



IAC  
Instituto de Apoio à Criança

## Relatório de Atividades/ Estatístico

### SOS-Criança

2014

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

Outubro/2015



Tendo em conta a Decisão da Comissão das Comunidades Europeias de 15 de Fevereiro de 2007 (2007/116CE) relativa à reserva da gama nacional de números começados por «116» para os números harmonizados de valor social, em particular o número 116 111 “serviço de ajuda a crianças que necessitem de cuidado e proteção” e o 116 000 “SOS Criança Desaparecida” que foram atribuídos ao Instituto de Apoio à Criança.

# Índice

	<b><u>Página</u></b>
Atendimento Telefónico .....	3
Serviço de Encaminhamento .....	13
Atendimento Psicológico .....	19
E-mail .....	27
Crianças Desaparecidas .....	35
Reavaliação .....	39
Formação .....	43
Mediação Escolar .....	44

## Atendimento Telefónico

Apelos Telefónicos: 2681/ ano

x/ mês = 223 Apelos

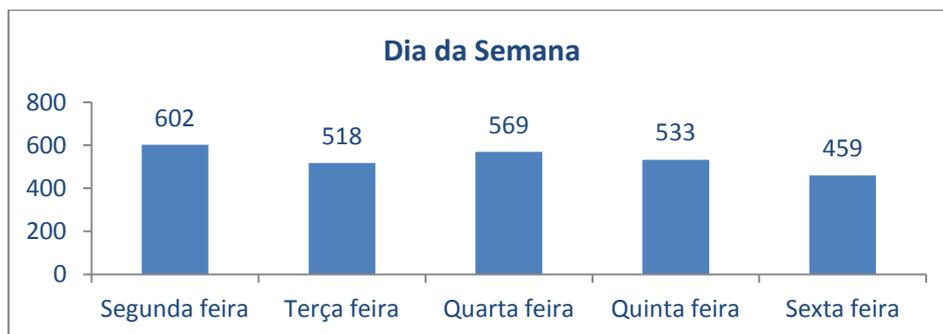
X/ dia = 11 apelos

X/ Semana = 52 apelos

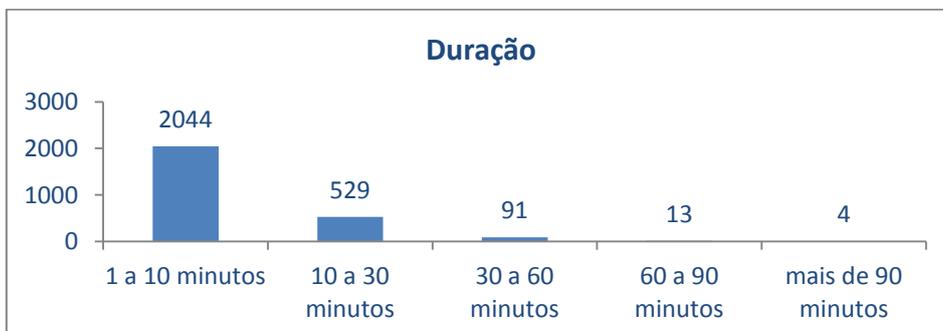
x/hora = 1 apelo

Distribuição de Apelos p/ dia da semana/ Ano X = de 536

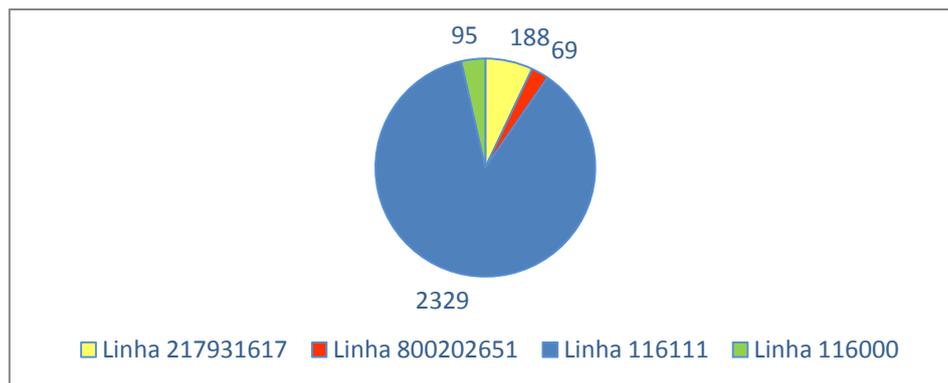
A segunda-feira apresenta um aumento de apelos em relação à média (602), todos os outros dias de semana, distribuem-se em torno da média de apelos por dia/ semana.



Os apelos situam-se, na sua maioria, no intervalo de tempo de 1 a 10 minutos (2044), seguidos dos apelos cuja duração é entre os 10 e 30 minutos (529), os apelos entre 30 e 60 minutos (91), os apelos entre 60 e 90 minutos (13) e por último, os apelos que ultrapassam os 90 minutos (4).

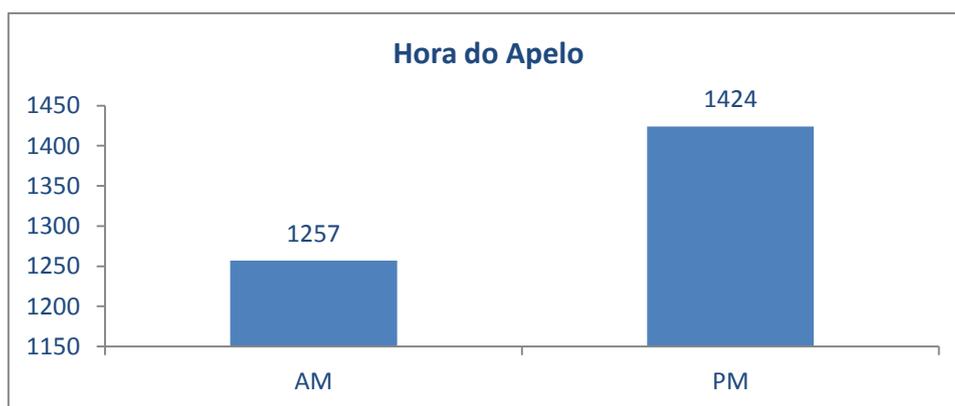


No ano 2014 foram efetuados 2681 apelos para a linha SOS-Criança analisando a distribuição do total de apelos pelas diferentes linhas disponíveis, verificamos que 2329 apelos foram feitos através do número 116111, mas foram igualmente efetuadas chamadas através do número fixo 21 793 16 17 (188 apelos) e pelo número 800 20 26 51 (69 apelos). É importante analisar o número de apelos que foram feitos utilizando a linha 116000 (95) especificamente para as situações de crianças desaparecidas.

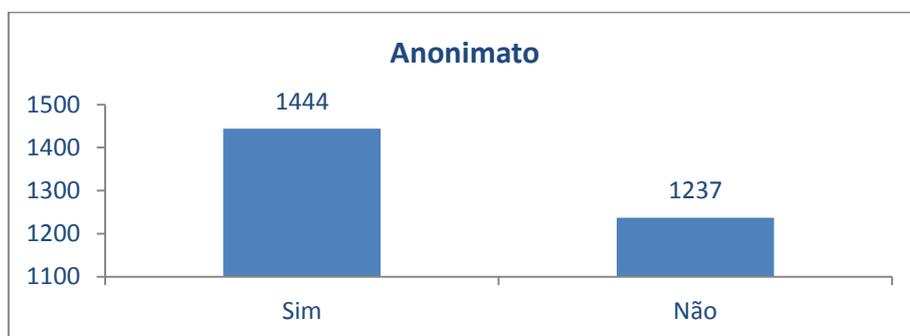


O período da manhã (AM), recebeu 1257 apelos enquanto o período da tarde (PM) recebeu 1424 apelos.

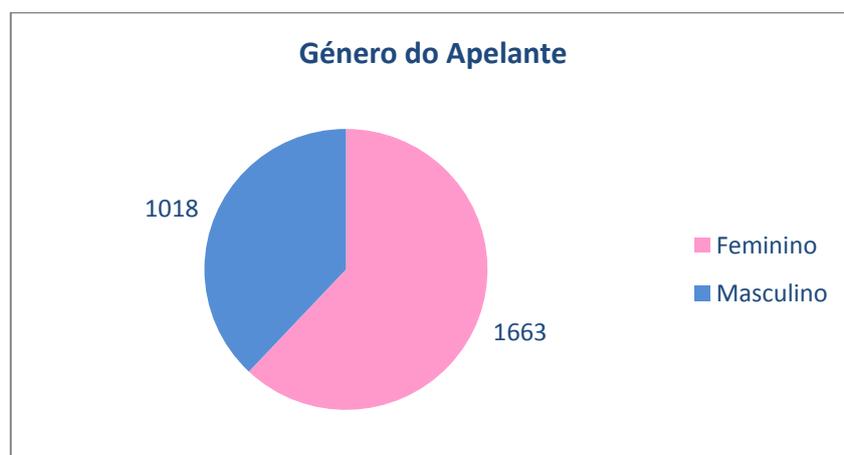
Enquanto no período da tarde a relação é menos de 203/ apelos/ hora/ ano.



Apesar da maioria dos apelantes (1444), pedir anonimato, ao longo do tempo tem-se verificado que cada vez mais utentes fazem questão de se identificar, o que aconteceu em 1237 apelos.



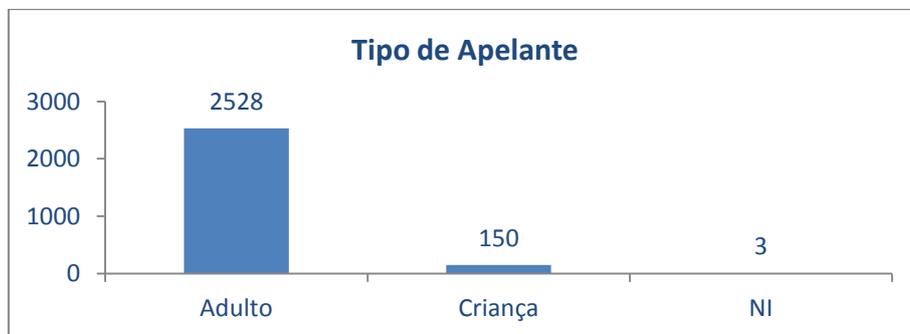
O género feminino é o que mais se socorre do atendimento telefónico do SOS-Criança (1663). O género masculino contactou telefonicamente o SOS-Criança 1018 vezes.



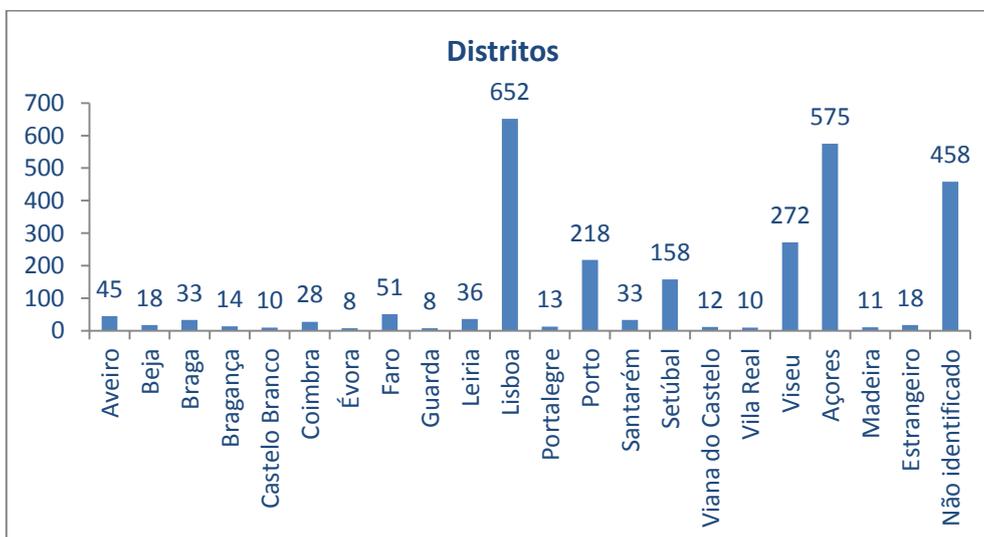
Os apelos que chegam ao SOS-Criança através do Atendimento Telefónico são na grande maioria feitos por adultos (2528). As crianças contactaram 150 vezes.

O SOS-Criança através do Atendimento Telefónico continua a ter um papel de extrema importância no que diz respeito à ajuda em tempo útil às crianças.

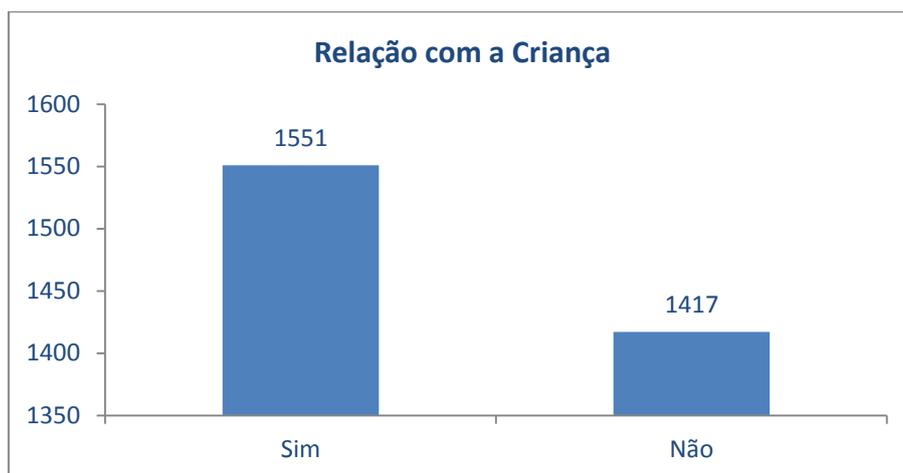
Apesar das crianças telefonarem (150), a maior parte dos apelos (2528), são efetuados por adultos.



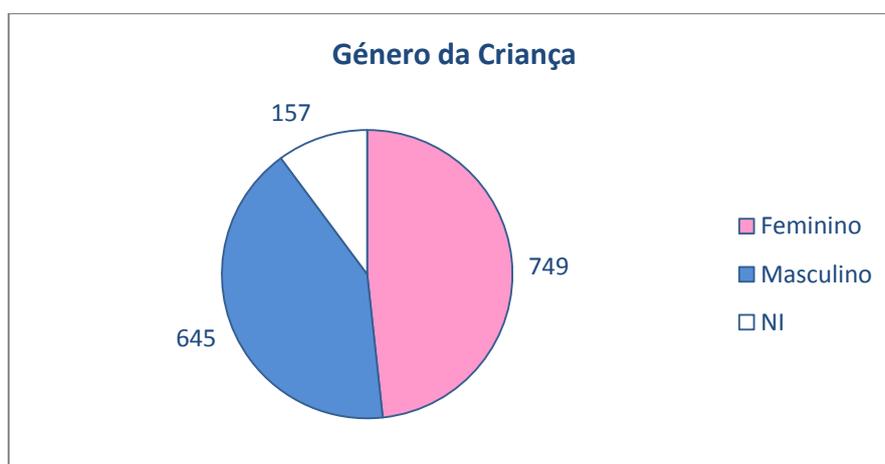
Do distrito de Lisboa (652), chegam grande parte dos apelos, seguindo-se a região autónoma dos Açores (575 apelos), Viseu (272), Porto (218 apelos), Setúbal (158 apelos), Faro com 51 apelos e Aveiro com 45 apelos. Nos restantes Distritos os apelos foram inferiores a 40 apelos/ Distrito.



Em 1551 apelos realizados para o SOS-Criança havia relação direta com a criança, nos restantes 1417 o apelo não implicava uma relação direta com nenhuma criança, tratando se sobretudo de pedidos de contacto de outras instituições, à exceção de novos apelos de casos já encaminhados pelo serviço.

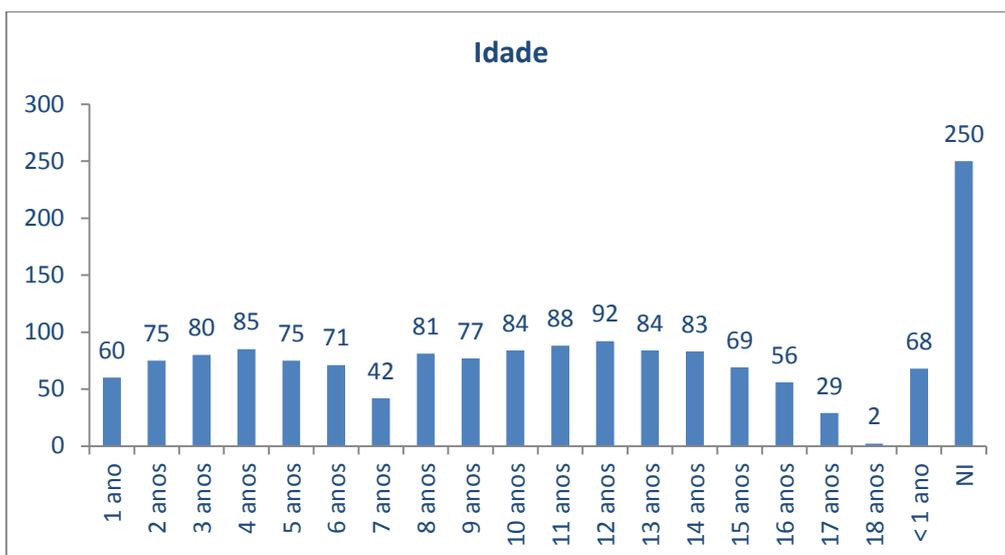


Os apelos que chegaram ao SOS-Criança referiram-se a crianças do género feminino 749 vezes e às do género masculino 645 vezes.

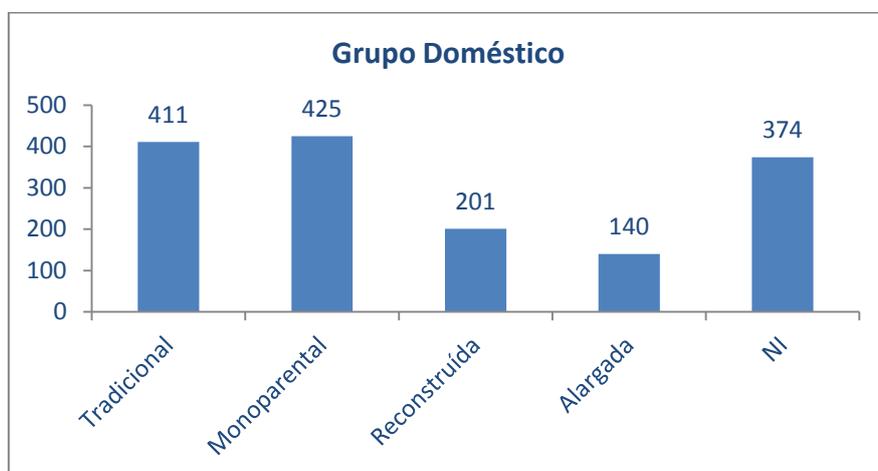


As idades das crianças referidas nos apelos compreendem-se entre os 0 meses e os 18 anos, exclusive.

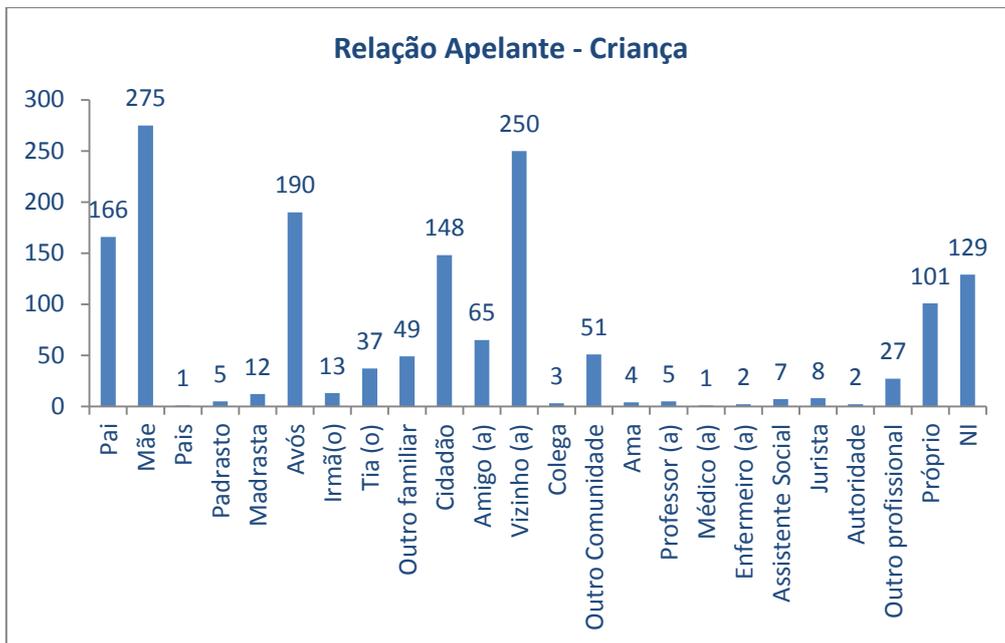
Há um ligeiro acréscimo de apelos relativos a situações de jovens adolescentes, quando comparados com as restantes idades.



No que ao grupo doméstico diz respeito as famílias monoparentais (425), foram mais referenciadas nos apelos, seguindo-se de perto as famílias tradicionais (411), as famílias reconstruídas (201) e as alargadas (140).



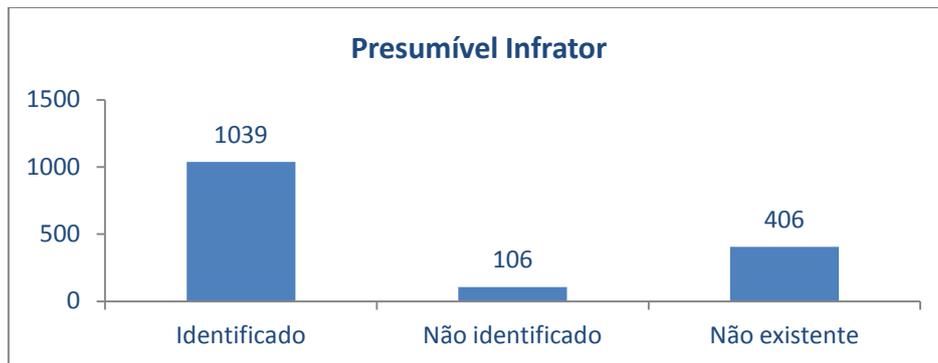
No que diz respeito à relação do apelante com a criança, são as mães (275), seguidos dos vizinhos (250), dos avós (190), dos pais (166) e dos cidadãos em geral (148), quem mais apela ao SOS-Criança.



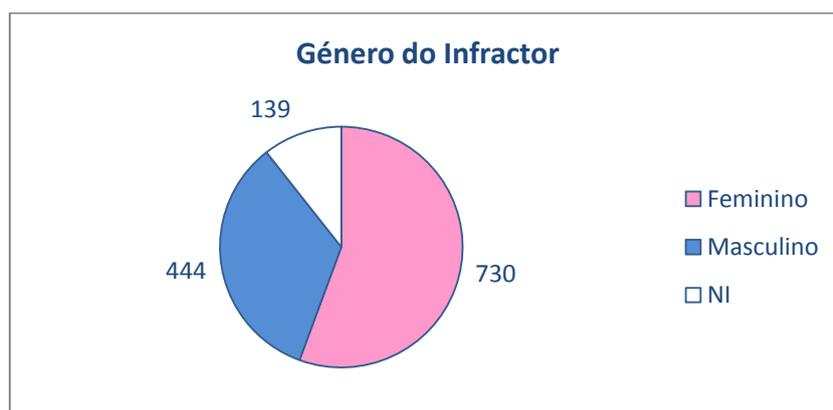
A família socorreu-se do SOS-Criança 748 vezes, a comunidade 517 vezes, o próprio 101 vez e os profissionais 56 vezes.



Nos apelos, o presumível infrator foi identificado 1039 vezes e 106 não foi possível identificar.



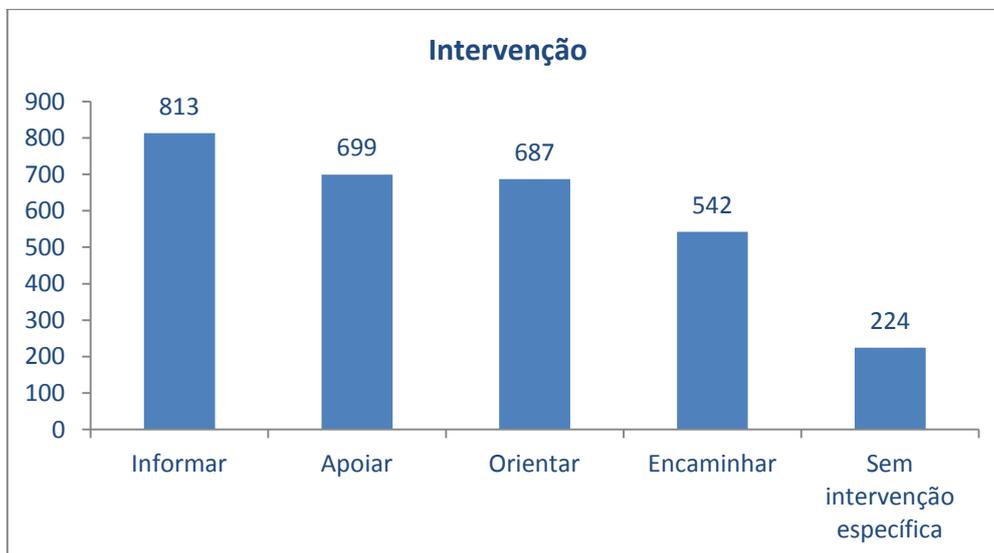
Apurou-se que o infrator era do género feminino em 730 situações e do género masculino em 444 situações.



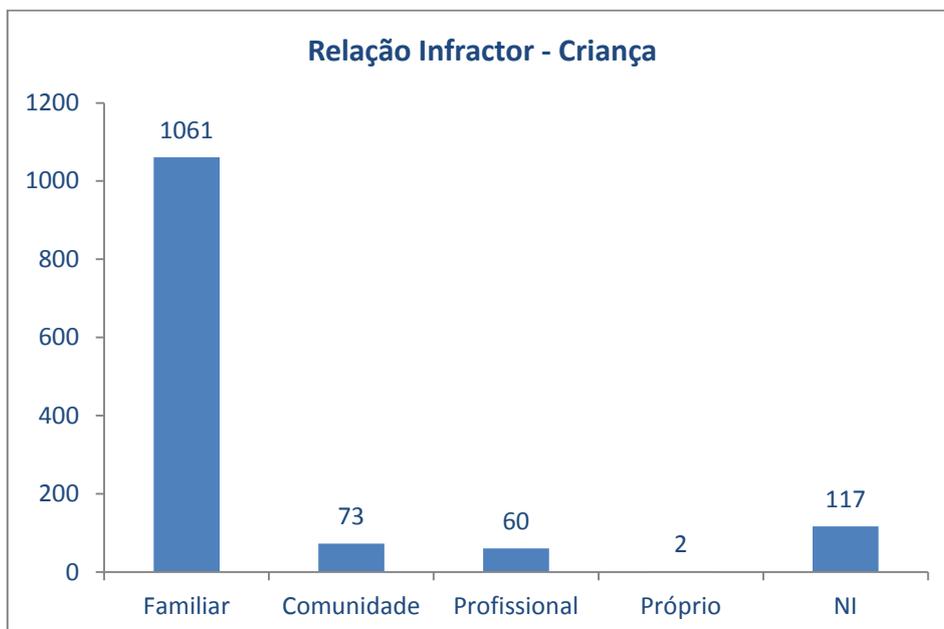
No que diz respeito às problemáticas que chegaram ao SOS-Criança, serviço anónimo e confidencial que pretende dar voz à criança, a rubrica Falar com Alguém (890), ocupa o primeiro lugar, seguindo-se as questões gerais SOS-Criança/IAC com 350 apelos, as crianças em risco com 280 apelos, a negligência com 215 apelos, os maus tratos físicos na família com 166 apelos, os maus tratos psicológicos na família, com 130 situações, a regulação do exercício das responsabilidades parentais com 107 apelos. Todas as outras situações apresentadas ficam abaixo dos 100 apelos.



A intervenção do SOS-Criança situou-se ao nível da informação em 813 apelos, do apoio em 699, da orientação, 687 e do encaminhamento em 542 casos.



No que diz respeito á relação do infrator com a criança, a família é responsável por 1061 infrações, as pessoas da comunidade por 73, e os profissionais por 60 infrações.



## Encaminhamento

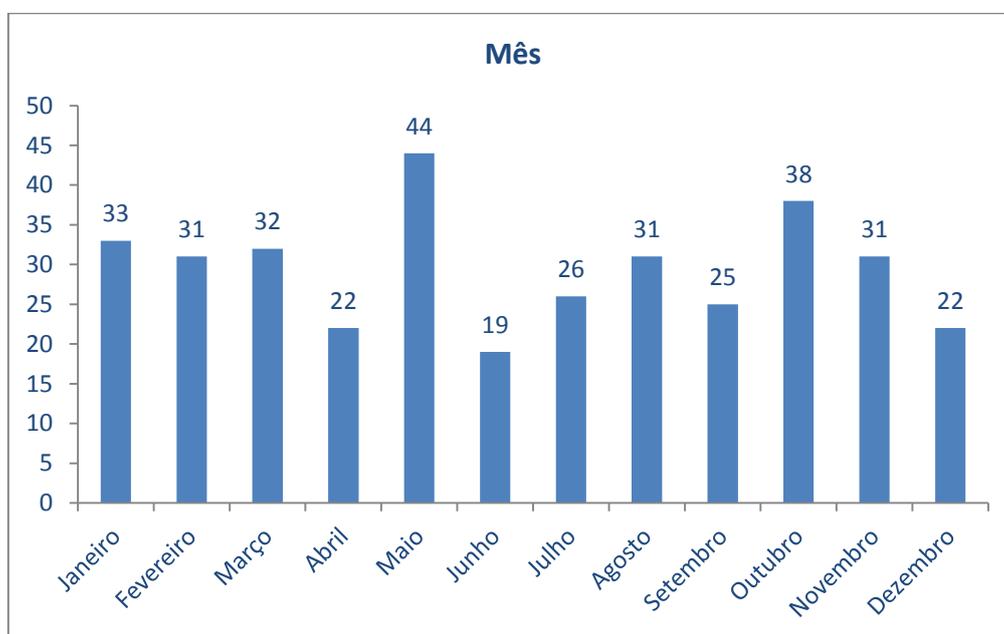
Encaminhamento: 354/ Ano

X média/mensal =30

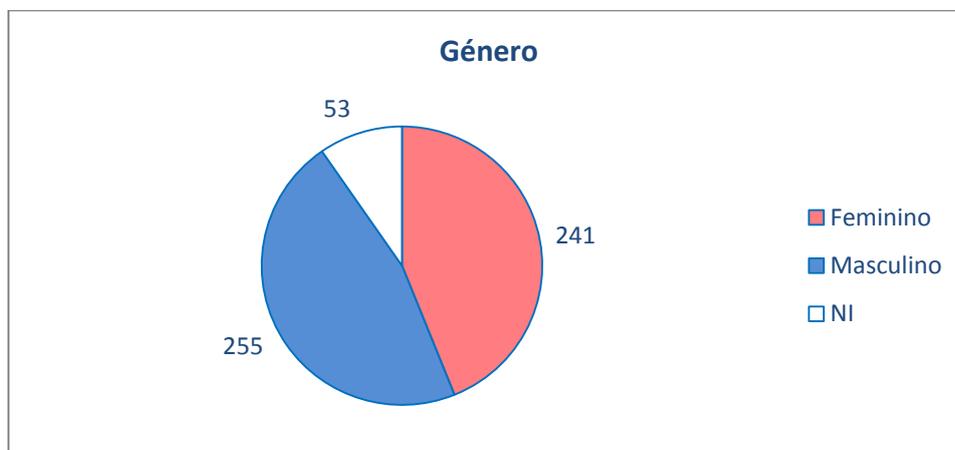
X média/Semanal = 6,8

X média/ diária =1,4

À exceção dos meses de Abril, Junho, Julho, Setembro e Dezembro, que tiveram em 2014 um número de apelos inferiores à média mensal, os restantes meses tiveram um número de apelos acima da média. Em Maio registaram-se 44 apelos, em Outubro 38, Janeiro 33, Março 32, Fevereiro, em Agosto e Novembro registaram-se 31 apelos respetivamente.



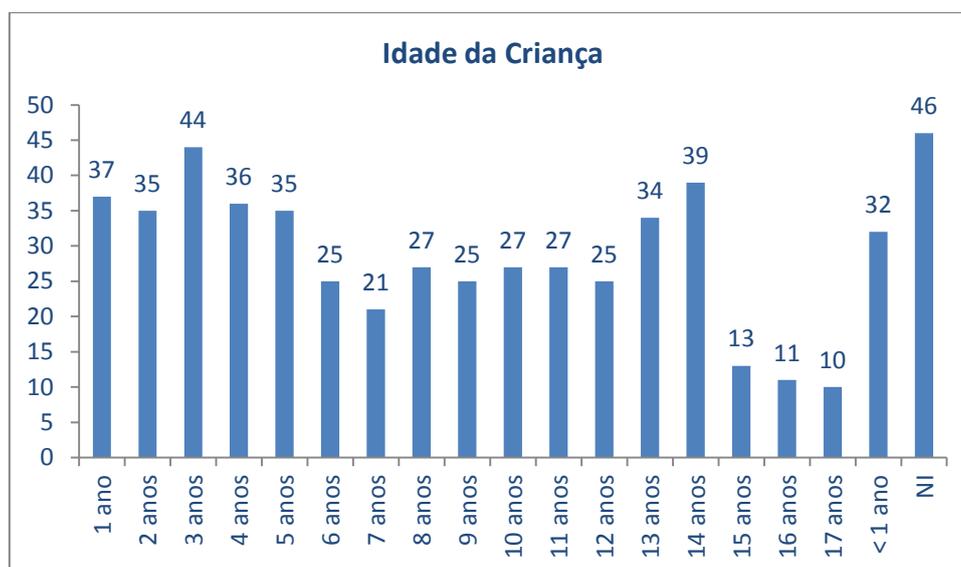
Os casos encaminhados envolviam 241 crianças do género feminino e 255 crianças do género masculino.



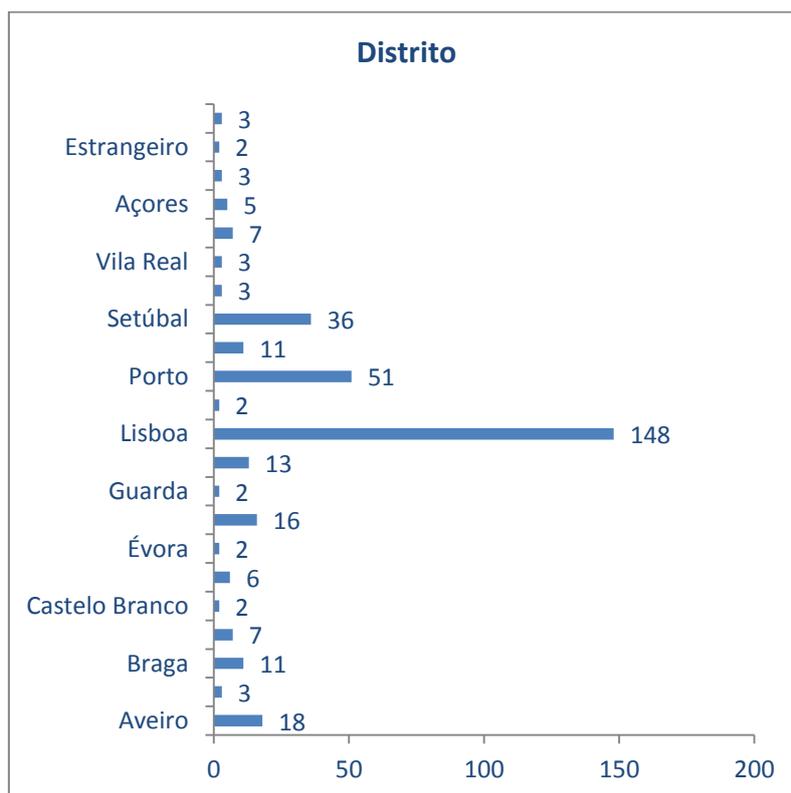
Os encaminhamentos contemplam todas as idades dos zero aos dezoito anos.

O intervalo de idades 1 a 3 anos teve 116 encaminhamentos. O intervalo 4 a 6 anos, 96 encaminhamentos, o dos 7 aos 9 anos, 73 encaminhamentos, dos 10 aos 13 anos, 73 encaminhamentos.

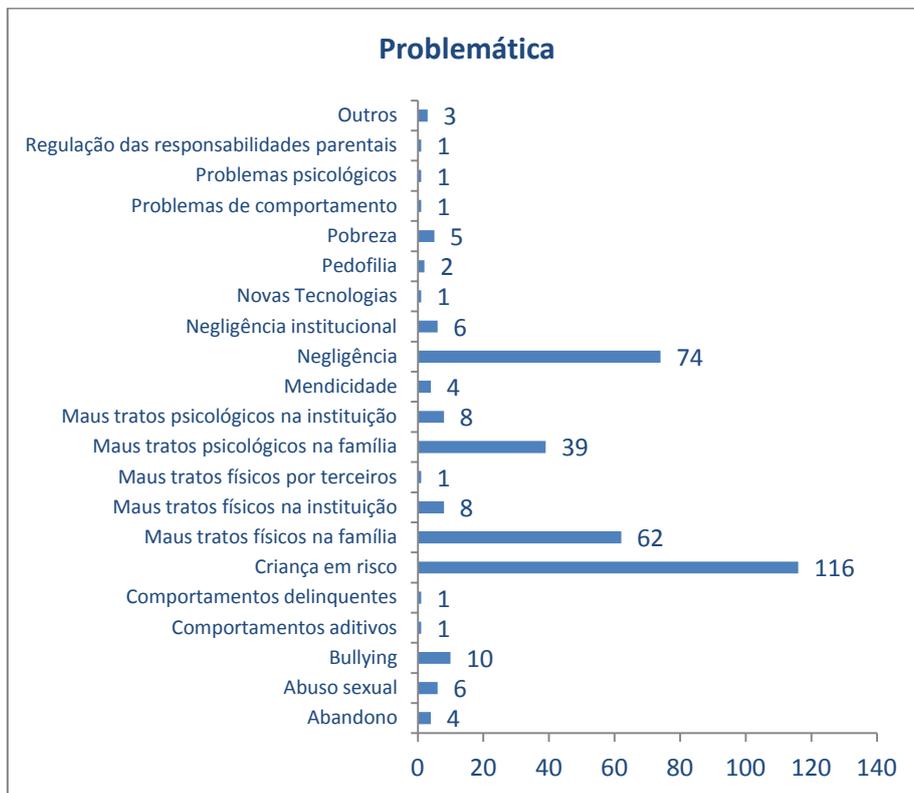
É ainda de referir que foram encaminhadas 32 situações relativas a crianças com menos de um ano de idade.



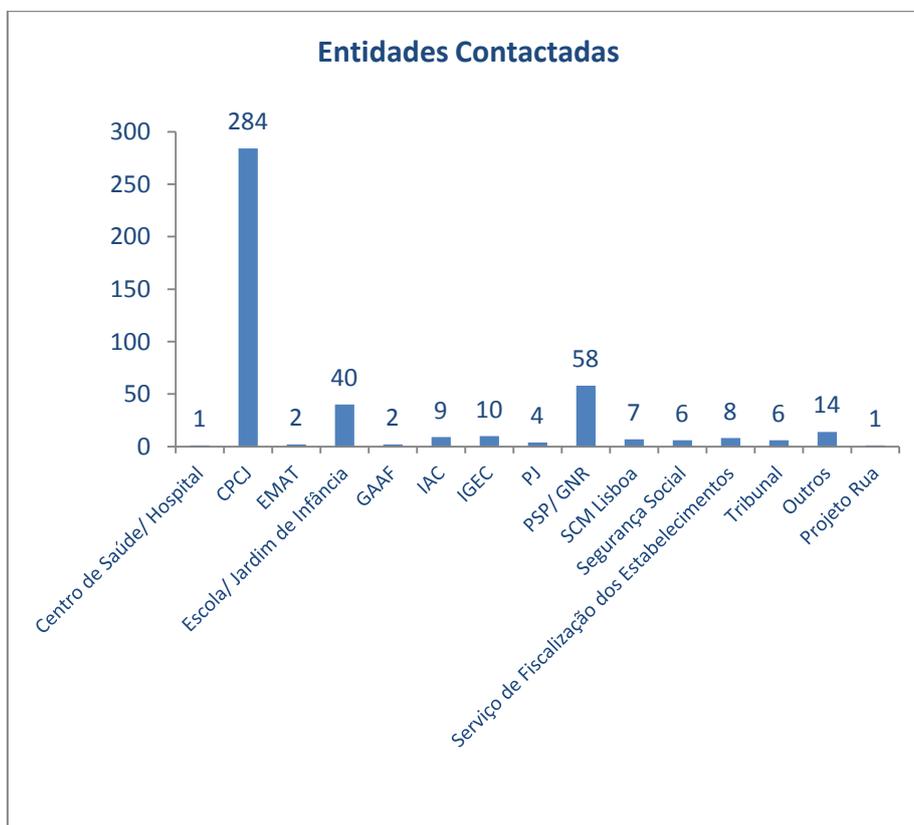
As 354 situações que tiveram de ser encaminhadas durante 2014, distribuíram-se por todos os distritos de Portugal Continental e Insular. Lisboa, encaminhou (148) situações, o Porto 51, Setúbal 36, Aveiro 18, Faro 16, Leiria 13, Santarém e Braga 11 respetivamente. Todos os outros distritos tiveram registos relativos ao encaminhamento que se situavam abaixo de 10 situações.



No que diz respeito à Problemática, as situações relativas a Crianças em Risco, surgem 116 vezes, a Negligência 74, os Maus Tratos Físicos na Família 62, os Maus Tratos Psicológicos na Família 39, o Bullying 10, e os Maus Tratos na Instituição, 8. As restantes problemáticas encaminhadas apresentaram um registo inferior a 8 situações.



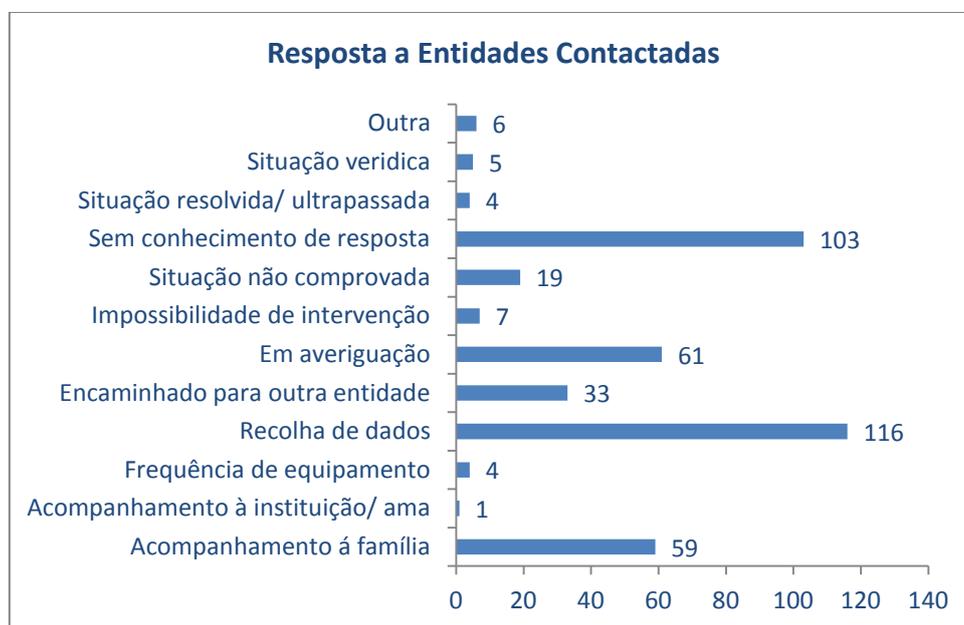
As entidades mais contactadas para efeito de encaminhamento das situações foram as CPCJ (284), seguindo-se a PSP (58), e as Escolas (40). As restantes entidades contactadas formaram um número de vezes inferior ou igual a 10.



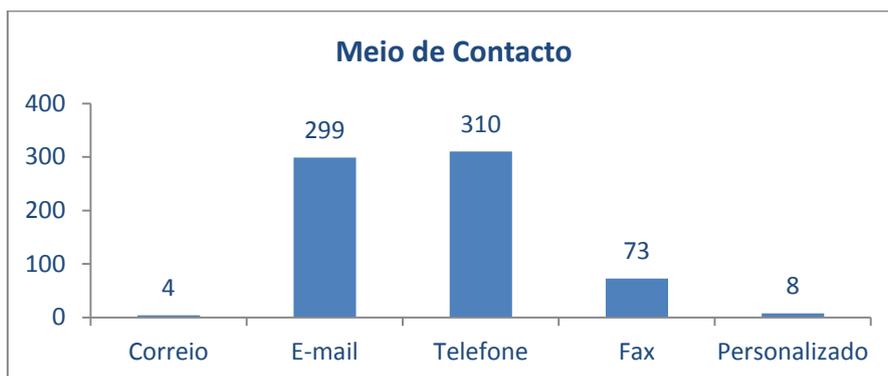
Em relação às 418 situações apresentadas, as entidades contactadas, não comprovam 19 situações, ainda não deram o retorno da intervenção 103, necessitam de recolher mais informação para a intervenção 116.

Há situações que permanecem em averiguação 61, enquanto outras pela sua especificidade tiveram de ser encaminhadas para outra entidade 33.

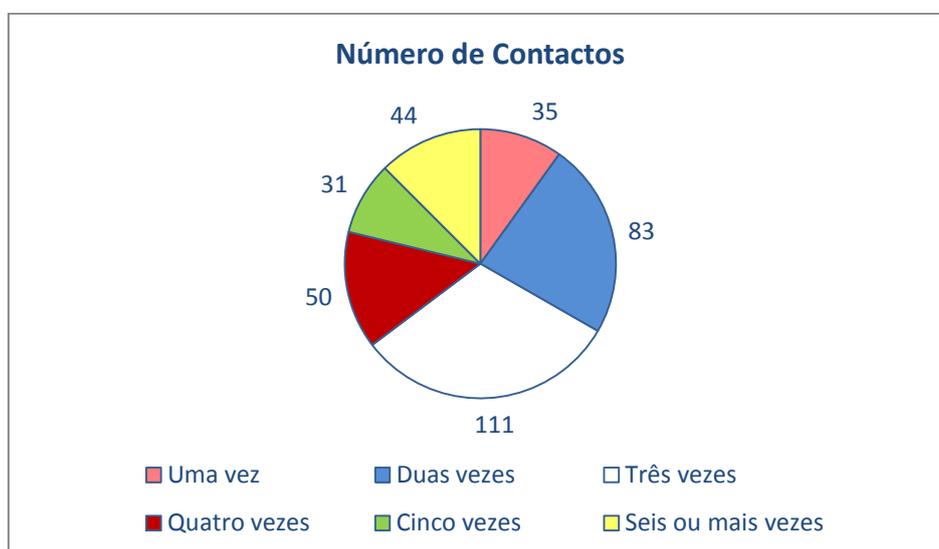
As entidades contactadas foram ainda acompanhadas a 59 famílias.



O meio preferencial de contacto no que ao encaminhamento diz respeito continua a ser o telefone (310), seguido do e-mail (299), e do fax (73). Os contactos pessoais foram estabelecidos 8 vezes e o correio utilizado 4 vezes.



As situações encaminhadas com regularidade carecem de frequentes contactos. Seis ou mais contactos foram efetuados 44 vezes. Em 83 encaminhamentos tiveram de se fazer cinco contactos e em 5 situações foram precisos 4 contactos. Em 111 encaminhamentos foram precisos três contactos e em 83 encaminhamentos, 2 contactos. Só em 35 encaminhamentos é que a situação se encaminhou num só contacto. Os 354 encaminhamentos traduziram-se em 1153 contactos.



## Atendimento Psicológico

(Gratuito)

O Serviço SOS-Criança, através da sua equipa de psicólogos faz atendimento psicológico, personalizado a crianças e jovens de todas as idades, assim como as famílias das crianças desaparecidas.

As crianças e jovens em sofrimento psíquico podem beneficiar deste serviço quando ligam para a linha de apoio do SOS-Criança 116111. O SOS-Criança faz uma triagem e encaminha. Não se recusam os pedidos que não entram através do serviço de atendimento telefónico.

No âmbito de um Acordo de Cooperação entre o Ministério da Justiça e o Instituto de Apoio à Criança, muitos jovens que estão em Centros Educativos também recebem apoio desta valência do Instituto de Apoio à Criança.

Enquadrado no apoio que é dado às crianças e aos jovens e no âmbito de um acordo com a Sociedade Portuguesa de Psicoterapias Breves, muitos utentes beneficiam da prática desta psicoterapia. Através deste modelo de intervenção psicológica pretende-se eliminar ou modificar sintomas de “desconforto” e promover o bem estar pessoal.

Em 2014, o número total de 104 crianças/ jovens beneficiaram do atendimento psicológico, sendo que 51 foram novos casos e 53 transitaram de anos anteriores. Todos estes casos seguidos pela equipa do serviço SOS-Criança, resultaram em 585 ou mais sessões de avaliação e/ ou acompanhamento psicológico.

No que diz respeito ao género da criança atendida pelos psicólogos da equipa do serviço SOS-Criança 59 eram do género masculino e 45 do género feminino.

No que diz respeito às idades registaram-se 7 crianças com idades compreendidas entre os 0 e os 5 anos, 38 entre os 6 e os 10 anos, 53 entre os 11 e os 16 anos, 5 com mais de 16 anos e 1 adulto (que excecionalmente foi apoiado).

A maioria (97) das crianças/ jovens atendidos residiam na grande Lisboa, sendo 5 do distrito de Setúbal, 1 do distrito de Leiria e 1 do distrito de Portalegre.

No que diz respeito ao distrito de Lisboa, os concelhos mais representados são: Lisboa, que surge com 42 utentes do serviço de atendimento psicológico, Amadora com 17, Odivelas com 16, Loures com 7, Sintra com 6 e Oeiras com 5.

No que diz respeito à problemática apresentada são os problemas de comportamento/ indisciplina que surgem em primeiro lugar (27), seguindo-se os problemas psicológicos (25), problemas escolares (9), as dificuldades de aprendizagem (8), conflitos familiares (5), suspeita de abuso sexual (5), desmotivação escolar (5), comportamentos aditivos (3), luto (3). As problemáticas de aconselhamento, bullying, dificuldade de concentração absentismo e abandono escolar e avaliação psicológica surgiram 2 vezes, enquanto a Perturbação de Hiperatividade e Défice de Atenção - PHDA, problema de desenvolvimento, maus tratos físicos/ psicológicos, orientação vocacional, só surgiram uma vez em cada problemática atrás referida.

A via de sinalização foi feita pela linha do serviço SOS-Criança/ E-mail em 25 atendimentos psicológicos. A Direção Geral de Reinserção Social sinalizou 12, e o Projeto Rua/ IAC sinalizou 10. As Escolas/ Jardim de Infância 8, o Atendimento Jurídico 8, a PSP/ PJ 5, os Hospitais/ Centros de Saúde 2, Casa Pia 2, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens 1, Mediação Escolar 1, Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família 1, Associação Portuguesa de Apoio à Vítima 1. Por terem conhecimento do serviço e através do site do IAC/ SOS-Criança 28 utentes dirigiram-se diretamente ao serviço de atendimento psicológico.

No que diz respeito à Intervenção verificou-se que 23 beneficiaram de avaliação/ acompanhamento, 63 de acompanhamento psicológico, 6 de avaliação psicológica e 1 de orientação. Em 11 situações houve necessidade de se fazer a triagem e orientação para outro serviço.

Os atendimentos psicológicos realizados a cada criança/jovem vão-se efetuando ao longo do tempo, sendo um processo contínuo. Há situações em que se fazem 10 sessões, o que aconteceu em 25 atendimentos.

No ano a que se refere este relatório o número de atendimentos por criança/ jovem situou-se em média nos 6 atendimentos psicológicos por criança/ jovem.

## **Psicoterapias Breves**

Em 2014, das situações recebidas no atendimento psicológico foram acompanhados pelas Psicoterapias Breves 13 utentes, sendo que 8 foram novos casos, e 5 que transitaram do ano anterior.

No que diz respeito ao género, 9 eram raparigas e 4 rapazes.

Dada a especificidade deste tipo de atendimentos, 3 utentes tinham mais de 16 anos e 10 já eram adultos jovens.

Todos os utentes das psicoterapias breves pertenciam à zona da grande Lisboa.

A problemática que mais surgiu foram os problemas psicológicos (8), de relacionamento (3), comportamentos aditivos (1) e maus tratos físicos e/ou psicológicos na família (1).

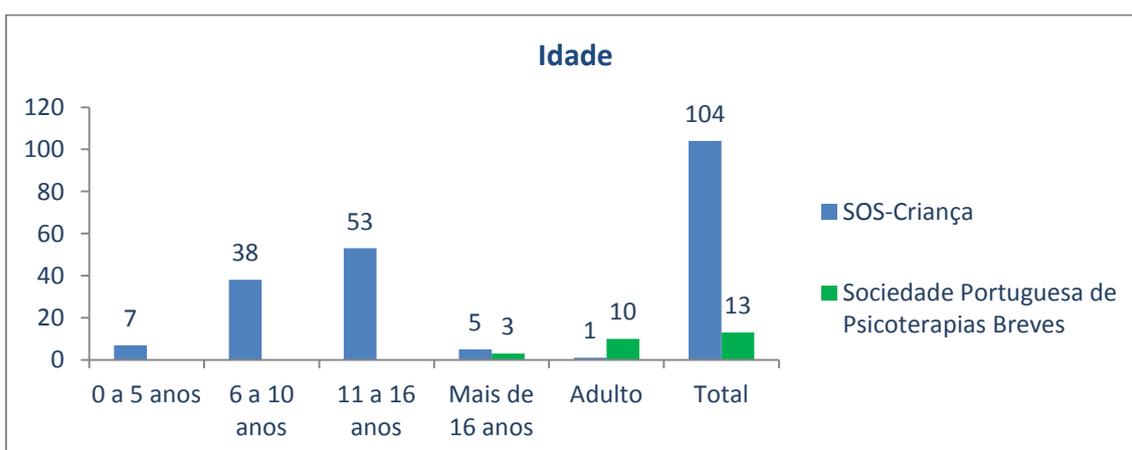
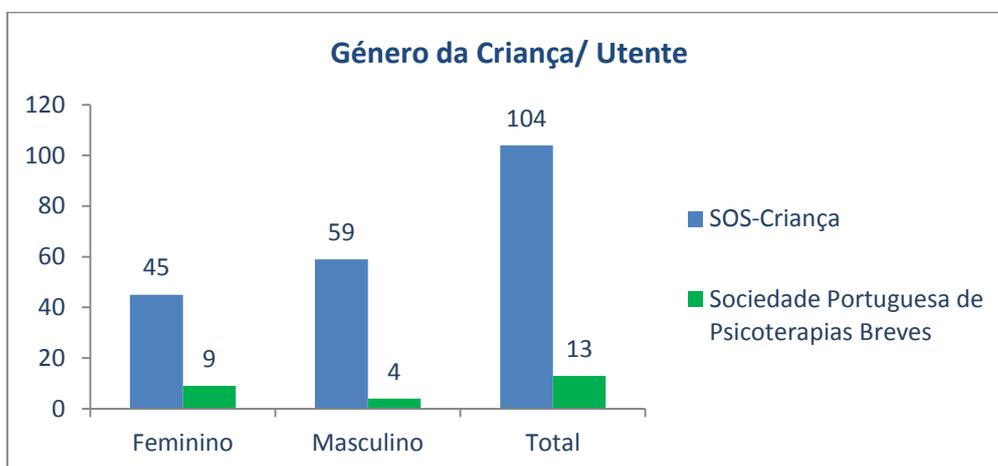
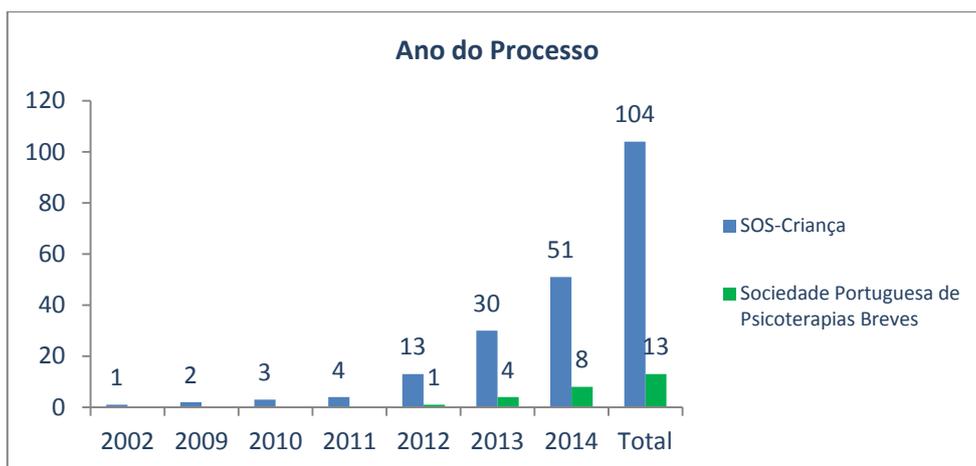
Os casos foram assinalados à equipa das psicoterapias breves pela Linha/ E-mail do SOS Criança (8), Projeto Rua (4) e pelo CAE – Casa do Lago (1). Tendo todos os utentes recebido acompanhamento psicológico.

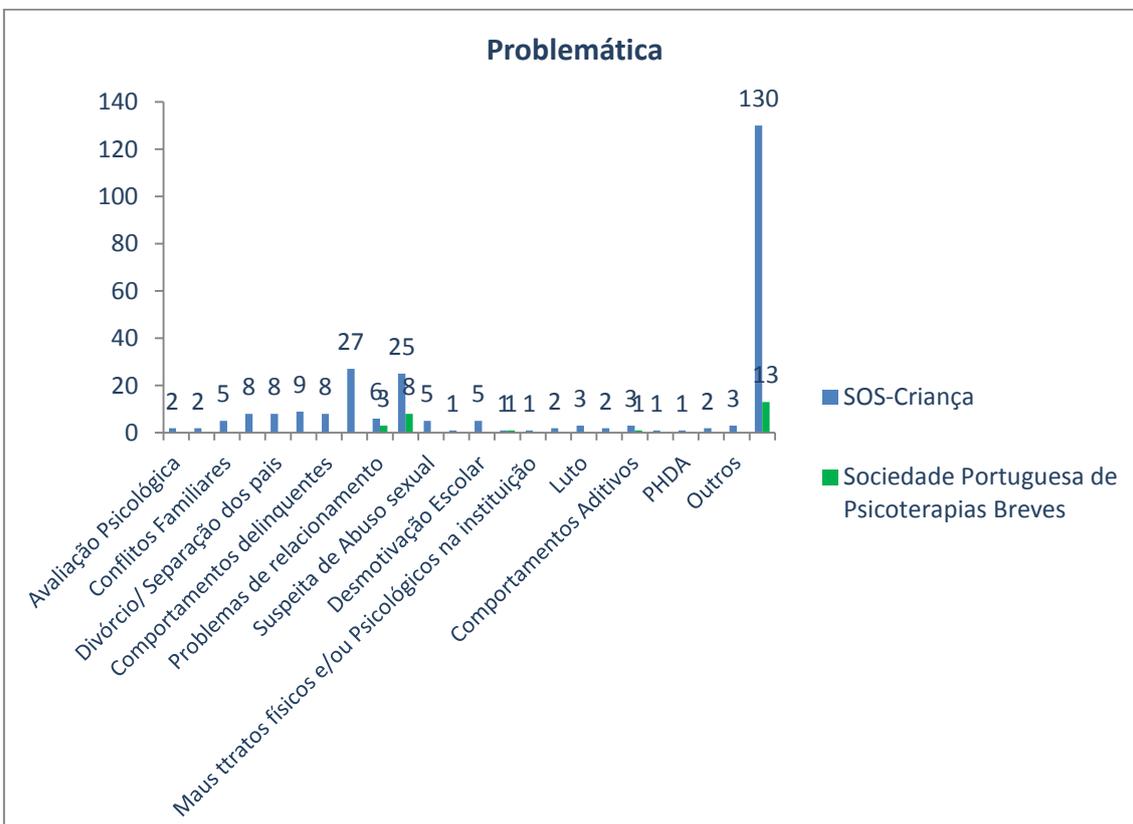
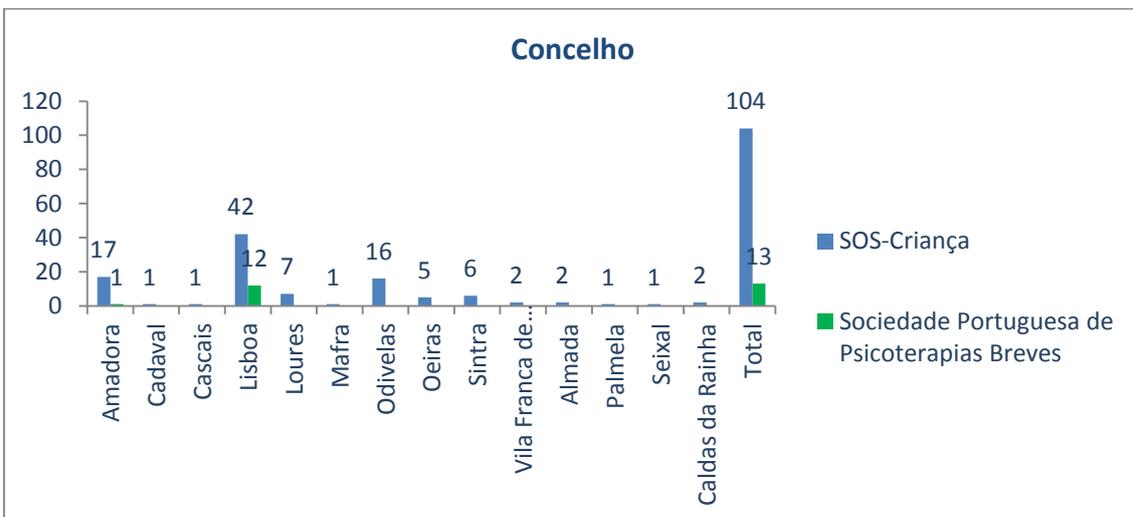
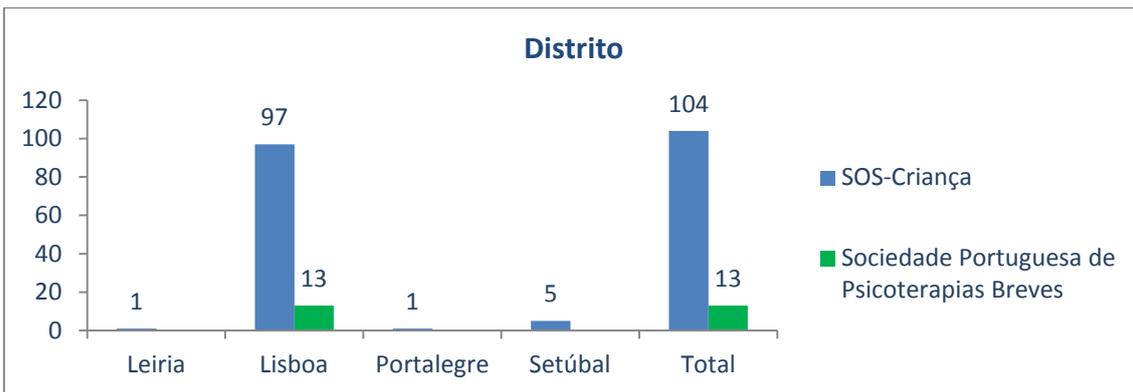
No decorrer da psicoterapia houve necessidade de contactar outros serviços (11) e o Projeto Rua (3).

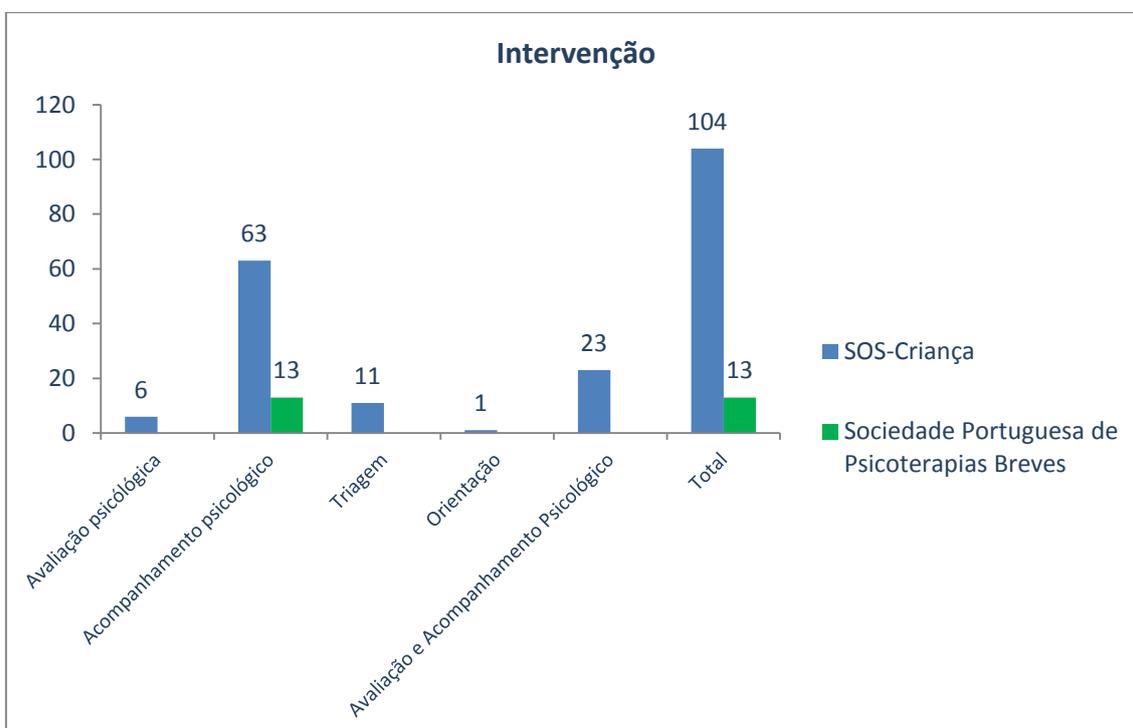
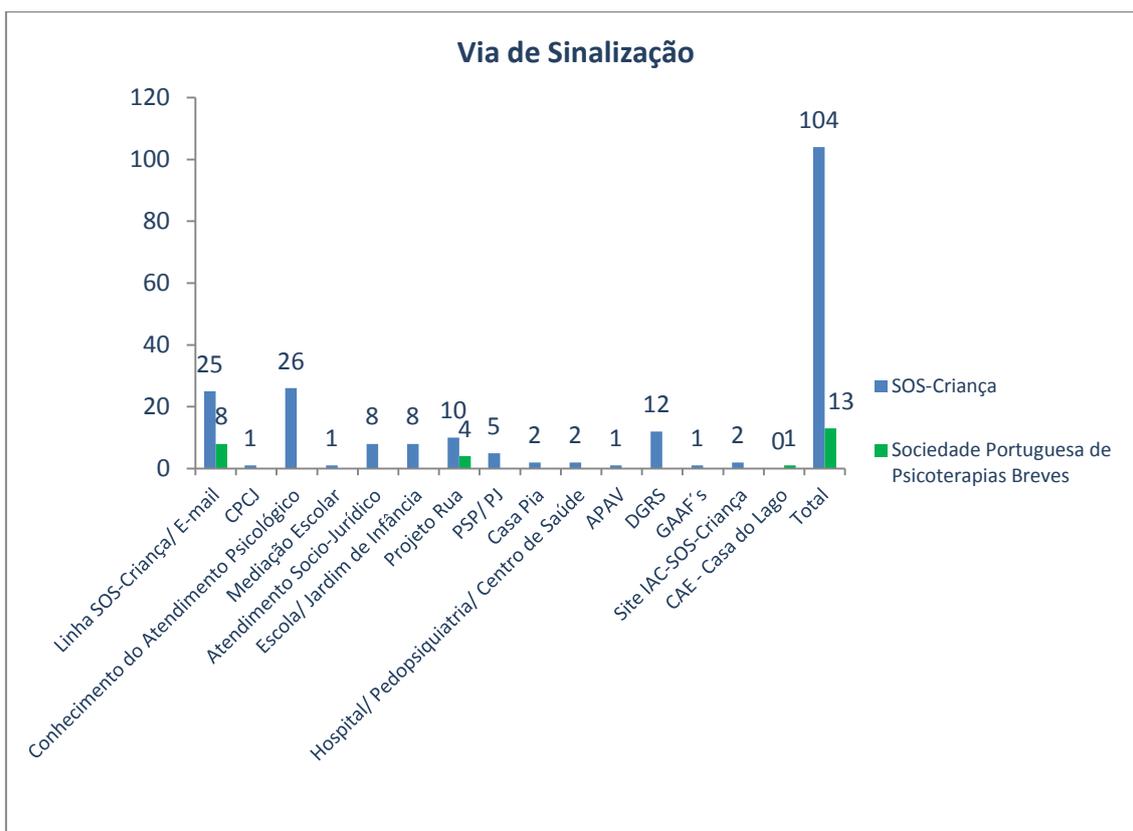
Cada utente beneficiou uma média de 7 sessões.

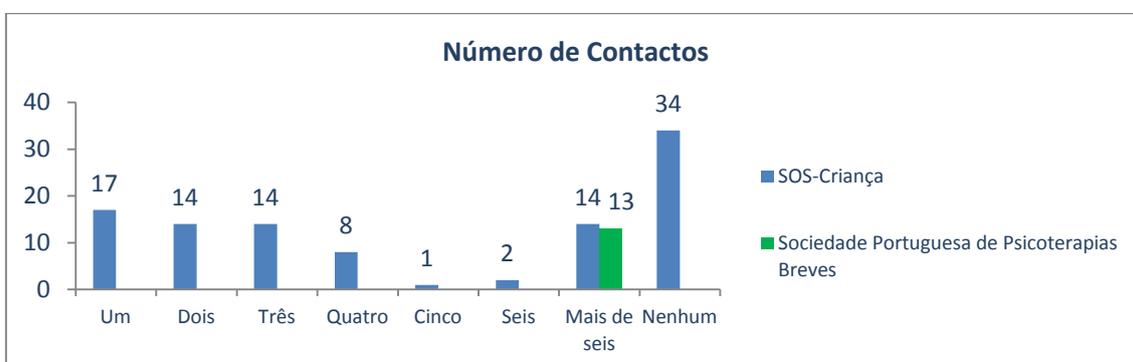
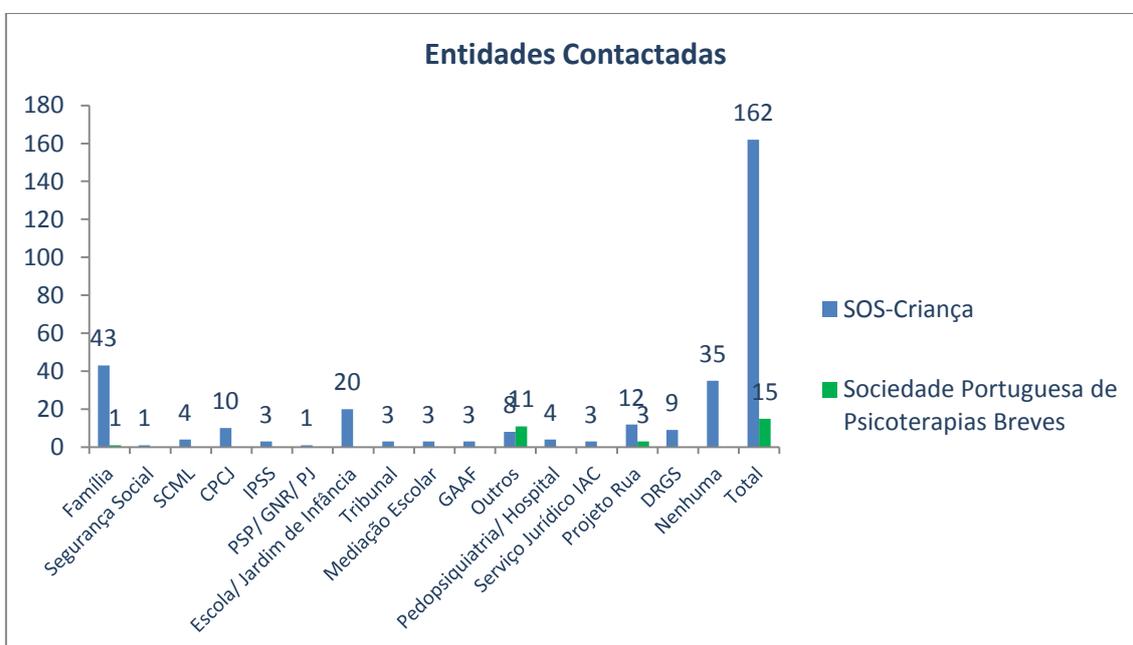
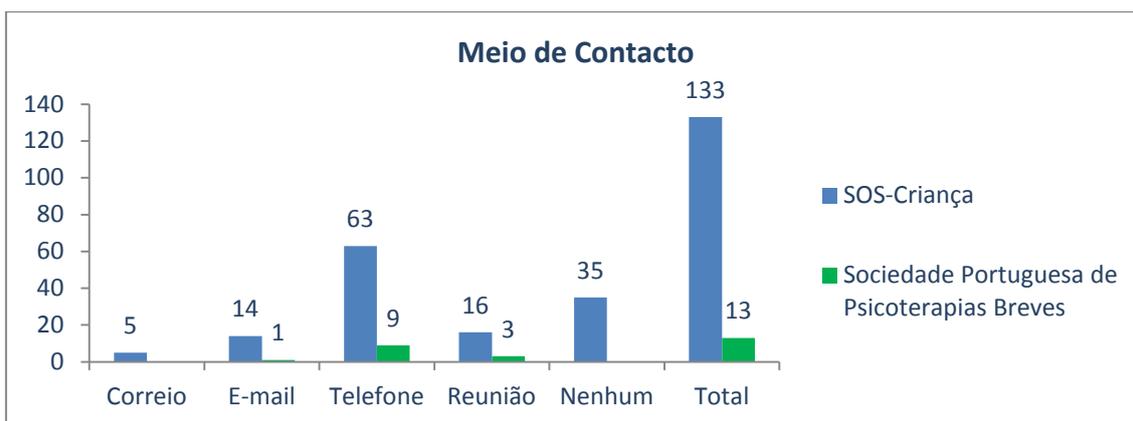
Nota:

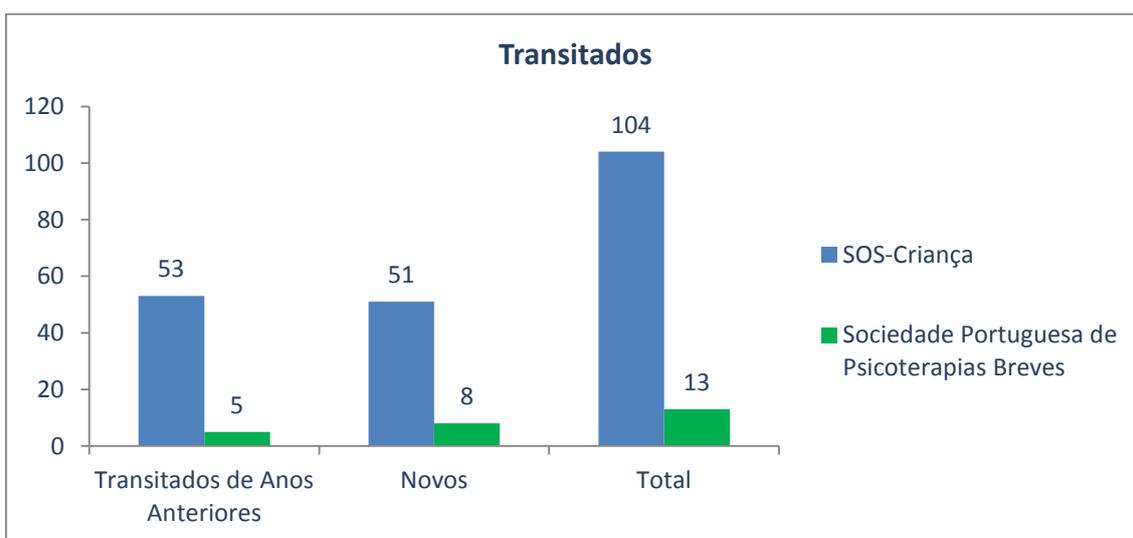
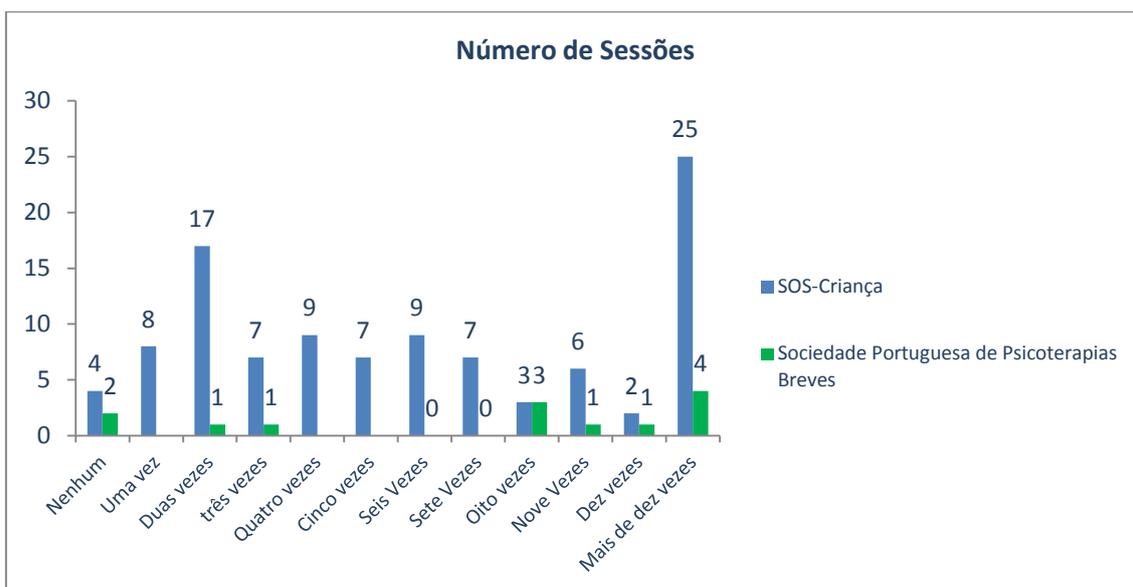
O apoio prestado a título gracioso pelo serviço de psicoterapias breves, tem sido uma mais valia, para o IAC e para todos os que graciosamente beneficiam da psicoterapia.











## E-mail

Apelos ao SOS-Criança feitos por E-mail 253/Ano

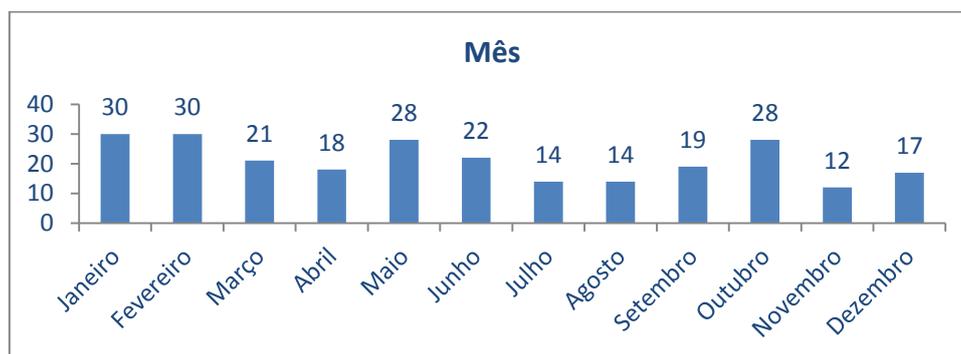
X= média/ mês = 21 apelos

X= média/ dia = 1 apelo por dia

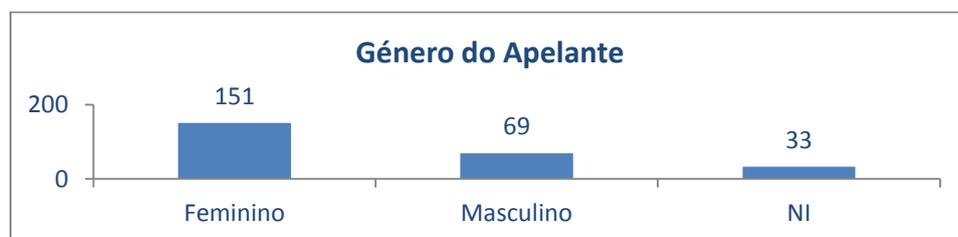
253 dias úteis/ Ano 2014

X = média/ E-mail Semana =5

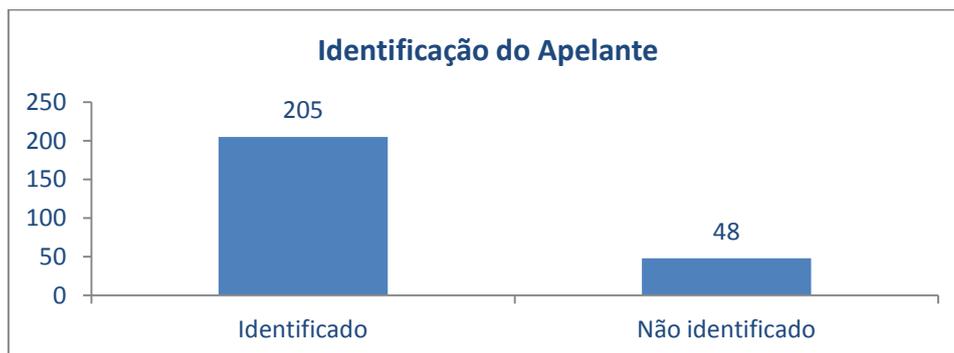
Os meses em que o SOS-Criança recebeu mais comunicação através do E-mail foram Janeiro e fevereiro com 30 registos cada, seguindo-se maio e outubro com 28 registos de E-mail cada. Junho contou com 22 apelos, março com 21. Os restantes meses do ano, tiveram um número de apelos feito por E-mail, inferior a 20.



151 apelos referem-se ao género feminino, 69 apelos referem-se ao género masculino e 33 apelos não foram identificados.



Dos 253 E-mail recebidos em 2014, 205 vieram identificados, enquanto 48 não tinham identificação.



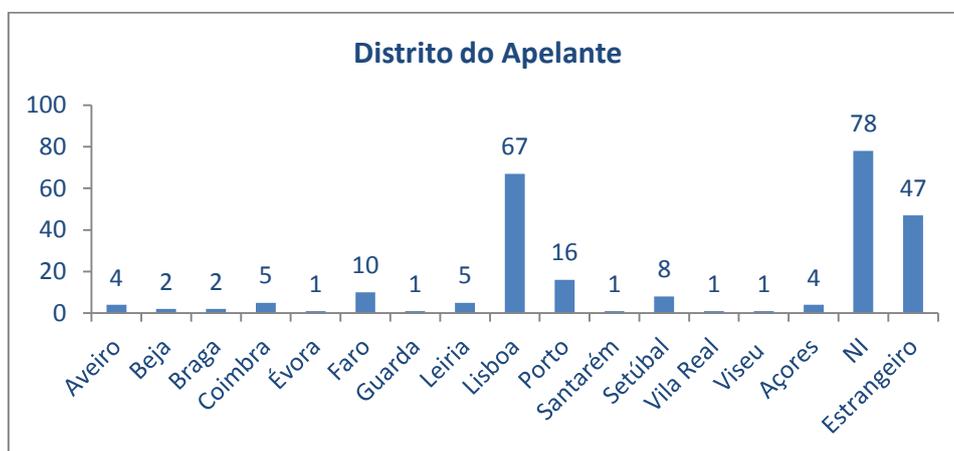
Tal como no serviço de atendimento telefónico, também através de E-mail são os adultos (218) que mais procuram o serviço SOS-Criança. As crianças escreveram 13 e-mail e as instituições procuraram o serviço SOS – Criança por e-mail 15 vezes.



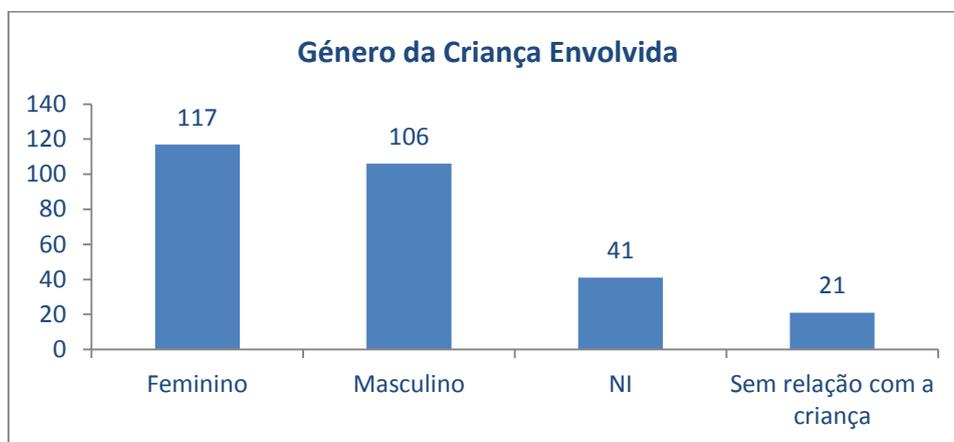
Os familiares enviaram ao serviço SOS-Criança 86 e-mails, a comunidade 71, e profissionais diversos (47). O E-mail foi dirigido pela própria pessoa que tinha o problema, 27 vezes.



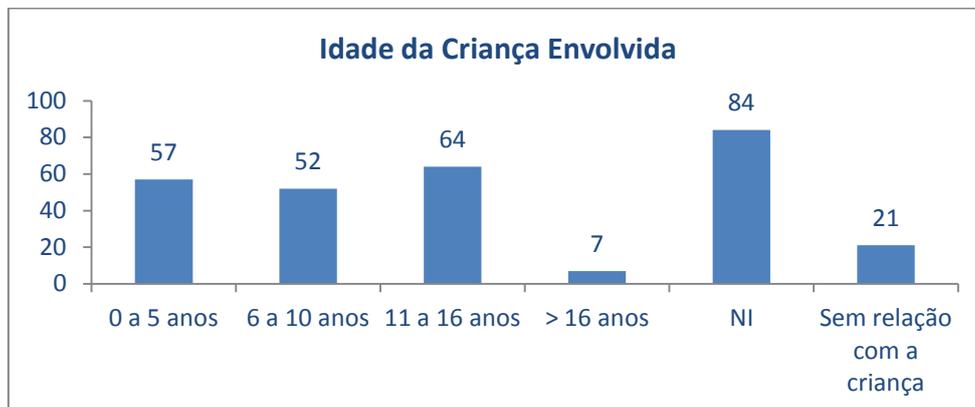
O distrito que recorreu mais a E-mail foi o de Lisboa (67), seguindo-se do Porto (16), de Faro (10) de Setúbal (8), de Coimbra e de Leiria (5). Dos Açores e de Aveiro, recebemos 4 e-mail e do estrangeiro 47. Os restantes distritos contactaram por e-mail o serviço SOS-Criança menos de duas vezes.



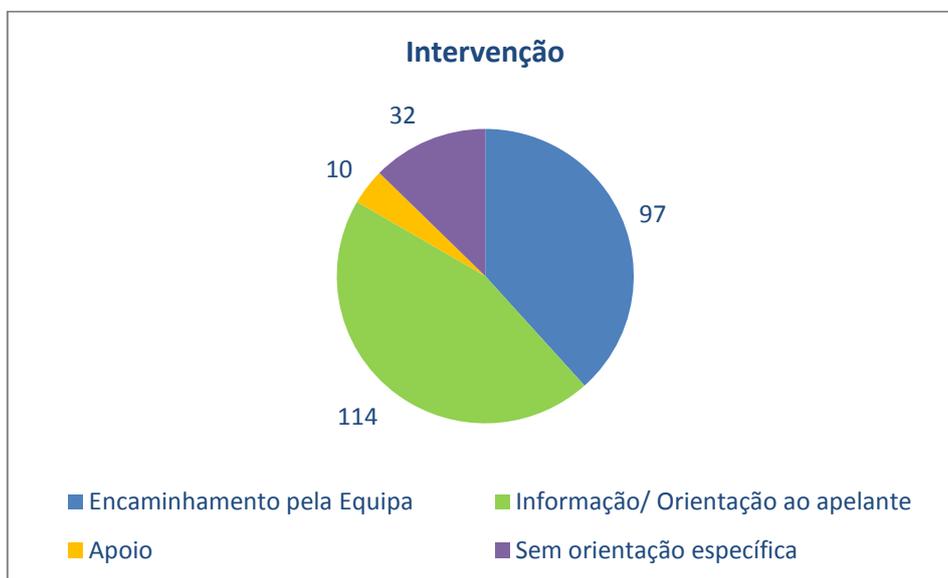
Os e-mails recebidos referiam 117 crianças do género feminino, e 106 do género masculino.



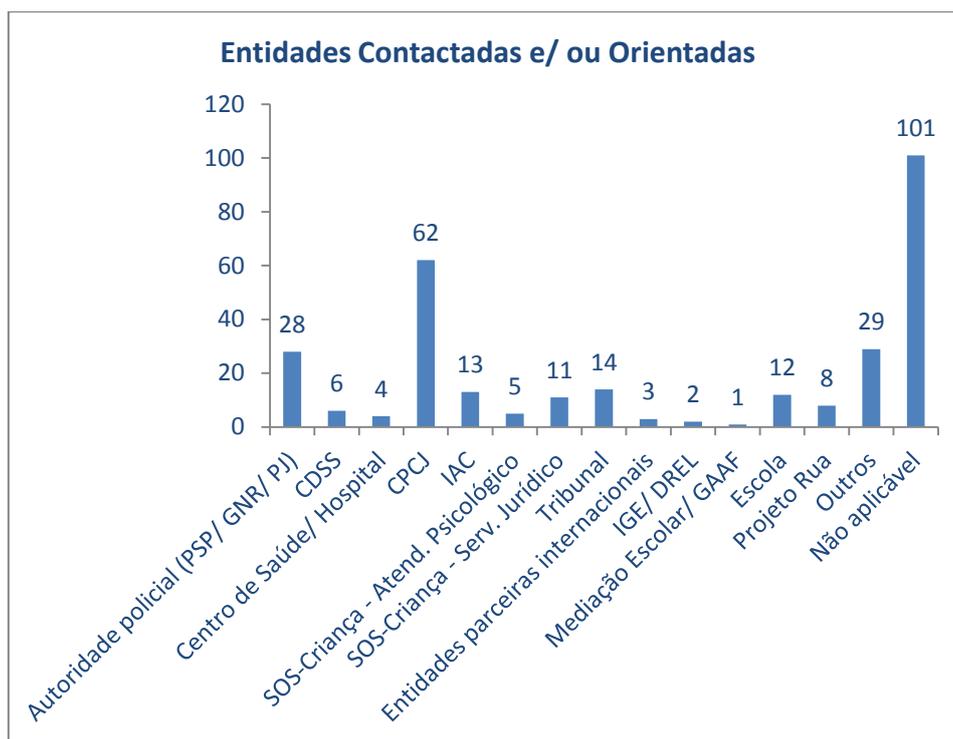
As crianças envolvidas foram 64, dos 11 aos 16 anos, 57, dos 0 aos 5 anos, 52, dos 6 aos 10 anos e 7, com mais de 16 anos.



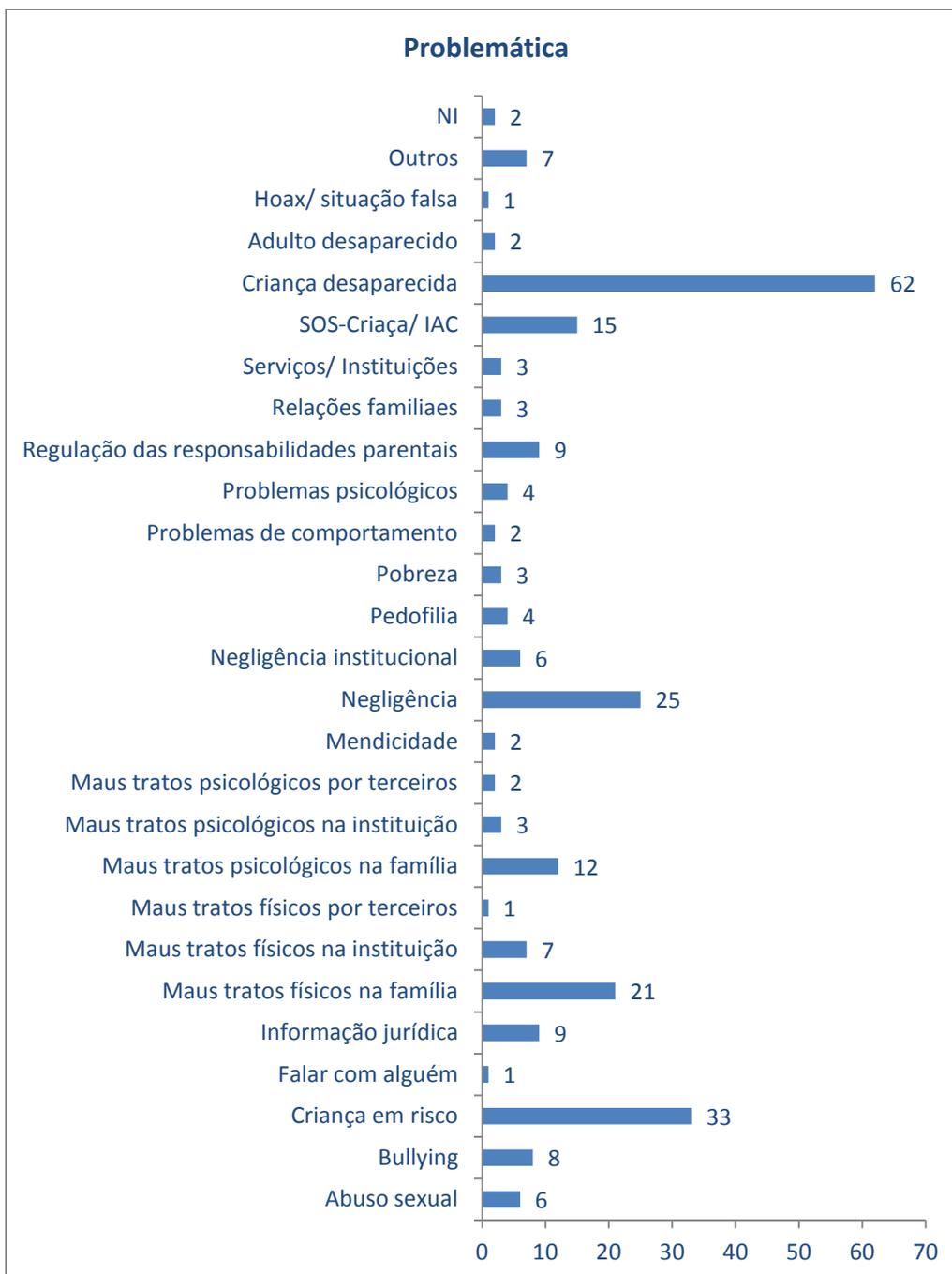
No que diz respeito à intervenção solicitada, 114 necessitaram de informação especializada por parte do serviço. A equipa do serviço SOS-Criança encaminhou 97 e-mails e apoiou 32 crianças/ jovens referidas nos e-mails.



As entidades contactadas pelo serviço com o objetivo de cooperar na resposta ao pedido feito por e-mail, foram as Comissões de Protecção de Crianças e Jovens (62), as Forças de Segurança (28), o Tribunal (14), o Instituto de Apoio à Criança (38), as escolas (12), o Centro Distrital de Segurança Social (6), o Centro de Saúde/ Hospital (4), Entidades internacionais (3) e o IGE/ DREL (2).



No que diz respeito aos e-mails os problemas que mais se evidenciaram foram os relativos a questões de crianças desaparecidas (62), seguindo-se as crianças em risco (33), a negligência (25), maus-tratos físicos na família (21), informação SOS/IAC (15), maus tratos psicológicos na família (12), regulação das responsabilidades parentais (9), informação jurídica (9), maus tratos físicos na instituição (7), negligência na instituição (6), e abuso sexual (6). Todas as restantes problemáticas apresentaram registos inferiores a 5.



## Crianças Desaparecidas

Em 2014 o SOS Criança recebeu 42 novos casos de crianças desaparecidas, sendo que 54% dos casos se referem a crianças do sexo feminino e 45% são crianças do sexo masculino, invertendo a tendência do ano anterior, em que estiveram desaparecidas sobretudo crianças do sexo masculino.

As crianças são predominantemente de nacionalidade portuguesa, embora 10% destes casos sejam referentes a crianças com dupla nacionalidade.

No que se refere á área de residência, na altura do desaparecimento, foram sinalizadas sobretudo, crianças do distrito de Lisboa (14 crianças), seguido do distrito de Setúbal (10 crianças), mantendo a mesma tendência do ano anterior.

Quando analisamos a idade das crianças, percebemos que se situam maioritariamente entre os 14 e os 16 anos, seguidos dos 11-13 anos, o que está diretamente ligado ao tipo de desaparecimento, em que predomina a fuga, correspondendo a 58% das situações apresentadas. Em comparação com o ano anterior ressalta uma diminuição das situações de rapto parental, que passa de 40% do total das situações apresentada (2013), para 29% do total em 2014. Isto está diretamente ligado às faixas etárias das crianças, em que denotamos uma diminuição do número de crianças desaparecidas até aos 3 anos.

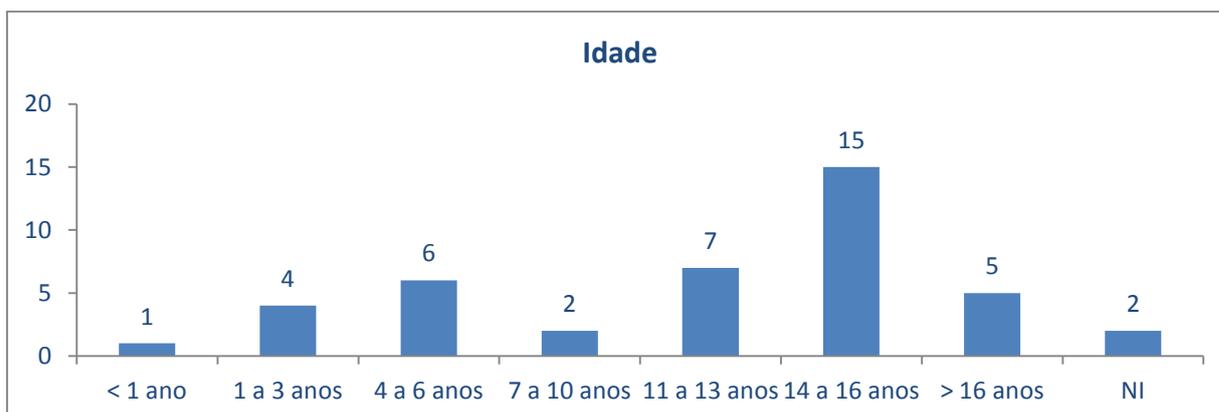
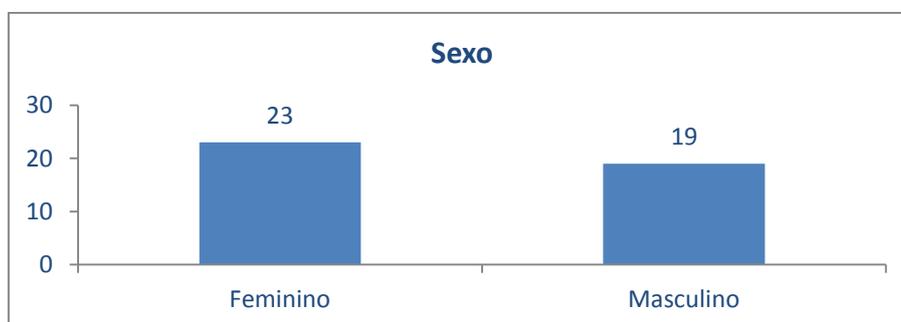
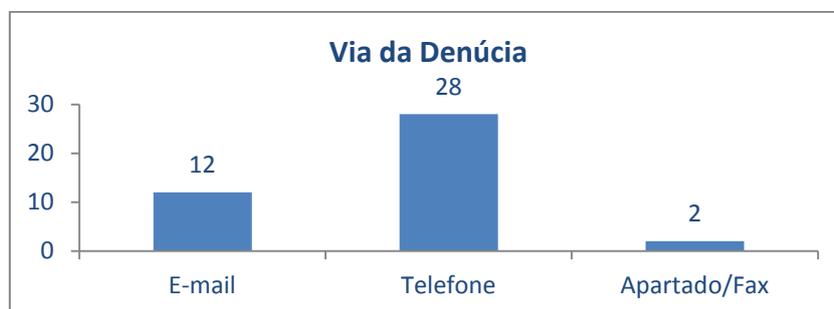
As situações foram apresentadas ao SOS Criança predominantemente pelo telefone, mantendo a mesma proporção do ano anterior, entre as situações sinalizadas por telefone e email. Uma outra análise é a relação entre a criança e quem contacta o serviço e, neste sentido, os apelantes são sobretudo familiares (79%), tendo aumentado em relação ao ano anterior, tendência que se inverteu em relação aos profissionais, que passou de 35% do total dos casos para 17%.

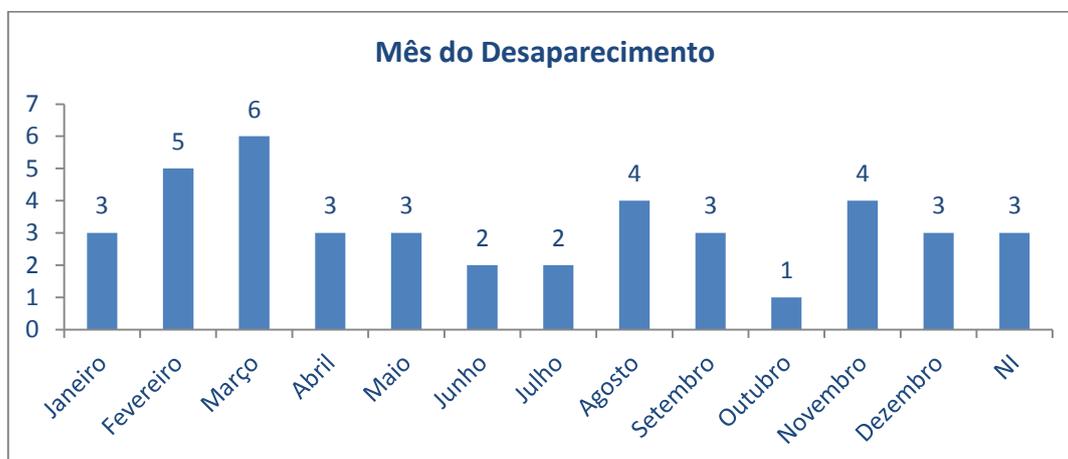
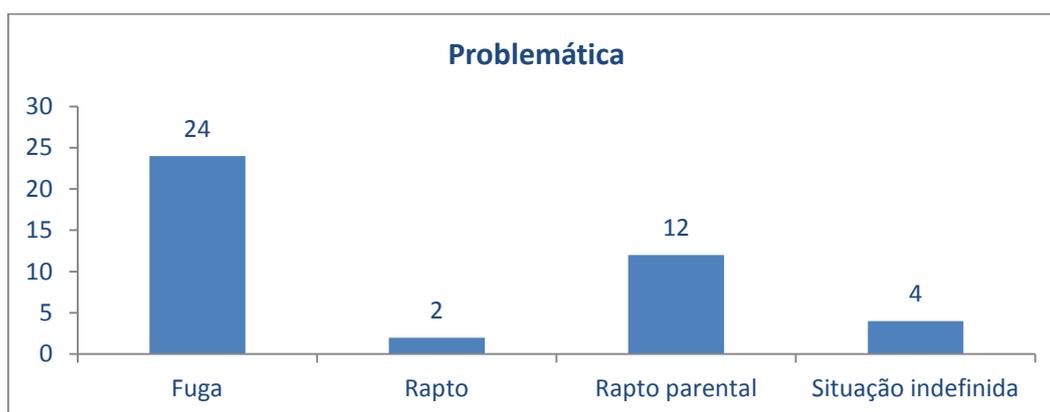
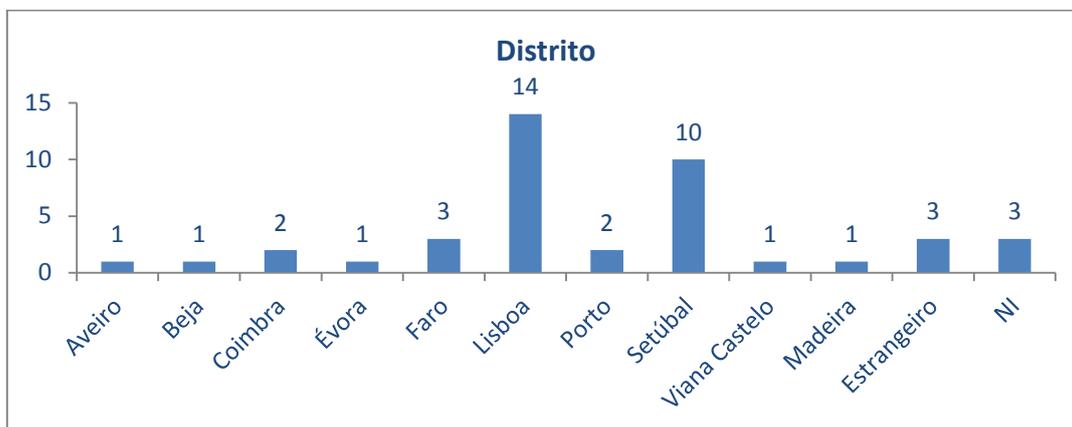
No que se refere ao encaminhamento, aumentou o número de situações que não tinham sido sinalizadas pela família às autoridades policiais, de 5% em 2013 para 12% em 2014. Por sua vez as entidades contactadas pela equipa do SOS Criança diferenciam-se em entidades policiais, assim como entidades no âmbito da proteção da criança, como as CPCJ e os tribunais. De referir ainda a parceria com outros serviços do IAC, na divulgação da informação.

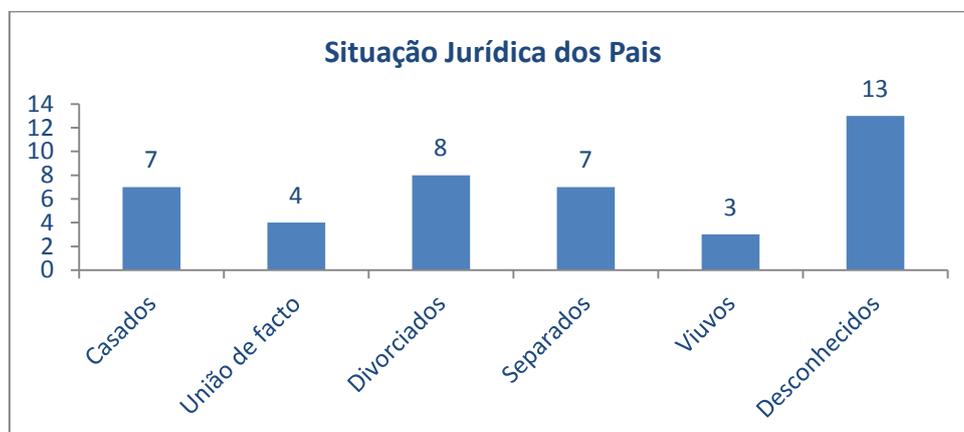
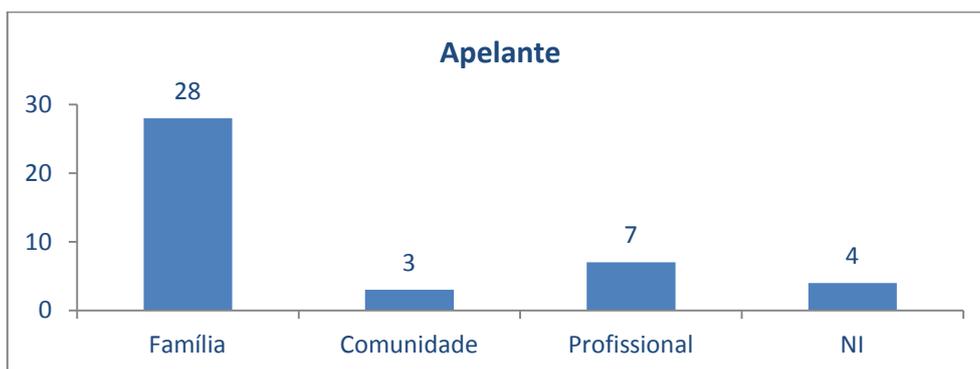
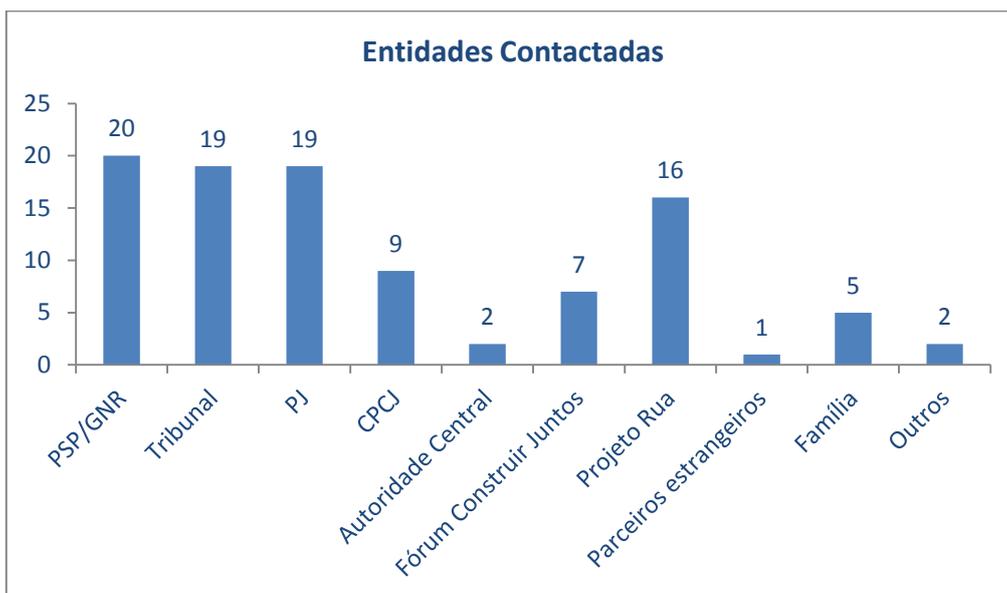
No final do ano de 2014, 59% das crianças continuava desaparecida, um ligeiro aumento, quando comparado com o ano anterior, em que no final do ano, 52% continuava desaparecida. Em relação à duração do desaparecimento, no que se refere às crianças já aparecidas, manteve a mesma proporção do ano anterior, em que o maior número esteve desaparecido até 48h, seguidas de 1 semana.

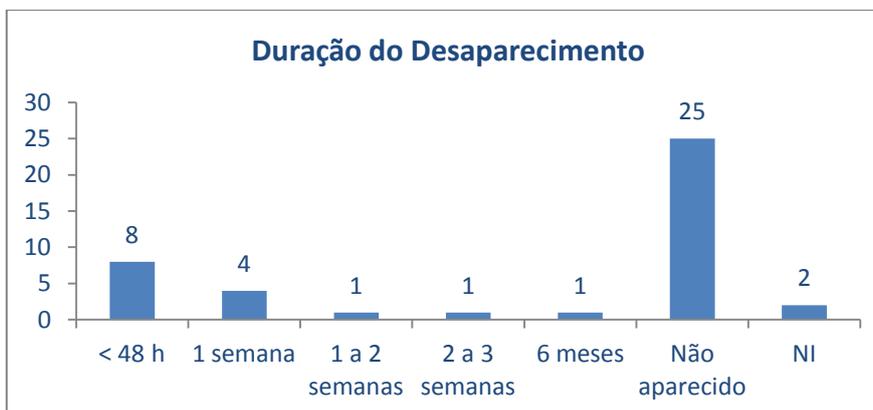
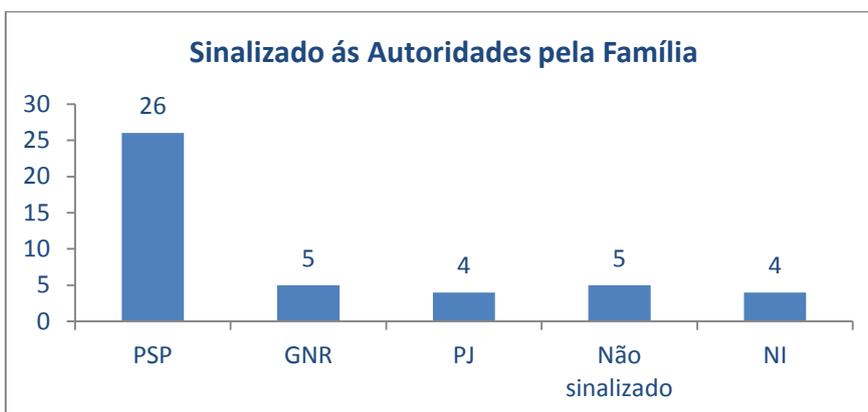
A iniciativa do desaparecimento coube à própria criança, em 7 dos 42 casos, acompanhada por amigos em 5 casos e, nos casos de rapto parental (12), acompanhada por um dos progenitores.

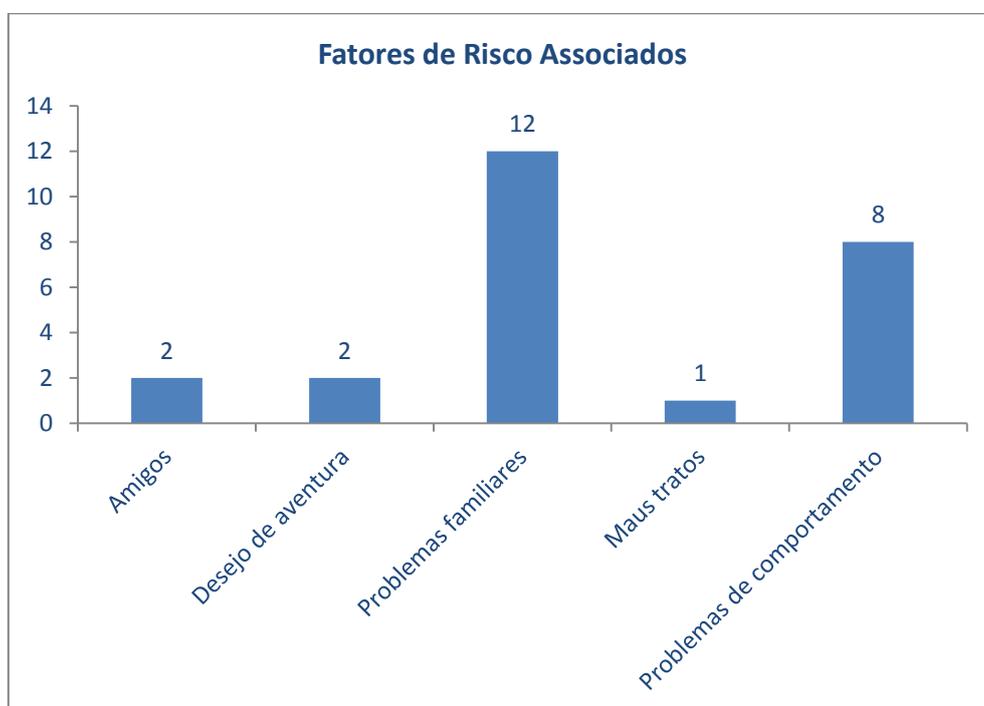
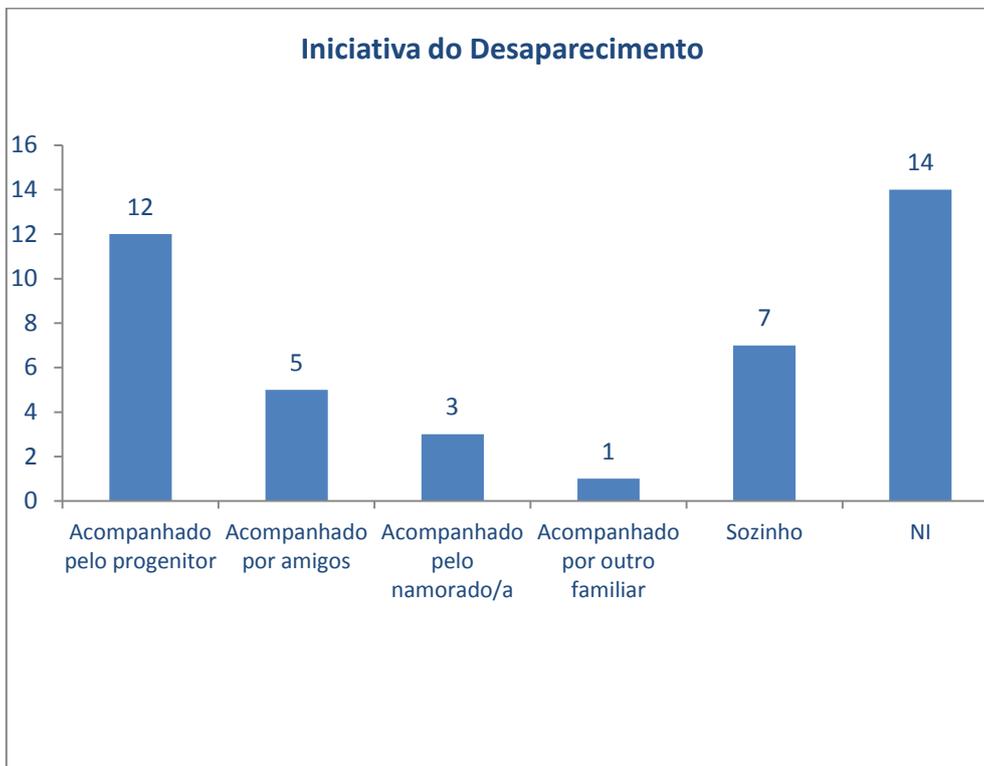
Importa ainda realçar os fatores de risco identificados, em que se destacam os problemas familiares e os problemas de comportamento como associados às situações de desaparecimento, mas também foram identificados, o desejo de aventura, a influência dos amigos e os maus tratos.







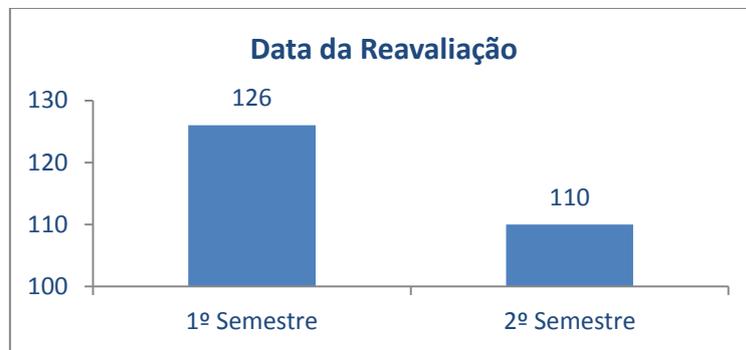




## Reavaliação

A Reavaliação é parte integrante do trabalho do SOS-Criança. A avaliação dos casos encaminhados é um momento privilegiada de estudo e de análise com o objetivo de verificar se a situação apresentada foi tratada eficientemente.

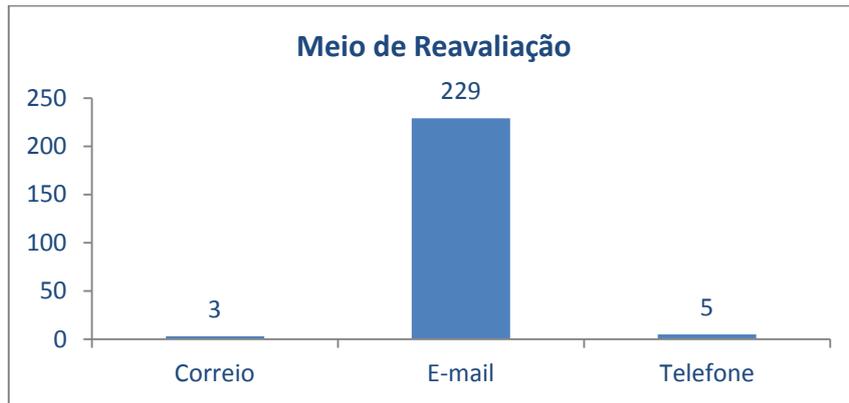
No primeiro semestre foram reavaliadas 126 processos e no segundo semestre 110, perfazendo um total de 236 processos.



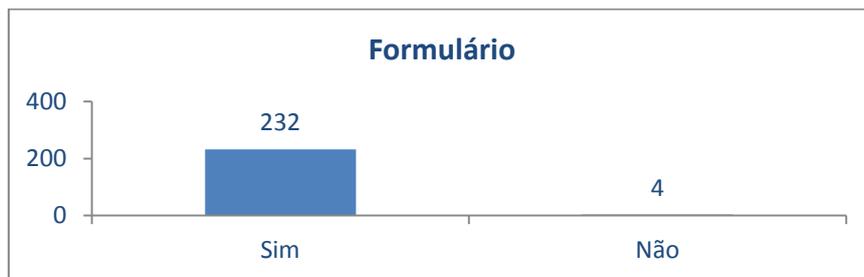
O trabalho de parceria institucional contou com o apoio das CPCJ 230 vezes, com a Santa Casa da Misericórdia 2 vezes, das Escolas 81 vez, da Polícia Judiciária (1) e da IGEC (1 vez).



Este trabalho de reavaliação dos processos foi por e-mail (229), por telefone (5) e por correio 3 vezes.



O Formulário da resposta foi utilizado 232 vezes.



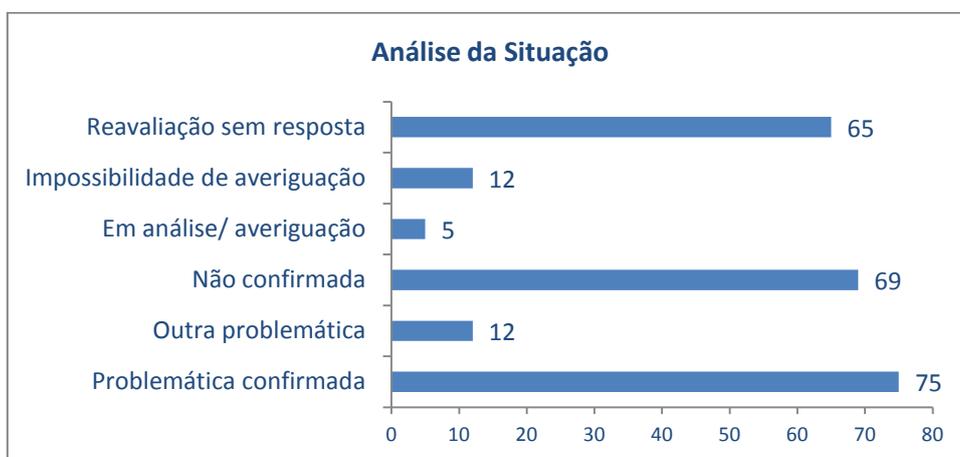
O tempo da resposta às situações em estudo foi superior a seis meses, em 15 processos. Dois processos receberam resposta entre 4 e 5 meses, dois entre 3 e 4 meses, 5 entre 2 e 3 meses, 15 processos no prazo de 1 a 2 meses e 132 processos foram realizados pela Instituição num período inferior a um mês.



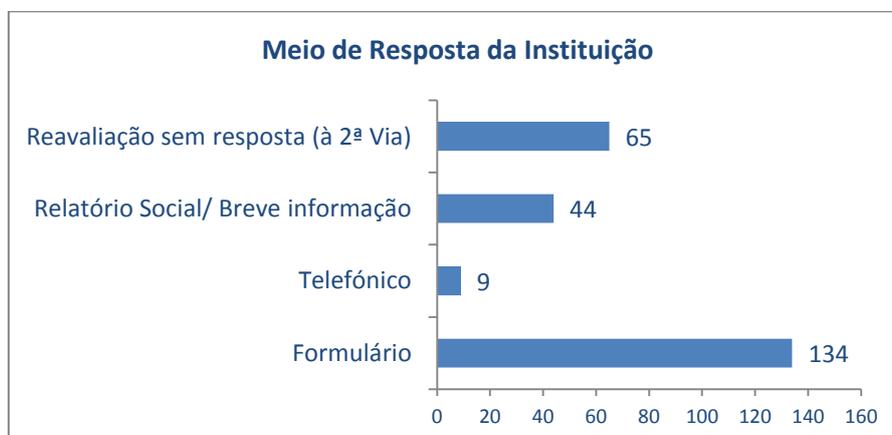
É de salientar que 65 processos não foram dados resposta por parte da Instituição ao SOS-Criança.

Dos 236 pedidos iniciais de reavaliação houve necessidade de voltar a contactar a Instituição, em 41 processos.

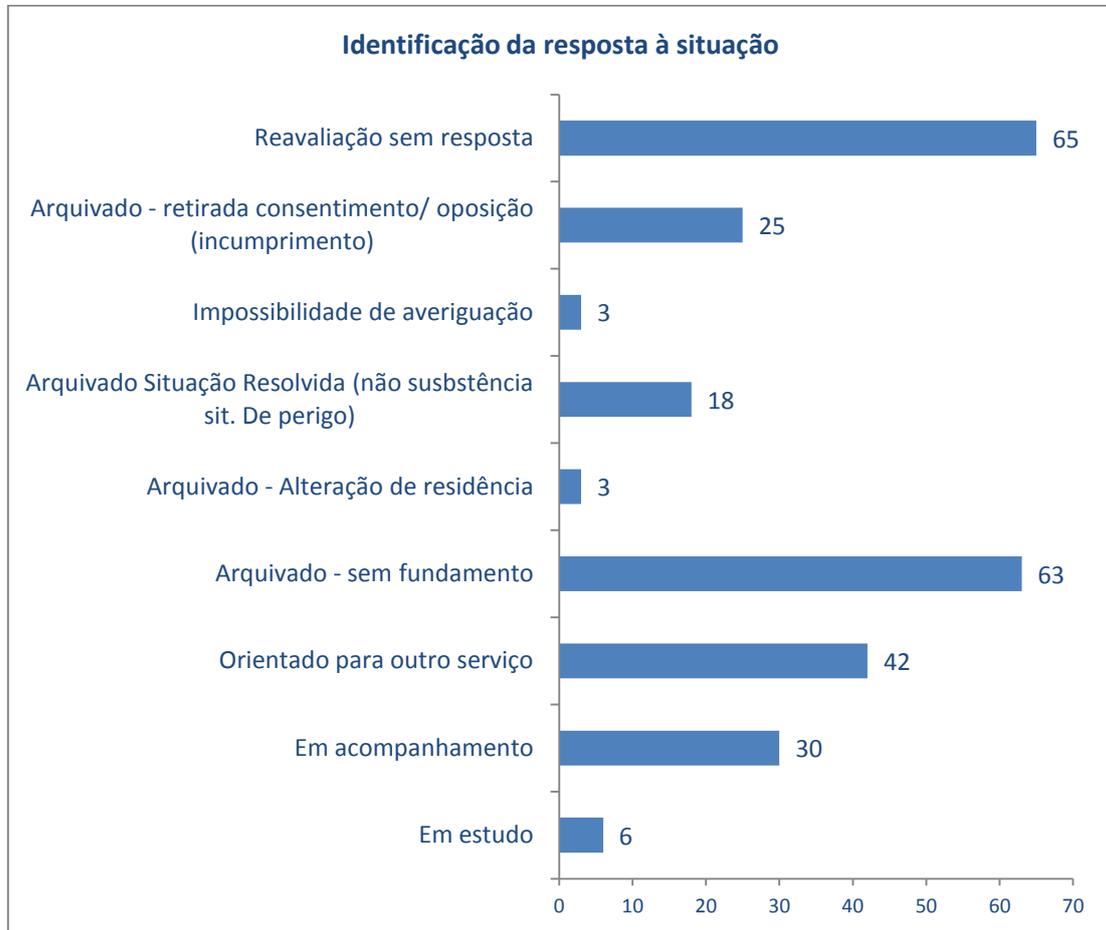
No que diz respeito à análise da situação 75 casos viram a problemática inicial confirmada, em 12 tratava-se de outra problemática. Em 69 processos já foi possível confirmar a verdadeira problemática. No final de 2014 estava em análise 5 processos e 12 que não se conseguia averiguar por impossibilidade.



A maioria das instituições respondeu ao formulário enviado pelo SOS-Criança (134), enquanto outros enviaram um breve relatório (44) ou contactaram telefonicamente (9). No final do ano, ainda havia 65 processos sem reavaliação feita.



Em relação aos processos reavaliados verificou-se que foram arquivados (25), que não foi possível averiguar (3), arquivados (18), arquivados por alteração de residência (3), arquivados por falta de fundamento (63), orientado para outro serviço (42), em acompanhamento (30) e em estudo (6).





Formação

Em relatório próprio

## Mediação Escolar

Em relatório próprio