



**Instituto Noos de Pesquisas Sistêmicas e
Desenvolvimento de Redes Sociais**

**PESQUISA NACIONAL COM OS DISQUES ESPECIALIZADOS DE ALCANCE SOCIAL
E DE UTILIDADE PÚBLICA**

123ALÔ! A VOZ DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
Versão Brasileira da *Childline*

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS

RELATÓRIO FINAL

Rio de Janeiro, junho de 2009

PESQUISA NACIONAL COM OS DISQUES ESPECIALIZADOS DE ALCANCE SOCIAL E DE UTILIDADE PÚBLICA

Execução

Instituto Noos

de Pesquisas Sistêmicas e Desenvolvimento de Redes Sociais

Secretário Executivo do Instituto Noos

Carlos Eduardo Zuma

Coordenadora do 123Alô!

Vânia Izzo de Abreu

Apoio

Secretaria Especial dos Direitos Humanos

Coordenação

Marina Sidrim Teixeira

Coordenação, responsabilidade pelo processamento e análise dos dados e elaboração do relatório

Assistente de pesquisa

Rita Flores Müller

Apoio administrativo

Juliana Rodrigues

Digitação

Mariah Maia

Revisão do texto

Vanessa Salustiano da Silva

SUMÁRIO

Introdução	5
I – A pesquisa: procedimentos metodológicos	7
• Universo da pesquisa, cadastro e “amostra”	7
• Metodologia.....	8
• Planejamento da pesquisa.....	10
• Levantamento dos dados.....	11
• Processamento e análise dos dados	13
II. Caracterização dos disques.....	14
• Distribuição geográfica e tipos de instituições responsáveis.....	14
• Motivação para a criação.....	16
• Ano de entrada em funcionamento	17
• Tipos de disques e serviços prestados	18
• Forma de administração	20
• Número de pontos de atendimento e custo das ligações.....	20
• Abrangência geográfica dos serviços	21
• Público-alvo	22
• Dias e horários de atendimento	24
• Níveis de proteção, segurança e sigilo.....	25
• Divulgação do serviço, mobilização e interatividade com o público-alvo ...	27
III. Perfil das pessoas que trabalham no atendimento.....	29
• Número de pessoas que trabalham no atendimento.....	30
• Como são nomeadas as pessoas que trabalham no atendimento	31
• Sexo e idade das pessoas que trabalham no atendimento.....	31
• Exigências dos disques sobre a formação das pessoas que trabalham no atendimento e capacitação para o exercício da função	32
IV. Mudanças ocorridas ao longo da prática do serviço nos disques	34
• Mecanismos de avaliação do serviço.....	34
• Principais dificuldades enfrentadas.....	36
• Interrupção das atividades	38
V. Registros desenvolvidos pelos disques	39
• Tipos de informações registradas.....	39
• Utilização e divulgação das informações registradas	41
• Sistematização de algumas estatísticas coletadas na pesquisa	42

VI. Quadro-resumo dos resultados	48
---	-----------

ANEXOS

I – Questionário

II – Lista dos disques que responderam à pesquisa, por Região

INTRODUÇÃO

O presente relatório final descreve as principais atividades desenvolvidas e os resultados da Pesquisa Nacional com os Disques Especializados de Alcance Social e de Utilidade Pública, realizada no período entre fevereiro e maio de 2009 pelo Instituto Noos.

A pesquisa insere-se no projeto “Garantindo o direito de crianças e adolescentes à liberdade de expressão, comunicação e informação”, objeto do Convênio N.º. 700059/2008, firmado entre o Instituto Noos e a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República — SEDH/PR.

O convênio vincula-se diretamente ao Projeto 123Alô! – A voz da Criança e do Adolescente, uma adaptação para o Brasil das *Childlines* ou *Child Helplines* já existentes em mais de 150 países, que tem a finalidade de estimular a autonomia compatível e possível para o exercício da cidadania dos sujeitos em condição peculiar de desenvolvimento.

O projeto 123Alô! consiste na implantação, gestão e operacionalização de um canal de expressão (serviço telefônico), gratuito e de fácil acesso que possibilite ouvir crianças e adolescentes e interagir com eles sobre suas questões, seus posicionamentos, suas dúvidas, seus pedidos de informação ou orientação, seus problemas para, em conjunto, buscar as soluções para suas dificuldades e estabelecer pontes com outros serviços de atendimento especializados, quando necessário.

Segundo o texto do projeto, seu objetivo geral é o de “*contribuir para a promoção do exercício do direito à informação, à expressão e à comunicação de crianças e adolescentes, conforme dispõem o ECA e a Convenção Internacional dos Direitos da Criança da ONU*”. Seus objetivos específicos são:

- ⇒ *Favorecer a implementação de eixos estratégicos dos Planos Nacional e Estadual de Enfrentamento às Violências Sexuais contra Crianças e Adolescentes através da sistematização e disseminação da metodologia “Childline” no Brasil, enquanto serviço de atenção e escuta qualificadas voltadas para crianças e adolescentes.*
- ⇒ *Estabelecer a articulação e integração entre o projeto 123Alô! - Childline Brasil - e o Programa de Enfrentamento da Violência Sexual de Crianças e Adolescentes/ Disque-Denúncia Nacional-100.*
- ⇒ *Propor ações que tornem conhecidos e viabilizem o intercâmbio entre os diversos serviços de escuta e ajuda telefônica no Brasil, com vistas ao aperfeiçoamento do serviço 123Alô! e dos demais serviços correlatos, além da criação de novos, especialmente os voltados para as crianças e os adolescentes.*

Como metas desse último objetivo, inserem-se duas ações de pesquisa complementares e que se sucederão no tempo – uma quantitativa e uma exploratória de cunho mais qualitativo. Ainda segundo o texto do convênio, a primeira delas visa a levantar o estado da arte dos diversos serviços de

atendimento telefônico especializados, disponibilizados na área social, através de instrumental próprio; e a segunda visa a selecionar e visitar cinco disques, de cinco regiões do País, que possuam correlações de proximidade de ações com o serviço 123Alô!

O presente relatório trata da pesquisa quantitativa realizada junto aos disques especializados de alcance social e de utilidade pública, em âmbito nacional, e que teve como objetivos específicos:

- ⇒ Identificar outros disques ainda não listados inicialmente no cadastro prévio fornecido pela SEDH, sem a preocupação de executar um mapeamento exaustivo.
- ⇒ Levantar informações de forma padronizada sobre o funcionamento e a gestão das linhas de ajuda existentes no País.
- ⇒ Fornecer subsídios para a seleção dos disques a serem visitados posteriormente pela equipe do projeto 123 Alô!. As visitas objetivarão a obtenção de um conhecimento mais aprofundado de suas atividades e sua forma de desenvolvê-las, constituindo-se na ação prevista na segunda meta referida anteriormente.

Os dados obtidos serão apresentados e comentados de forma simples, de modo a fazer deste documento um instrumento de trabalho não só para o 123Alô!, como para todas as pessoas e instituições para as quais essas informações possam ser úteis no planejamento e implementação de ações sociais voltadas para a eliminação da violência contra a criança e o adolescente.

O relatório estrutura-se em seis capítulos cuja leitura pode ser realizada de forma não linear. O primeiro trata dos principais procedimentos metodológicos desenvolvidos ao longo da pesquisa com vistas ao adequado dimensionamento da leitura de seus resultados. Visa, também, a compartilhar os principais caminhos percorridos e fornecer subsídios para estudos similares ou desdobramentos futuros, tendo-se em conta a importância de dar continuidade à discussão ora apresentada, assim como de desenvolver estudos complementares, quantitativos e qualitativos.

O capítulo seguinte apresenta uma caracterização dos disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Sistematiza e comenta os resultados obtidos a partir da parte do questionário que se constituiu no coração da pesquisa e que levantou uma série de dados sobre diferentes e relevantes aspectos relativos a criação, gestão e funcionamento dos disques: principal motivação para a sua criação; ano de entrada em funcionamento; tipo de administração centralizado ou em parceria; funcionamento independente ou em rede; tipo de disque e descrição do serviço oferecido; número de pontos de atendimento; abrangência geográfica do serviço; público-alvo; dias e horários de atendimento; grau de proteção/sigilo oferecido aos usuários e aos atendentes; se há desenvolvimento de outros tipos de interação com o público-alvo além do telefone; quais os mecanismos utilizados para mobilizar a participação do público-alvo no serviço e os tipos de divulgação que realizam.

O terceiro capítulo traça o perfil das pessoas que trabalham no atendimento nos disques: número, sexo, idade, formação profissional, tipo de contratação,

forma de capacitação para o trabalho, como são nomeadas e se podem ser habitualmente escolhidas pelos usuários como interlocutoras.

O quarto capítulo, denominado “Mudanças ocorridas ao longo da prática do serviço nos disques”, trata da existência de processos de avaliação e dos mecanismos de avaliação utilizados pelos disques, das principais dificuldades vivenciadas no seu cotidiano de trabalho e de suas formas de superação.

O capítulo seguinte é dedicado aos registros desenvolvidos pelos disques e à sistematização de alguns dados estatísticos colhidos pelo questionário da pesquisa sobre estes registros.

Finalmente, há um quadro-resumo dos resultados gerais e por região que permite uma leitura sintética das principais variáveis constantes do relatório, proporcionando uma visão sucinta dos disques.

É indispensável que se registre mais uma vez um agradecimento aos disques, que, com sua participação generosa e disponível, ao responder ao pré-teste (Disque-Denúncia do Rio de Janeiro ¹ e equipe do 123Alô!²) e ao questionário (43 disques), permitiram que fosse levada a bom termo a pesquisa como um todo. Ao registrar este agradecimento, gostaríamos de estendê-lo aos responsáveis pelas diversas atividades da pesquisa, em especial a nossa assistente Rita Flores Muller, cuja competência e dedicação viabilizaram o alto retorno obtido pela pesquisa: 74% do universo pretendido.

Espera-se, com a divulgação das metodologias praticadas pelos disques, ter contribuído para o intercâmbio entre os diversos serviços de escuta e ajuda telefônica no Brasil, com vistas ao seu aperfeiçoamento e à criação de novos, especialmente os voltados para as crianças e os adolescentes. Deseja-se ainda que as informações coletadas e sistematizadas, com o apoio da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, contribuam para as discussões sobre a pertinência da criação e manutenção de espaços de diálogo, monitoramento e implementação de políticas públicas.

I – A PESQUISA: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

• Universo da pesquisa, cadastro e “amostra”

A pesquisa baseou-se inicialmente no cadastro fornecido pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos, que continha 32 disques e utilizou os seguintes recursos para a sua ampliação e constituição do cadastro final:

- ⇒ Lista de disques participantes do II Seminário do Disque-Denúncia Nacional “Compartilhando Metodologias de Serviços de Disques-Denúncia e Pactuando Fluxos de Proteção a Crianças e Adolescentes” realizado em Brasília, em fevereiro do corrente

¹ Michelle Jorge e Iago Tommasi

² Antonio Andrade Filho, Cristina Fernandes, Eliane Gomes da Silva, Maria Fernanda Massagardi Amaral e Vânia Izzo de Abreu

ano, e que contou com a participação da coordenadora do 123Alô!, Vânia Izzo;

- ⇒ Buscas na Internet;
- ⇒ “Relatório sobre os principais serviços de atendimento por telefone e Internet relevantes para crianças e jovens no Brasil”, que expõe os resultados de um levantamento realizado por Bebhinn Ramsay nos meses de maio e junho de 2004.³
- ⇒ Notícias de jornal;
- ⇒ Indicações feitas pelos próprios disques contatados.

O universo da pesquisa foi, portanto, constituído pela totalidade dos disques cadastrados ao final do processo de busca que, como já foi mencionado, não tinha a pretensão de ser exaustivo, totalizando 63 disques ativos no País, e que puderam ser incorporados ao cadastro. Na ampliação do cadastro, ênfase especial foi dada aos disques que acolhem violação de direitos e, especialmente, aos que incluem no seu público-alvo crianças e adolescentes.

No decorrer do trabalho de campo, algumas agregações e exclusões de disques foram levadas a efeito, como pode ser visto em detalhes no relatório de campo em apêndice, que também forneceu informações preciosas sobre os disques agregados/excluídos consideradas igualmente como frutos da pesquisa, ainda que não resultantes do preenchimento do questionário específico por não ser o caso.

Ficou-se então com um total de 58 disques a pesquisar, assim distribuídos pelas regiões geográficas: 7 no Norte, 17 no Nordeste, 18 no Sudeste, 7 no Sul e 9 no Centro-Oeste.

Apesar da existência de um cadastro confiável — condição essencial para que se calcule uma amostra —, optou-se por trabalhar de forma censitária, levando em conta o número de disques cadastrados, sua dispersão geográfica pelo País e as características da técnica escolhida para a realização da pesquisa: a via postal convencional ou eletrônica.

Ainda assim, para garantir a representatividade dos dados finais, um “painel amostral mínimo” foi calculado com base em cotas proporcionais regionais. Também foram definidos disques considerados essenciais para os objetivos do projeto como um todo. O monitoramento das respostas ao questionário só foi encerrado quando este número e sua respectiva distribuição regional e qualitativa foram atingidos.

• Metodologia

O projeto elegeu desde o início a técnica quantitativa, com o uso de questionário enviado pelo correio convencional ou por e-mail para

³ Ramsay, Bebhinn. *Relatório sobre os principais serviços de atendimento por telefone e internet relevantes para crianças e jovens no Brasil*, 2004, mimeo.

autopreenchimento por pessoa(s) de responsabilidade, conhecimento e representatividade dentro de cada um dos disques.

De acordo com Rea e Parker⁴, algumas das vantagens dessa técnica de coleta de dados são: custos menores; conveniência do entrevistado (pode preencher o questionário exclusivamente segundo suas disponibilidades de tempo); amplo prazo (é dado ao entrevistado bastante tempo para pensar nas respostas e, se necessário, consultar registros pessoais e/ou institucionais para responder a determinadas perguntas); redução do viés introduzido pelo entrevistador.

Por outro lado, os mesmos autores também destacam algumas das desvantagens desta técnica de coleta de dados: um índice de retorno inferior ao de outros métodos; um prazo comparativamente mais longo do trabalho de campo; a autosseleção (como as pesquisas pelo correio nunca atingem 100% de respostas, pode ocorrer algum viés na amostra em função de quem se sentiu motivado a responder à pesquisa); falta de envolvimento com um entrevistador.

Um recurso utilizado pela equipe da pesquisa foi o de identificar, junto às instruções para o preenchimento do questionário, o nome e contato de um pesquisador que estaria disponível para esclarecer dúvidas ou fornecer qualquer outro tipo de informação necessária. Além disso, a equipe da pesquisa ao receber o questionário contatava o(a) respondente caso alguma informação não estivesse compreensível ou consistente.

Rea e Parker sugerem uma série de procedimentos que relativizam as desvantagens e potencializam as vantagens da pesquisa por correio, principalmente ampliando o percentual de retorno. Como será descrito mais adiante, a presente pesquisa valeu-se de todos estes procedimentos em sua estratégia de coleta das informações:

- ⇒ Envio de carta de “abertura de campo” acompanhando o questionário;
- ⇒ Adequação do questionário em termos de formato, linguagem, presença de instruções claras de preenchimento; estímulo e agradecimento à participação do informante; disponibilização de um telefone para consultas e esclarecimentos e de um endereço e instruções para a devolução do questionário preenchido com porte pré-pago;
- ⇒ Garantia do caráter confidencial das informações, bem como do anonimato na divulgação dos resultados;
- ⇒ Numeração dos questionários para facilitar o monitoramento da coleta;
- ⇒ Explicitação de data-limite para o retorno do questionário preenchido (com prazo suficientemente amplo e contado a partir da remessa concreta do material às unidades respondentes) e esquema posterior de lembretes por carta e/ou telefone.

⁴ Rea, Louis M; Parker, Richard, A. *Metodologia de Pesquisa – do Planejamento à Execução*. São Paulo: Pioneira, 2002. pp. 18 – 19.

O índice de retorno final obtido pela presente pesquisa foi de 74% ao invés de 50%, que os autores acham lícito esperar quando se trata de um público específico e quando se cumprem os procedimentos desse tipo de metodologia. Foi também de 50% o percentual estipulado para o cálculo do painel amostral mínimo.

Como visto, o tamanho do “painel amostral mínimo” foi excedido e sua distribuição espacial foi satisfeita, o nível de qualidade dos resultados foi avaliado como muito bom, consistente, pertinente e suficiente para o estudo pretendido, sendo compatível com os dados do cadastro nas variáveis em que a comparação é possível, não sendo significativos os vieses da autosseleção, como será observado mais adiante.

- **Planejamento da pesquisa**

A partir dos dados cadastrais atualizados dos disques, eles foram numerados com a técnica conhecida como “numeração inteligente”, que vincula cada disque a sua unidade geográfica de localização, de forma que, por si só, já permita a identificação de sua procedência. Este número foi previamente transcrito para o questionário pela equipe da pesquisa e ajudou no monitoramento do campo que foi efetuado durante todo o período da coleta.

Foi elaborado especialmente para a pesquisa um questionário que atendesse aos seus objetivos, a partir de consulta à bibliografia pertinente, da experiência da equipe de planejamento (que era composta pela coordenação do 123Alô! e pela equipe da pesquisa) e de outras pesquisas anteriores, inclusive o já citado levantamento de Bebhinn Ramsay de 2004, ainda que tivesse objetivos diversos. Tal procedimento permite a comparação das informações mais importantes constantes das pesquisas, sem deixar de coletar outras novas, julgadas indispensáveis aos objetivos específicos da presente pesquisa, ou com melhor forma de coleta.

O questionário (ver Anexo 1) possuía uma primeira folha de apresentação da pesquisa, seguindo-se uma de instruções gerais de preenchimento, e era composto basicamente de perguntas fechadas, totalizando 73 variáveis divididas em oito conjuntos temáticos, a saber:

- ⇒ Identificação/localização da instituição responsável pelo disque;
- ⇒ Informações sobre a pessoa responsável pelo preenchimento do questionário;
- ⇒ Informações sobre o disque até o momento da pesquisa (antecedentes, metodologia de operação, sigilo, avaliação, etc.);
- ⇒ Informações sobre as pessoas que trabalham no atendimento do disque;
- ⇒ Informações sobre os registros desenvolvidos pelo disque;
- ⇒ Informações sobre as mudanças ocorridas ao longo da prática do serviço;
- ⇒ Breve quadro de tentativa de levantamento estatístico dos dados disponíveis em cada disque, tendo como referência o ano de 2008;

- ⇒ Espaço para livre manifestação do responsável pelo preenchimento do questionário.

Vale dizer que a maioria das perguntas fechadas continha uma alternativa “outro/a” em aberto para que fosse dada a oportunidade de registro de situações não previstas, de forma especificada. Estas informações foram incorporadas ao relatório como dados qualitativos.

No mês de março de 2009, procedeu-se a um pré-teste do questionário junto a cada um dos membros da equipe do 123Alô! e junto ao Disque-Denúncia do Rio de Janeiro, que permitiu os ajustes necessários ao fechamento de sua versão final.

- **Levantamento dos dados**

A estratégia do trabalho de campo consistiu das seguintes etapas:

- ⇒ Primeiro contato, por telefone, com todos os 32 disques cadastrados pela SEDH com os objetivos de:
 - ✓ avaliar o grau de atualidade do cadastro enviado;
 - ✓ apresentar a pesquisa;
 - ✓ avaliar a receptividade que os disques teriam para com a pesquisa.
- ⇒ Segundo contato, por telefone, com todos os disques do cadastro ampliado com os objetivos de:
 - ✓ confirmar o endereço constante do cadastro;
 - ✓ saber como cada disque preferiria responder ao questionário: se por *e-mail* ou impresso enviado pelo correio convencional;
 - ✓ identificar a pessoa para quem a correspondência deveria ser encaminhada - a pessoa que ficaria eleita como nossa interlocutora para contatos posteriores;
 - ✓ procurar obter o e-mail mais adequado para envio da correspondência;
 - ✓ perguntar se teriam conhecimento de outros disques na sua Unidade da Federação e como poderíamos chegar a eles.
- ⇒ Envio dos questionários por *e-mail* e por correio convencional (com envelope selado e endereçado ao Noos para resposta), acompanhado de um texto explicativo no qual pedíamos a colaboração e a participação de todos os disques e ressaltávamos a importância do trabalho. Esse texto fornecia também telefones e *e-mail* para dirimir qualquer dúvida que surgisse durante o preenchimento do questionário. Toda a correspondência por *e-mail* foi feita em endereço próprio da pesquisa e com pedido de confirmação de leitura, para facilitar o monitoramento do campo.

- ⇒ Terceiro contato a partir da devolução de alguns *mails* de encaminhamento de questionários, para identificar *e-mails* pessoais dos interlocutores quando os institucionais mostraram-se inadequados.
- ⇒ Quarto contato geral, por telefone e por *e-mail*, para todos os disques que ainda não haviam respondido à pesquisa até aquela data, com a primeira “cobrança” da devolução dos questionários preenchidos, lembrando a importância do preenchimento do questionário e de sua devolução dentro do prazo estabelecido e voltando a disponibilizar a ajuda e o apoio necessários ao adequado cumprimento da tarefa.
- ⇒ Quinto e último contato por *e-mail* em geral para os disques pendentes e por telefone para os definidos como essenciais para os objetivos do projeto como um todo.

No cronograma inicial havia sido previsto um tempo de 2 meses para a coleta de dados e esse prazo esgotou-se no dia 24 de maio, tendo sido estendido até o dia 30 do mesmo mês. O primeiro questionário foi preenchido no dia 2 de março e o último no dia 16 de junho, já com o processamento da pesquisa em andamento, mas ainda possibilitando a sua inclusão.

Como já foi mencionado, o “painel amostral mínimo” estabelecido como desejável foi excedido e sua distribuição geográfica, cumprida. As informações dos disques prioritários para os objetivos do projeto como um todo foram igualmente obtidas. O trabalho de campo foi encerrado com um total de 43 questionários respondidos, representando 74% dos 58 disques que permaneceram no cadastro após as já mencionadas exclusões e agregações.

O Quadro 1 apresenta uma comparação entre a quantidade de disques cadastrados, os que responderam à pesquisa e o “painel amostral mínimo” calculado por região.

Quadro 1
Distribuição dos disques constantes do cadastro, dos que responderam à pesquisa e do painel amostral mínimo, por região

Regiões	Disques constantes do cadastro final “depurado”		Disques que responderam à pesquisa		Diferencial entre os percentuais do cadastro e dos disques que responderam à pesquisa	Painel amostral mínimo calculado
	N.º Absoluto	% do universo cadastral	N.º Absoluto	% da amostra efetiva		
Norte	7	12	7	16	+ 4	4
Nordeste	17	29	12	28	-1	9
Sudeste	18	31	13	31	0	9
Sul	7	12	4	9	-3	4
Centro-Oeste	9	16	7	16	0	4
Total	58	100	43	100	XXX	30

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Os dados que são apresentados no Quadro 1 permitem corroborar o ótimo nível de representatividade obtido pela pesquisa. A comparação das diferenças dos valores percentuais assumidos no universo e na amostra efetivamente pesquisada revela que foi muito pequeno o viés introduzido pela autosseleção e que a pequena diferença observada aponta os disques da região Norte como os mais motivados a participar da pesquisa e, inversamente, os disques da região Sul como os menos motivados. Os dados mostram também que, em todas as regiões, o painel amostral mínimo foi atingido.

- **Processamento e análise dos dados**

Todos os questionários preenchidos foram supervisionados um a um, bem como feita a crítica de consistência do seu preenchimento segundo um plano de supervisão previamente estabelecido, revelando muito boa qualidade nesse processo. Algumas poucas dúvidas e inconsistências verificadas foram dirimidas em contato telefônico com o(a) informante responsável pelo preenchimento do questionário do disque.

Todos os dados dos questionários aplicados foram então digitados e processados em *Statistical Package for Social Science* (SPSS). O banco de dados resultante foi criticado e pode ser disponibilizado aos(às) interessados(as) na obtenção rápida de listagens de frequências, cruzamentos entre variáveis e elaboração de figuras. A partir das conclusões contidas neste relatório — que de forma alguma pretende esgotar as possibilidades de análise

dos dados, mas antes expor o seu potencial —, novos planos de análise sobre alguns aspectos específicos ou que envolvam comparações com outras pesquisas também podem ser desenvolvidos com relativa facilidade, utilizando o banco de dados.

No presente relatório os resultados são apresentados de forma sistemática e consistente para o conjunto dos disques. Cruzamentos foram feitos por região por terem sido julgados desejáveis, mas devem ser usados com reserva em função de sua baixa representatividade estatística verificada pelo teste do qui-quadrado⁵.

II. CARACTERIZAÇÃO DOS DISQUES

Este capítulo sistematiza e comenta os resultados obtidos a partir da parte do questionário que se constituiu no coração da pesquisa e levantou uma série de dados sobre diferentes e relevantes aspectos relativos a criação, gestão e funcionamento dos disques especializados de alcance social e de utilidade pública: principal motivação para a sua criação; ano de entrada em funcionamento; tipo de administração centralizado ou em parceria; funcionamento independente ou em rede; tipo de disque e descrição do serviço oferecido; número de pontos de atendimento; abrangência geográfica do serviço; público-alvo; dias e horários de atendimento; grau de proteção/sigilo oferecido aos usuários e aos atendentes; se há desenvolvimento de outros tipos de interação com o público-alvo além do telefone; quais os mecanismos utilizados para mobilizar a participação do público-alvo no serviço e os tipos de divulgação que realizam.

• Distribuição geográfica e tipos de instituições responsáveis

Como já foi mencionado, os disques distribuíam-se desigualmente pelas diversas regiões geográficas brasileiras. O Quadro 2 mostra a sua distribuição pelas Unidades da Federação (UFs) e pelo Distrito Federal, evidenciando a extensão da representatividade nacional da pesquisa. Praticamente todas as UFs estão representadas (exceção somente do Pará, do Maranhão e de Alagoas), sendo o Rio de Janeiro a que concentrou o maior número de disques pesquisados, seguido de São Paulo, contribuindo assim para a ampliação da participação da região Sudeste no conjunto dos disques. O Distrito Federal participou com 4 disques e as demais unidades participaram com no máximo 2 disques (casos de Amazonas, Paraíba, Pernambuco, Sergipe, Ceará e Rio Grande do Sul).

⁵ O qui-quadrado é um teste de associação estatística entre duas ou mais variáveis. Caso o qui-quadrado seja significativo, as variáveis são dependentes, apresentando uma associação. No caso da presente pesquisa, a região e o tamanho do município não são variáveis explicativas. Segundo Rea e Parker, op. cit., p.176: “o teste do qui-quadrado preocupa-se essencialmente com as diferenças entre as frequências obtidas da pesquisa por amostragem e as que poderiam ser esperadas caso não houvesse diferença entre as categorias das variáveis. A suposição de que não há diferença entre as categorias é conhecida como hipótese nula. Além disso, o teste do qui-quadrado procura identificar se as constatações observadas são verdadeiras ou resultam de um erro de amostragem.”

Quadro 2
Distribuição dos disques pesquisados segundo a sua localização geográfica

Unidades da Federação	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Total
Acre	1					1
Amazonas	2					2
Roraima	1					1
Rondônia	1					1
Amapá	1					1
Tocantins	1					1
Piauí		1				1
Rio Grande do Norte		1				1
Paraíba		2				2
Pernambuco		2				2
Bahia		1				1
Sergipe		2				2
Ceará		2				2
Rio de Janeiro			7			7
São Paulo			4			4
Espírito Santo			1			1
Minas Gerais			2			2
Rio Grande do Sul				2		2
Paraná				1		1
Santa Catarina				1		1
Goiás					1	1
Distrito Federal					4	4
Mato Grosso					1	1
Mato Grosso do Sul					1	1
Total	7	11	14	4	7	43

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Todas as instituições responsáveis pelos disques forneceram os seus dados cadastrais, que não estarão irrestritamente disponibilizados em função do sigilo existente em relação aos dados da pesquisa individualizados.

Quanto ao tipo, as instituições responsáveis pelos disques eram predominantemente Governamentais Estaduais (54% no total), sendo 7% deste total correspondentes às instituições Governamentais Estaduais do Ministério Público. Seguem-se as Instituições Municipais (21%) e as ONGs (16%). (ver Quadro 3.)

Quadro 3
Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo da instituição responsável

Tipo de Instituição	Números absolutos	% Válido
Governamental Estadual em geral	20	46,50
Governamental Municipal	9	20,93
ONG	7	16,28
Governamental Estadual – Ministério Público	3	6,98
Governamental Federal	3	6,98
Instituição filantrópica	1	2,33
Total	43	100,00

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Corroborando a qualidade dos dados coletados, está a função dos responsáveis pelo preenchimento dos questionários: 84% eram coordenadores, chefes, gerentes, superintendentes ou diretores dos respectivos disques.

• **Motivação para a criação**

Dentre as alternativas oferecidas no questionário, a que mencionava o fato de ter sido detectada a existência de um problema específico foi a mais identificada como a principal motivação para a criação do disque (37%), seguida pela informação livre de “outro motivo” (26%), na qual foram enumeradas as seguintes motivações, que, na verdade, constituem-se na detecção de um problema/carência, porém nomeando qual o problema:

- ⇒ A necessidade de um serviço que facilitasse ao usuário formular a denúncia de violência contra criança e adolescente.
- ⇒ Auxílio às instituições policiais na elucidação, prevenção e repressão ao crime em geral.
- ⇒ A necessidade de centralizar o recebimento de denúncias de exploração e abuso sexual contra crianças e adolescentes e oferecer uma resposta rápida e satisfatória.
- ⇒ A necessidade de criar mecanismos de colaboração para as polícias e instituições no combate aos diversos tipos de crimes;
- ⇒ A demanda dos movimentos sociais de luta pelos direitos das mulheres.

- ⇒ A existência de uma diretriz do pacto pela infância de 1991, do Governo Federal.
- ⇒ A necessidade de prestar informação ao público em geral, em caráter anônimo sobre questões relacionadas às doenças sexualmente transmissíveis e AIDS.
- ⇒ A necessidade de melhorar o atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência no município.
- ⇒ A necessidade de orientar a população do Estado em questões de direitos humanos, promover consciência de cidadania e receber denúncias.
- ⇒ Oferecer à população a oportunidade de participação na denúncia de crimes e nos mais variados aspectos (meio ambiente, trabalho escravo, etc.).
- ⇒ Verificou-se um crescente aumento de vários tipos de violência e a necessidade de interagir com a população, baseado em experiências bem-sucedidas em outros locais.

Motivações também mencionadas em percentuais menos relevantes foram: conhecer a realidade e dimensionar certos aspectos específicos da situação e regionalizar um serviço mais amplo. (ver Quadro 4)

Quadro 4
Distribuição dos disques pesquisados segundo a principal motivação para a criação do serviço

Principal motivação para criar o serviço	Números absolutos	% Válido
Problema específico	16	37,21
Outro	11	25,58
Conhecer e dimensionar a situação	9	20,93
Regionalização de um serviço	7	16,28
Total	43	100,00

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

• Ano de entrada em funcionamento

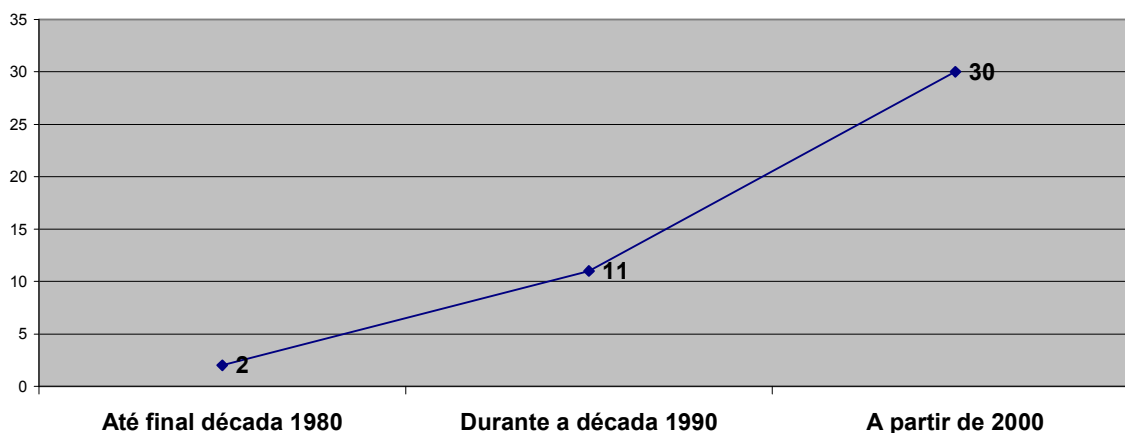
No que concerne à época de entrada em funcionamento dos disques pesquisados, a maioria foi criada a partir de 2000 (ver Gráfico 1), sendo 1999, 2002 e 2005, respectivamente, os anos médio, mediano⁶ e modal⁷ do início de seus trabalhos.

O mais antigo disque pesquisado data de 1962 e o mais recente de 2008, ambos na Região Sudeste. Na década de 1990 e nos anos 2000, entraram disques em funcionamento em todas as regiões brasileiras.

⁶ O valor que divide a distribuição ao meio.

⁷ O valor mais frequente na distribuição.

Gráfico 1. Disques pesquisados segundo a época de entrada em funcionamento (Números Absolutos)



- **Tipos de disques e serviços prestados**

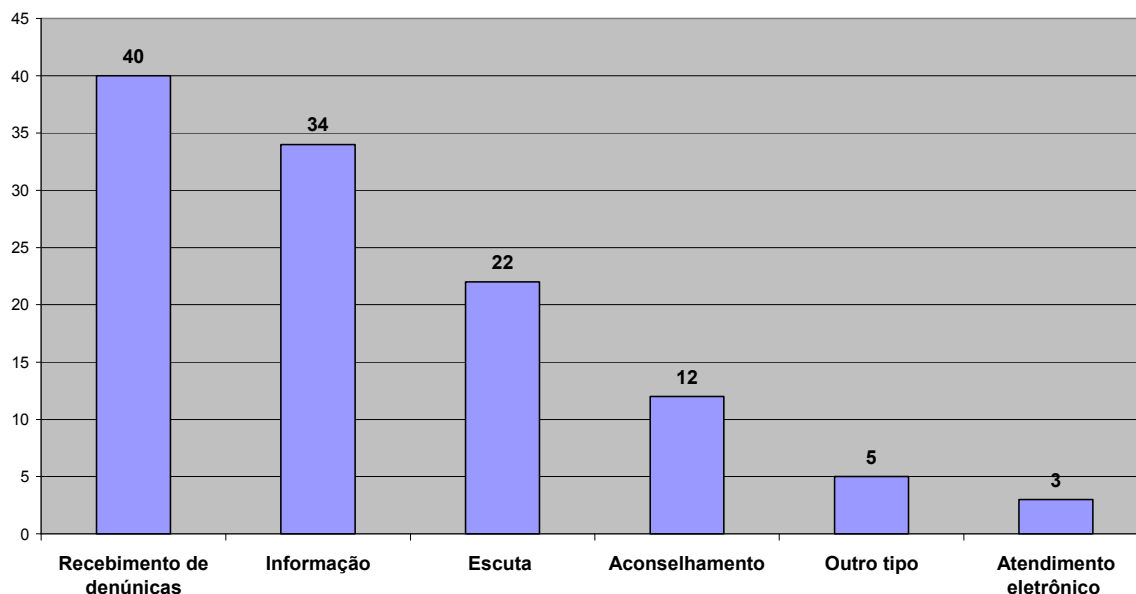
A investigação sobre o tipo de disque foi feita com a possibilidade de múltipla marcação, dando a cada disque a oportunidade de autotransclassificar-se em mais de um tipo. A apuração conjunta das respostas afirmativas mostra que predominam os de denúncia e os de informação (ver Gráfico 2). Seguem-se os de escuta, os de aconselhamento e, minoritariamente, os de “outro tipo” e os de atendimento eletrônico.

A especificação de outros tipos de disques mencionou: apoio emocional, distribuição de material educativo, encaminhamento para rede do SUS, escuta com procedimentos e encaminhamentos e recebimento de denúncia acompanhado de investigação e instauração do procedimento policial competente. Um disque mencionou ainda que disponibiliza aos usuários orientações acerca do acesso aos órgãos municipais, estaduais e federais (governamentais e não governamentais) quando aqueles demandam procedimento diferente da realização de um registro de denúncia de violência cometida contra crianças e adolescentes, mas trazem conteúdos referentes à defesa dos direitos humanos de uma forma geral.

Este tipo de especificação antecipa a descrição do serviço, que também foi investigada com a possibilidade de múltiplas respostas. Seus resultados (ver Quadro 5) mostram que os serviços predominantes são os de encaminhamento e informação (prestados por 91% e 86% dos disques, respectivamente). Seguem-se o monitoramento dos encaminhamentos e os serviços de escuta e acolhimento. Minoritariamente aparecem: “outro tipo de serviço”, descrito como sendo a cobrança de resultados com prazo de resposta (uma variante da alternativa monitoramento dos encaminhamentos); o desenvolvimento de estatísticas; o fornecimento de estrutura física e suporte técnico para o atendimento às denúncias (transporte, assessoria técnica, dentre outros); e o recebimento de denúncias para localização de crianças e/ou adolescentes desaparecidos. Foi ainda citado por um disque, que dispõe de escuta

especializada, feita por equipe específica, que acolhe ligações de alguns perfis de usuários: crianças e adolescentes suicidas; adolescentes grávidas; agressores sexuais; crianças e adolescentes vítimas.

Gráfico 2. Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo (Números absolutos)



Quadro 5
Distribuição dos disques pesquisados segundo a descrição dos serviços prestados (Múltipla marcação)⁸

Descrição do serviço (42 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Encaminhamento	38	29,5	90,5
Informação	36	27,9	85,7
Monitoramento dos encaminhamentos	26	20,2	61,9
Escuta e acolhimento	24	18,6	57,1
Outro	5	3,8	11,9
Total	129	100,00	307,1

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

⁸ Sempre que o questionário permitia a marcação de várias alternativas de resposta em uma mesma pergunta, a apuração dos dados foi por um recurso que contabiliza a totalidade das respostas afirmativas em cada uma das alternativas (% em relação ao número de respostas) e, também, a totalidade dos casos correspondentes a estas respostas (% em relação ao número de casos). No Quadro 5, por exemplo, das 124 respostas afirmativas, 29,5% correspondiam a disques com serviço de encaminhamento. Do mesmo modo, 90,5% dos disques pesquisados declararam ter o serviço de encaminhamento. Vale ressaltar que a ordenação é a mesma em todos os tipos de apuração.

- **Forma de administração**

A maioria absoluta dos disques pesquisados, 86%, é administrada exclusivamente pela instituição responsável. Dos 14% restantes, 9% têm uma e 5% têm mais de uma instituição parceira. Estas parcerias são feitas indistintamente com instituições governamentais de qualquer nível e com ONGs.

Perguntados sobre o grau de independência do serviço, 79% declararam atuar de forma autônoma e somente 9% atuar em rede. Outros 12%, correspondendo a 5 disques, preferiram detalhar melhor sua situação descrevendo sua relação com a instituição responsável.

Apesar do funcionamento independente da maioria dos disques, 72% deles valeram-se de metodologias pré-existentes para operacionalizar o seu funcionamento, o que parece mostrar abertura para o intercâmbio de experiências a partir de um conhecimento mais sistematizado do dia a dia de outros disques.

- **Número de pontos de atendimento e custo das ligações**

É bastante amplo o espectro do número de pontos de atendimento existentes nos diversos disques pesquisados e este é um indicador que bem diz da dimensão de cada um deles. Contudo, até 6 pontos encontram-se 83% dos disques pesquisados.

O Quadro 6 mostra os parâmetros levantados na pesquisa no que concerne a esta variável: o número total de pontos disponibilizado pelo conjunto de disques pesquisados é de 308, seu número médio é de 7, mediano de 3, e o mais frequente é somente 1 ponto (situação de 10 dos disques pesquisados, de abrangência municipal ou estadual). Este é também o menor número registrado e, inversamente, o maior número encontrado foi de 105 em um disque de âmbito nacional.

Quadro 6
Parâmetros estatísticos calculados para o número de pontos de atendimento disponibilizado pelos disques pesquisados

Número de pontos de atendimento (41 casos válidos)	
Média	7,33
Mediana	3,00
Moda	1
Soma	308
Número mínimo	1
Número máximo	105

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

No que se refere ao custo das ligações recebidas nestes pontos, duas indagações foram feitas: uma quanto à existência de custo para o usuário e para a instituição responsável e outra sobre quem arca com estes custos quando eles existem.

Os resultados mostram que em 63% dos disques as ligações são gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável, em 21% são pagas pelo usuário, e, em 12% dos casos, as ligações são gratuitas tanto para o usuário como para a instituição responsável. Dois disques, representando 5% do total pesquisado, declararam outra forma de pagamento das ligações e assim as definiram:

- ⇒ Os usuários podem ligar de duas formas: pagando pela ligação ou acessando a cobrar, caso em que a instituição responsável arca com os custos.
- ⇒ Normalmente são pagas pelo usuário mas a instituição responsável arca com os custos quando o usuário liga a cobrar, quando faz pesquisas em instituições para tentar localizar crianças e/ou adolescentes desaparecidos e quando repassa as informações para os responsáveis.

No que concerne ao pagamento dos custos das ligações quando há custos, em 74% dos disques este custo é coberto com recursos da própria instituição.

Não foi encontrada relação entre custos das ligações e região ou número de pontos disponíveis nos disques. A relação encontrada foi entre abrangência geográfica e número de pontos, com os disques de abrangência municipal oferecendo até 3 pontos de atendimento, os estaduais até 8 pontos, e os que abrangem mais de uma UF ou têm abrangência nacional disponibilizando 12 pontos ou mais.

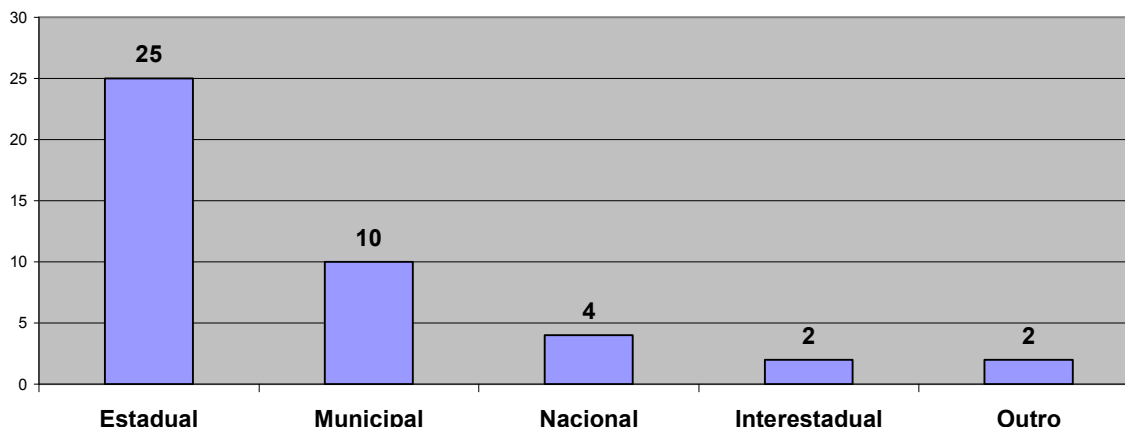
• **Abrangência geográfica dos serviços**

A pergunta que constava do questionário tinha a seguinte formulação: “independentemente de receber ligações de outras localidades, qual a abrangência geográfica planejada para o serviço?” Entre as alternativas oferecidas para resposta, duas delas já davam conta de 81% dos casos: todos os municípios da Unidade da Federação sede da instituição responsável – abrangência estadual - (58%) e somente o município sede da instituição responsável – abrangência municipal (23%).

O Gráfico 3 mostra a distribuição dos disques pelas diversas categorias de abrangência geográfica. O gráfico mostra também a diversidade de disques pesquisados, levando em conta esta importante variável.

Os dois disques que mencionaram “outro tipo de abrangência” disseram atender aos municípios pertencentes à região metropolitana na qual está inserido o município sede da instituição responsável.

Gráfico 3. Distribuição dos disques pesquisados segundo sua abrangência geográfica (Números absolutos)



- **Público-alvo**

Como esta informação era das mais importantes para o projeto como um todo (há especial interesse em conhecer aqueles disques dirigidos para crianças e/ou adolescentes ou que os incluam no seu público-alvo), duas questões buscavam captar as respostas, ambas com possibilidade de múltipla marcação. A formulação das perguntas esclarecia que havia interesse específico no público que o disque tinha como alvo no seu planejamento, já que é sabido que quem de fato utiliza o disque, muitas vezes, extrapola as intenções dos serviços.

A primeira questão listava as diversas faixas etárias da população e a segunda listava subgrupos específicos de crianças e adolescentes que poderiam ser públicos selecionados pelos disques.

O Quadro 7 exhibe os resultados encontrados para a primeira questão e mostra que os disques atendem amplamente a todas as faixas de idade, com ligeira predominância dos adolescentes, que se constituem em público-alvo de 81% dos disques. Seguem-se as crianças de 7 a 11 anos (71% dos disques pretendem receber suas ligações) e as crianças de 0 a 6 anos e as mulheres adultas de 24 a 59 anos (cada um dos dois públicos pretendidos por 69% dos disques). Os 6 disques que assinalaram também a alternativa “outro tipo” esclareceram: que não fazem distinção de público; que atendem a funcionários públicos; que atendem a pessoas portadoras de deficiência e “*todos os tipos de vítimas*”.

Quadro 7
Distribuição dos disques pesquisados segundo seu público-alvo
(Múltipla marcação)

Público-alvo (42 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Crianças de 0 a 6 anos	29	14,2	69,0
Crianças de 7 a 11 anos	30	14,7	71,4
Adolescentes de 12 a 18 anos	34	16,7	81,0
Adultos jovens de 19 a 24 anos	26	12,7	61,9
Homens adultos de 25 a 59 anos	24	11,8	57,1
Mulheres adultas de 25 a 59 anos	29	14,2	69,0
Idosos (60 anos e mais)	26	12,7	61,9
Outro tipo	6	3,0	14,3
Total	197	100,00	485,6

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Os resultados encontrados foram trabalhados em mais detalhes e permitiram a construção de três indicadores mais precisos:

- ⇒ disques que trabalham com todos os públicos listados: são 18, representando 43% dos casos pesquisados;
- ⇒ disques que incluem crianças e/ou adolescentes no seu público-alvo: são 34, representando 81% dos casos pesquisados;
- ⇒ disques que trabalham exclusivamente com crianças e/ou adolescentes: são 11 representando 26% dos casos pesquisados.

No que concerne ao atendimento de públicos específicos de crianças e/ou adolescentes que são alvo dos disques, 16 disques (41%) disseram atender toda e qualquer criança e ou adolescente, e o Quadro 8 fornece as informações obtidas para aqueles serviços que relataram atender grupos específicos. Verifica-se que são as vítimas de violências sexuais, de maus-tratos e as que têm o seu trabalho explorado, as crianças e/ou adolescentes mais incluídos no planejamento dos disques. Inversamente, são os adolescentes autores de ato infracional os menos incluídos nos serviços.

As respostas que indicaram outros grupos específicos incluídos no público-alvo dos disques mencionaram crianças e adolescentes violados em seu direito; crianças e/ou adolescentes desaparecidos; e casos de fugas e desaparecimentos.

Quadro 8
Distribuição dos disques pesquisados segundo subgrupos específicos de crianças e/ou adolescentes incluídos no seu público-alvo (Múltipla marcação)

Especificidade do público-alvo de crianças e adolescentes (16 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Vítima de violências sexuais	13	22,00	81,3
Vítima de maus-tratos	11	18,3	68,8
Exploração do trabalho	10	16,7	62,5
Envolvimento com drogas	8	13,3	50,0
Em situação de rua	6	10,0	37,5
Portador de deficiência	6	10,0	37,5
Outra	4	6,7	25,0
Adolescente autor de ato infracional	2	3,0	12,4
Total	60	100,00	375,0

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Investigou-se ainda se os disques atendiam ou não ligações de pessoas que, ao telefonarem, declaravam-se autores de violência. Os dados mostraram que 54% deles atendem a esta categoria de usuários.

- **Dias e horários de atendimento**

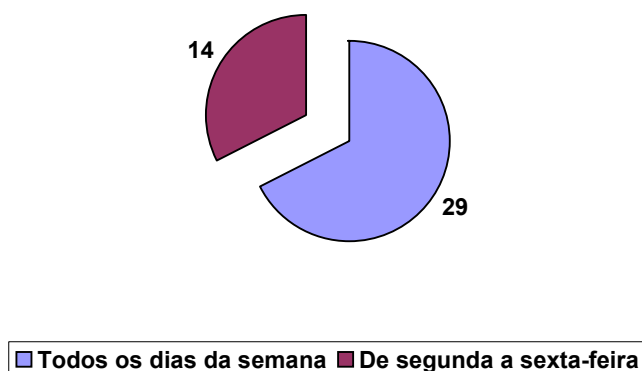
A forma detalhada de pesquisar estas informações permitiu a construção de duas variáveis categorizadas sintéticas que dão conta dos resultados obtidos, como mostram o Quadro 9 e o Gráfico 4: a maior parte dos disques atende 24 horas ininterruptamente (51%) em todos os dias da semana (67%). Os demais atendem de segunda a sexta-feira em períodos de tempo variados.

Quadro 9
Distribuição dos disques pesquisados segundo horários de atendimento

Horários de atendimento categorizados	Números absolutos	% Válido
24 horas	22	51,16
Dia todo e parte da noite	9	20,93
Dia todo	6	13,95
Dia todo com interrupção	4	9,30
Somente pela manhã	1	2,33
Somente pela tarde	1	2,33
Total	43	100,00

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Gráfico 4. Distribuição dos disques pesquisados segundo os dias de atendimento (Números absolutos)



- **Níveis de proteção, segurança e sigilo**

O primeiro questionamento sobre este assunto dizia respeito ao local no qual o disque funciona, ou seja, à segurança de quem trabalha no serviço. As respostas permitem dizer que 65% dos disques (28) funcionam em local sigiloso e somente 30% (13) em local público. Os 2 disques que optaram por assinalar a alternativa “outro local de funcionamento” mencionaram o uso de área administrativa do prédio da instituição responsável e o uso de área pública mas de acesso restrito.

Já o segundo questionamento voltava-se para o aspecto do sigilo oferecido aos usuários dos disques e a pergunta permitia que várias alternativas fossem assinaladas: 9 disques (21%) declararam que não ofereciam qualquer medida de sigilo aos usuários. Os demais (ver Quadro 10) optaram preferencialmente pela alternativa “outra medida de proteção” (20 disques ou 59% do total). Tal decisão diz da insuficiência/inadequação das alternativas oferecidas pelo questionário, e/ou do desejo de se expressar livremente sobre o assunto. Pelas “outras medidas” listadas, e que são apresentadas a seguir, vê-se também que os respondentes já começaram a declarar os registros que são feitos pelos serviços e que dão bastante ênfase à importância do anonimato da ligação a menos que não seja desejado pelo usuário:

- ⇒ 95% das ligações são anônimas; outras 5% se identificam espontaneamente;
- ⇒ A denúncia é anônima e não fornecemos nenhum número ou senha.
- ⇒ A denúncia pode ser anônima ou não; depende da vontade do usuário quanto à sua identificação.
- ⇒ As ligações são anônimas, sem identificação do usuário.
- ⇒ Temos um banco de dados com cadastros e número de protocolo.
- ⇒ Caso o usuário queira identificar-se, aceitamos.

- ⇒ A denúncia é totalmente anônima.
- ⇒ É preenchida uma ficha de atendimento telefônico com alguns dados de identificação.
- ⇒ O disque fornece o número da denúncia quando solicitado.
- ⇒ Há garantia do anonimato e é fornecido um número de protocolo do atendimento.
- ⇒ Há a identificação do registro pelo número da denúncia, apelo, reclamação, elogios feitos.
- ⇒ Há garantia de anonimato quando solicitado pelos usuários do disque.
- ⇒ Na construção do texto de denúncia, há uma série de cuidados para não se identificar o usuário, como não utilização de palavras que identifiquem o sexo, por exemplo. O disque fornece uma senha para a eventualidade de uma segunda ligação para o mesmo assunto.
- ⇒ O disque funciona de forma a deixar o reclamante à vontade, não sendo necessário identificar-se como denunciante.
- ⇒ Oferecemos a possibilidade de escolha: se a pessoa deseja se identificar ou não.
- ⇒ Oferecemos o número da denúncia.
- ⇒ O disque preserva o anonimato de quem ligou.
- ⇒ Se o usuário não quiser se identificar, é garantido o anonimato.
- ⇒ Mesmo que o usuário se identifique, a informação não é repassada a rede parceira.
- ⇒ É feito um treinamento para que o atendente não faça nenhum questionamento que venha, de alguma maneira, a identificar o denunciante.
- ⇒ No caso de uma segunda ligação sobre a mesma denúncia, o usuário precisa fornecer o número do protocolo que lhe foi fornecido na primeira ligação para que a sua complementação de informações seja aceita.
- ⇒ No caso de usuários terceiros, ainda que sejam autoridades, não é repassada qualquer informação sobre denúncias feitas.

Os disques que optaram pelas alternativas oferecidas no questionário mencionaram na ordem que se segue: o fornecimento de senha para uma segunda ligação; o uso de identificação nominal do usuário; o uso de identificador de chamada e a gravação das ligações.

Quadro 10
Distribuição dos disques pesquisados segundo
o tipo de medidas de sigilo oferecidas ao usuário
(Múltipla marcação)

Medidas de sigilo oferecidas ao usuário (34 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Outra	20	39,2	58,8
Fornece senha para uma 2ª ligação	12	23,5	35,3
Pergunta o nome do usuário	8	15,7	23,5
Utiliza identificador de chamadas	7	13,7	20,6
As ligações são gravadas	4	7,9	11,8
Total	51	100,00	150,0

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

- **Divulgação do serviço, mobilização e interatividade com o público-alvo**

Algumas das tarefas mais importantes para manter um disque ativo são divulgar o serviço, mobilizar o seu público-alvo e oferecer alternativas de interação com ele. Pelas respostas obtidas no questionário, é possível dizer que os disques se desincumbem dessas tarefas das seguintes maneiras:

No campo da divulgação, apenas 2 disques declararam não investir nesta área. A maioria absoluta deles (98%) vale-se de material gráfico para informar sobre o serviço. Outros meios também utilizados, por ordem de frequência de sua utilização, são: Internet, TV, Jornais impressos e Rádio (ver Quadro 11). Um total de 12 disques especificaram “outros meios de divulgação” além dos oferecidos como alternativas no questionário. Foram eles:

- ⇒ A divulgação do disque é feita pela comunicação social da instituição responsável.
- ⇒ Campanhas, camisetas e bonés.
- ⇒ Campanhas socioeducativas.
- ⇒ Campanhas em outdoor, feiras, panfletagem em caminhadas e outros eventos similares.
- ⇒ Cartazes confeccionados anualmente com as fotos de crianças/adolescentes desaparecidos.
- ⇒ Contatos diretos com as crianças, adolescentes, pais e profissionais em escolas, projetos e programas sociais.
- ⇒ Faz divulgação em ações de mobilização como 18 de maio, 12 de junho e em Seminários.
- ⇒ Distribui ímãs de geladeira.
- ⇒ Divulga por meio das instituições parceiras.
- ⇒ Divulga nas diversas atividades promovidas pela instituição responsável.
- ⇒ Faz divulgação em trabalho articulado com o sindicato de bares, hotéis, restaurantes e similares, sindicato de taxistas, rede de ensino municipal e estadual, dentre outros.

Quadro 11
Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo de divulgação que faz do serviço
(Múltipla marcação)

Tipos de divulgação do serviço do disque (41 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Material gráfico	40	25,00	97,6
Internet	30	18,8	73,2
TV	27	16,9	65,9
Jornais impressos	26	16,3	63,4
Rádio	25	15,6	61,0
Outros meios	12	7,4	29,3
Total	160	100,0	390,4

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

No campo da mobilização do público-alvo, os principais mecanismos utilizados pelos disques (ver Quadro 12) são: as campanhas de informação e sensibilização – realizadas por 90% dos disques; as parcerias com outras instituições e a abordagem direta de crianças e adolescentes. Somente 3 disques declararam não utilizar qualquer mecanismo para motivar seu público-alvo a participar.

Dez disques selecionaram a alternativa “outros meios de motivar o público” que não os oferecidos pelo questionário, listando os seguintes que, em muitos casos, estão bastante mesclados às atividades de divulgação:

- ⇒ Divulgação em televisão, palestra na comunidade e garantindo o anonimato.
- ⇒ Divulgação na mídia de crimes elucidados pelo Disque-Denúncia.
- ⇒ Exposição constante na mídia e oferecimento de recompensas.
- ⇒ Distribuição de material educativo.
- ⇒ Mobilização e articulação da Rede de Enfrentamento à Violência, Abuso e Exploração Sexual de crianças e adolescentes do município.
- ⇒ Realização de oficinas e seminários de capacitação com a rede de atendimento.
- ⇒ Pagamento de recompensas.
- ⇒ Realização de palestras em congressos e empresas.
- ⇒ Desenvolvimento de projetos sociais envolvendo mães de crianças/adolescentes desaparecidos.
- ⇒ Relacionamento com mídia, especialmente rádio.

Quadro 12
Distribuição dos disques pesquisados segundo o
tipo de mecanismo utilizado para despertar o interesse do público-alvo
(Múltipla marcação)

Principais mecanismos para despertar o interesse do público-alvo (40 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Campanhas de informação e sensibilização	36	45,0	90,0
Parcerias com outras instituições	25	31,3	62,5
Outros	10	12,5	25,0
Abordagem direta de crianças e de adolescentes	9	11,2	22,5
Total	80	100,0	200,0

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

No que concerne ao desenvolvimento de outros mecanismos de interlocução com o público, além do telefone, em que pese a importância que isso assume no momento atual, no qual crianças e adolescentes despendem grande parte do seu tempo no computador, 47% dos disques ainda não desenvolve outras ferramentas de interação com o seu público. Entre aqueles que se utilizam de outros meios de comunicação com o seu público (ver Quadro 13), destacam-se os que se valem do *e-mail* (72%) e de outros meios não listados no questionário: *sites*, distribuição de material informativo e a possibilidade de visita presencial ao disque. Dois serviços declararam que o uso de meios alternativos ao telefone está em fase de planejamento .

Quadro 13
Distribuição dos disques pesquisados segundo o
tipo de ferramentas de interatividade com o público-alvo
(Múltipla marcação)

Outras ferramentas de interatividade com o público-alvo (18 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
E-mail	13	50,0	72,2
Outras	10	38,5	55,6
MSN	1	3,8	5,6
Chat	2	7,7	11,1
Total	26	100,0	144,5

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

III. PERFIL DAS PESSOAS QUE TRABALHAM NO ATENDIMENTO

Este capítulo é dedicado a traçar o perfil das pessoas que trabalham no atendimento nos disques: número, sexo, idade, formação profissional, tipo de contratação, forma de capacitação para o trabalho, como são nomeadas e se podem ser habitualmente escolhidas pelos usuários como interlocutoras.

- **Número de pessoas que trabalham no atendimento**

É bastante amplo o espectro do número de pessoas que trabalham no atendimento nos disques, e este é um indicador, como o de número de pontos de atendimento, que bem diz da dimensão de cada um deles. Contudo, com até 5 pessoas que atendem, encontram-se 50% dos disques pesquisados (ver Quadro 14).

Quadro 14
Distribuição dos disques pesquisados segundo o número de pessoas que trabalham no atendimento nos disques pesquisados

Número de atendentes categorizado	Números absolutos	% Válido
Até 5 atendentes	21	50,00
De 6 a 12 atendentes	12	28,6
13 atendentes e mais	9	21,4
Total parcial	42	100,00
Sem resposta	1	
Total	43	

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

O Quadro 15 mostra os parâmetros calculados a partir dos dados levantados na pesquisa no que concerne a esta variável: o número total de pessoas que atendem no conjunto dos disques pesquisados é de 2071; seu número médio é de 49,3 e o mediano é 5,50, evidenciando a grande dispersão da distribuição que se inicia em uma só pessoa no atendimento (caso de somente 2 disques de abrangência estadual) e vai até 1500 pessoas (número encontrado em apenas um disque de âmbito nacional). Os dois contingentes de pessoas mais frequentes são de 2 e 4 pessoas (cada situação com 8 dos disques pesquisados, todos de abrangência municipal ou estadual).

As informações destacadas acima evidenciam que, como no caso dos pontos de atendimento, há correlação entre abrangência geográfica do disque e o número de pessoas que trabalham no atendimento, ficando com até 12 pessoas majoritariamente os disques municipais e estaduais, e com 13 pessoas e mais, preferencialmente, os disques nacionais.

Quadro 15
Parâmetros estatísticos calculados para o número de pessoas que trabalham no atendimento nos disques pesquisados

Número de pessoas que atendem as ligações (41 casos válidos)	
Média	49,3
Mediana	5,50
Modas	2 e 4
Soma	2071
Número mínimo	1
Número máximo	1500

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

- **Como são nomeadas as pessoas que trabalham no atendimento**

Havia interesse em conhecer como os diversos disques nomeiam as pessoas que lidam diretamente com os usuários no atendimento. Foram oferecidas as alternativas “atendente” e “conselheiro”, tidas como as mais usuais, e uma “outra denominação” em aberto.

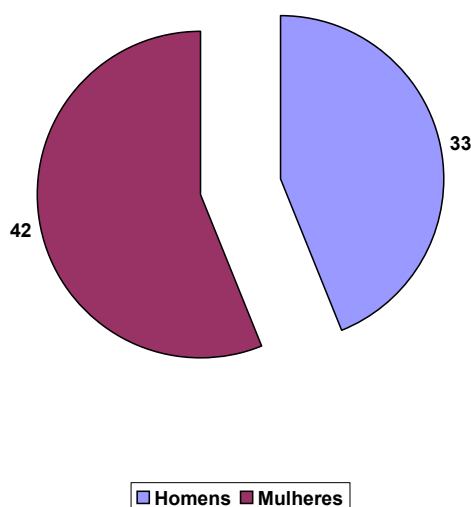
De fato, a denominação “atendente” mostrou ser a predominante, uma vez que é a utilizada em 23 disques (54%). Contudo, o nome “conselheiro” só foi assinalado por um único disque, o que inflou a categoria “outra” para 19 casos (44%), bastante variados, só mostrando alguma convergência na denominação “Educador Social”, utilizada em 4 disques. As demais denominações foram mencionadas por apenas 1 disque cada uma. São elas: analista; plantonista; comissário de menores voluntário, fiscal da infância e da juventude; funcionário da Associação Municipal de Apoio Comunitário Operador; policial civil; representante; “são chamados de acordo com sua formação - psicólogo, assistente social ou estagiário de Serviço Social, etc.”; agentes de Polícia Judiciária; servidor público do GDF (Assistência Social); técnica de atendimento; técnico da promotoria especializada; técnico em prevenção em DST/AIDS; teleatendentes e voluntário plantonista.

No que concerne ao uso ou não de codinome pelas pessoas que trabalham no atendimento, esta é uma prática corrente apenas em 32% dos disques (14).

- **Sexo e idade das pessoas que trabalham no atendimento**

Homens e mulheres trabalham no atendimento nos disques em proporções desiguais ainda que não tão díspares, predominando as mulheres, presentes no atendimento de 42 dos 43 disques pesquisados, como mostra o Gráfico 5.

Gráfico 5. Pessoas que trabalham no atendimento dos disques segundo o sexo (Números absolutos)



Já pelos dados do Quadro 16, é possível dizer que os adultos entre 25 e 59 anos predominam entre as pessoas que atendem, seguidos pelos jovens de 19 a 24 anos. A participação dos idosos é residual e a dos adolescentes é inexistente.

Quadro 16
Distribuição dos disques pesquisados segundo a faixa etária das pessoas que trabalham no atendimento (Múltipla marcação)

Faixa etária dos atendentes (43 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Adolescentes (de 12 a 18 anos)	0	0,00	0,00
Jovens (de 19 a 24 anos)	18	28,6	41,9
Adultos (de 25 a 59 anos)	43	68,3	100,0
Idosos (60 anos e mais)	2	3,1	4,7
Total	63	100,0	146,6

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009

Cruzando as variáveis sexo e idade, percebe-se que, entre os atendentes jovens (de 19 a 24 anos) há mais paridade entre os sexos (16 disques têm homens entre as pessoas que atendem e 18 disques têm mulheres). Na faixa adulta, as mulheres passam a predominar: 33 disques têm homens e 42 têm mulheres. Entre os poucos disques que têm pessoas idosas no atendimento, 2 têm homens e 2 têm mulheres.

- **Exigências dos disques sobre a formação das pessoas que trabalham no atendimento e capacitação para o exercício da função**

Perguntados sobre se o disque exige um nível mínimo de escolaridade das pessoas que trabalham no atendimento, somente dois disques (5%) posicionaram-se negativamente. Assim, 95% dos disques fazem alguma exigência de escolaridade, e o Quadro 17 mostra qual é o padrão exigido: na maioria dos casos (63%) é o nível médio completo. Os outros disques distribuem-se de forma residual e semelhante entre os demais níveis de escolaridade.

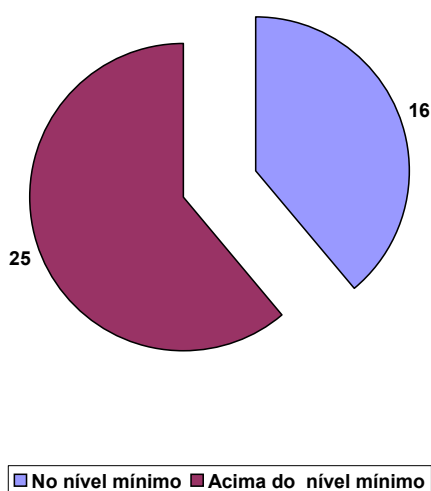
Quadro 17
Distribuição dos disques pesquisados segundo o nível mínimo de escolaridade exigido para as pessoas que trabalham no atendimento

Nível mínimo de instrução exigido para atendentes	Números absolutos	% Válido
Fundamental completo	4	10,0
Médio incompleto	2	5,0
Médio completo	26	63,0
Superior incompleto	5	12,0
Superior completo	4	10,0
Total	41	100,00

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

O Gráfico 6 mostra que, em mais da metade dos casos (25 disques), os disques declararam que a maior parte das pessoas que neles trabalham como atendentes está em um nível de escolaridade superior ao mínimo exigido e as demais, no nível mínimo exigido. Assim, a função de atendente nos disques é um mercado de trabalho preferencial para quem tem o segundo grau completo, mas parece receber uma grande parcela de pessoas com o nível superior completo ou incompleto. Vale acrescentar que, em 41 dos 43 disques que responderam à pesquisa, a contratação é remunerada.

Gráfico 6. Distribuição dos disques pesquisados segundo a posição das pessoas que trabalham como atendentes em relação ao nível mínimo de escolaridade exigida (Números absolutos)



Foi também perguntado para os disques que tivessem pessoas trabalhando como atendentes com formação superior completa quais eram as formações presentes (ver Quadro 18): as quatro principais eram direito, psicologia, serviço social e pedagogia. Os dez disques que assinalaram “outro tipo de formação superior” de seus atendentes mencionaram uma gama variada de situações: administração de empresa; enfermagem; comunicação social; letras; fisioterapia; informática; educação física; jornalismo, marketing e turismo.

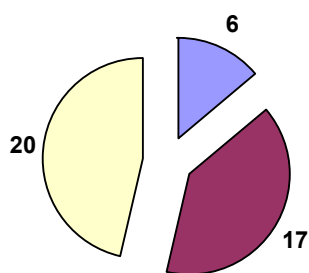
Quadro 18
Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo de formação superior das pessoas que trabalham no atendimento (Múltipla marcação)

Tipo de formação superior dos atendentes (38 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Direito	20	23,5	52,6
Psicologia	18	21,2	47,4
Serviço Social	16	18,8	42,1
Pedagogia	16	18,8	42,1
Outras	10	11,8	26,3
Ciências Sociais	5	5,9	13,2
Total	85	100,00	223,7

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Independentemente da formação escolar das pessoas que trabalham no atendimento, na grande maioria dos disques (84%) elas passam por uma capacitação específica para exercer a função e, também na maioria dos casos (67%), o conteúdo dessas capacitações inclui itens relativos ao atendimento de crianças e adolescentes.

Gráfico 7. Distribuição dos disques pesquisados segundo a possibilidade de o usuário escolher a pessoa com quem quer falar (Números Absolutos)



■ Sempre ■ Em situações excepcionais ■ Não

Como pode ser visto no Gráfico 7, na maioria dos disques, a escolha do atendente com quem o usuário deseja falar ou não é possível ou é considerada uma situação excepcional.

IV. MUDANÇAS OCORRIDAS AO LONGO DA PRÁTICA DO SERVIÇO NOS DISQUES

Este capítulo trata da existência de processos de avaliação e dos mecanismos de avaliação utilizados pelos disques, das principais dificuldades vivenciadas no seu cotidiano de trabalho e de suas formas de superação.

- **Mecanismos de avaliação do serviço**

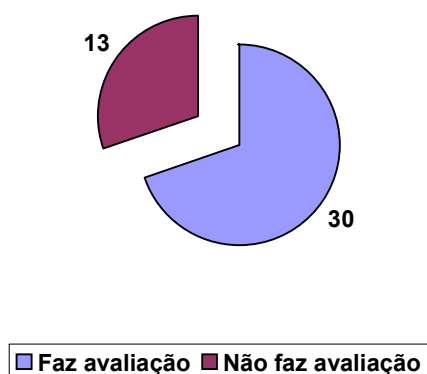
Atualmente, poder monitorar e avaliar os serviços prestados tornou-se um imperativo, não só para obter financiamentos e parcerias como para corrigir rumos, retroalimentar processos e promover ajustes. Conscientes da importância das atividades de avaliação, 30 dos 43 disques pesquisados (70%) realizam habitualmente algum tipo de avaliação (Ver Gráfico 8).

Os tipos mais frequentes de avaliação realizados pelos disques (ver Quadro 19) são internos ao próprio serviço: o uso de seus registros administrativos para monitorar o desenvolvimento do serviço (83% dos disques utilizam) e pesquisa junto ao seu corpo de atendentes (53%). As pesquisas junto ao público-alvo estão presentes em 13% dos disques e somente um busca informações junto ao que poderia ser chamado de um grupo de controle: os não usuários do serviço.

Um total de seis disques assinalou a alternativa “outros instrumentos de avaliação” mencionando os seguintes:

- ⇒ Banco de dados e ferramenta do portal de gestão na *homepage*.
- ⇒ Enquete do perfil do usuário.
- ⇒ Estatísticas e o *feedback* das instituições parceiras.
- ⇒ Assessoria para avaliar as ações do disque, incluindo impacto para a população, efetividade dos instrumentais utilizados, dentre outros, em que todos os itens listados no questionário serão contemplados.
- ⇒ Consultoria externa.
- ⇒ Pesquisa junto a órgãos policiais que realizam as investigações das denúncias.

Gráfico 8. Distribuição dos disques pesquisados segundo a realização habitual de avaliação do serviço (Números absolutos)



Quadro 19
Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo de Instrumento de avaliação que utiliza (Múltipla marcação)

Instrumentos de avaliação utilizados (30 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Registros administrativos do desenvolvimento do serviço	25	48,1	83,3
Pesquisa junto à equipe de atendentes	16	30,8	53,3
Outro	6	11,5	20,0
Pesquisa junto aos usuários do serviço	4	7,7	13,3
Pesquisa junto a não usuários do serviço	1	1,9	3,3
Total	52	100,00	173,2

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

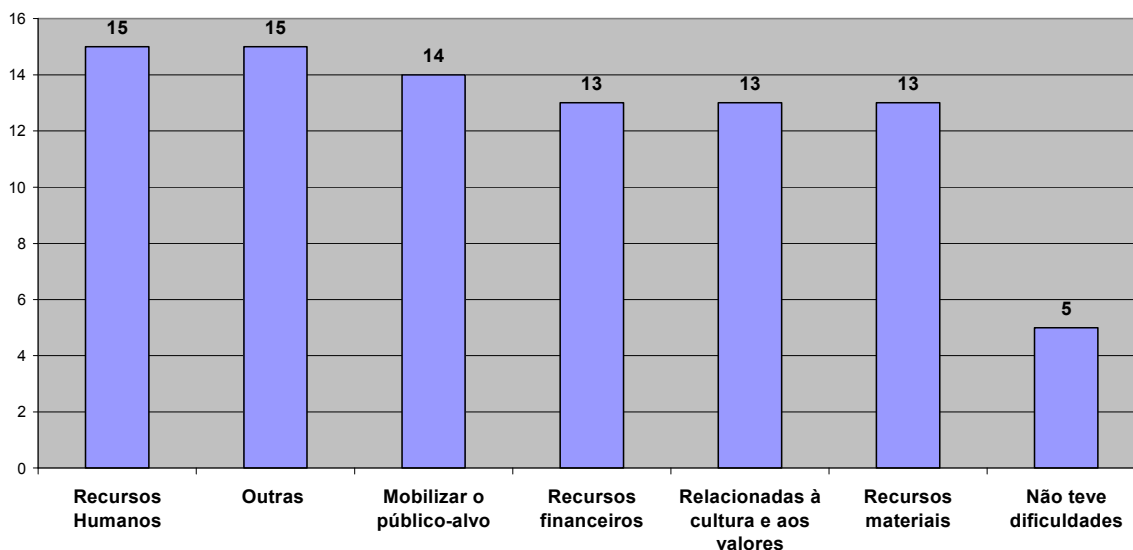
• Principais dificuldades enfrentadas

O questionário oferecia 5 alternativas fechadas de dificuldades, definidas a partir das apontadas de forma recorrente na operacionalização de projetos sociais, e uma alternativa aberta. Havia a possibilidade de assinalar quantas dificuldades tivessem sido encontradas. As alternativas eram: mobilizar o público-alvo; escassez de recursos financeiros; dificuldades relacionadas à cultura e aos valores; escassez de recursos materiais; e recursos humanos (escassez, inadequação, etc.).

Como pode ser observado no Gráfico 9, à exceção de 5 disques que declararam não ter tido qualquer dificuldade, os demais elegeram todas as alternativas oferecidas como tendo sido vivenciadas pelo serviço, em proporções quase iguais, e ainda listaram uma série de “outras dificuldades”:

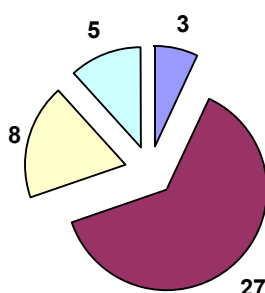
- ⇒ A demora do retorno para o usuário, uma vez que dependem da rede de retaguarda para o atendimento às denúncias.
- ⇒ A operacionalidade pelo serviço específico.
- ⇒ A concepção inicial do serviço prestado.
- ⇒ A construção de protocolos de investigação das denúncias com abrangência estadual.
- ⇒ Fazer o diagnóstico com análise dos dados das denúncias recebidas.
- ⇒ Dificuldades no fluxo de informações, pois ao encaminhar o usuário para outros órgãos, na maioria dos casos, não há retorno das informações.
- ⇒ Divulgação.
- ⇒ Espaço físico.
- ⇒ Sensibilização.
- ⇒ Obter respostas sobre as providências tomadas.
- ⇒ Telefonia.

Gráfico 9. Distribuição dos disques pesquisados segundo as principais dificuldades enfrentadas (Números absolutos)



Indagados sobre se as dificuldades tinham sido superadas e em que nível, a maioria dos disques considera que foram parcialmente superadas (caso de 27 dos 38 disques que tinham admitido ter dificuldades). Seguem-se os que avaliam que as dificuldades não foram superadas e os que disseram tê-las superado totalmente (ver Gráfico 10).

Gráfico 10. Distribuição dos disques pesquisados segundo o nível de superação de suas dificuldades (Números absolutos)



■ Sim, totalmente ■ Sim, em parte □ Não □ Não tiveram dificuldades

Para os que haviam superado as dificuldades, total ou parcialmente, foi feita uma pergunta sobre a principal forma de superação (ver Quadro 20). Para os que consideram não ter superado as dificuldades foi feita uma pergunta aberta para levantar as razões do fato.

Quando as dificuldades foram superadas, o que mais contribuiu para isso foram as mudanças na estratégia de divulgação do serviço e “outras medidas” não listadas no questionário e assim descritas:

- ⇒ Criação de um GT sob a coordenação do Ministério Público para monitorar as denúncias e também cobrar dos atores responsáveis.
- ⇒ Envolvimento de todos os atores responsáveis pelo processo.
- ⇒ Investimento na ampliação da capacidade de atendimento.
- ⇒ Investimento em relacionamento interinstitucional e premiações.
- ⇒ Mudança do edital de contratação.
- ⇒ Mudança na concepção inicial.
- ⇒ Mudanças no perfil dos atendentes.
- ⇒ Parceria com o poder público.
- ⇒ Recebimento das denúncias pelo serviço específico.
- ⇒ Criação de área de monitoramento de denúncias.
- ⇒ Estabelecimento de termo de cooperação com os Ministérios Públicos estaduais.
- ⇒ Desenvolvimento de ações de fortalecimento da rede.

Os disques que não superaram as dificuldades assim se expressaram sobre as razões desse insucesso:

- ⇒ A demanda é maior do que o recurso oferecido no caso do encaminhamento para os serviços que atendem a pessoas com deficiência.
- ⇒ Devido à questão da violência ainda ser um tabu social e também pelas pessoas entenderem que a "palmada" ou a "violência" são pedagógicas dentro do ambiente familiar.
- ⇒ As medidas corretivas são de lenta implementação: *“Estamos na tentativa de estreitar os laços com a rede socioassistencial do Estado. Estamos construindo parcerias que precisam de tempo para se concretizar efetivamente.”*
- ⇒ Falta de compromisso do Estado; vinculação a um órgão de atendimento e não de defesa.
- ⇒ Falta de incentivo financeiro por parte dos órgãos governamentais e mesmo do empresariado.
- ⇒ Limitações financeiras.
- ⇒ Não há cultura de retorno/resposta das providências tomadas pelas instituições que recebem as denúncias.
- ⇒ Necessidade de realização de concurso público porque há falta de Recursos Humanos; espaço físico precário e alugado; indefinição do poder público.

Quadro 20
Distribuição dos disques pesquisados segundo a principal forma de superação das dificuldades encontradas no seu cotidiano

Principal forma de superação das dificuldades	Números absolutos	% Válido
Mudanças na estratégia de divulgação do serviço	12	41,4
Outra	10	34,5
Mudanças na forma de atendimento	3	10,3
Mudanças no perfil de atendentes	3	10,3
Mudanças no horário de atendimento	1	3,5
Total	29	100,00
Não se aplica e sem resposta	14	
Total	43	

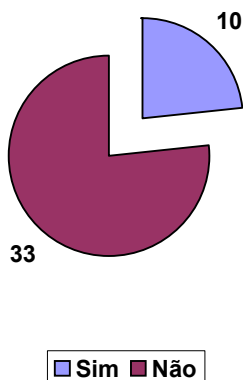
Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Cruzando cada dificuldade selecionada pelos disques com a principal forma de superação adotada, verifica-se que a mudança na estratégia da divulgação do serviço foi a principal em todas elas.

• Interrupção das atividades

Foi perguntado se o disque passou, desde sua entrada em funcionamento, por algum período de interrupção dos serviços. O Gráfico 11 mostra que a maior parte dos disques (33, correspondendo a 77%) não enfrentou essa situação.

Gráfico 11. Distribuição dos disques pesquisados segundo a interrupção ou não dos serviços em algum período (Números Absolutos)



V. REGISTROS DESENVOLVIDOS PELOS DISQUES

Todos os disques pesquisados declararam fazer algum tipo de registro das ligações recebidas, sendo as anotações manuais (35%) e o registro em software específico em tempo real (30%) os meios mais frequentes de realização dos registros. Vêm a seguir os “outros tipos de registros”, os registros feitos em software específico logo após o término da ligação e logo que possível.

• Tipos de informações registradas

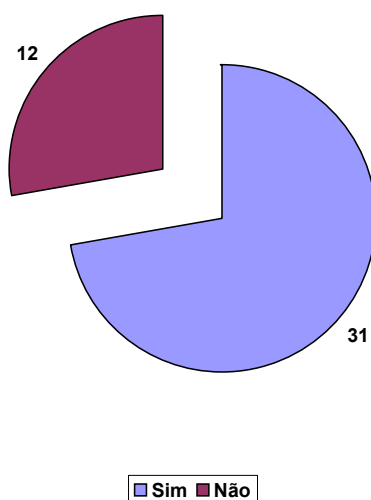
Neste tópico tem-se que:

- ⇒ As informações registradas por mais da metade dos disques são: o tipo de demanda feita na ligação (37 dos 43 disques); a existência de encaminhamento para outra instituição (33); os temas abordados (32); e o número de ligações recebidas (25).
- ⇒ As informações registradas em proporções inferiores a 50% dos disques são: o nome de quem ligou (16 dos 43 disques); o número de trotes (12); o número de enganados (11); se quem ligou é usuário antigo ou estreante no serviço (10); e características sociais e econômicas de quem ligou (8).
- ⇒ Os 11 disques que mencionaram o registro de “outras informações das ligações”, assim as descreveram:
 - ✓ A identificação é voluntária.
 - ✓ As ligações são totalmente anônimas.
 - ✓ Atendimentos, informações, orientações e pedidos de providências de uma denúncia em andamento.
 - ✓ Oferecimento de total garantia de anonimato ao denunciante.

- ✓ Direito violado e tipo de violência.
- ✓ Histórico dos fatos, local onde estão acontecendo, informações sobre a vítima e sobre o suposto agressor.
- ✓ Informações específicas sobre situações de violência sexual de crianças e adolescentes, como: nome das vítimas, endereço, nome do responsável, nome do violador, apelidos, ponto de referência e como soube do serviço.
- ✓ O formulário de registro apresenta tipo de crime, nome da vítima e acusado, endereços, ponto de referência e histórico do ilícito.
- ✓ As denúncias recebidas sobre cada caso e as ações realizadas pelo programa.
- ✓ Informações sobre os responsáveis: supostos autores (as) de violação de direitos da criança e do adolescente.
- ✓ Como soube do serviço.
- ✓ Em relação às chamadas: além de enganos e trotes, chamadas desligadas, silêncios e ameaças.
- ✓ Registro sobre os acompanhamentos dos encaminhamentos.
- ✓ Registro sobre os retornos oferecidos pelos conselheiros às demandas apresentadas pelo público-alvo.
- ✓ Dados e informações sobre as vítimas, os suspeitos e os locais de ocorrência.
- ✓ Informação de como o usuário conheceu o disque.
- ✓ Informações sobre se a denúncia já foi feita em outro órgão.

A grande maioria dos disques (31 deles correspondendo a 72% do total) afirmaram registrar o tipo de violência mencionada nas ligações. (ver Gráfico 12).

Gráfico 12. Distribuição dos disques pesquisados segundo o registro do tipo de violência mencionado na ligação (Números absolutos)



Perguntados sobre o registro específico das ligações que tratam de violências sexuais segundo o tipo de violência praticada, 26 disques (61%) responderam afirmativamente e 17 (39%) disseram não fazer este tipo de registro especificado.

Considerando-se somente os que fazem o registro, é a seguinte a sua distribuição segundo o tipo de violência sexual registrada, como mostra o Quadro 21: todos registram se houve abuso intrafamiliar; 96% se houve abuso extrafamiliar; 89% se houve exploração sexual comercial; 77% registram se houve tráfico de seres humanos para fins sexuais; 69% se ocorreram casos de pornografia e 58% se houve turismo sexual.

Quadro 21
Distribuição dos disques pesquisados segundo os
tipos de violência que registram especificamente
(Múltipla marcação)

Tipos de violências registradas especificamente (26 casos válidos)	Números absolutos	% em relação ao número de respostas	% em relação ao número de casos
Abuso intrafamiliar	26	20,5	100,0
Abuso extrafamiliar	25	19,7	96,2
Exploração sexual comercial	23	18,1	88,5
Tráfico de seres humanos para fins sexuais	20	15,7	76,9
Pornografia	18	14,2	69,2
Turismo sexual	15	11,8	57,7
Total	127	100,0	488,5

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

• **Utilização e divulgação das informações registradas**

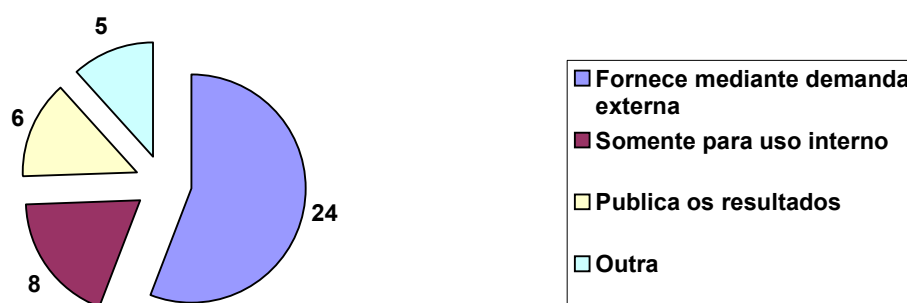
Das 5 alternativas oferecidas no questionário, 49% dos disques escolheram a que diz que os dados registrados são processados e analisados e relatórios são produzidos. Outros 35% optaram por assinalar a alternativa “outro tipo de utilização” e assim os especificaram, quase sempre falando do que fazem além de processar, analisar e produzir relatórios, e, em alguns casos, já antecipando a sua utilização:

- ⇒ Além de processar, analisar os dados e produzir relatórios, procedemos à busca ativa das vítimas através de equipe técnica especializada, para garantia de direitos de crianças e adolescentes, como também fazemos atendimento especializado às vítimas e suas respectivas famílias.
- ⇒ Analisamos a denúncia; fazemos uma ordem de serviço; policiais investigam; intimam-se as pessoas envolvidas; crianças e adolescentes vítimas passam por psicólogos e, dependendo do resultado, instaura-se o procedimento policial inerente ao caso.
- ⇒ Após o registro da denúncia faz-se a distribuição ao setor para sua investigação e monitoramento.
- ⇒ Encaminhamento das denúncias.

- ⇒ Processa, analisa os dados e produz relatórios; apresenta para a instituição responsável.
- ⇒ Processa, analisa os dados, produz relatórios e encaminha às autoridades competentes.
- ⇒ Processa, analisa os dados, produz relatórios e encaminha para as áreas competentes e para outros órgãos de proteção.
- ⇒ Processa, analisa os dados, produz relatórios e investiga.
- ⇒ Processa, analisa, encaminha para o órgão operacional, recebe resultado da ação policial, contabiliza resultados e produz relatórios.
- ⇒ Registra e encaminha para providências.
- ⇒ Registra e encaminha aos órgãos competentes para as providências cabíveis, além de elaborar relatórios.
- ⇒ Registra e envia para que sejam feitas diligências de averiguações e para que o devido encaminhamento seja dado.
- ⇒ Registra, processa, analisa, encaminha e produz relatórios.

Quanto ao tipo de divulgação que fazem dos dados, a maioria dos disques (56% correspondendo a 24) diz disponibilizá-los para uso externo quando demandado. Seguem-se os que disseram que as informações são exclusivamente para uso interno, os que disseram publicar os dados produzidos e os que disseram fazer “outro tipo de divulgação”, mencionando principalmente órgãos específicos para os quais encaminham seus registros. (ver Gráfico 13)

Gráfico 13. Distribuição dos disques pesquisados segundo o tipo de divulgação que fazem de seus registros (Números absolutos)



- **Sistematização de algumas estatísticas coletadas na pesquisa**

Cientes de que há carência de dados estatísticos sistematizados para o conjunto dos disques, a última parte do questionário procurou levantar alguns números e temas relativos aos atendimentos, numa tentativa preliminar de dimensionar os serviços tendo como referência o ano de 2008. Embora esta

parte tenha sido a que os disques tiveram mais dificuldades para preencher, a tentativa não foi vã, como mostra o Quadro 22.

Quadro 22
Indicadores levantados segundo o número de disques
que prestaram informações e os valores obtidos
Dados referentes ao ano de 2008⁹

Indicadores	Número de disques que informaram	Média	Mediana	Número Mínimo	Número Máximo	Soma
Número de ligações recebidas	28	324.507	3.351	55	7.343.932	9.086.203
Número de ligações tratando do principal tema abordado nas ligações em geral	17	11.576	1.481	31	140.643	196.789
Número de ligações tratando do principal tipo de violência mencionado nas ligações em geral	18	1.656	607	8	13.978	29.809
Número de ligações tratando do principal tipo de violência sexual mencionado nas ligações em geral	14	170	68	5	873	2.382
Número de ligações tratando de denúncia sobre violência sexual sofrida por crianças e adolescentes	6	83	72	9	157	500
Número de ligações feitas pelas próprias crianças e adolescentes	2	7.322	7.322	1.800	12.844	14.644
Número de ligações tratando do principal tema abordado nas ligações feitas pelas próprias crianças e adolescentes	1	50	50	50	50	50
Número de ligações tratando do principal tipo de violência mencionado nas ligações feitas por crianças e adolescentes	2	1711	1711	0	3421	3421
Número de ligações tratando do principal tipo de violência sexual mencionado nas ligações feitas por crianças e adolescentes	1	873	873	873	873	873

Fonte: Pesquisa com os disques especializados de alcance social e de utilidade pública. Noos/SEDH, 2009.

Como o Quadro 22 não é de leitura tão simples, seus dados são a seguir comentados e complementados com outras informações que puderam ser processadas a partir do quadro estatístico do final do questionário.

⁹ O quadro 22 não inclui os dados de um disque nacional por não estarem referidos a 2008 e sim aos valores acumulados desde o início do seu funcionamento.

- ⇒ A primeira observação a fazer é a de que as informações para as quais os disques mais disponibilizaram números foram: total de ligações recebidas (28 dos 42 disques pesquisados); total de ligações mencionando o principal tema abordado nas ligações em geral (17); total de ligações mencionando o principal tipo de violência abordado nas ligações em geral (18); total de ligações tratando do principal tipo de violência sexual (14); e total de ligações tratando de denúncia sobre violência sexual sofrida por crianças e adolescentes (6). A partir daí, o número de disques que dispunham dos dados quantitativos pedidos pela pesquisa vai diminuindo, chegando a ser de apenas por 1 ou 2 disques, ou seja, tendo pouco significado para o conjunto.
- ⇒ **No que se refere à informação “Número total de ligações recebidas”**, disponibilizada por 28 disques, tem-se que o número médio de ligações por disque é de 324.507 e o número mediano é de 3.351, o que indica que há grande dispersão na distribuição, como comprovam os números máximo e mínimo de ligações (respectivamente, 55 em um disque estadual e 7.343.932 em um disque nacional). O número total de ligações recebidas em 2008 pelo conjunto dos 28 disques foi de 9.086.203. Como fica claro, relacionando o número máximo de ligações recebidas por um único disque com o número total de ligações no mesmo período, 81% do total de ligações foram dirigidas a um único disque.
- ⇒ **No que concerne ao principal tema tratado nas ligações em geral**, 28 disques disseram poder informá-lo e de fato o fizeram, destacando os seguintes temas:

Principal tema mencionado	Número de disques
Tráfico de drogas, drogas, substâncias entorpecentes; denúncias de entorpecentes	10
Violência, Violência doméstica e intrafamiliar contra a Mulher	4
População em situação de rua (mendicância, morador de rua, perturbação da ordem)	3
Criança e adolescente; crimes contra a criança e o adolescente; denúncias contra crianças e adolescentes desaparecidos	3
Violência sexual /Exploração	2
Violação de direitos	2
Conflitos familiares	1
Denúncias de violências	1
Desvio de conduta	1
Informação sobre guarda familiar, viagens (emissão de documento, permissão para viajar com menores de idade) e vaga de emprego	1
Poluição ambiental/Improbidade	1
Orientações em geral	1

⇒ No entanto, quando a ideia foi a de levantar o **número de ligações tratando do principal tema abordado nas ligações em geral**, somente 17 disques puderam informá-lo. Tem-se, então, que o número médio de ligações por disque é de 11.576 e o número mediano é de 1.481, o que indica a existência de significativa dispersão na distribuição, como comprovam os números máximo e mínimo de ligações (respectivamente, 31 em um disque de abrangência municipal e 140.643 em um disque nacional). O número total de ligações recebidas em 2008 pelo conjunto dos 17 disques foi de 196.789, significando, **grosso modo**, que o principal tema abordado foi mencionado em 2% do total de ligações feitas no ano para todos os disques que disponibilizaram esta informação.

⇒ **No que concerne ao principal tipo de violência mencionada nas ligações em geral**, 27 disques disseram poder informá-lo e de fato o fizeram, destacando as seguintes:

Principal violência mencionada	Número de disques
Maus-tratos (abandono, negligência, violência física e psicológica); maus-tratos contra crianças e idosos	7
Violência física; violência física em creche; violência física intrafamiliar	7
Violência de gênero; violência doméstica; violência intrafamiliar	4
Abuso; abuso sexual	3
Tráfico de drogas; uso e posse de drogas	2
Agressão; agressões a mulheres e idosos	2
Crime contra criança e/ou adolescente	1
Drogas em geral	1
Homicídios	1
Lesão Corporal	1
Violência psicológica	1

⇒ No entanto, no tocante ao **número de ligações tratando do principal tipo de violência mencionado nas ligações em geral**, somente 18 disques puderam informar. Tem-se, então, que o número médio de ligações por disque é de 1.656 e o número mediano é de 607, indicando a existência de significativa dispersão na distribuição, como comprovam os números máximo e mínimo de ligações (respectivamente, 8 em um disque de abrangência municipal e 13.978 em um disque nacional). O número total de ligações recebidas em 2008 pelo conjunto dos 18 disques foi de 29.809, significando, **grosso modo**, que o principal tipo de violência mencionada foi objeto de 0,33% do total de ligações feitas no ano para todos os disques que disponibilizaram esta informação.

⇒ No que concerne ao **principal tipo de violência sexual mencionada nas ligações em geral**, 21 disques disseram poder informá-lo e de fato o fizeram, destacando as seguintes:

Principal violência sexual mencionada	Número de disques
Abuso; abuso sexual; abuso sexual extrafamiliar contra criança e adolescente; relacionada a abuso contra crianças e adolescentes	10
Exploração sexual; exploração sexual infantil	5
Estupro	2
Contra crianças	1
Exploração sexual comercial	1
Manter relação sexual forçada com companheiro/marido	1
Prostituição	1
Prostituição infantil	1
Sexual	1

⇒ No entanto, quando é o caso de levantar o **número de ligações tratando do principal tipo de violência sexual mencionado nas ligações em geral**, somente 14 disques puderam informar. Tem-se, então, que o número médio de ligações por disque é de 179 e o número mediano é de 68. Os números máximo e mínimo de ligações é de, respectivamente, 5 em dois disques, sendo um municipal e um estadual e 873 em um disque de abrangência interestadual. O número total de ligações recebidas em 2008 pelo conjunto dos 14 disques foi de 2.382.

⇒ **No que concerne ao principal tipo de violência sexual sofrida por crianças e adolescentes**, 16 disques disseram poder informá-lo e de fato o fizeram, destacando as seguintes:

Principal violência sofrida por crianças e/ou adolescentes	Número de disques
Abuso; abuso sexual; abuso sexual extrafamiliar	9
Atentado violento ao pudor	2
Pedofilia	2
Exploração sexual	1
Corrupção de menores	1
Estupro	1
Exploração	1
Exploração sexual comercial	1
Suspeita de abuso sexual	1

⇒ No entanto, somente 6 disques puderam quantificar as ligações que trataram do **principal tipo de violência sexual sofrida por crianças e adolescentes**. Tem-se, então, que o número médio de ligações por disque é de 83 e o número mediano é de 72. Os números máximo e mínimo de ligações são, respectivamente, 9 e

157, ambos em disques estaduais. O número total de ligações recebidas em 2008 pelo conjunto dos 6 disques foi de 500.

- ⇒ No que concerne ao **número de ligações feitas pelas próprias crianças e adolescentes**, somente 2 disques puderam informá-lo e os números oferecidos constam do quadro mas não vão ser comentados em especial por sua baixa representatividade. Contudo, com relação ao **principal tema de que trataram estas ligações**, 5 disques informaram, explicitando os seguintes: agressões, maus-tratos e violência doméstica.
- ⇒ No que tange ao **principal tipo de violência relatada nas ligações feitas pelas próprias crianças e adolescentes**, somente 5 disques puderam informá-lo e mencionaram maus-tratos, espancamento e agressão física.
- ⇒ No que se refere ao **principal tipo de violência sexual relatada nas ligações feitas pelas próprias crianças e adolescentes**, somente 4 disques puderam informá-lo e mencionaram: atentado violento ao pudor, exploração sexual comercial e penetração vaginal.

VI. QUADRO-RESUMO DOS RESULTADOS

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Número de disques cadastrados para a pesquisa	10	16	19	8	10	63
Número de disques no cadastro depurado	7	17	18	7	9	58
Número de disques que participaram da pesquisa	7	12	13	4	7	43
Número de UFs representadas	6	7	4	3	4 (com DF)	24
Região geográfica mais representada na pesquisa	Informação não pertinente regionalmente	Informação não pertinente regionalmente	Informação não pertinente regionalmente	Informação não pertinente regionalmente	Informação não pertinente regionalmente	Sudeste (14/43)
UFs mais representadas na pesquisa	AM	CE, PB, SE, PE	RJ	RS	DF	RJ (7/43)
Classe modal de tipo de instituição responsável pelos disques	Governamental estadual	Governamental estadual	Governamental estadual	Governamental municipal	Governamental estadual e federal	Governamental estadual (23/43)
Classe modal do cargo no disque do respondente do questionário	Coordenadores	Coordenadores	Coordenadores	Coordenadores	Coordenadores	Coordenadores (27/43)
Classe modal de principal motivação para criar os disques	Não Houve	Conhecer a realidade e dimensionar certos aspectos específicos da situação	Detectou a existência de um problema específico	Outra	Detectou a existência de um problema específico	Detectou a existência de um problema específico (16/43)
Classe modal de época de entrada em funcionamento dos disques	A partir de 2000	A partir de 2000	A partir de 2000	Década de 1990 e a partir de 2000	Década de 1990	A partir de 2000 (30/43)
Classe modal de ano de entrada em funcionamento dos disques	2001	2005	2001	Não houve	1997 e 2005	2005 (7/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Classe modal de tipo de disque	Recebimento de denúncias	Recebimento de denúncias	Recebimento de denúncias e informação	Recebimento de denúncias e informação	Recebimento de denúncias	Recebimento de denúncias (40/43)
Classe modal de serviço prestado pelos disques	Informação e encaminhamento	Encaminhamento	Informação e encaminhamento	Informação e encaminhamento	Informação e encaminhamento	Encaminhamento (38/43)
Classe modal de forma de administração dos disques	Somente pela instituição responsável	Somente pela instituição responsável	Somente pela instituição responsável	Somente pela instituição responsável	Somente pela instituição responsável	Somente pela instituição responsável (37/43)
Número de disques vinculados a uma rede de disques	Nenhum	2/12	1/13	Nenhum	1/7	4/43
Número médio de pontos de atendimento nos disques	3,14	2,45	7,15	3,25	21,86	7,33
Número mediano de número de pontos de atendimento nos disques	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00
Número total de pontos de atendimento nos disques	22	27	93	13	153	308
Classe modal de tipos de ligações	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável	Não houve	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável	Gratuitas para o usuário e pagas pela instituição responsável (27/43)
Classe modal de quem arca com o custo das ligações	Recursos próprios da instituição responsável	Recursos próprios da instituição responsável	Recursos próprios da instituição responsável	Recursos próprios da instituição responsável	Recursos próprios da instituição responsável	Recursos próprios da instituição responsável (32/43)
Classe modal de abrangência geográfica do serviço	Estadual	Estadual	Estadual	Municipal	Estadual e federal	Estadual (25/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Classe modal de faixa etária do público-alvo	Adultos Jovens (19 a 24 anos)	Adolescentes	Adolescentes	Não houve	Não houve	Adolescentes (34/43)
Número de disques que atendem exclusivamente a crianças e adolescentes	1/7	6/12	3/13	Nenhum	1/7	11/43
Número de disques que incluem crianças e adolescentes no seu público-alvo	4/7	11/12	11/13	2/4	6/7	34/43
Número de disques que atendem a todos os públicos pesquisados	3/7	2/12	7/13	2/4	4/7	18/43
Classe modal de grupo específico de crianças e adolescentes atendidos	Não houve	Vítima de violências sexuais	Vítima de violências sexuais	Não houve	Outro	Vítima de violências sexuais (13/43)
Número de disques que atendem a autores de violência	2/7	6/12	7/13	3/4	4/7	22/43
Classe modal de dias de atendimento dos disques	Todos os dias da semana	Todos os dias da semana	De segunda a sexta-feira	Todos os dias da semana	Todos os dias da semana	Todos os dias da semana (29/43)
Classe modal de horário de atendimento dos disques	Não houve	24 horas	Dia todo e 24 horas	24 horas	24 horas	24 horas (22/43)
Classe modal de tipo de local de atendimento	Local sigiloso	Local sigiloso	Local sigiloso	Não houve	Local público	Local sigiloso (28/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Classe modal de medida de sigilo oferecida ao usuário	Identificador de chamadas	Outra	Fornecer uma senha para a eventualidade de uma segunda ligação sobre o mesmo assunto	Outra	Não houve	Outra (20/43)
Principal forma de divulgação	Material gráfico	Material gráfico	Material gráfico	Material gráfico e jornais impressos	Material gráfico e TV	Material gráfico (40/43)
Principal mecanismo utilizado para despertar o interesse e a curiosidade do público-alvo	Campanhas de informação e sensibilização	Campanhas de informação e sensibilização	Campanhas de informação e sensibilização	Campanhas de informação e sensibilização	Campanhas de informação e sensibilização	Campanhas de informação e sensibilização (36/43)
Principal ferramenta de interatividade além do telefone	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma e e-mail	Nenhuma (20/43)
Número médio de pessoas que trabalham no atendimento	5,50	6,50	124,00	4,50	47,14	49,3
Número mediano de pessoas que trabalham no atendimento	5,00	4,50	5,00	2,00	9,00	5,50
Número total de pessoas que atuam no atendimento	33	78	1612	18	330	2071
Nome mais frequente dado às pessoas que trabalham no atendimento	Atendente	Atendente	Atendente	Atendente	Atendente	Atendente (23/43)
Sexo predominante entre as pessoas que trabalham no atendimento	Mulher	Não houve	Mulher	Mulher	Mulher	Mulher (42/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Faixa etária predominante entre as pessoas que trabalham no atendimento	Adultos	Adultos	Adultos	Adultos	Adultos	Adultos (43/43)
Número de disques que exigem nível mínimo de escolaridade para que as pessoas trabalhem no atendimento	7/7	12/12	11/13	4/4	7/7	41/43
Classe modal de nível mínimo de escolaridade exigido para que as pessoas trabalhem no atendimento	Médio completo	Médio completo	Médio completo	Médio completo	Médio completo	Médio completo (26/43)
Principal tipo de formação superior das pessoas que trabalham no atendimento	Direito	Direito e pedagogia	Psicologia	Direito	Psicologia	Direito (20/43)
Principal forma de contratação para trabalhar no atendimento	Remunerada	Remunerada	Remunerada	Remunerada	Remunerada	Remunerada (41/43)
Maior parte dos disques oferece capacitação específica para o exercício da função no atendimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim (36/43)
Maior parte dos disques inclui conteúdos próprios para atender a crianças e adolescentes na capacitação para o atendimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim (29/43)
Número de disques que fazem avaliação do serviço habitualmente	3/7	9/12	11/13	3/4	4/7	30/43
Principal instrumento utilizado na avaliação	Pesquisa junto a não usuários do serviço	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço	Registros administrativos do desenvolvimento do serviço (25/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Número de disques que tiveram alguma dificuldade na operacionalização do serviço	7/7	9/12	11/13	4/4	7/7	38/43
Principal dificuldade enfrentada	Recursos Humanos	Escassez de recursos financeiros	Mobilizar o público-alvo e dificuldade relacionada à cultura e aos valores	Dificuldade relacionada à cultura e aos valores e Recursos Humanos	Recursos Humanos	Recursos Humanos e outra (15/43 cada)
Classe modal quanto ao nível de superação das dificuldades	Superou parcialmente	Superou parcialmente	Superou parcialmente	Superou parcialmente	Superou parcialmente	Superou parcialmente (27/38)
Principal forma de superação de dificuldades	Mudanças na estratégia de divulgação do serviço	Outra	Mudanças na estratégia de divulgação do serviço	Não houve	Outra	Mudanças na estratégia de divulgação do serviço (12/29)
Número de disques que não superaram as dificuldades	1/7	2/9	3/11	2/4	Nenhum	8/38
Número de disques que interromperam o serviço temporariamente em algum período	4/7	2/12	4/13	Nenhum	Nenhum	10/43
Número de disques que fazem algum tipo de registro sobre as ligações	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Principal forma de realização do registro	Não houve	Anotações manuais e utiliza software específico em tempo real	Anotações manuais	Não houve	Utiliza software específico em tempo real	Anotações manuais (15/43)

Indicador	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Brasil
Principal tipo de informação registrada	Tipo de demanda e temas abordados	Tipo de demanda	Tipo de demanda; temas abordados e existência de encaminhamento	Tipo de demanda	Tipo de demanda	Tipo de demanda (37/43)
Principal tipo de violência sexual que os disques registram	Não houve	Abuso intra e extrafamiliar	Abuso intrafamiliar	Abuso intra e extrafamiliar	Abuso intra e extra familiar e exploração sexual comercial	Abuso intrafamiliar (26/43)
Principal tipo de utilização dos registros feitos	Outro	Processa, analisa e produz relatórios	Processa analisa e produz relatórios	Processa, analisa e produz relatórios	Processa, analisa e produz relatórios	Processa, analisa e produz relatórios (21/43)
Principal tipo de divulgação dos registros feitos	Disponibiliza para uso externo se demandado	Disponibiliza para uso externo se demandado	Disponibiliza para uso externo se demandado	Disponibiliza para uso externo se demandado	Disponibiliza para uso externo se demandado	Disponibiliza para uso externo se demandado (24/43)