, contactadas mais de uma instituição.

Gráfico 4
Orientação / Encaminhamento

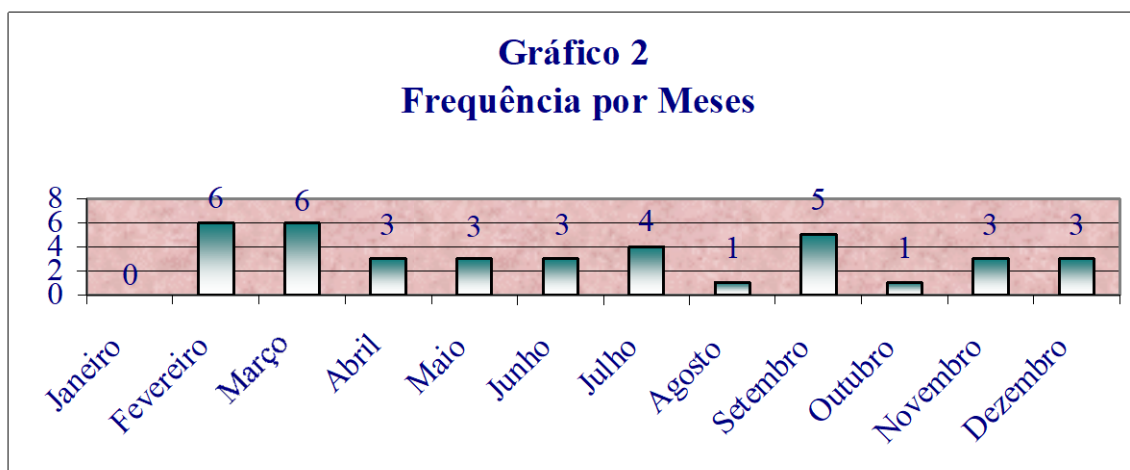


Atendimento Psicológico

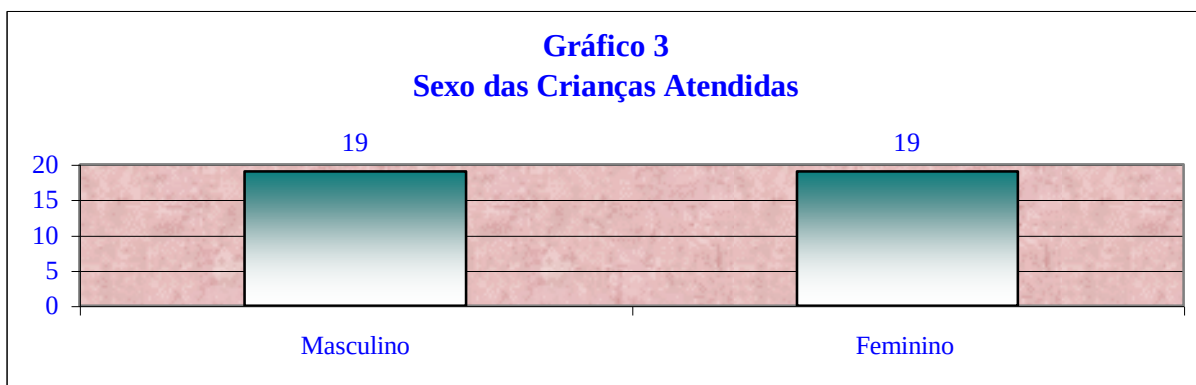
No ano de 2002, o Serviço de Atendimento Psicológico do SOS- Criança, acompanhou trinta e oito novos casos .



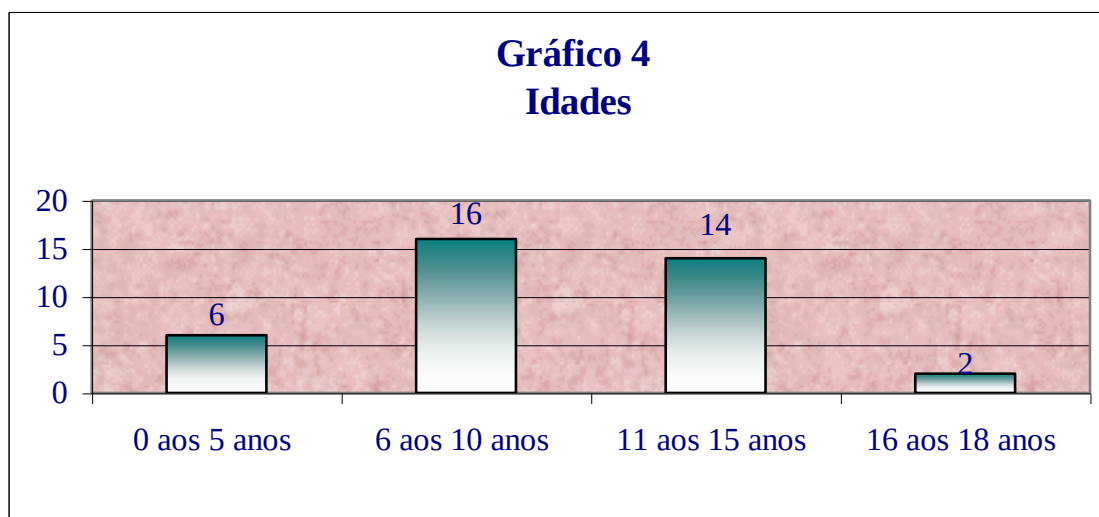
Pela observação do *Gráfico 2*, os meses de Fevereiro, Março e Setembro, foram os que tiveram maior afluência de novos casos. O valor nulo prende-se com a ausência de marcações.



No que respeita às crianças atendidas, podemos verificar no *Gráfico 3* que, 50% eram do sexo masculino e 50% do sexo feminino.

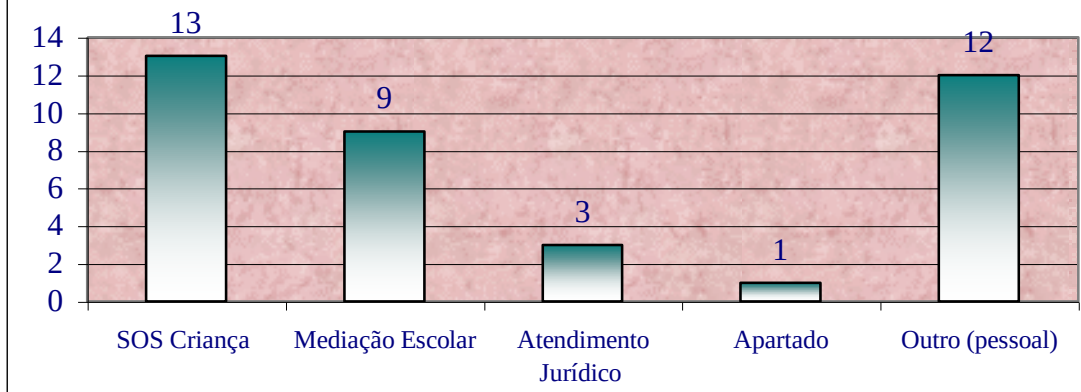


Em relação às idades das crianças, observa-se um maior número na faixa dos seis e os dez anos, abrangendo 42% dos atendimentos, logo seguido da faixa dos 11 e os 15 anos, que abrangem 37% dos atendimentos.



Quanto à sinalização do problema que deu origem ao atendimento, 34% das situações chegam-nos através da linha SOS-Criança, 32% das situações aparecem-nos pela transmissão por via pessoal do nosso serviço, 24% surgem-nos pelo sector Mediação Escolar. Simplesmente 8% dos casos nos chegaram através do Atendimento Jurídico e 3% por via Apartado do nosso serviço.

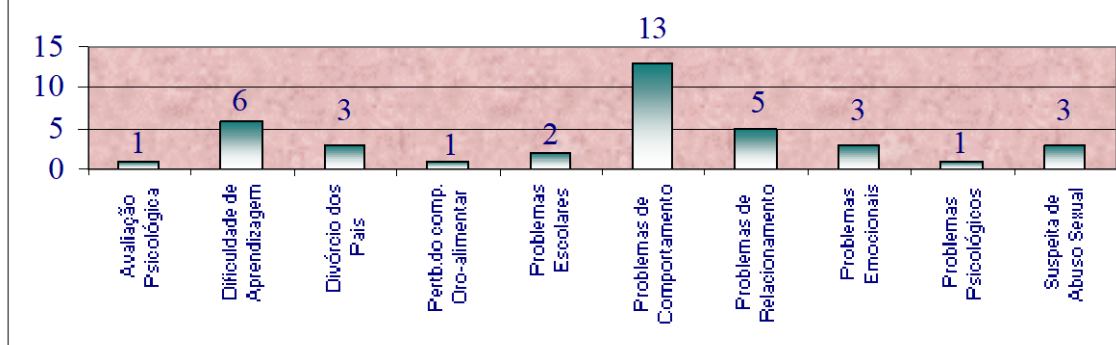
Gráfico 5
Sinalização do Problema



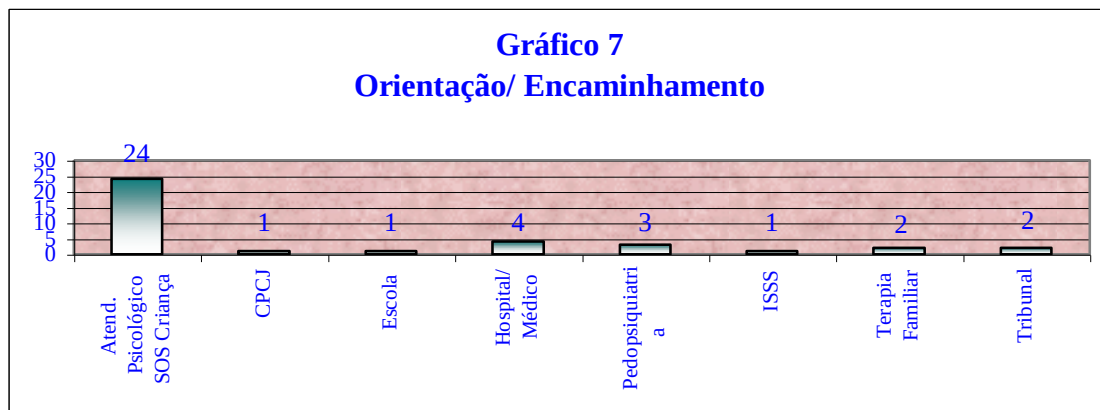
Relativamente às problemáticas apresentadas, o maior número de casos prende-se com problemas de comportamento (34%), seguem-se as dificuldades de aprendizagem (16%) e os problemas de relacionamento (13%). Existe uma equidade no que respeita ao divórcio dos pais, aos problemas emocionais e às suspeitas de abuso sexual, ocupando 8% do total das situações. Os problemas relacionados com a escola abrangem 5% do total das situações.

As avaliações psicológicas, as perturbações do comportamento foro – alimentar e os problemas psicológicos totalizam 3% das situações .

Gráfico 6
Problemáticas Apresentadas



No que se refere à orientação ou encaminhamento das situações recebidas, podemos dizer que o maior número de casos (63%) ficam a cargo do próprio instituto. Seguem –se os casos que se distribuem pelos serviços de saúde (11% hospital/ médico e 8% pedopsiquiatria). As restantes



resoluções distribuem-se pela Terapia Familiar (5%), Tribunal (5%), Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, (3%) a Escola (3%) e o Instituto da Solidariedade e Segurança Social (3%).

Mediação

Escolar

A Mediação Escolar através da sua prática quotidiana nas Comunidades Escolares, tem sido um instrumento fundamental na resposta a uma multiplicidade de problemas, que pareciam não encontrar solução adequada.

Quanto mais precoce for a intervenção da Mediação Escolar, melhores são os seus resultados, ou seja mais integradas estão as crianças nas suas comunidades escolares.

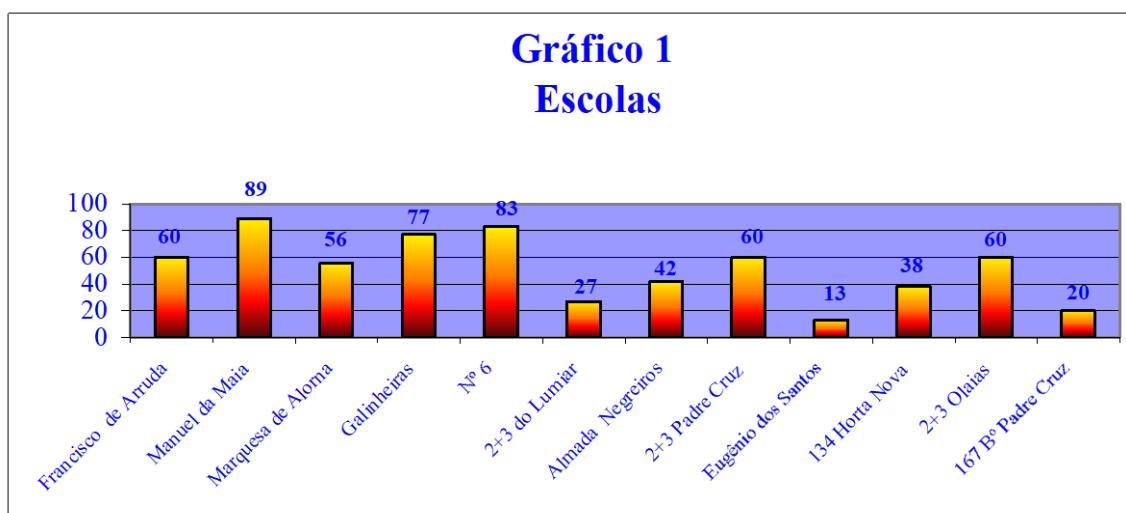
A Mediação Escolar sabe que os GAAF por si promovidos são hoje considerados um pilar fundamental ao nível da Prevenção Primária, assim é preciso que lentamente cada GAAF se autonomize financeiramente e encontre formas de subsistência para que possam continuar a ser uma realidade em cada Comunidade Escolar .

Só assim a Mediação Escolar pode ir passando o testemunho a outras escolas alargando a sua acção a novas zonas de intervenção prioritária.

Durante o ano em referência a equipa da Mediação Escolar do SOS Criança através do GAAF trabalhou 625 situações de crianças que, careciam de um apoio específico. Deu formação a 35 técnicos superiores de diferentes áreas que trabalham nos GAAF e ainda a convite de SEPLEU Sindicato dos Educadores e Professores Licenciados pela Escola Superior de Educação e Universidades; deu uma acção de formação a 70 Profissionais de Educação.

Durante este período os técnicos do SOS Criança, asseguraram a supervisão técnica dos Animadores e sempre que necessário procederem ao respectivos atendimentos social /jurídico e psicológico, das crianças e jovens pertencentes à área de intervenção dos GAAF:

O *Gráfico 1* apresenta a distribuição das situações pelas doze escolas onde o GAAF estão implementados.



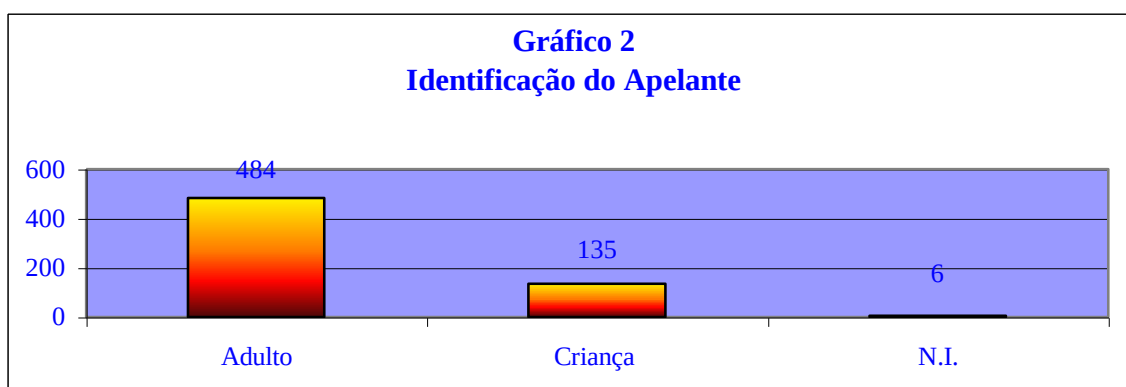
SOS-CRIANÇA

Mediação Escolar

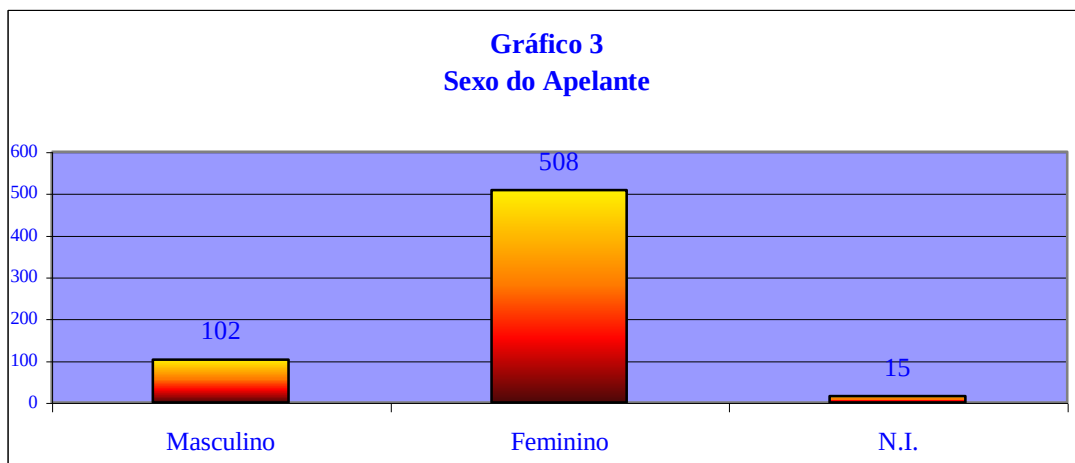
É de referir que os GAAF, da Escola Francisco de Arruda; Manuel da Maia, Marquesa de Alorna, 185 Galinheiras, N.º 6 e 2+3 do Lumiar, são mais antigos ou seja funcionam à doze meses enquanto as restantes só estão activos desde Setembro ultimo, daí que se tenha de ter em conta para além da localização, o número de alunos que frequentam o referido estabelecimento de ensino e o tempo de implantação do gabinete na escola . Existe uma correspondência de um para um entre o número de apelos e o número de situações trabalhadas.

Todas as situações foram devidamente identificadas, o que está de acordo com a filosofia da intervenção, que obriga a um trabalho de acompanhamento presencial, continuo e efectivo.

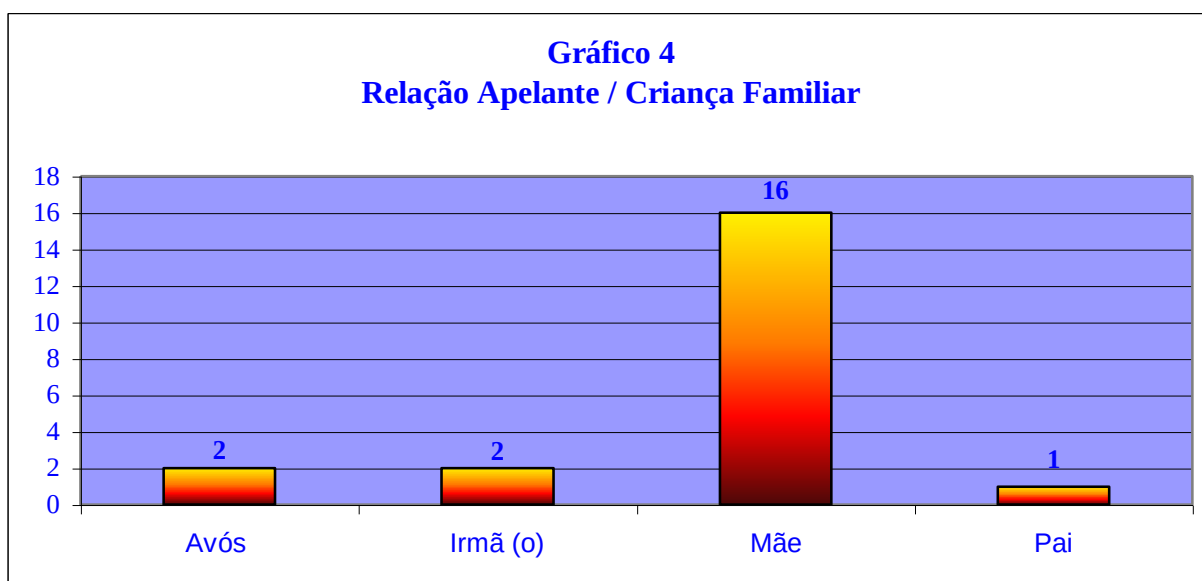
Das 625 situações apresentadas, 484 foram solicitadas por adultos, enquanto 135 apelos foram da iniciativa das próprias crianças (*gráfico2*), comparativamente ao número de apelos feitos por adultos, podemos verificar que os apelos efectuados por crianças são diminutos o que demonstra que ainda há necessidade da Mediação Escolar em meio informal para estabelecer relação de confiança entre o técnico/ animador e os alunos, de modo a que estes consigam verbalizar mais rapidamente o que sentem, ou o que se passa com eles .



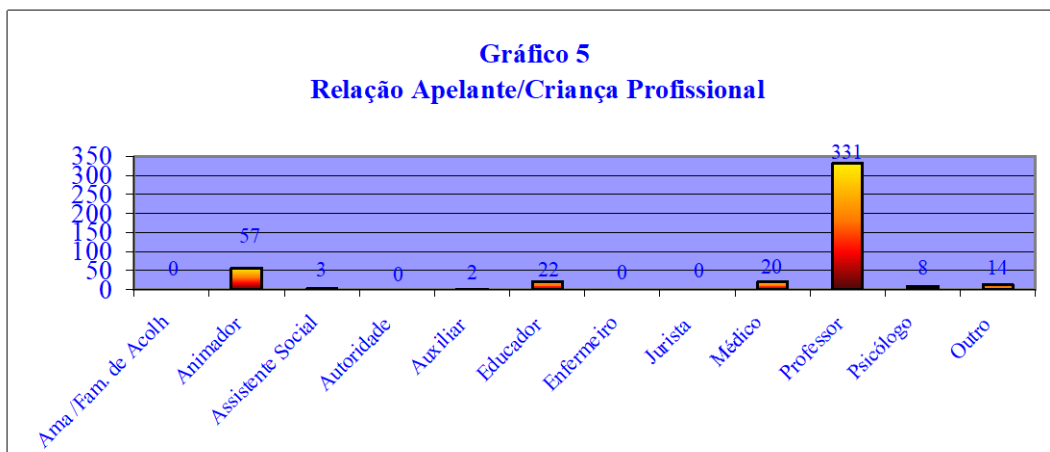
Pela análise do *gráfico 3*, verifica-se uma maior intervenção por parte dos indivíduos do sexo feminino, 508 situações, em detrimento do sexo masculino, que apresenta 102 situações.



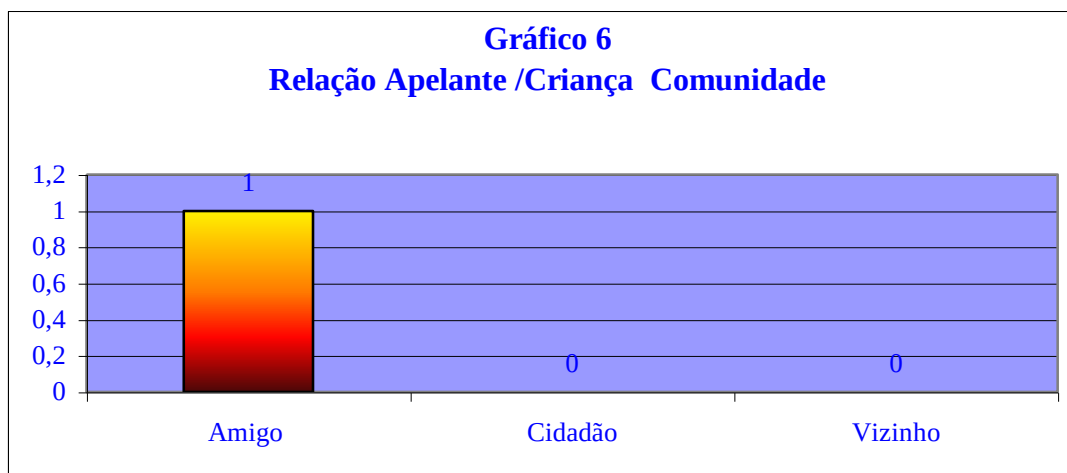
O *gráfico 4* dá conta da relação existente entre o apelante e a família da criança, sendo a mãe (16 vezes) seguido dos avós e irmão quem mais recorre ao serviço.



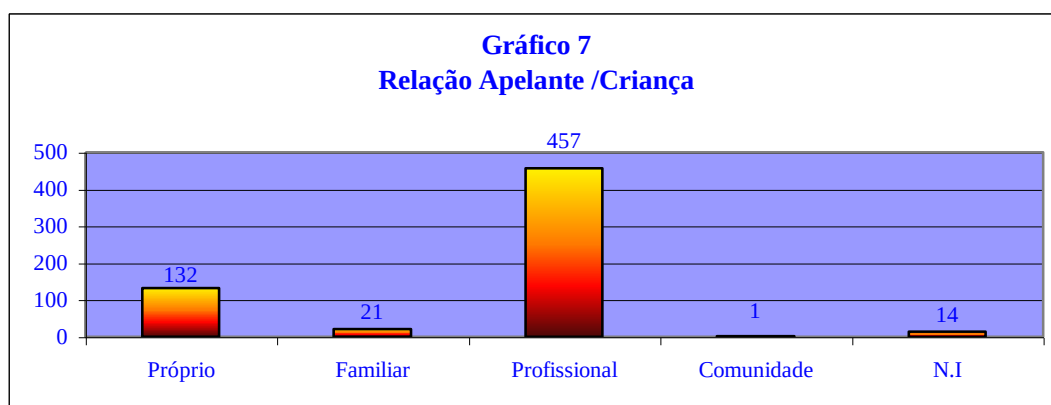
Pela observação do *gráfico 5*, verifica-se que em relação aos profissionais que apresentam um maior número de solicitações os Professores com 331 apelos, estão na primeira linha seguindo-se os Animadores , os Educadores, e os Mediadores com 57 , 22 e 20 apelos, respectivamente.



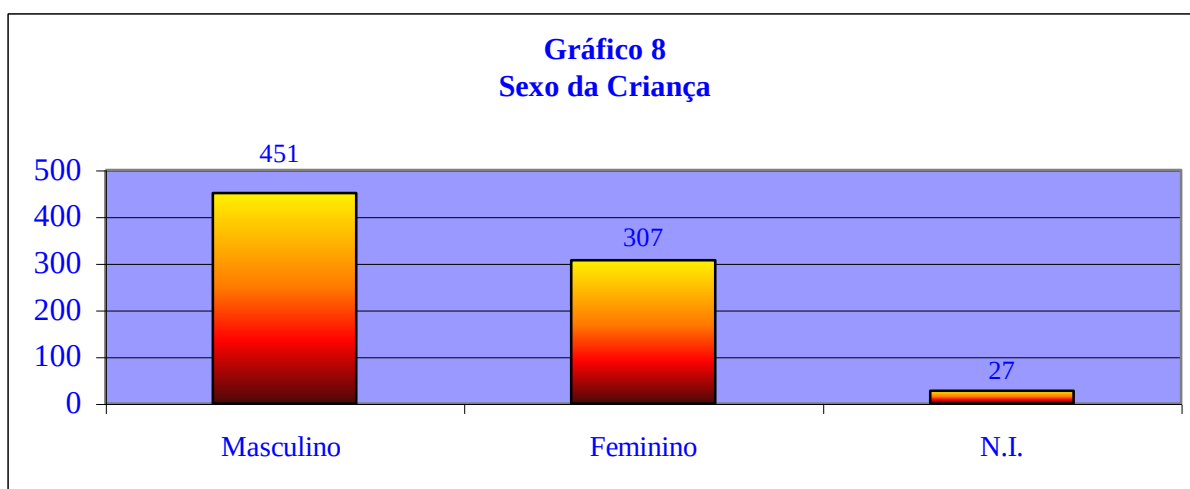
A comunidade em geral ainda não está muito sensibilizada para uma participação activa conforme se pode ver pelos indicadores do *gráfico 6*, em que só uma pessoa que na qualidade de amiga contactou o serviço. A fraca adesão deve-se certamente a uma falta de conhecimento da comunidade no que diz respeito a sua legitimidade de participação dos casos a estes gabinetes .



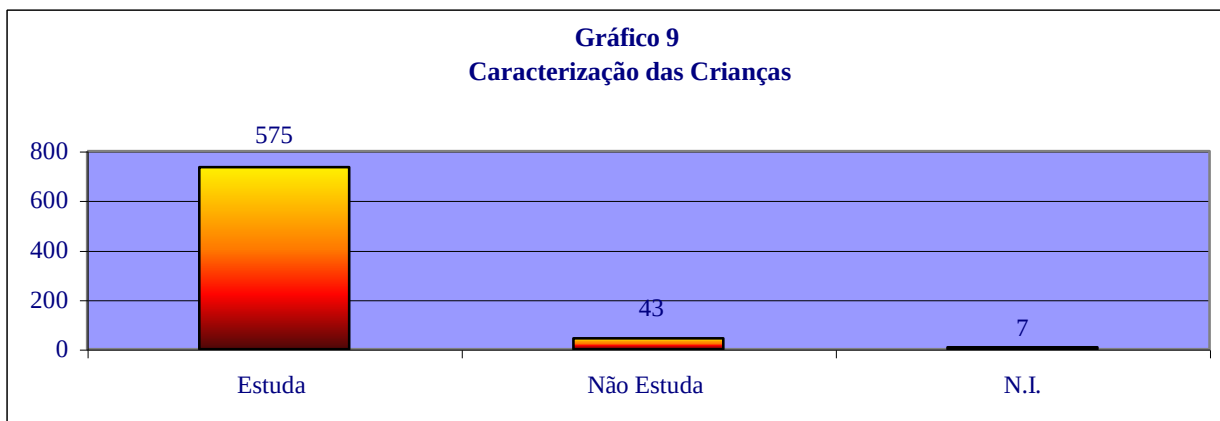
De um total de 625 apelos, 457 foram feitos por Profissionais, 132 por Professores, 31 por Familiares, 14, por pessoas que não se identificam e 1 pela Comunidade (*gráfico 7*).



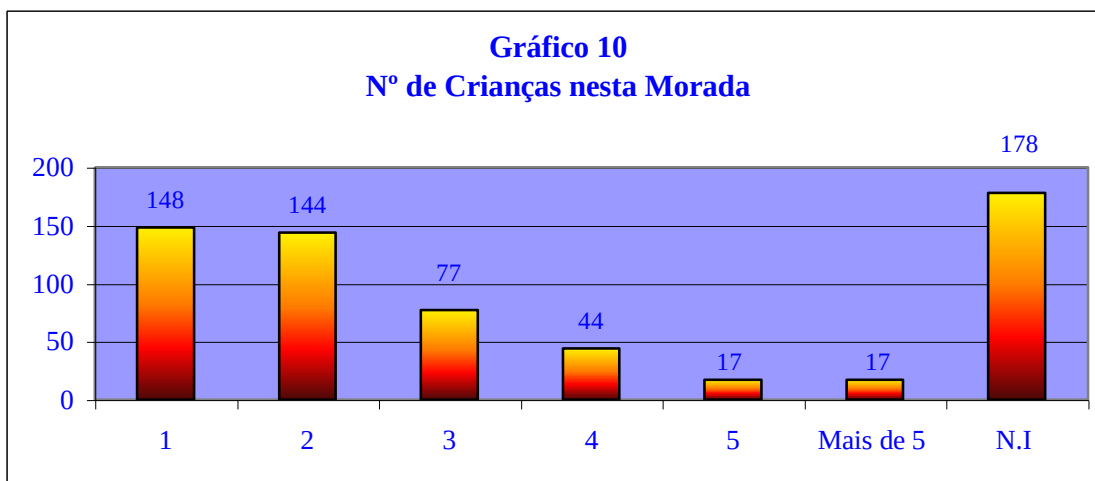
As crianças do sexo masculino foram sinalizadas 451 vezes, enquanto as do sexo feminino foram-no em 307 situações,(*gráfico 8*).ficando 27 situações, por identificar ,pelo facto de ainda não estarem a ser trabalhadas pelos técnicos.



O *Gráfico 9*, indica-nos que 575 crianças com quem temos vindo a trabalhar estão inscritas num estabelecimento de ensino e frequentam as aulas, enquanto 43 não se encontram a frequentar a escolaridade mínima obrigatória, em nenhum estabelecimento de ensino.

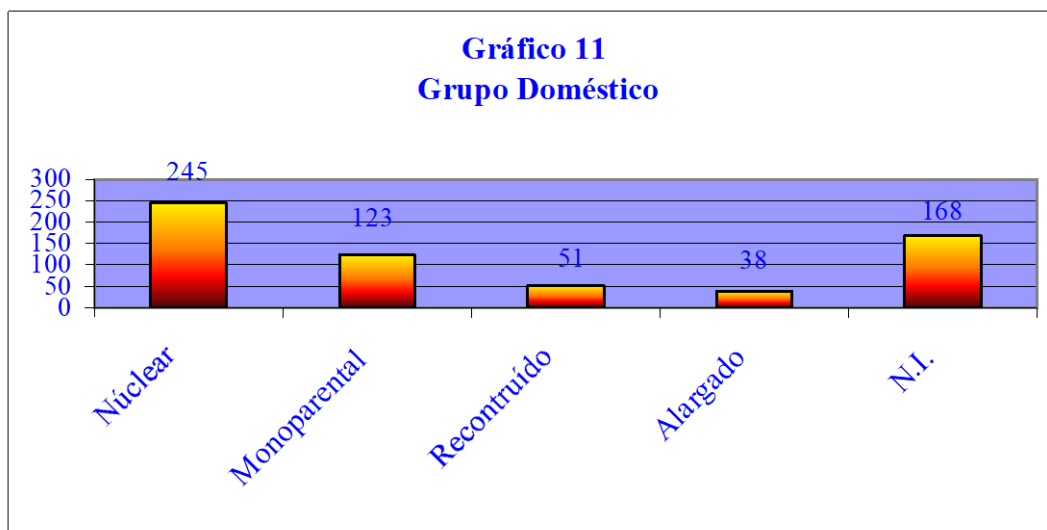


Embora não se tivesse conseguido averiguar em 178 vezes quantas crianças existem em cada agregado familiar em que se inserem os menores sinalizados, soube-se que 148 vezes este agregado tinha uma criança ; 144 vezes, duas crianças, 77 vezes, três crianças, 44 vezes quatro crianças, 17 vezes cinco crianças. Agregados com mais de cinco crianças surgiram 17 vezes. (*gráfico 10*)

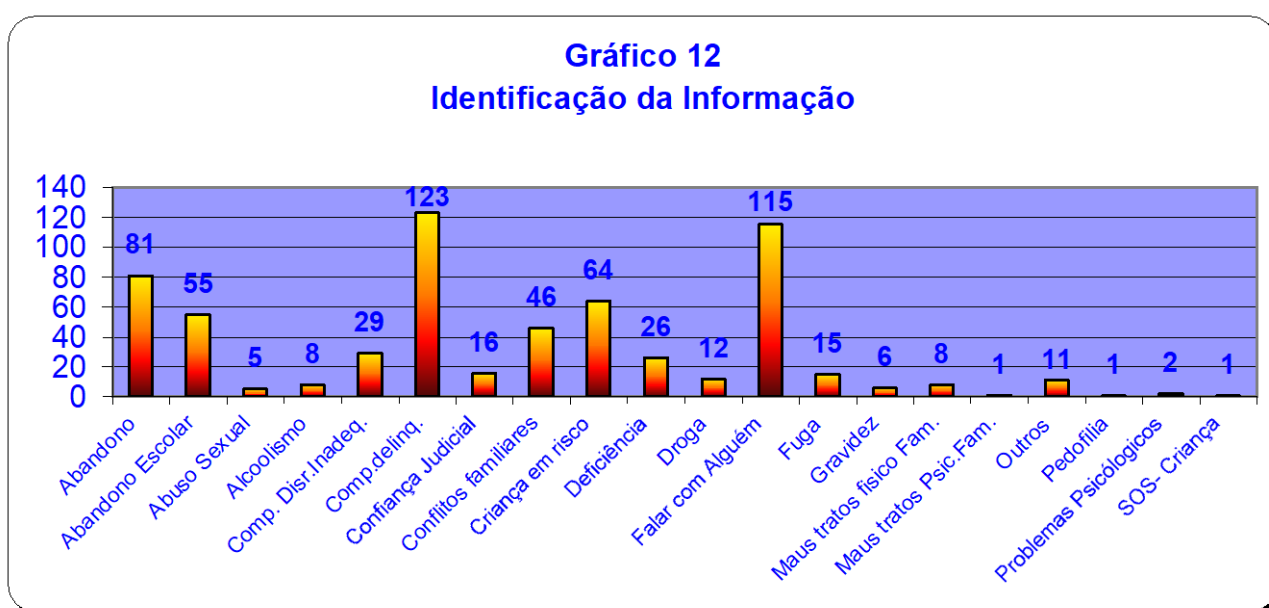


Quanto ao Grupo Doméstico (*gráfico 11*) há uma predominância das Famílias Nucleares, 245 vezes, seguindo-se 123 vezes Família Monoparental; 5 conseguiram 1Famílias reconstruir as suas vidas e 38 vivem numa Família Alargada .

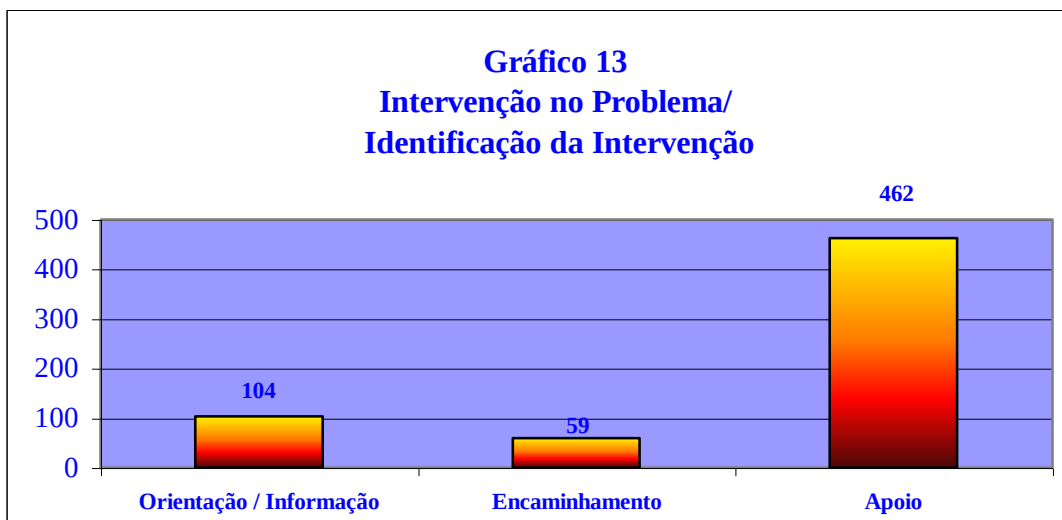
É ainda de referir que de 168 agregados familiares, se desconhece a Tipologia do grupo doméstico.



As questões relacionadas com os comportamentos delinquentes (123), seguido da necessidade de falar com alguém (115), e de situações de abandono (81), em que a criança se encontra entregue a si própria, são as que com maior frequência procuram resposta através da Mediação Escolar (gráfico12).



É –nos grato poder dizer, (*gráfico 13*) que a Mediação Escolar apoiou directamente 462 situações, Orientou /Informou 104 e Encaminhou 59.



O trabalho que a Mediação Escolar desenvolve, na zona de Lisboa, e que apesar de estar a dar os primeiros passos, já apresenta resultados positivos, nas escolas onde actua, viu o reconhecimento da sua acção alargado a escolas de outras zonas do país, nomeadamente, Beja, Setúbal, Castelo Branco, Braga e Almada. Estas escolas por terem beneficiado do trabalho da Mediação Escolar na área de Prevenção do Abandono e Absentismo Escolar, organizaram melhor as parcerias da comunidade escolar, onde estão inscritas e passaram a responder positivamente às várias situações complexas, com que se deparavam e para as quais precisavam de uma rede organizada, que lhes permitisse debelar os factores de risco. As escolas destes distritos, passaram assim a dispor da metodologia da Mediação Escolar e hoje contam com o trabalho efectivo dos GAAF que se têm salientado por ser uma boa prática.

