# 2019

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES







# Nos termos do artigo 24 nº 5 dos Estatutos, vem a Direção solicitar à Assembleia Geral que seja aprovado o

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Lisboa, 18 de março de 2020		
A Direção,		
Fernando Sampaio Presidente	Sandra Chaves Costa Secretário	Lourenço Sobreda Tesoureiro
P'la Assembleia Geral,		
	Margarida Neto Presidente	



# ÍNDICE

İNDI	CE		2
1	SUN	MÁRIO EXECUTIVO	3
1.1	Res	umo do Plano de 2019	4
2	AN	ÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS	6
2.1	Aná	lise dos Contactos, Beneficiários e Atendimentos	7
2.2	Car	acterização da População	9
2.2.2	1	Dados Demográficos	9
2.2.2	1.1	Género	9
2.2.2	1.2	Idade	10
2.2.2	1.3	Local de Residência	11
2.2.2	1.4	Estado Civil	11
2.2.2	1.5	Habilitações Literárias	12
2.2.2	1.6	Ocupação	13
2.2.2	2	Necessidades Identificadas	13
2.2.3	3	Finalização do Acompanhamento	15
2.3	Qua	llidade do Acompanhamento	16
3	AN	ÁLISE DO PLANO TÁTICO	19
3.1	Ma	nutenção do Projeto Paroquial	19
3.2	Cria	ção de uma Associação – GEscuta	19
3.3	Car	didaturas a financiamentos externos	20
3.4	Par	cerias e Colaborações	20
3.5	Cria	ção de Novos Gabinetes de Escuta	21
3.6	Vin	culação aos Centros de Escuta de São Camilo	22
3.7	Cap	acitação Adequada da Equipa	22
3.8	Cor	nunicação	24
4	ATI	VIDADES EXTRA-PLANO	26
4.1.3	1	Organograma	26
4.1.2	2	Definição de Funções	26
4.1.3	3	Programa Voluntariado	28
4.1.4	4	Documentação – Arquivo e Manutenção	28



## 1 SUMÁRIO EXECUTIVO

O Centro de Escuta GEscuta é um projeto que visa apoiar pessoas em crise e/ou sofrimento. Qualquer pessoa é acolhida integralmente, i.e., em todas as suas dimensões, perante qualquer experiência de sofrimento ou vulnerabilidade através do Método de Relação de Ajuda. Desde a sua abertura, a 25 de novembro de 2016 até dezembro de 2019, o GEscuta recebeu o contacto de 398 pessoas e acompanhou 201, em 548 atendimentos. O GEscuta tem, como tal, vindo a ser identificado como um verdadeiro recurso social de prevenção e intervenção na área da saúde, que dá uma resposta integral e única, complementar aos apoios atualmente existentes.

O Plano Estratégico relativo a 2019 identificou como objetivo ter na zona geográfica de Lisboa "pessoas com melhor qualidade de vida associada a um menor sofrimento" através da "disponibilização de um serviço que se distinga das alternativas existentes" e da "adequação do serviço prestado". Para estes objetivos, identificou-se um conjunto de indicadores de sucesso cuja fonte são os Registos de Atendimento Individual. Os objetivos foram considerados de forma consolidada, independentemente do número de gabinetes que viessem a existir, dado não ser possível antecipar, à data, o início de atividade dos novos gabinetes.

Para atingir os objetivos, consideraram-se uma série de iniciativas, alinhadas de acordo com três vetores estratégicos: criação da Associação GEscuta, financiamento que dotasse a associação de autonomia financeira e sustentabilidade do GEscuta para alargar o número de gabinetes e formar os voluntários novos e existentes.

Os indicadores selecionados para aferir a adequação do serviço de apoio prestado foram amplamente atingidos, embora tal não se tenha verificado nos que dizem respeito à disponibilização de um serviço distinto das demais respostas existentes. Ainda assim, verificouse uma evolução significativa face aos anos anteriores. Cabe esclarecer que o não atingimento destes indicadores se prende, por um lado, ao atraso no início de atividade dos novos gabinetes de escuta e, por outro, à não adequação de um dos parâmetros como métrica de aferição do objetivo pretendido.

Relativamente ao conjunto de atividades propostas, todas elas foram implementadas conforme planeado, com exceção da submissão de candidaturas a financiamento externo e da filiação a São Camilo. Por decisão da Direção da Associação, decidiu-se adiar ambas para 2020, depois de aprovar o Orçamento relativo a 2020 e Relatório e Contas relativo a 2019 no que diz respeito à primeira, e depois de recolher o parecer da Assembleia Geral, no que diz respeito à segunda.



Estas questões não foram, contudo, críticas para a manutenção do projeto nos termos em que tinha funcionado antes e para o seu alargamento a novos voluntários e gabinetes.

De uma forma geral, conclui-se que:

- Apesar de parte dos objetivos ter sido atingida, alguns dos seus indicadores de performance necessitam de ser mais realistas e o seu cálculo necessita de ser mais adequado ao parâmetro que se pretende aferir;
- Tal como em anos anteriores, constatou-se ser essencial a existência de uma equipa comprometida e motivada de voluntários, com formação de base adequada, com disponibilidade para formação contínua e em número suficiente para fazer face às necessidades;
- Para atingir os objetivos propostos é essencial uma divulgação objetiva e dirigida à população que se pretende abranger;
- É indispensável haver financiamento autónomo do projeto para custear as ações com um valor associado.

#### 1.1 RESUMO DO PLANO DE 2019

- Objetivo: melhorar a qualidade de vida das pessoas da Área Metropolitana de Lisboa, mediante diminuição do seu sofrimento, através de apoio psicoemocional, num serviço distinto das alternativas existentes.
  - 1.1. Nº de beneficiários do serviço: 80 (Registo de Atendimento Individual [RAI])
  - 1.2. Nº de atendimentos/beneficiário com final programado: 6 (RAI)
  - 1.3. Melhoria ou resolução das situações de base: ≥35% (RAI)
  - 1.4. Abandono por decisão do próprio, sem que haja melhoria ou resolução da situação:≤35% (RAI)
- 2. Método: Acompanhamento psicoemocional através do método de Relação de Ajuda e/ou *Counselling*.
- 3. Vetores Estratégicos: Criação da Associação GEscuta, Financiamento, Sustentabilidade.
- 4. Plano de ação:
  - 4.1. Manter o Projeto Paroquial na Igreja do Sagrado Coração de Jesus (ISCJ);
    - 4.1.1.Resultado esperado: manutenção do projeto nas mesmas condições de 2018;
    - 4.1.2.Implementação: Jan-Dez'19.
  - 4.2. Criar a Associação GEscuta;



- 4.2.1.Resultado esperado: escritura pública, publicações e registos definitivos, eleição dos órgãos sociais e outros atos e obrigações legais;
- 4.2.2.Implementação: Abr'19.
- 4.3. Preparar e, dependendo dos prazos, submeter candidaturas a financiamento;
  - 4.3.1.Resultado esperado: pelo menos uma candidatura pronta a submeter;
  - 4.3.2.Implementação: Até Dez'19.
- 4.4. Estabelecimento de Parcerias e colaborações;
  - 4.4.1.Resultado esperado: Estabelecimento de parcerias para apoio psicológico / psiquiátrico; com locais dos novos gabinetes de escuta; colaboração para assessoria jurídica e de comunicação;
  - 4.4.2.Implementação: Ao longo de 2019.
- 4.5. Criação de novos gabinetes de escuta;
  - 4.5.1. Resultado esperado: pelo menos mais 3 novos gabinetes de escuta;
  - 4.5.2.Implementação: 1º Semestre de 2019.
- 4.6. Vinculação aos Centros de Escuta São Camilo;
  - 4.6.1.Resultado esperado: assinatura do convénio com São Camilo.
  - 4.6.2.Implementação: 1º Semestre de 2019.
- 4.7. Capacitação Adequada da Equipa;
  - 4.7.1.Resultado esperado: formação adequada e supervisão qualificada.
  - 4.7.2.Implementação: ao longo de 2019.
- 4.8. Comunicar: comunicação interna, institucional e externa, nomeadamente promover ações de divulgação eficazes, tendo em conta as populações alvo;
  - 4.8.1.Resultado esperado: De acordo com cada uma das ações;
  - 4.8.2.Implementação: De acordo com cada uma das ações.
- 5. Recursos: Pessoas, meios técnicos, materiais e financeiros.
- Custos e Financiamento: O projeto terá o custo de cerca de 7.729,88€, para 1 ano de duração. O financiamento do GEscuta será feito através de subvenção externa.



## 2 ANÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

Em 2019, identificaram-se objetivos e indicadores tangíveis, face aos recursos que se antecipavam disponíveis e considerando os resultados congregados do Centro de Escuta, independentemente do número de Gabinetes de Escuta Operacionais. Na realidade, apenas o Gabinete do Sagrado Coração de Jesus esteve ativo de janeiro a dezembro. O Gabinete de São Mamede só iniciou atividade em outubro, o Gabinete de Oeiras só fez o primeiro atendimento em dezembro e o Gabinete do Colombo não iniciou atividade em 2019. Por este motivo, optouse por fazer uma análise dos resultados atendendo apenas aos valores consolidados do Centro de Escuta e não a cada gabinete individualmente.

Considerando o baixo número de Questionários de Satisfação recolhidos pelos escutas em 2018, optou-se por implementar uma estratégia alternativa de recolha da informação destes questionários que, por se desconhecer a adesão, se optou por não usar como fonte de informação em 2019. Assim, em 2019 selecionou-se o Registo de Atendimento Individual (RAI) como única fonte de informação para avaliação dos resultados obtidos. Os resultados apresentam-se em baixo, bem como o seu desvio face aos objetivos e a evolução relativamente ao ano anterior.

**Tabela 1** - Resumo dos Resultados Operacionais, Indicadores de Sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2019	PESSOAS COM MELHOR QUAL	IDADE DE	VIDA As	SOCIADA A UM	MENOR SOFR	IMENTO					
	Disponibilização de um Sei	rviço qu	e se Dist	inga das Alt	ernativas Exi	stentes					
		2018	2019	Objetivo	Δ (vs. 18)	Δ (vs. Obj)					
	№ de beneficiários¹ (RAI)	59	61	80	3,4%	-23,8%					
Sucesso	Nº de atendimentos individuais / beneficiário² (RAI)	-13,3%	-35,0%								
e	Gestão de Qualidade: Adequação do Serviço Prestado										
_		2018	Δ (vs. 18)	Δ (vs. Obj)							
ndicadores	Melhoria ou resolução das situações de base (%) (RAI)	28%	47%	≥35%	+67,9%	+34,3%					
pul	Abandono por decisão do próprio, sem que haja melhoria ou resolução da situação (%) (RAI)	38%	8%	<35%	-78,9%	-77,1%					

<sup>1-</sup>Com pelo menos 1 atendimento; 2- Com final de atendimento programado.

Tendo em consideração a análise da tabela anterior, verifica-se que os indicadores selecionados para aferir a disponibilização de um serviço que se distinga das demais alternativas existentes



não foram conseguidos. Verifica-se, no entanto, uma evolução positiva no que concerne ao número de beneficiários em acompanhamento. No que diz respeito a esta varável, há que enquadrá-la no contexto temporal de início de atividade dos dois novos gabinetes que se antecipava ser muito anterior ao que foi possível acontecer na realidade. O indicador relativo ao número de atendimentos por beneficiário teve igualmente uma performance negativa quer face ao na anterior, quer face ao objetivo.

No que concerne à adequação do serviço prestado às necessidades apresentadas pelos beneficiários, ambos os indicadores deste objetivo se revelaram positivos e significativamente acima do esperado, o que pode revelar uma melhoria do apoio prestado ou uma melhor triagem das situações adequadas a acompanhamento pelo método de Relação de Ajuda em contexto de Gabinete de Escuta.

## 2.1 Análise dos Contactos, Beneficiários e Atendimentos

Em 2019, dos 148 contactos iniciais apenas metade, 74, mostraram interesse em marcar, e, destes, 65 avançaram com, pelo menos, uma marcação. Na tabela 2, pode verificar-se os motivos pelos quais metade dos contactos iniciais não resultaram na marcação de atendimento.

Tabela 2- Contactos iniciais, com e sem marcação posterior, e motivo para o contacto.

Contatos Iniciais	2	2016*		2017		018	2	019	2016-19		
Interesse em Marcar	24	89%	80	67%	69	66%	74	50%	247	62%	
Sem marcação	3	11%	39	33%	35	34%	74	50%	151	38%	
Pedido de Info	1	4%	18	15%	22	21%	19	13%	60	15%	
Longe de Lisboa	0	0%	3	3%	1	1%	0	0%	4	1%	
Inadequação	2	7%	16	13%	7	7%	27	18%	52	13%	
Outro	0	0%	2	2%	0	0%	9	6%	11	3%	
ND**	0	0%	0	0%	5	5%	19	13%	24	6%	
Total	27	100%	119	100%	104	100%	148	100%	398	100%	

<sup>\*2016:</sup> De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16. \*\*ND – Não Disponível.

Na tabela 3, verifica-se que a percentagem de pessoas com atendimentos efetivados face às marcações solicitadas tendo vindo a melhorar ao longo dos anos, o que pode indiciar um melhor contacto inicial e/ou uma melhor aliança desenvolvida entre ajudado e ajudante. A análise desta tabela torna-se igualmente importante para validar a escolha do parâmetro "Nº de atendimentos individuais / beneficiário com final de atendimento programado" como indicador de sucesso relativo ao objetivo de se disponibilizar um serviço que se distinga das alternativas existentes. Na realidade, se se analisar apenas a média de atendimentos por beneficiário com



final programado incluem-se igualmente os casos que terminam por dependência e/ou por inadequação do método à situação apresentada, o que necessariamente diminui a média de atendimentos. Mais, se apenas se considerar os casos que são adequados ao Gabinete de Escuta e destes excluirmos as questões espirituais e/ou religiosas, que têm uma resolução ou melhoria mais imediata, verifica-se que a média de atendimentos por beneficiário aumenta e se aproxima claramente do objetivo proposto. Há, pois, que refletir sobre qual o parâmetro a usar no futuro.

Tabela 3- Marcações, atendimentos efetivos, benificiários e número médio de atendimentos por beneficiário.

Atendimentos Consolidado	20	16*	20	17	20	18	20	19	201	6-19
Nº de contactos iniciais		27	1:	19	10	04	1	48	39	8
Total de marcações		38	1	59	20	03	2	11	61	11
Total de atendimentos feitos face às marcações	31	82%	132	83%	177	87%	208	99%	548	90%
Total de contactos inicias com pelo menos 1 marcação	24	89%	76	64%	65	63%	74	36%	239	60%
Total de benificiários com pelo menos 1 atendimento	17	71%	64	84%	59	91%	61	82%	201	84%
Média de atendimentos por beneficiário		1,8	2	,1	3	,0	3	,4	2	,7
Total de beneficiários com acompanhamento finalizado	ND	ND	51	67%	48	74%	47	64%	146	61%
Total de beneficiários com final programado	4	24%	25	49%	30	63%	44	94%	103	71%
Total de beneficiários em acompanhamento atual	ND	ND	7	14%	12	25%	12	26%	31	21%
Total de atendimentos por beneficiário com final programado	1	ND	3	5	10	09	1	59	30	03
Média de atendimentos por beneficiário com final programado	1	ND	1	,4	3	,6	3	,6	2,	,9
Total de beneficiários com melhoria ou resolução	ND	ND	16	31%	13	27%	21	45%	50	34%
Total de atendimentos por beneficiário com melhoria ou resolução		ND	2	4	5	9	8	32	16	55
Média de atendimentos por beneficiário com melhoria ou resolução		ND	1	,5	4	,5	3	,9	3,	,3
Total de beneficiários com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	ND	ND	6	12%	7	15%	14	30%	27	18%
Total de atendimentos por beneficiário com melhoria ou resolução	1	ND	9	9	3	5	7	'5	1:	19
Média de atendimentos por beneficiário com melhoria ou resolução		ND	1	,5	5	,0	5	,4	4	,4

<sup>\*2016:</sup> De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16. ND – Não Disponível.

No gráfico da figura 1, que representa a evolução dos contactos mensais, constata-se total ausência de sazonalidade para os mesmos. Existe, no entanto, uma relação entre a divulgação do projeto, principalmente quando é feita nos meios que mais interessam ao perfil dos beneficiários que contactam o GEscuta, e os picos de contatos efetuados. Daqui resulta que a gestão dessa divulgação deve ser feita de modo a garantir resposta por parte dos gabinetes locais às necessidades apresentadas na área geográfica pretendida, pelo que o número de escutas da equipa deverá ser tido em consideração nessa gestão. Esta é a razão principal na qual assenta a decisão de avançar apenas com a divulgação local no caso do Gabinete de Oeiras.



# CONTATOS TRIAGEM CENTRO DE ESCUTA, 2017-19

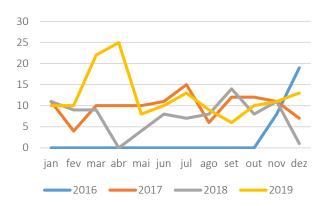


Figura 1- Evolução de contactos iniciais, atendimentos (com média de atendimentos) e beneficiários desde 25 de novembro de 2016 a 31 de Dezembro de 2019.

Da Figura 2 pode retirar-se que em 2019 mais pessoas beneficiaram de maior número de atendimentos face ao que acontecia nos anos anteriores.

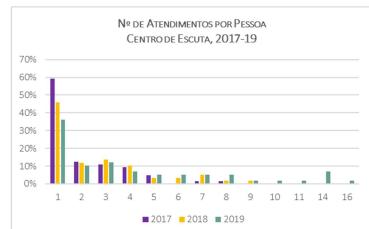


Figura 2- Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos feito em 2017 e 2019.

# 2.2 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

# 2.2.1 Dados Demográficos

#### 2.2.1.1 Género

Em 2019, apesar de continuarem a ser as pessoas do género feminino as que mais recorreram ao apoio do Gescuta, parece haver uma discreta tendência para que o género masculino tenha cada vez uma maior representatividade.



Tabela 4- Distribuição de todos os beneficiários, com pelo menos um contacto, de acordo com o género.

Género Gescuta	2016*		2	017	2	018	2	019	2016-19		
Feminino	22	81%	99	83%	72	69%	96	65%	289	73%	
Masculino	5	5 19%		17%	28	27%	26	18%	79	20%	
ND	0	0%	0	0%	4	4%	26	18%	30	8%	
Total (n=contactos)	27		119		1	.04	1	.48	398		

<sup>\*2016:</sup> De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16. ND- Não Disponível.

#### 2.2.1.2 Idade

Em 2019 houve uma maior procura de pessoas com idade mais avançada, quando comparado com o ano anterior. Na realidade, cerca de metade das pessoas tinham idade igual ou superior a 65 anos.

Tabela 5- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, de acordo com a faixa etária.

Grupos Etários GEscuta	2016*		2	017	2	018	;	2019	2016-19		
0-14	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	2	1%	
15-24	0	0%	1	2%	2	4%	1	2%	4	2%	
25-54	5	42%	15	27%	23	40%	21	36%	64	35%	
55-64	2	17%	15	27%	12	21%	9	15%	38	21%	
65+	5	42%	25	45%	19	33%	27	46%	76	41%	
n=	12	100%	56	100%	57	100%	59	100%	184	100%	
ND	8	33%	12	16%	3	4%	4	5%	27	11%	
NA	4 17%		8	11%	9	13%	14	18%	35	14%	
Total	24			76		69		77	246		

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.

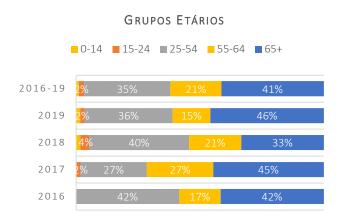


Figura 3- Percentagem de beneficiários distribuídos pelos grupos etários de 25nov'16-31Dez'19.



#### 2.2.1.3 Local de Residência

Pela primeira vez existe uma diferença significativa entre a percentagem de beneficiários que reside no centro de Lisboa e na Área Metropolitana de Lisboa, sendo que a maioria das pessoas que beneficiaram do apoio do GEscuta são oriundas desta última. Esta evolução valida a existência de mais gabinetes de escuta fora do centro urbano e com maior proximidade geográfica daqueles que os procuram.

Tabela 6- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por área de residência.

Área de Residência GEscuta	2016*	2017	2018	2019	2016-19
Centro de Lisboa	2	27	24	19	72
Área Metropolitana de Lisboa	2	20	29	38	89
Fora de Lisboa	9	2	3	4	18
n	13	49	56	61	179
ND	7	18	4	3	32
NA	4	9	9	13	35
Total	24	76	69	77	246

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.



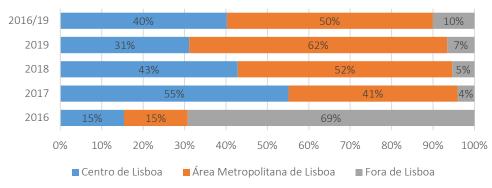


Figura 4- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um acompanhamento, por área de residência de 25nov'16-31Dez'19.

#### 2.2.1.4 Estado Civil

A maioria das pessoas que contactaram o Gescuta no período analisado é casada (o que pode ter uma relação com as necessidades de acompanhamento analisadas mais à frente), mas parece ter havido uma maior homogeneização na distribuição dos beneficiários por todas as categorias consideradas.



Tabela 7- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por estado civil.

Estado Civil GEscuta	2	2016*		2017		018	2	2019	2016-19		
Casado	3	23%	30	54%	23	43%	20	34%	76	42%	
Separados / Divorciados	4	31%	9	16%	8	15%	15	25%	36	20%	
Viúvos	5	38%	5	5 9%		13%	13	22%	30	16%	
Solteiros	1	8%	12	21%	16	30%	0%   11   199		40	22%	
n	13	100%	56	100%	54	100%	59	100%	182	100%	
ND	7	29%	11	14%	6	9%	5	6%	29	12%	
NA	4 17%		9	12%	9	13%	13	17%	35	14%	
Total	24		76			69		77	246		

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.

#### 2.2.1.5 Habilitações Literárias

Da observação da tabela 8, apesar da amostra não ser representativa do universo total dos beneficiários com pelo menos uma marcação, verificou-se, à semelhança do ano anterior, uma elevada percentagem de pessoas com grau académico de licenciatura ou superior a recorrerem ao GEscuta. Esta situação pode ser analisada através de um duplo olhar: por um lado pode indiciar que estas pessoas não recorrem a outro tipo de apoio devido a um potencial estigma associado à área da saúde mental e, por outro, porque sentem que o GEscuta as acolhe de maneira única, valorizando a sua dimensão espiritual e religiosa, coisa que dificilmente se encontra num acompanhamento dito mais convencional.

Tabela 2- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por habilitações literárias.

Habilitações Literárias GEscuta	2	2016*		2017		2018		2019		l6-19
≤ 9º ano	3	43%	12	28%	18	38%	18	31%	51	33%
Ensino secundário	2	29%	13	30%	9	19%	13	22%	37	24%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	1	2%	1	2%	4	7%	6	4%
Licenciatura	2	29%	17	40%	16	34%	19	32%	54	35%
Mestrado/Doutoramento	0	0%	0	0%	3	6%	5	8%	8	5%
n	7	100%	43	100%	47	100%	59	100%	156	100%
ND	13	54%	24	32%	13	19%	6	8%	56	23%
NA	4	17%	9	12%	9	13%	14	18%	36	15%
Total	24		76		69		79		248	

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.



#### 2.2.1.6 Ocupação

Dado o escalão etário mais representativo ser o da faixa etária igual ou superior a 65, não é de estranhar que o número dos reformados e pensionistas seja expressivo, conforme se pode constatar na tabela 9. Há, como seria de esperar, uma ligação entre um parâmetro e outro.

Tabela 9- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por ocupação.

Ocupação GEscuta	2016		2	017	2	2018	2	2019	2016-19		
Estudante	0	0%	1	2%	3	5,5%	3	5,3%	4	3,4%	
Empregado	2	17%	14	29%	21	38,2%	22	38,6%	37	31,9%	
Desempregado	4	33%	6	12%	9	16,4%	4	7,0%	19	16,4%	
Reformado / pensionista	6	50%	28	28 57%		40,0%	28 49,1%		56	48,3%	
n	12	100%	49	100%	55	100%	57	100%	116	100%	
ND	8	33%	18	24%	5	7%	6	8%	31	18%	
NA	4 17%		9	12%	9	13%	14	18%	22	13%	
Total		24	76			69		77	169		

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.

#### 2.2.2 Necessidades Identificadas

Nem sempre é fácil identificar e isolar quais são os problemas existentes numa determinada pessoa, já que existe uma inter-relação importante entre os diferentes aspetos dum mesmo problema. Assim, optou-se por isolar o motivo principal identificado pelo beneficiário para o contacto inicial com o GEscuta. Acresce que, no decurso do exercício dos atendimentos, se identificaram, como era antecipado, problemas e necessidades que caem fora do âmbito que o GEscuta está vocacionado para oferecer, o que justifica a existência de uma percentagem significativa de pessoas com poucos atendimentos. Na tabela 10, que compila esses motivos, pode verificar-se que a razão principal de procura do GEscuta foram as questões espirituais/religiosas a par com as questões relacionais.

Estas necessidades identificadas e intervencionadas podem agrupar-se do seguinte modo, de acordo com a sua frequência:

Questões de <u>índole espiritual</u> como crises existenciais, com perda de sentido para a vida, ou
questões que acompanham muitas das situações de doença, luto, solidão e depressão. Também a
procura de algumas soluções "mágicas" para problemas (alguns de foro psiquiátrico) engrossa este
número.



- Problemas de ansiedade, stress, angustia e tristeza ou depressão, como resultado de alguma situação traumática no <u>relacionamento inter e intrapessoal</u>.
- Situações de perda, i.e., <u>luto</u>, <u>desemprego</u> ou <u>divórcio</u>, as situações relacionadas com <u>doença</u> e as situações em que as pessoas se apresentam como <u>deprimidas</u>, sem identificação inicial de outra condição.
  - De assinalar o sentimento de <u>solidão e abandono</u>, que é vivido frequentemente com grande sofrimento, falta de motivação e, em alguns casos, com forte desinteresse pela vida, especialmente pela população mais idosa.

Tabela 10- Motivo principal de procura e marcação no GEscuta.

Motivo Principal para Marcação GEscuta	2016*		2017		2	2018	2	2019	2016-19	
Perda (ex. luto, divórcio, etc.)	2	15%	5	9%	3	5%	9	13%	19	10%
Doença	0	0%	1	2%	3	5%	0	0%	4	2%
Problemas relacionais	5	38%	18	32%	19	33%	23	34%	65	34%
Solidão	3	23%	5	9%	3	5%	3	4%	14	7%
Questões espirituais/religiosas	1	8%	17	30%	20	35%	24	36%	62	32%
Depressão	1	8%	3	5%	3	5%	4	6%	11	6%
Outros	1	8%	8	14%	6	11%	4	6%	19	10%
n	13	100%	57	100%	57	100%	67	100%	194	100%
ND	7	29%	10	13%	3	4%	3	4%	23	9%
NA	4	17%	9	12%	9	13%	7	9%	29	12%
Total		24	76			69		77	246	

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.

De certa maneira, estas necessidades identificam-se com os temas transversais aos diferentes grupos que se considerou trabalhar: ansiedade e depressão (transtornos mentais comuns e de elevada co-morbilidade, patentes em vários e diversos problemas), luto e questões espirituais.

Tabela 11- Diagnóstico prévio de patologia mental e acompanhamento concomitante dos beneficiários, com pelo menos um acompanhamento.

Saúde Mental GEscuta	2016*		2017		2018		2019		2016-19	
Diagnóstico prévio	2	15%	15	26%	17	30%	14	24%	48	26%
Acompanhamento concomitante	2	15%	17	30%	14	25%	14	24%	47	25%
n	13	100%	57	100%	57	100%	58	100%	185	100%
ND	7	29%	10	13%	3	4%	5	6%	25	10%
NA	4	17%	9	12%	9	13%	14	18%	36	15%
Total	24		76		69		77		246	

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.



De referir que 24% das pessoas, que fizeram pelo menos uma marcação no GEscuta em 2019, tinham um diagnóstico prévio na área da saúde mental, sensivelmente em linha com os resultados dos anos anteriores no que a este parâmetro diz respeito.

Tabela 12- Número de beneficiários, com pelo menos um atendimento, com indicação para referenciação.

Potencial Referenciação GEscuta		2016*		2017		2018		2019		2016-19	
Sem indicação para referenciação	10	77%	46	82%	47	84%	43	73%	146	79%	
Indicação para referenciação	3	23%	10	18%	9	16%	16	27%	38	21%	
Apoio Júridico	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	3%	
Psiquiatria	2	67%	7	70%	5	56%	10	63%	24	63%	
Psicologia	0	0%	2	20%	4	44%	1	6%	7	18%	
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	1	3%	
Assistência Social	1	33%	1	10%	0	0%	0	0%	2	5%	
Outros	0	0%	0	0%	0	0%	4	25%	4	11%	
n	13		56		56		59		184		
ND	7	29%	11	14%	4	6%	4	5%	26	11%	
NA	4	17%	9	11%	9	13%	14	18%	36	15%	
Total	24		76		69		77		246		

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.

Das pessoas atendidas, cerca de um quarto apresentou necessidade de referenciação de acompanhamento por outro tipo de profissionais, todos eles na área da saúde mental, o que representou um acréscimo significativo face ao ano anterior.

# 2.2.3 Finalização do Acompanhamento

Tabela 13- Finalização do acompanhamento dos beneficiários, com pelo menos um atendimento.

Finalização do Acompanhamento GEscuta	2016*		2017		2018		2019		2016-19	
Por decisão do próprio / abandono	7	64%	26	51%	18	38%	4	8%	55	35%
Inadequação do apoio do GEscuta	0	0%	7	14%	15	31%	16	33%	38	24%
Melhoria ou resolução	2	18%	16	31%	13	27%	21	44%	52	33%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	2	4%	1	2%	4	8%	7	4%
Outro	2	18%	0	0%	1	2%	3	6%	6	4%
n	11	100%	51	100%	48	100%	48	100%	158	100%
ND	7	29%	8	11%	1	1%	2	3%	18	7%
NA	6	25%	17	22%	20	29%	27	35%	70	28%
Total	I 24		76		69		77		246	

<sup>\*</sup>De 25 de Nov'16 a 31 de Dez'16; ND- Não Aplicável; NA- Não Disponível; n= beneficiários com pelo menos 1 atendimento.



Observando a tabela 13, verifica-se que a finalização do acompanhamento por decisão do ajudado, independentemente de a sua situação de base não se encontrar melhor ou resolvida, diminuiu consideravelmente desde 2017, o que significa provavelmente que o apoio prestado está a responder mais às expetativas de quem o procura. O número de situações que se verificaram estar fora do âmbito ou vocação do GEscuta continua a ser bastante elevado, cerca de um terço, pelo que valerá a pena discutir algumas medidas que permitam melhorar a triagem. Finalmente, quase metade das pessoas que procuram o GEscuta apresentou melhoria ou resolução das suas situações, o que representa um aumento significativo face ao ano de 2018.

#### 2.3 QUALIDADE DO ACOMPANHAMENTO

A avaliação de qualidade é baseada no impacte das respostas a um questionário que seja anónimo e confidencial. Reconhecendo a utilidade deste instrumento de aferição do apoio realizado, reforçou-se durante 2019 a necessidade do seu preenchimento junto dos beneficiários desde o primeiro atendimento, com a entrega das orientações do GEscuta, que contêm esta informação. Para os beneficiários que abandonaram prematuramente o atendimento ou para aqueles que não o preencheram em devido tempo, a pessoa responsável pela Triagem recolheu a informação, de forma anónima e confidencial, de modo a maximizar o número de respostas disponíveis. No ano de 2019 recolheram-se 10 questionários, que longe de ser o número ideal (n=32) do universo a quem se poderia aplicar (finalização do acompanhamento por melhoria/resolução, por prolongamento não proveitoso, por decisão do próprio ou ainda outras questões), é francamente superior ao do ano anterior (n=2). Esta é claramente uma área que necessita de sensibilização, dado que este baixo número de questionários não constitui uma amostra que permita retirar conclusões significativas.

Da análise dos gráficos abaixo, pode inferir-se que, de uma maneira geral, os beneficiários consideraram adequada a proximidade do gabinete de escuta, o ambiente é valorizado em mais de dois terços e, desses beneficiários, todos o consideraram bom ou excelente. De igual forma, o acompanhamento, no que diz respeito à aplicação do método de Relação de Ajuda, é valorizado por mais de dois terços dos beneficiários e, desses, todos o consideraram bom ou excelente, validando assim a adequação do método de Relação de ajuda às situações apresentadas pela maioria dos inquiridos. A manifestação de indiferença por cerca de um terço dos beneficiários inquiridos pode deixar antever algum descontentamento face ao mesmo ou falta de alinhamento relativamente às suas expetativas. Na realidade, quando se avalia a



correspondência de expetativas, esta questão é visivelmente manifestada, pois 40% dos inquiridos manifesta falta de resposta às suas expetativas. A evolução da situação parece ser consonante com estes resultados na medida em que 40% considerou que a sua situação de base se manteve igual. De valorizar que, ainda assim, 70% dos inquiridos assume ter melhorado ou resolvido a sua situação inicial, o que valida a eficácia do método de Relação de Ajuda nas suas situações. Finalmente e apesar dos resultados obtidos individualmente, todos os inquiridos assumiram ser um apoio que recomendariam a outras pessoas.

Houve 3 beneficiários a tecer comentários, um dos quais considera que gostaria de retomar o acompanhamento após ter interrompido por motivo de uma viagem. Os outros dois comentários são indicativos de necessidade de uma maior diretividade por parte do escuta e de um encaminhamento para outros profissionais em caso de não adequação do GEscuta.

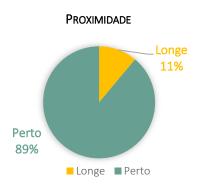


Figura 5- Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=10.

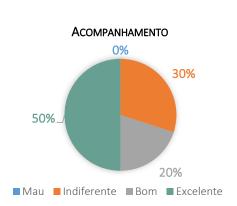


Figura 7- Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=10.



Figura 6- Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=10.



Figura 8- Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=10.



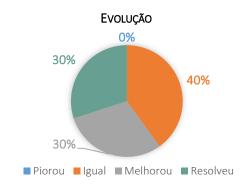


Figura 9- Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=10.



Figura 10- Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=10.



# 3 ANÁLISE DO PLANO TÁTICO

Como já se referiu, os objetivos para 2019 foram identificados como um todo, independentemente do número de gabinetes que estivessem operacionais no decurso do ano, por não ser possível garantir o preenchimento de todas as vagas de escutas, dado o caráter voluntário dos mesmos. Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos, selecionaram-se uma série de ações táticas cuja implementação se irá analisar seguidamente.

#### 3.1 Manutenção do Projeto Paroquial

O gabinete do GEscuta esteve fisicamente situado em Lisboa na Paróquia do Sagrado Coração de Jesus desde o seu início e propôs-se manter-se em 2019 conforme os anos anteriores. Até se conseguirem concretizar outras alternativas de espaço e/ou haver disponibilidade e recrutamento de mais voluntários com formação adequada, este gabinete deveria cobrir as necessidades que se identificassem.

- ⇒ Objetivo: manutenção do projeto nas mesmas condições (de disponibilidade de espaço, de equipa, etc.) de 2018.
- ⇒ Implementação: Jan-Dez'19.
- ⇒ Resultado: O Gabinete do Sagrado Coração de Jesus manteve-se operacional de novembro de 2016 a dezembro de 2019, segundo as mesmas condições dos anos anteriores. O seu encerramento no final de 2019, por razões alheias ao GEscuta, permitiu melhorar a oferta geográfica dos gabinetes que compõem o GEscuta.

# 3.2 CRIAÇÃO DE UMA ASSOCIAÇÃO — GESCUTA

O associativismo é uma forma de organização da sociedade civil, na qual os cidadãos se agrupam em torno de interesses comuns, com o objetivo de entre ajuda e cooperação sem fins lucrativos. Entre outras questões, constituir uma associação permite a candidatura a fundos que viabilizam financeiramente a existência do GEscuta, com alargamento dos seus serviços a outros territórios, e o estabelecimento de parcerias de colaboração com outras instituições.

- ⇒ Objetivo: escritura pública, publicações e registos definitivos, eleição dos órgãos sociais e outros atos e obrigações legais, conforme estatutos aprovados da Associação.
- ⇒ Implementação: Abr'19.



⇒ Resultado: Por deliberação conjunta entre o Patriarcado e os membros da equipa, a associação GEscuta foi constituída como uma Associação de Fiéis, segundo o conjunto de normas do Direito Canónico. De forma sintética, o processo de constituição da associação GEscuta compreendeu um conjunto de fases, das quais se concretizaram em 2019 a eleição dos órgãos sociais (março de 2019), a sua homologação e tomada de posse; a obtenção de certificado de admissibilidade; a escritura pública; a publicação e registos definitivos; a abertura de conta e outros atos e obrigações legais (agosto de 2019).

#### 3.3 CANDIDATURAS A FINANCIAMENTOS EXTERNOS

No decurso de 2019, deveriam avaliar-se as possibilidades de financiamento externo, prepararse as candidaturas e, segundo a sua calendarização própria, submetê-las. O financiamento externo era considerado essencial para que se garantissem a possibilidade de formação de novos escutas, formação contínua da equipa atual e a existência de outros gabinetes de atendimento.

- ⇒ Objetivo: pelo menos uma candidatura pronta a submeter.
- ⇒ Implementação: Até Dez'19.
- ⇒ Resultado: A Direção do GEscuta decidiu, com unanimidade, adiar a candidatura a fundos externos para o ano de 2020, após aprovação do Orçamento de 2020, e depois da publicação e aprovação do Relatório e Contas, que tomará lugar em março de 2020. Nenhum dos projetos do GEscuta ficou sem implementação devido à ausência de financimaneot extreno pois todos os gastos relativos a 2019 foram assegurados por donativos, trabalhos pro-bono de alguns membros dos Órgãos Sociais e o pagamento das quotas relativas a outubro-dezembro de 2019 pelos associados efetivos à data.

# 3.4 PARCERIAS E COLABORAÇÕES

De forma resumida, o estabelecimento de parcerias e colaborações, formais ou informais, deverá atender às seguintes necessidades:

- a) agilizar o acompanhamento diferenciado de outro tipo de necessidades que caem fora do âmbito de intervenção do GEscuta, por exemplo apoio psicológico e psiquiátrico;
- b) criação de novos em espaços de instituições já existentes e que os disponibilizem para o efeito;



- c) apoio jurídico que assegure o cumprimento do quadro legal vigente e assessoria de comunicação que suporte a estratégia de comunicação.
- ⇒ Objetivo: estabelecimento de parecerias para apoio psicológico/psiquiátrico; com a ISCJ e com os locais dos novos gabinetes de escuta; com assessoria jurídica e de comunicação.
- ⇒ Implementação: Ao longo de 2019.
- ⇒ Resultado: O encaminhamento para apoio psicológico e psiquiátrico foi realizado através do Serviço Nacional de Saúde. Pontualmente, em situações de maior urgência, o atual Coordenador Clínico do GEscuta, especialista em psiquiatria, facilitou o acompanhamento psiquiátrico. A consultoria jurídica e de comunicação foram asseguradas, pro-bono, por membros dos Órgãos Sociais. A criatividade foi assegurada pelo gabinete de Comunicação do Patriarcado. Também se iniciou uma parceria pro-bono com uma empresa de contabilidade S.C Vaz que assegura o apoio necessário. Finalmente, estabeleceram-se eficazmente parcerias com as paróquias dos novos gabinetes de escuta: Paróquia de São Domingos de Benfica, Paróquia de São Mamede e Paróquia de Nova Oeiras e Paço de Arcos.

#### 3.5 CRIAÇÃO DE NOVOS GABINETES DE ESCUTA

Dadas as necessidades sentidas ao longo dos últimos dois anos, a criação de novos gabinetes de escuta é importante para o acompanhamento de pessoas de áreas geográficas distintas da Paróquia da Igreja do Sagrado Coração de Jesus.

- ⇒ Objetivo: pelo menos mais 3 novos gabinetes de escuta.
- ⇒ Implementação: 1º Semestre de 2019.
- ⇒ Resultado: Foram constituídos três novos Gabinetes de Escuta, em áreas geográficas complementares. Atualmente, as equipas existentes asseguram o atendimento de 4 dias no Gabinete do Colombo, 2 dias no Gabinete de S. Mamede e 6 dias no Gabinete de Oeiras, no Centro Paroquial de São Julião da Barra. O recrutamento de novos voluntários será uma meta a alcançar em 2020.
  - Igreja de S. Mamede: beneficiários de Lisboa centro Ativo desde outubro de 2019
  - Centro Comercial Colombo: beneficiários de Benfica, Amadora e Linha de Sintra
     ativo desde janeiro de 2020
  - Centro Social Paroquial de São Julião da Barra: beneficiários de Oeiras e restante
     Linha de Cascais ativo desde outubro de 2019.





Figura 11 - Localização dos Gabinetes de Escuta do Centro de Escuta.

#### 3.6 VINCULAÇÃO AOS CENTROS DE ESCUTA DE SÃO CAMILO

Assinatura de um protocolo de colaboração ou convénio com o Centro de Escuta São Camilo.

- ⇒ Objetivo: assinatura do convénio com São Camilo.
- ⇒ Implementação: 1º Semestre de 2019.
- ⇒ Resultado: Por decisão unânime da Direção do GEscuta decidiu-se adiar esta vinculação para 2020, após consulta em Assembleia Geral dos associados GEscuta.

# 3.7 CAPACITAÇÃO ADEQUADA DA EQUIPA

Embora possa parecer simples, a Relação de Ajuda centrada na pessoa é uma teoria e metodologia complexa que requer estudo, treino formal e contínuo, supervisão e, além disso, um espírito de curiosidade permanente e voluntário pelo aprofundamento teórico e metodológico que estão surgindo¹. No que diz respeito à formação, há, então, que garantir formação e atualização de conhecimentos, nomeadamente através de:

• Formação específica inicial no Método de Relação de Ajuda e/ou Counselling;

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> SAMPAIO, F. (2011), "Relação Pastoral de Ajuda", Edição de Autor, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa.



- Formação contínua através da supervisão de casos com frequência mensal, entre equipa, e, se for caso disso, com frequência trimestral, envolvendo profissionais externos, com experiência no tema;
- Sempre que possível atualização de conceitos.
- ⇒ Objetivo: formação adequada e supervisão qualificada.
- ⇒ Implementação: ao longo de 2019.
- ⇒ Resultado: Todos os novos voluntários receberam formação teórica e prática no Método de Relação de Ajuda. A formação encontra-se esquematizada abaixo. Esta mesma formação esteve disponível a todos os membros que já integravam a equipa de voluntários existentes e foi usufruída por dois desses membros. Sempre que a equipa do Sagrado Coração de Jesus esteve disponível realizaram-se reuniões de discussão e supervisão, concretamente foi feita discussão dos casos em 5 reuniões, tendo a equipa reunido em 7 ocasiões. A equipa de Oeiras reuniu uma vez onde discutiu os dois casos à data.
- ⇒ Formação Extra-Plano: por solicitação explícita ao GEscuta da Comunidade dos Filhos de Maria, comunidade religiosa brasileira, foi desenvolvida uma formação em Relação de Ajuda que os apoiasse no início do seu ministério de escuta.

Tabela 14- Tópicos cobertos pela Formação inicial e contínua dos voluntários do GEscuta.

#### Tema

#### Introdução:

- ⇒ Apresentação
- ⇒ O que é um Centro/Gabinete de Escuta?
- ⇒ A que chamamos sofrimento?
- ⇒ A integralidade da pessoa humana
- ⇒ Como nos relacionamos com quem nos procura

#### Relação de Ajuda:

- ⇒ Tipos de Relação de Ajuda
- ⇒ As Atitudes do Ajudante: Empatia, Aceitação Incondicional, Autenticidade
- ⇒ Outras Destrezas do Ajudante: Personalização, Confrontação, Autorrevelação, Imediatismo, Autenticidade
- ⇒ Desenvolvimento contínuo do ajudante
- ⇒ Fases do Processo de Ajuda Counselling Humanista: Acolhimento; Auto-Exploração; Auto-compreensão; Acção
- ⇒ Entrevista Motivadora
- ⇒ Discernimento
- ⇒ Analisar Objetivos

#### Diferentes entre Iguais:



- ⇒ Luto
- ⇒ Depressão
- ⇒ Solidão
- ⇒ Questões Espirituais

Limites do Método de Relação de Ajuda:

- ⇒ Psicopatologias mais comuns
- ⇒ Até onde podemos ir

#### Na prática...

- ⇒ A nossa visão, Missão e Valores
- ⇒ Linhas de Orientação
- ⇒ Compromisso do Voluntário
- ⇒ Documentos
- ⇒ Procedimentos
- ⇒ Processo de atenção individualizada
- ⇒ Supervisão
- ⇒ Reunião de Equipa mensal

Casos Práticos

#### 3.8 COMUNICAÇÃO

A comunicação tem ganho uma crescente importância nas estratégias das organizações sem fins lucrativos, sendo um fator-chave no sucesso das suas ações para conseguir mobilizar voluntários, disseminar a sua existência e atrair financiadores que adiram às suas causas sociais.

- ⇒ Objetivo: de acordo com cada uma das ações (ver abaixo).
- ⇒ Implementação: de acordo com cada uma das ações (ver abaixo).
- ⇒ Resultado: de acordo com cada uma das ações (ver abaixo).

Tabela 15- Objetivos e Resultados das ações de comunicação em plano para 2019.

Ações		Objetivo	Resultado
	Apresentação dos resultados:	abr-mai'19	
Comunicação Interna	Patriarcado		mai'19
IIILEITIA	Reunião Conselho Presbiteral e de Vigários		mai'19
6	Apresentação do Projeto e Resultados	mai-set'19	
Comunicação Institucional	Embaixadores		
Ilistitucional	Mecenas		
	Mobilização de Voluntários	jan-dez'19	mai'19
	Criação de Identidade e Imagem GEscuta	mar-mai'19	ago'19
	Criação Website	mai-jul'19	dez'19
Comunicação Externa	Criação página Facebook, Instagram	mai-jul'19	
	Presença em Reuniões, eventos, congressos	jan-dez'19	
	Presença nos Media	jan-dez'19	
	Ações de Divulgação	jan-dez'19	





Figura 12 - Imagem do Site Institucional do GEscuta.

Independentemente da divulgação geral, identificou-se a necessidade de fazer divulgação local (zona geográfica do Gabinete em questão) em 2 fases de divulgação:

- A- antes da equipa de voluntários do respetivo gabinete estar completa, situação em que não serão efetuadas nenhumas iniciativas locais pela Equipa do Gabinete de Escuta; e
- B- depois do preenchimento da equipa do respetivo gabinete, em que se implementarão as ações de divulgação a serem desenvolvidas localmente pelo Gabinete de Escuta.

Tendo em consideração o acima exposto, só a equipa de Oeiras se encontrou em plenas condições para iniciar divulgação local e, ainda assim, apenas no último trimestre de 2019. Esta equipa, reconhecendo a saturação de ações que existiam localmente à data decidiu adiar o início da divulgação do gabinete para o início de 2020.



Figura 13 – Implementação de algumas ações de divulgação regional / nacional.



#### 4 ATIVIDADES EXTRA-PLANO

## 4.1.1 Organograma

Com o início de atividade em novos gabinetes de escuta houve a necessidade de reestruturação do Centro de Escuta. Assim, o GEscuta apresenta atualmente o seguinte organograma.

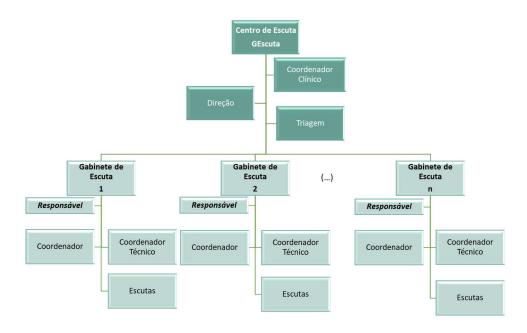


Figura 14 – Organograma do Centro e Gabinetes de Escuta.

# 4.1.2 Definição de Funções

De modo a garantir um melhor alinhamento entre o perfil do voluntário e a função desempenhada desenvolveu-se a descrição para todas as funções:

- Direção (Órgão executivo da Associação e do Centro de Escuta):
  - Presidente: Convocar e dirigir as reuniões da Direção; Coordenar o trabalho dos membros da Direção; Representar o Centro de Escuta em juízo e fora dele; Velar pela execução das decisões da Direção.
  - Secretário: Orientar o expediente normal do Centro de Escuta; Manter atualizado o arquivo e o ficheiro do Centro de Escuta; Redigir as atas relativas á Direção; Comunicar avisos e convocatórias; Elaborar e apresentar à Assembleia Geral, depois de aprovado pela Direção, o relatório de atividades do ano



transato e o plano de ação para o ano subsequente; Substituir o Presidente, nas suas ausências ou impedimentos; Estabelecer a interface entre o Centro de Escuta e os vários Gabinetes, nomeadamente através do acompanhamento inicial dos novos gabinetes, recolha de dados para elaboração do plano de ação anual e relatório anual de atividades, identificação de necessidades e recursos por parte dos gabinetes; Recolher as candidaturas, articular a seleção, formação e acolhimento de novos voluntários, conforme os procedimentos instituídos.

- Tesoureiro: Receber quaisquer fontes de financiamento, nomeadamente donativos feitos ao Centro de Escuta; Pagar as despesas aprovadas pela Direção; Elaborar anualmente o orçamento e apresentar as contas à Direção para aprovação; Elaborar e apresentar à Assembleia Geral, depois de aprovado pela Direção, o relatório e contas; Executar as missões que receber e aceitar da Direção; Substituir o Presidente, na ausência ou impedimento do Secretário.
- Coordenador Clínico: Profissional da área da saúde mental responsável pelo apoio ao discernimento de adequação do método de Relação de Ajuda face às necessidades apresentadas pelos beneficiários; Rever e aprovar os conteúdos clínicos de documentos internos e externos disponibilizados pelo Centro de Escuta.
- Triagem: Recolher as solicitações de apoio feitas por telefone, mail ou mensagem, fazendo o registo das mesmas e assignando os pedidos ao Gabinete mais conveniente ao beneficiário e a um membro da equipa de escuta, de acordo com a disponibilidade e melhor adequação à situação; Atender e responder a quaisquer questões colocadas por quem contacta o GEscuta, encaminhando a questão para quem pertinente, sempre que necessário; Manter e atualizar o ficheiro contendo as solicitações de apoio.

Os Gabinetes de Escuta organizaram-se tendo em conta as seguintes descrições de funções:

- Responsável: Pessoa tutelar do Gabinete, sem funções executivas atribuídas.
- Coordenador: Orientar o expediente normal do Gabinete de Escuta; Manter atualizado o arquivo e o ficheiro do Gabinete; Marcar, coordenar e redigir as atas das reuniões do Gabinete; Comunicar avisos e convocatórias; Elaborar e apresentar à Direção, os dados necessários para elaboração do relatório de atividades do ano transato e o plano de ação para o ano subsequente; Identificar as necessidades e recursos do Gabinete para execução do plano de ação, proposta de orçamento, relatório e contas; Recolher eventuais candidaturas, apoiar a seleção, acolhimento e acompanhamento de novos



voluntários; Prover pelo cumprimentos dos procedimentos constantes do Manual de Procedimentos do GEscuta.

- Coordenador Técnico: Avaliar necessidades de formação da equipa e coordenar as mesmas; Validar a qualidade do apoio prestado, através da supervisão, discussão e revisão dos atendimentos, com base na formação ministrada para o exercício de Relação de Ajuda; Apoiar triagem na avaliação da pertinência e adequação das situações e necessidades apresentadas face à vocação do GEscuta.
- Escuta: Contactar a pessoa que solicitou apoio, marcando data e hora de atendimento, no mais curto espaço de tempo possível; Validar a triagem quanto à adequação do método de Relação de Ajuda face às necessidades apresentadas pelo beneficiário; Adequar o acompanhamento e o número de atendimentos face à pessoa e às suas circunstâncias; Prover pela assinatura da Declaração de Recolha e Tratamento de Dados Pessoais; Recolher as informações necessárias à realização do relatório anual de atividades, bem como o Questionário de Satisfação; Observar os direitos da pessoa acompanhada e fazer cumprir, na medida das suas possibilidades, os seus deveres.

## 4.1.3 Programa Voluntariado

A equipa do GEscuta é totalmente constituída por voluntários a tempo parcial, pelo que se desenvolveu o Programa Voluntariado de acordo com a lei de bases do Voluntariado vigente em Portugal. Identificaram-se também os Direitos e Deveres do Voluntário quer para com a instituição GEscuta, quer para com o beneficiário, quer para com a Sociedade em geral. Finalmente, adaptou-se à realidade do Gescuta o Compromisso de Colaboração Voluntária, que regula as relações entre o voluntário e a organização promotora – Gescuta, e que foi distribuído e assinado por todos os voluntários no ativo das suas funções.

# 4.1.4 Documentação – Arquivo e Manutenção

Para uma gestão e atuação eficaz, eficiente, ética e lícita do Centro de Escuta e dos vários Gabinetes de Escuta houve a necessidade de desenvolver, durante o ano de 2019, um conjunto de documentos, nomeadamente procedimentos dos quais se destaca o Código de conduta, ao qual estão obrigados todos os voluntários em exercício. A ideia de um código de conduta é servir de orientação para a prática de Relação de Ajuda, identificando princípios e promovendo o raciocínio ético a partir desses princípios.



#### Arquivo Central de Procedimentos

Entende-se por procedimento as orientações que devem ser observadas no decurso da atividade do GEscuta. Disponibiliza-se abaixo uma lista de alguns dos procedimentos existentes:

- 1. GES I Seleção, Admissão e Formação de Voluntários
- 2. GES II Atenção Individualizada
- GES III Protocolo Suicídio
- 4. GES IV Critérios de Referenciação
- 5. GES V Arquivo, Revisão, Aprovação e Manutenção de Documentação
- 6. GES VI Código de Conduta

#### Arquivo Central de Documentos Controlados

Entendem-se por documentos controlados, todos os documentos formais (identificados com o logotipo GEscuta) utilizados no decurso da atividade desenvolvida no GEscuta. Disponibiliza-se abaixo uma lista de alguns dos documentos existentes:

- Manual de Acolhimento do Voluntário
- 2. Compromisso de Colaboração Voluntária
- 3. Cultura Organizacional
- 4. Linhas de Orientação
- 5. Questionário de Satisfação
- 6. Registo de Atendimento Individual
- 7. Declaração de Acompanhamento Individual
- 8. Declaração de Colaboração Voluntária
- 9. Autorização de Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

#### Arquivo Local dos Gabinetes de Escuta

Este dossier, arquivado localmente em cada um dos gabinetes de Escuta, deverá conter toda a documentação importante ao bom funcionamento, cumprimento de procedimentos e legislação aplicável ao Gabinete de Escuta em questão.

#### Arquivo do Registo de Atendimento Individual

Decorre do exercício de Relação de Ajuda a recolha e registo de dados pessoais do beneficiário. A informação registada deve ser a estritamente necessária para a prossecução dos objetivos em causa. O arquivo, manipulação, manutenção e destruição de registos, relatórios ou quaisquer outros documentos com informação pessoal do beneficiário são da inteira responsabilidade do voluntário que faz o acompanhamento e são efetuados de forma a assegurar a privacidade e



confidencialidade da informação, respeitando a legislação em vigor. No caso de morte ou incapacidade grave do voluntário que faz o acompanhamento de Relação de Ajuda, os registos devem ser passados para o Coordenador em funções do Gabinete.