ESCUTA

Relatório de Atividades e Contas 2024

ESCUTA
A escuta que cura

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS 2024

Lisboa, 26 de março de 2025

ÍNDICE

1 SUMÁRIO EXECUTIVO 3
1.1 Resumo do Plano de 2024 5
2 ANÁLISE DO PLANO DE ATIVIDADES 6
I. 1 – Comunicação 6
II.1 – Formação Inicial e Contínua de Toda a Equipa de Voluntários 7
II.2 – Intervisão e Supervisão de casos 8
II.3 – Estudo e Publicação, Formação e Colaboração com Outras Entidades 8
IV.1 – Eficiente Cobrança de Quotas 8
IV.2 – Manutenção das Parcerias estabelecidas 9
3 ANÁLISE DOS RECURSOS DISPONÍVEIS 11
3.1 Pessoas 11
3.2 Meios Técnicos e Materiais 11
3.2.1 Serviço Diferenciado Oferecido pelo GEscuta – Relação de Ajuda e *Counselling* 11
3.2.2 Espaço Físico e Meios Telemáticos 11
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS 12
4.1 Análise dos Contactos, Beneficiários e Atendimentos 13
4.2 Caracterização dos Beneficiários 17
4.2.1 Dados Demográficos 17
4.2.1.1 Género 17
4.2.1.2 Idade 17
4.2.1.3 Local de Residência 19
4.2.1.4 Estado Civil 19
4.2.1.5 Habilitações Literárias 20
4.2.1.6 Ocupação 21
4.2.2 Necessidades Identificadas 22
4.2.3 Finalização do Acompanhamento 24
4.3 Qualidade do Acompanhamento 25
5 ANÁLISE DAS CONTAS 27
5.1 Balanço Contabilístico 2024 28
5.1.1 Despesas 2024 28
5.1.2 Receitas 2024 29
5.1.3 Balanço contabilístico 2024 29
ANEXO I – RELATÓRIOS INDIVIDUAIS COM O RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES DOS DIFERENTES GABINETES 31

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

Desde a pandemia por Covid-19 que vivemos num caldo propício ao aumento dos problemas de Saúde Psicológica. Vivemos num clima de guerras que têm um impacto considerável a nível de escassez de recursos humanos, energéticos e materiais, que se traduz globalmente em maiores taxas de juros e subida de preços. Acresce localmente que vivemos uma crise no acesso à habitação, a condições cada vez mais deterioradas no Sistema Nacional de Saúde (SNS), entre outros fatores, que são consentâneos com o agravamento ou estabelecimento de, por ex., ansiedade e depressão. Contudo, mais de metade dos portugueses não tem meios para aceder a cuidados de saúde mental [i,ii], os adultos chegam a esperar seis meses para serem atendidos, embora sejam as crianças e os jovens os mais afetados.[iii]

Apesar deste cenário, o Plano de 2024 refletiu uma abordagem conservadora aos objetivos, dado o número de voluntários existentes e o histórico das solicitações sem a pressão de nova divulgação, que só iria começar a meio do ano e de acordo com a capacidade de resposta. Em 2024, o GEscuta recebeu o contacto de 74 novas pessoas (+37% que em 2023) e acompanhou 70 (+21% que 2023) num total de 495 atendimentos (+50% vs. 2023), apesar de termos ficado com menos 1 voluntário num dos gabinetes e dois dos ativos terem sido obrigados a reduzir a atividade por motivos profissionais, pressupostos não considerados no âmbito do plano anual de 2024. Esta situação é analisada em detalhe no relatório agora apresentado. Em acumulado, desde novembro de 2016, o Centro de Escuta foi contactado por 673 pessoas e acompanhou 467 em 2101 atendimentos. Este resumo significa que já foram disponibilizadas 2101 horas gratuitamente diretamente no acompanhamento de quem precisa de ajuda, sem contar com todas as restante horas de trabalho de suporte nos bastidores, necessárias para manter o Centro de Escuta operacional.

Em 2024 identificaram-se como objetivos: (1) ter uma resposta rápida, de proximidade e complementar às existentes; (2) ter boas práticas de Relação de Ajuda e adequação do método face às necessidades; (3) Colaborar para a humanização nos cuidados de saúde; e (4) ter sustentabilidade financeira no projeto. Para estes objetivos, selecionaram-se um conjunto de indicadores de sucesso, cuja fonte de informação são os Registos de Atendimento Individual e os Questionários de Satisfação. Dos nove indicadores selecionados, atingiram-se as metas em sete deles, sendo a exceção a proximidade do gabinete relativamente ao domicílio/local de trabalho (-17% versus o objetivo) e o tempo na resposta da triagem (+27% versus o objetivo).

Quanto ao perfil dos beneficiários em 2024, verifica-se que cada vez há mais novos contactos por recomendação de quem já foi acompanhado pelo Centro de Escuta anteriormente, sendo neste momento a situação mais frequente com que as pessoas tomam conhecimento acerca do Centro de Escuta, o que revela a satisfação com o apoio prestado. Verifica-se, contudo, no final do ano um aumento significativo de solicitações através do nosso site, o que revela que as alterações realizadas e a criação de redes sociais pode estar a ter um impacto positivo. A procura de ajuda por parte das mulheres mantém-se superior à dos homens (69% vs.30%), mas com uma diferença que se esbateu significativamente este ano. A idade média foi a mais baixa verificada desde a abertura do Centro de Escuta (40 anos), traduzindo diretamente o aumento considerável de jovens que em 2024 procurou o Centro de Escuta (um aumento de 105% de pessoas com idades compreendidas entre os 21 e os 24 anos vs. 2023), que se verificou ser a mais representativa, confirmando a gravíssima situação que se vive nesta faixa etária[iv],[v]. No global, as faixas etárias da população que mais procurou o Gabinete foram as de uma população ativa profissionalmente (40%) e os estudantes (28%). Dada a expressão da

faixa etária jovem, naturalmente as pessoas solteiras (65%) foram as pessoas que mais procuraram o Centro de Escuta em 2024 e as pessoas viúvas continuam a ser as que menos procuram. O perfil de habilitações mantém-se diferenciado, com 73% dos beneficiários com grau de licenciatura ou superior. As principais razões de procura de apoio são os problemas relacionais (37%), a par com as questões espirituais/religiosas (37%), seguido de situações de tristeza/ansiedade (22%), luto (16%) e outras situações com menor expressividade. Cinquenta e seis por cento das pessoas terminaram o acompanhamento por melhoria ou resolução da situação de base (vs. 39% em 2023), revelando-se o ano com melhor resultado. Das restantes pessoas, 19% (vs. 24% em 2023) por inadequação do apoio, 17% (vs. 15 em 2023) por decisão do próprio/abandono e 8% por outras razões, entre elas prolongamento não proveitoso.

O ano de 2024 foi o ano com maior preenchimento de número de questionários de satisfação (n=18), ainda assim nem todas as pessoas que terminaram o acompanhamento o preencheram, estando as razões relacionadas com o tipo de motivo que as levaram ao Gabinete (questões espirituais/religiosas) ou à inadequação do apoio do Gabinete. Contudo, os resultados parecem apontar para um elevado grau de satisfação com o acompanhamento recebido.

Relativamente às atividades desenvolvidas salienta-se o enorme empenho que alguns voluntários devotaram ao esforço de divulgação, à atualização dos materiais de divulgação, ao desenvolvimento do site e sua atualização, à criação de uma apresentação institucional, à criação e alimentação de redes sociais, à escrita de artigos, entre outras.

De salientar a parceria estabelecida com a Caritas, detalhada à frente, que permite ao Centro de Escuta encaminhar pessoas para a área de psiquiatria que não tenham capacidade financeira de o fazer autonomamente, diminuir os custos das quotas anuais dos voluntários que, para além do seu trabalho, também o financiam pessoalmente, muitas vezes com valores bastante significativos, o investimento na formação dos associados com pessoas de referência na área e o acesso a outras situações, que antes estavam vedadas por falta de verbas.

Para finalizar uma breve nota sobre o aumento de solicitações de formação externa que se tem vindo a verificar nos últimos anos e que traduz o grau em que o Centro de Escuta é considerado uma referência e um parceiro preferencial no que diz respeito a Relação de Ajuda.

1.1 Resumo do Plano de 2024

1. **Objetivo**: **Apoiar pessoas em situação de sofrimento ou vulnerabilidade e contribuir para uma cultura de humanização**

   1. Dar Resposta Rápida e de Proximidade

   1.1. Rapidez de contacto inicial (Triagem): ≤3 dias

   1.2. Proximidade do GEscuta (QS): $\geq 75\%$ perto

   1.3. Nº de pedidos de acompanhamento: ≥ 60

   2. Ter boas práticas, correspondentes às expetativas

   2.1. Melhoria ou Resolução das situações de base (RAI): $\geq 40\%$

   2.2. Média do Nº de Atendimentos/Beneficiário (RAI): $\geq 5{,}0$

   2.3. Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução (RAI): ≤20% sim

   2.4. Correspondência das espectativas (QS) ≥80% sim

   3. Colaborar para a Humanização dos Cuidados na Saúde

   3.1. Resposta aos pedidos de parceria: 100%

   4. Sustentabilidade Financeira

   4.1. Financiamento externo das atividades desenvolvidas: 100% dos custos

2. **Método: Relação de Ajuda**

3. **Vetores Estratégicos e respetivo Plano Tático:**

   I. Resposta Rápida e de Proximidade:

   I.1 – Plano de Comunicação com o propósito de divulgação para mobilizar voluntários, divulgar a beneficiários, projetar o nome do GEscuta e mobilizar parceiros.

   II. Boas Práticas de Relação de Ajuda, correspondente às expetativas:

   II.1 – Formação inicial e contínua de toda a equipa de voluntários;

   II.2 – Discussão e Supervisão dos casos.

   III. Humanização dos cuidados de saúde

   III.1 - Estudo e publicação, formação e colaboração com outras entidades

   IV. Sustentabilidade Financeira

   IV.1 – Eficiente cobrança das quotas;

   IV.2 – Manutenção das parcerias estabelecidas.

2 ANÁLISE DO PLANO DE ATIVIDADES

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos, através dos vetores estratégicos identificados, propuseram-se um conjunto de atividades, que cabe analisar à luz da realidade de 2024.

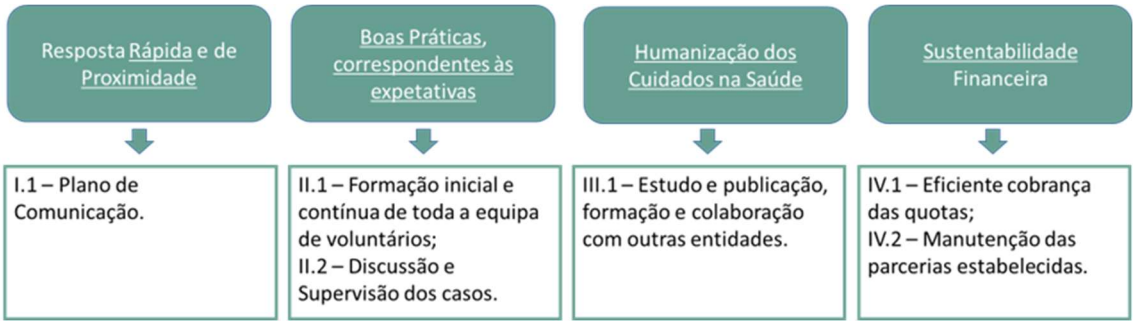

Figura 1 – Plano de Atividades por Vetor Estratégico e Objetivo Operacional para 2024

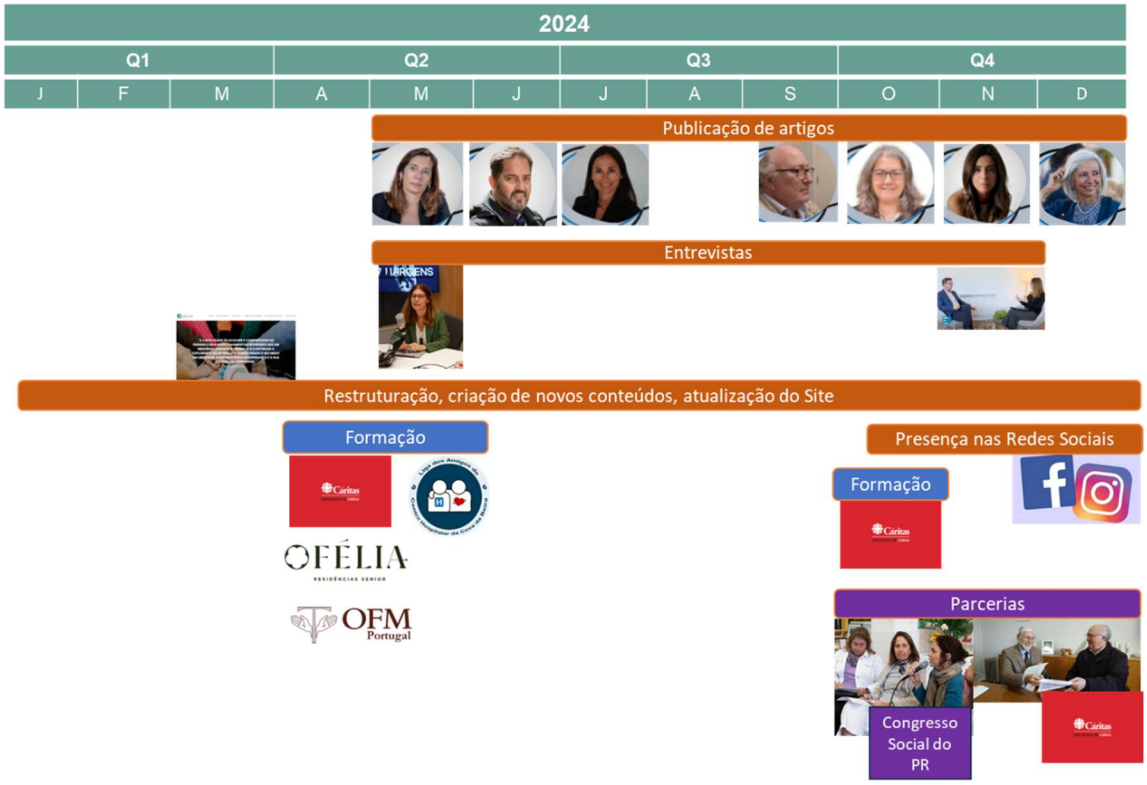

Figura 2 – Cronograma de algumas das atividades mais significativas ao longo de 2024

I. 1 – Comunicação

A comunicação é muito importante para o GEscuta e é um fator-chave para conseguir mobilizar voluntários, divulgar a sua existência a quem dele necessita, projetar o nome do GEscuta e mobilizar parceiros que sinergicamente façam sentido. Em 2024 estará alicerçada nos eixos interno e externo. No que diz respeito à comunicação externa, a divulgação deverá ser faseada, sob pena de não existirem recursos humanos locais suficientes para responder a novas vagas de solicitações de acompanhamento. Assim, independentemente da divulgação geral, as iniciativas locais serão avaliadas à medida da disponibilidade dos voluntários e serão

da responsabilidade individual de cada gabinete, quer na avaliação da sua necessidade, quer na implementação, quer nos resultados obtidos.

Tabela 1- Objetivos e Resultados das ações de comunicação em plano.

Ações		Objetivo	Resultado
Comunicação Interna	Apresentação/aprovação do Plano de Ação a Associados Apresentação/aprovação do	Dez'24	11 de dezembro de 2024
	Relatório de Atividades aos associados.	Mar'24	20 de março de 2024
	Mailing com resultados interinos, atividades desenvolvidas, recordatório de quotas, etc. aos associados.	2024	11 de março de 2024
	Atualização do site com as atividades desenvolvidas.	2024	• Reestruturação do site • Novos conteúdos adicionados • Novas publicações, entrevistas, etc.
Comunicação Externa	Produção de novos materiais impressos com nova imagem.	2024	• Produção de novos posters e folhetos mais adequados a quem nos dirigimos • Atualização dos logotipos e criação de logotipos associados a cada Gabinete
	Atualização do site com as atividades desenvolvidas.	2024	• Reestruturação do site • Novos conteúdos adicionados: Novas publicações, entrevistas, etc.
	Presença em Reuniões/Eventos/Congressos com temas associados à vocação do GEscuta.	2024	• Contactos para reuniões com NECs • Representação do GEscuta em reuniões da pastoral da família, Congresso Social do Príncipe Real. • Contactos com terceiros visados como embaixadores • Contactos com potenciais parceiros: Fundação Maria Droste, Caritas, etc.
	Presença nos Media.	2024	• 8 artigos 7 Margens • 1 entrevista 7 Margens • 2 entrevistas Ecclesia
	Outras ações de divulgação.	2024	• Criação de Conta de Instagram • Criação de Conta de Facebook • Criação de Apresentação institucional

II.1 – Formação Inicial e Contínua de Toda a Equipa de Voluntários

Os voluntários têm como obrigação exercer a sua atividade de acordo com os pressupostos da Relação de Ajuda, a partir de uma formação pessoal adequada e de uma constante atualização de conhecimentos, de forma a serem o mais eficazes possível a atingir os objetivos da intervenção. A competência é adquirida através de formação teórica e prática especializada em Relação de Ajuda, bem como de uma formação prática supervisionada/intervisionada. O reconhecimento que pessoas diferentes têm características diferentes, implica que cada voluntário deverá ter consciência das suas necessidades específicas, sendo o próprio o melhor juiz da sua competência. Neste contexto, a Associação GEscuta disponibiliza-se para desenvolver um plano customizado face às necessidades que os voluntários forem reportando localmente. Para além desta possibilidade de formação local, está disponível a todos os voluntários Escutas, o programa anual de formações disponível no Centro de Humanização para a Saúde, que pode ser frequentado por qualquer associado, quer presencialmente, quer on-line.

Resultado: Não houve entrada de novos voluntários em 2024, contudo estabeleceu-se um plano de formação externa a 3 anos para a formação dos voluntários em exercício. Para além

das reuniões ocorridas em cada gabinete como oportunidade de intervisão, não foram requeridas à Associação apoio para formações.
Custo associado: 0€
Receita esperada: intangível

II.2 – Intervisão e Supervisão de casos

A supervisão é um aspeto fundamental para garantir a qualidade do apoio prestado pelo ajudante, ou seja, é a garantia de que o escuta desempenha uma prática ética e eficaz[vi,vii]. Uma supervisão bem feita promove a maximização dos resultados dos ajudados, apoia os ajudantes, que desenvolvem as suas competências e se tornam mais eficazes, e também assegura que a prática está alinhada com um quadro de trabalho e competências[viii].

Resultado: Discussão dos casos com implementação de medidas de correção resultantes.
Implementação: Jan-Dez'24.
Custo associado: 0€
Receita esperada: 0€

II.3 – Estudo e Publicação, Formação e Colaboração com Outras Entidades

Objetivo: Promover e desenvolver ações de formação e de sensibilização com vista à sensibilização e promoção da saúde integral da pessoa; Aprofundar o conhecimento através de divulgação e publicação de informação relativa à saúde integral da pessoa; Colaborar com outras entidades, públicas ou privadas, que aceitem desenvolver parcerias que visem a prossecução uma cultura de humanização.
Resultados e implementação:

- O GEscuta foi o parceiro escolhido para formação nas seguintes circunstâncias:
  - Residências D. Ofélia: 10Abr'24
  - Residências D. Ofélia: 17Abr'24
  - Frades Franciscanos Seminário da Luz: 18Abr'24
  - Caritas (Alenquer): 20Abr'24
  - Liga dos Amigos do Centro Hospitalar da Covilhã: 16Mai'24
  - Caritas (zoom): 28Out'24
- Publicação de artigos: Junho, Julho, Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro de 2024.
- Entrevistas: Maio e Novembro de 2024

Custo associado: 0€
Receita associada: 550€

IV.1 – Eficiente Cobrança de Quotas

A única fonte de receita garantida do GEscuta é a que resulta do pagamento das quotas da Associação por parte dos seus membros. Assim, faz sentido ter uma estratégia de comunicação interna que sensibilize os membros para a importância do pagamento atempado das quotas.

O plano deverá passar pelo envio de mailing, atempado e recorrente, com informação sobre a atividade desenvolvida pelo GEscuta e a importância do pagamento das quotas para o saudável exercício da atividade da Associação GEscuta.

Resultado: A cobrança das quotas relativas ao ano de 2024 ainda se encontra em exercício.
Implementação: 2024

Custo associado: 0€
Receita associada: 420€, relativo a 14 associados.

IV.2 – Manutenção das Parcerias estabelecidas

A manutenção das parcerias estabelecidas a nível paroquial sem custos para a Associação é crítica para a existência física dos Gabinetes e para o pleno exercício da atividade de Escuta, conforme missão da Associação. Para além disso, é fundamental salvaguardar o apoio dos parceiros que disponibilizam gratuitamente assessoria às valências necessárias ao bom funcionamento da associação, bem como às atividades por ela desenvolvidas.

Resultado:

- Manutenção da parceria paroquial local relativamente aos gabinetes existentes;
- Foram iniciados contactos para a abertura de 2 novos gabinetes: Rio de Mouro e Alcobaça, permitindo uma maior expansão territorial que sustenta uma resposta de maior proximidade;

- Apoio jurídico relativamente a assuntos de ordem diversa da associação e assessoria de comunicação, tudo em regime *pro-bono*;
- Estabelecido um protocolo de colaboração estabelecido entre a Cáritas Diocesana de Lisboa e a Associação GEscuta. Este compromisso permite que a Associação possa beneficiar de uma referenciação relativamente às pessoas que apresentem situações sociais que invalidam o seu acompanhamento no GEscuta e uma folga financeira para investir em formações de maior qualidade, um abaixamento das quotas dos voluntários que trabalham para o Centro de Escuta, atualização dos materiais de divulgação, melhoria das condições de comunicação, nomeadamente através do uso de vias telemáticas profissionais, etc. O protocolo estabelece que

A Cáritas se compromete a:

- Apoiar a atividade da Associação GEscuta com uma contribuição de 1500€ (mil e quinhentos euros por ano);
- Divulgar o serviço prestado pelo GEscuta pelos seus meios de comunicação institucional;
- Atender e orientar as situações sociais encaminhadas pelo GEscuta.

E a Associação GEscuta se compromete a:

- Atender as situações encaminhadas pela Cáritas, desde que se enquadrem no âmbito da atuação do GEscuta, na medida da disponibilidade dos voluntários que fazem acompanhamento;
- Divulgar a parceria com a Cáritas pelos seus meios de comunicação institucional;
- Disponibilizar formação a voluntários da Cáritas Diocesana e de Cáritas Paroquiais, dentro das áreas formativas específicas do GEscuta, de acordo com a disponibilidade dos voluntários formadores.

Implementação: 5 de dezembro de 2024
Custo associado: 0€
Receita tangível associada: 1.500€

3 ANÁLISE DOS RECURSOS DISPONÍVEIS

3.1 PESSOAS

Assumiu-se, para efeitos do plano de 2024, que o GEscuta contaria com a entrada de 4 novos voluntários escutas, o que permitiria a cada gabinete ter 4 voluntários escuta. Contudo, Oeiras apenas pôde contar com 3 voluntários e, pelo menos, outros 2 voluntários demonstraram disponibilidade diminuída durante este ano. Não obstante, ainda durante o ano de 2024, identificaram-se 5 novos voluntários escutas que começarão a receber formação no início de 2025.

A seleção, admissão e formação de novos voluntários escutas é complexa e assenta na identificação de profissionais qualificados e experientes, historicamente da área da saúde ou com experiência com o sofrimento humano, quer sejam profissionais no ativo ou reformados, mas que garantam o compromisso com um mínimo de disponibilidade. Consideramos, como tal, que o início de atividade de 5 novos voluntários escutas em 2025 será um resultado muito positivo para o Centro de Escuta.

É, contudo, importante ressalvar que a Associação não conseguiria atingir os seus objetivos caso não houvesse todo o suporte humano essencial para a prossecução de tarefas de suporte, tantas vezes silenciosas e discretas, mas absolutamente essenciais. Falamos do voluntário que faz a triagem e dos voluntários que preparam as atividades de comunicação/divulgação, restruturam e monitorizam o site e o seu impacto, que criam e alimentam as redes sociais, que avaliam juridicamente a atividade desenvolvida, que procuram e identificam novas parcerias, etc., etc., etc. Não queremos, pois, deixar de dar um agradecimento muito especial a todas e todos os que com a sua experiência profissional, dedicação, empenho e compromisso, nos bastidores, ajudam a Associação a chegar a mais pessoas que precisam de ajuda.

3.2 MEIOS TÉCNICOS E MATERIAIS

3.2.1 Serviço Diferenciado Oferecido pelo GEscuta – Relação de Ajuda e *Counselling*

Durante o ano de 2024, não foram identificadas pelos voluntários necessidades de formação, pelo que não se procedeu a nenhum plano.

3.2.2 Espaço Físico e Meios Telemáticos

O uso de meios telemático veio libertar os espaços físicos existentes, permitir uma maior agilidade de marcações e apoiar pessoas que de outra maneira seria impossível (pessoas que mudaram de residência ou para quem é difícil a deslocação). Desta forma, o GEscuta pode aumentar o alcance geográfico da sua ajuda, tendo em 2024 efetuado apoios a pessoas se encontram fora de Lisboa. Por esta razão, a Associação decidiu investir na obtenção de uma conta Zoom profissional que lhe permite aceder a reuniões e sessões sem as limitações associadas a uma conta não profissional, melhorando assim a qualidade da formação que proporcionamos e as sessões e reuniões que mantemos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS OPERACIONAIS

O Plano Estratégico pressupôs uma leitura integrada de objetivos, vetores estratégicos e atividades. Numa abordagem que partiu de cada um dos Gabinetes e a experiência acumulada de 9 anos de experiência, identificaram-se as necessidades que se traduziram nos objetivos operacionais apresentados abaixo de forma consolidada, com os indicadores de sucesso associados. Como fontes de informação para avaliar os resultados utilizaram-se o Registo de Atendimento Individual (RAI) e o Questionário de Satisfação (QS). Os resultados operacionais encontram-se na tabela abaixo e os resultados individuais dos gabinetes são apresentados no Anexo I.

Tabela 2 - Resumo dos Resultados Operacionais, Indicadores de Sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2024	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	**1. Resposta Rápida e de Proximidade**					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Triagem)	0,6 dias	3,8	≤3 dias	+533%	+27%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	73%	62%	≥75% perto	-15%	-17%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	58	70	≥60	+21%	+17%
	2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	39%	55%	≥40%	+41%	+38%
	2.2 Média Nº atendimentos/beneficiário (RAI)	7,3	8,9	≥5,0	+22%	+78%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	15%	11%	≤20% sim	-27%	-45%
	2.4 Correspondência de expetativas (QS)	100%	89%	≥80% sim	-11%	+11%
	3. Colaborar na Humanização dos Cuidados de Saúde					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	3.1 Resposta aos pedidos de parceria	100%	100%	100%	0%	100%
	4. Garantir a Sustentabilidade Financeira					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	4.1 Financiamento externo das atividades	100%	100%	100%	0%	100%

Da análise da resposta do GEscuta, verifica-se que o tempo de resposta da Triagem ficou significativamente abaixo do ano passado e do objetivo, mas que tal esteve relacionado com 5 situações em particular. Com 3 meios de contacto ao dispor (telefone, e-mail e site), há que rever procedimentos para garantir uma resposta rápida consistente. Numa percentagem significativamente inferior à do ano passado, apenas 62% dos beneficiários consultados consideraram que o gabinete frequentado se encontrava perto do seu local de residência/trabalho, pelo que os resultados estão também abaixo do objetivo. No que diz respeito ao número de acompanhamentos efetuados, o resultado deste ano ficou acima do ano anterior e acima do objetivo, configurando-se como o ano em que mais pessoas foram acompanhadas, desde a abertura do Gabinete de Escuta.

Quanto aos indicadores relativos às Boas Práticas da Relação de Ajuda correspondentes às expectativas de quem nos procura, todos os indicadores ficaram significativamente acima do objetivo. Comparativamente ao ano anterior, dos quatro indicadores, apenas o relativo às expetativas se situou abaixo do ano de 2023, resultado de 2 entre os 18 respondedores dos questionários de satisfação. De salientar que à medida que a média de atendimentos por beneficiário aumenta, ano após ano, há igualmente um aumento no número de situações que terminam com melhoria ou resolução das situações de base, bem como uma diminuição do número de pessoas que abandonam o acompanhamento por sua própria decisão, sem que haja melhoria ou resolução. Parece, portanto, haver uma relação entre estes 3 parâmetros, no sentido de o aumento do número de sessões aumentar a probabilidade de compromisso e satisfação com a ajuda proporcionada.

Finalmente, no que diz respeito à sustentabilidade financeira, verificou-se que a Associação conseguiu mais uma vez fazer face às suas despesas com as receitas obtidas, sem haver necessidade de recurso a provisões extraordinárias por parte dos associados fundadores. Este ponto encontra-se desenvolvido na rúbrica de contas do relatório.

4.1 Análise dos Contactos, Beneficiários e Atendimentos

No gráfico da figura 3, que representa a evolução dos contactos mensais, constata-se um comportamento oscilatório ao longo do ano, mas com uma tendência crescente do número de contactos nos últimos meses do ano. Este resultado poderá estar relacionado com o esforço de divulgação efetuado nos últimos meses, pois houve um aumento significativo do número de contactos iniciais via site.

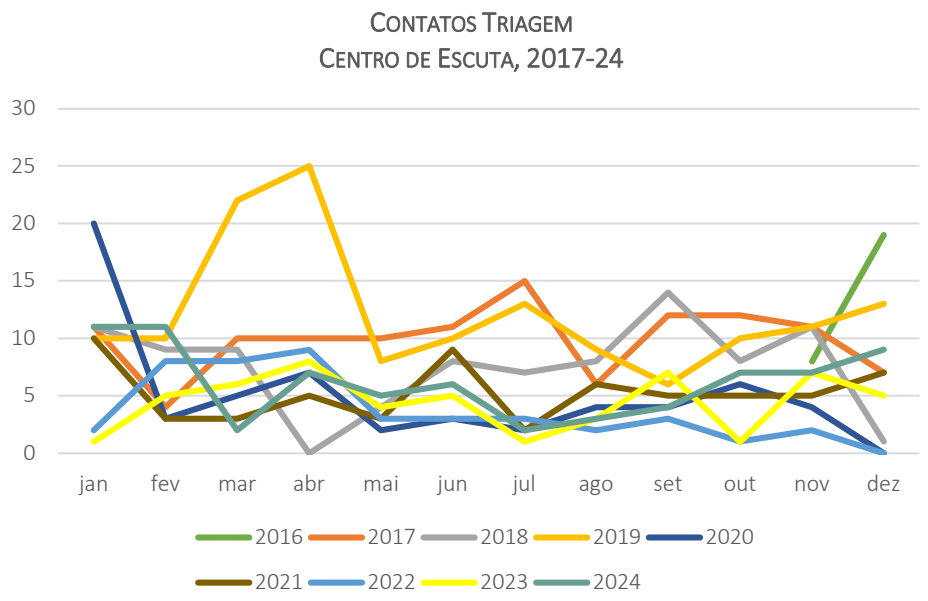

Figura 3- Evolução de contactos iniciais desde 25 de novembro de 2016 a 31 de dezembro de 2024.

Em 2024, 92% das pessoas que contactaram o Centro de Escuta mostraram interesse em marcar, valor esse que tem demonstrado uma tendência crescente ao longo dos anos. A análise da tabela 3 parece indicar que as pessoas estão mais bem informadas acerca do serviço prestado pelo Centro de Escuta quando nos contactam. Esta constatação parece sair reforçada pelo facto de haver um número cada vez maior de referenciação por parte de pessoas que conhecem o serviço, conforme se pode constatar na tabela 4.

Tabela 3- Contactos iniciais, com e sem marcação posterior, e motivo para o contacto.

Contatos Triagem	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Interesse em Marcar	34	57%	52	83%	38	81%	48	89%	68	92%	487	70%
Sem marcação	26	43%	11	17%	9	19%	6	11%	6	8%	209	30%
Pedido de Info	*10*	*17%*	*6*	*10%*	*3*	*6%*	*2*	*4%*	*1*	*1%*	*82*	*12%*
Longe do Gabinete	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*4*	*1%*
Inadequação	*8*	*13%*	*3*	*5%*	*5*	*11%*	*2*	*4%*	*4*	*5%*	*74*	*11%*
Outro (não foi reencaminhado)	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*2%*	*2*	*4%*	*1*	*1%*	*15*	*2%*
Impossibilidade de Retorno	*8*	*13%*	*2*	*3%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*34*	*5%*
Total	60	100%	63	100%	47	100%	54	100%	74	100%	696	100%

Efetivamente, a tabela 4 ilustra o que foi sendo sentido ao longo do ano, i.e., que a grande maioria das pessoas tomaram conhecimento do Gabinete de Escuta através da recomendação de outra pessoa, sendo este "marketing de referência" o mais eficaz. A percentagem de pessoas reencaminhadas pela Igreja (seja através de cartazes, religiosos ou Patriarcado), diminuiu substancialmente durante o ano de 2024, o que pode ser um indicador de que há necessidade de reforçar esta via de divulgação. Como nota, cabe assinalar que a Triagem não identificou a maneira como as pessoas conheceram o Centro de Escuta em 59% das situações, pelo que este parâmetro deverá merecer maior atenção aquando do primeiro contacto, pois, como já vimos, há muitas pessoas que não chegam a iniciar acompanhamento.

Tabela 4- Meio de divulgação referido pelos beneficiários que contactaram o Centro de Escuta.

Divulgação (Triagem)	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Recomendação de outra pessoa	4	7%	21	40%	6	21%	26	43%	42	60%	139	18%
Recomendação de prof de saúde	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	10	1%
Igreja	26	43%	29	55%	10	36%	34	57%	23	33%	316	41%
Patriarcado	26	43%	0	0%	10	36%	0	0%	2	3%	232	30%
Media	4	7%	3	6%	0	0%	0	0%	1	1%	63	8%
Site	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%	2	0%
Redes Sociais	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Outro	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%
ND	*25*	*29%*	*10*	*16%*	*29*	*51%*	*7*	*10%*	*16*	*19%*	*185*	*19%*
Total	86		63		57		67		86		951	

Nota. ND- Não Disponível.

Tabela 5- Meio de divulgação referido pelos beneficiários acompanhados nos diferentes gabinetes.

Divulgação 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Recomendação de outra pessoa	4	40%	37	70%	1	14%	42	60%
Recomendação de prof de saúde		0%		0%		0%	0	0%
Igreja	5	50%	12	23%	6	86%	23	33%
Patriarcado		0%	2	4%		0%	2	3%
Media	1	10%		0%		0%	1	1%
Site		0%	2	4%		0%	2	3%
Redes Sociais		0%		0%		0%	0	0%
Outro		0%		0%		0%	0	0%
ND	*2*	*17%*	*5*	*9%*	*9*	*56%*	*16*	*19%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível.

Quando a análise é feita ao nível dos gabinetes na tabela 5, verifica-se uma grande diferença entre eles, sendo a Igreja a maior divulgadora junto do Colombo e de Oeiras. Evidencia-se,

assim, que a recomendação de outras pessoas assume particular preponderância apenas no Gabinete de São Mamede, que, tendo uma quantidade de beneficiários muito maior do que os outros gabinetes, influencia o resultado geral. Pode concluir-se então que a Divulgação a nível da Igreja apenas precisa de reforço na área geográfica de Lisboa central.

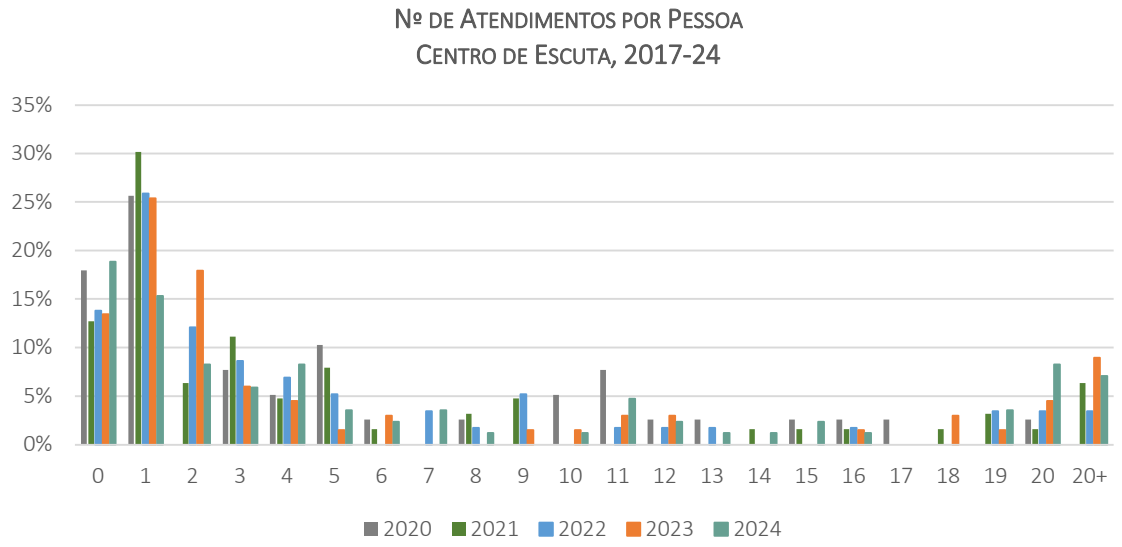

Figura 4- Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos.

Pela análise do gráfico da Figura 4, verifica-se que o número máximo de sessões por beneficiário tem vindo a aumentar ao longo dos anos, sendo 2024 o ano em que mais pessoas beneficiaram de maior número de atendimentos.

Na tabela 6 abaixo, podemos observar que, ao contrário de anos anteriores, a diferença entre o número de contactos iniciais e o número de beneficiários acompanhados é considerável, o que pode apontar para algumas hipóteses, nomeadamente tempo demasiado longo entre contacto e resposta da nossa parte. Também a percentagem de pessoas com atendimentos efetivados face às marcações solicitadas tem vindo a melhorar ao longo dos anos, deixando de ser uma questão preocupante, pelo que provavelmente iremos retirar esta rúbrica da análise, até razão em contrário. 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 às boas práticas. 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. E 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 ano após ano e se aproxima claramente do objetivo proposto, ultrapassando largamente o objetivo nos gabinetes em que estas questões não são endereçadas.

Ao fazermos a análise dos gabinetes através da tabela 7, verificamos que S. Mamede continua a destacar-se pelo número de beneficiários atendidos (47% deles por questões espirituais), que representam cerca de dois terços do total (73%) e pelo número de atendimentos, que representam cerca de três quartos do total (68%).

Tabela 6- Marcações, atendimentos efetivos, benificiários e número médio de atendimentos por beneficiário.

Acompanhamento Consolidado	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Novos Contactos	**60**		**63**		**38**		**48**		**66**		**673**	
Beneficiários novos acompanhados	28	47%	45	71%	34	89%	47	98%	44	67%	379	56%
Total Beneficiários (novos + em seguimento) acompanhados	33		53		50		58		70		467	
Marcações	177		256		325		341		508		2218	
Atendimentos efetuados de 01Jan-31Dez	174	98%	246	96%	308	95%	330	97%	495	97%	2101	95%
Total de atendimentos dos beneficiários atendidos	216		352		438		425		621		2709	
Média de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano	**6,5**		**6,6**		**8,8**		**7,3**		**8,9**		**5,8**	
Beneficiários com acompanhamento terminado / interrompido no ano	20	61%	41	77%	38	76%	41	71%	49	70%	335	72%
Beneficiários com melhoria ou resolução	7	35%	22	54%	13	34%	16	39%	27	55%	135	40%
Total de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução	16		203		193		176		330		1083	
Média de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução	**2,3**		**9,2**		**14,8**		**11,0**		**12,2**		**8,0**	
Beneficiários com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	2	10%	13	32%	11	29%	10	24%	18	37%	81	24%
Total de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	11		193		190		138		303		954	
Média de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	**5,5**		**14,8**		**17,3**		**13,8**		**16,8**		**11,8**	

Tabela 7- Marcações, atendimentos efetivos, benificiários e número médio de atendimentos por beneficiário em cada um dos gabinetes.

Acompanhamento Consolidado de 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Novos Contactos	**10**		**46**		**10**		**66**	
Beneficiários novos acompanhados	9	90%	30	65%	5	50%	44	67%
Total Beneficiários (novos + em seguimento) acompanhados	**11**		**51**		**8**		**70**	
Marcações	132		347		29		508	
Atendimentos efetuados de 01Jan-31Dez	132	100%	334	96%	29	100%	495	97%
Total de atendimentos dos beneficiários atendidos	146		421		54		621	
Média de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano	**13,3**		**8,3**		**6,8**		**8,9**	
Beneficiários com acompanhamento terminado / interrompido no ano	5	45%	36	71%	8	100%	49	70%
Beneficiários com melhoria ou resolução	2	40%	22	61%	3	38%	27	55%
Total de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução	40		259		31		330	
Média de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução	**20,0**		**11,8**		**10,3**		**12,2**	
Beneficiários com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	2	100%	14	64%	2	67%	18	67%
Total de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	40		233		30		303	
Média de atendimentos dos beneficiário com melhoria ou resolução (S/ questões espirituais)	**20,0**		**16,6**		**15,0**		**16,8**	

4.2 CARACTERIZAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

4.2.1 Dados Demográficos

4.2.1.1 Género

Verifica-se que os contactos iniciais são maioritariamente feitos por pessoas do sexo feminino, à semelhança dos anos anteriores, embora da análise histórica desde a abertura tenha sido o ano com maior procura por parte de pessoas do género masculino. É interessante verificar que, na análise feita por gabinetes, se verifica que não existe diferença entre eles.

Tabela 8- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um contacto, de acordo com o género.

Género Triagem	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Feminino	33	70%	54	86%	49	84%	52	78%	59	69%	536	78%
Masculino	14	30%	9	14%	9	16%	15	22%	26	30%	152	22%
ND	*13*	*22%*	*0*	*0%*	*4*	*6%*	*0*	*0%*	*1*	*1%*	*48*	*7%*
Total	60		63		62		67		86		736	

Nota. ND- Não Disponível.

Tabela 9- Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um contacto, de acordo com o género.

Género Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Feminino	8	67%	40	69%	11	69%	59	69%
Masculino	4	33%	17	29%	5	31%	26	30%
ND	*0*	*0%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*1*	*1%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível.

4.2.1.2 Idade

Em 2024, como se pode ver da análise da tabela e do gráfico seguintes, as faixas etárias dos 15 aos 54 anos têm vindo, ao longo dos anos, a ganhar relevância, em particular a faixa situada entre os 15 e os 24 anos. No último ano verificou-se que a maioria dos beneficiários (43%) tinha uma idade compreendida entre 21 e 24 anos, voltando a baixar a idade média dos beneficiários para 40 anos, ano em que se situa mais baixa desde o início de funcionamento do Centro de Escuta. Este dado, encontra-se efetivamente em linha com os alertas dos media e da Ordem Portuguesa de Psicólogos[ix]. Vemos assim corroborada, de outra forma, a decisão de investir mais e prioritariamente em faixas etárias mais novas.

Entre gabinetes, verifica-se que o Centro Comercial Colombo é o que apresenta a idade média mais alta e o de S. Mamede a mais baixa.

Tabela 10- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, de acordo com a idade.

Grupos Etários GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
15-24	1	3%	5	11%	4	9%	11	21%	28	43%	53	13%
25-54	15	52%	28	60%	29	62%	28	54%	21	32%	185	44%
55-64	6	21%	6	13%	5	11%	2	4%	7	11%	64	15%
65+	7	24%	8	17%	9	19%	11	21%	9	14%	120	28%
Idade Média	52		48		47		43		40		50	
n	**29**	**73%**	**47**	**75%**	**47**	**81%**	**52**	**78%**	**65**	**76%**	**424**	**76%**
ND	*5*	*13%*	*12*	*19%*	*10*	*17%*	*15*	*22%*	*20*	*23%*	*89*	*16%*
NA	*6*	*15%*	*4*	*6%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*1*	*1%*	*47*	*8%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Nota. ND- Não Disponível

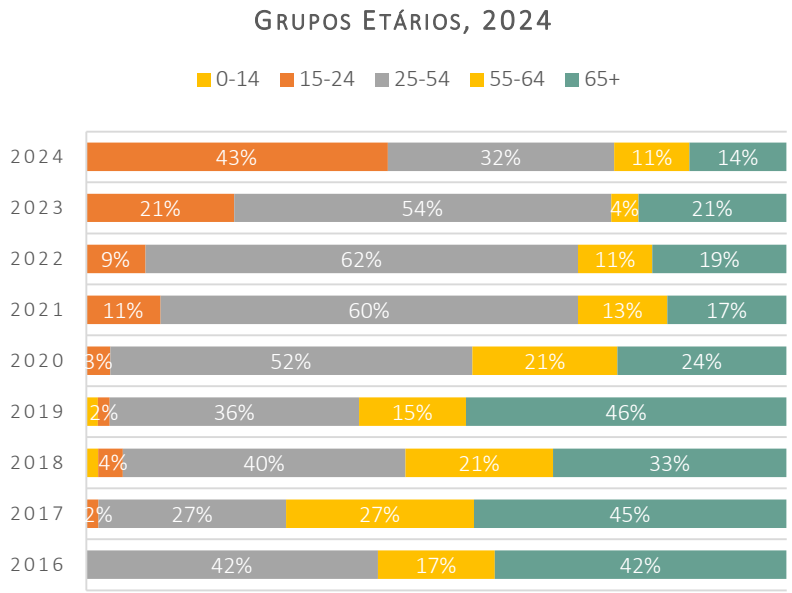

Figura 5- Percentagem de beneficiários distribuídos pelos grupos etários de 25nov'16-31Dez'24.

Tabela 11- Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, de acordo com a idade.

Grupos Etários Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15-24	3	27%	24	50%	1	17%	28	43%
25-54	3	27%	15	31%	3	50%	21	32%
55-64	2	18%	3	6%	2	33%	7	11%
65+	3	27%	6	13%	0	0%	9	14%
Idade Média	51		37		43		40	
n	**11**	**92%**	**48**	**83%**	**6**	**38%**	**65**	**76%**
ND	*1*	*8%*	*9*	*16%*	*10*	*63%*	*20*	*23%*
NA	*0*	*0%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*1*	*1%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável

4.2.1.3 Local de Residência

A análise da distribuição pelas diferentes regiões permite perceber a importância de existirem diferentes localidades com gabinetes de escuta, ainda que haja pessoas que sejam seguidas em gabinetes diferentes da sua região de residência. Tal prende-se com a natureza da situação a resolver (pessoas com problemas espirituais são encaminhadas para gabinetes com escutas religiosos) ou com o conhecimento prévio entre ajudados e ajudantes da mesma área geográfica e necessidade de preservar a confidencialidade.

Tabela 12- Distribuição em cada um dos gabinetes dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por área de residência.

Área de Residência GEscuta - 2024	CCC	GSM	GEO	Total	%
Lisboa	4	37		41	48%
Lumiar		1		1	1%
Camarate		1		1	1%
Vila Franca		1		1	1%
Amadora	1	1		2	2%
Benfica		2		2	2%
Pontinha	1			1	1%
Rio de Mouro	1			1	1%
Sintra	1			1	1%
Alcântara			1	1	1%
Algés		1		1	1%
Carnaxide/ Miraflores	1	1		2	2%
Oeiras		1	4	5	6%
Porto Salvo			1	1	1%
Quinta do Conde	1			1	1%
Douro	1			1	1%
Santarém		1		1	1%
Setúbal		1		1	1%
Angola		1		1	1%
n	11	49	6	66	77%
ND	*1*	*9*	*10*	*20*	*23%*
Total	12	58	16	86	100%

Nota. ND- Não Disponível.

4.2.1.4 Estado Civil

Tem-se verificado ao longo dos anos uma procura crescente de pessoas solteiras (relacionado necessariamente com a maior afluência de jovens), uma diminuição da procura das pessoas casadas/união de facto, uma estabilização face aos 2 anos anteriores relativamente aos separados/divorciados e ao quase desaparecimento de pessoas em situação de viuvez. Na análise individual aos gabinetes, percebe-se que é o Gabinete de São Mamede que influencia estes resultados, pois 92% dos seus utentes são solteiros.

Tabela 13- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por estado civil.

Estado Civil GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Casado / União de facto	10	34%	13	29%	15	33%	12	22%	7	10%	133	31%
Separados / Divorciados	8	28%	12	27%	9	20%	10	19%	13	19%	88	21%
Viúvos	3	10%	5	11%	2	4%	1	2%	4	6%	45	11%
Solteiros	8	28%	15	33%	20	43%	31	57%	44	65%	158	37%
n	**29**	**73%**	**45**	**71%**	**46**	**79%**	**54**	**81%**	**68**	**79%**	**424**	**76%**
ND	*5*	*13%*	*14*	*22%*	*11*	*19%*	*13*	*19%*	*18*	*21%*	*90*	*16%*
NA	*6*	*15%*	*4*	*6%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*46*	*8%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável

Tabela 14- Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários com pelo menos um atendimento, por estado civil.

Estado Civil Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Casado / União de Facto	2	33%	5	13%	0	0%	7	10%
Separados / Divorciados	4	67%	7	18%	2	22%	13	19%
Viúvos	1	17%	1	3%	2	22%	4	6%
Solteiros	5	83%	36	92%	3	33%	44	65%
n	**12**	**100%**	**49**	**84%**	**7**	**44%**	**68**	**79%**
ND	*0*	*0%*	*9*	*16%*	*9*	*56%*	*18*	*21%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

4.2.1.5 Habilitações Literárias

Da observação da tabela 15, à semelhança dos anos anteriores, verifica-se que as pessoas com grau académico mais diferenciado são aquelas que mais recorrem ao GEscuta, sendo 2024 o ano em que a percentagem de pessoas com grau de licenciatura, mestrado ou doutoramento foi maior, i.e., cerca de dois terços do número de beneficiários totais. Este número sai reforçado pela quantidade de jovens universitários e recém-licenciados que engrossam o número de jovens que nos procura. Verifique-se, a este propósito, que a percentagem de estudantes beneficiários passou de 5,5% em 2018 para 28% em 2024. Também este dado é importante como validação da estratégia de estarmos mais próximos das faculdades em termos de divulgação. Voltamos a referir que a sensibilidade dos escutas indica que as gerações mais novas e diferenciadas não têm estigma associado à procura de ajuda psicoemocional, antes pelo contrário, vêm-na como um fator essencial e indicador de um certo grau de desenvolvimento pessoal. Do cruzamento destes dois dados poderá, então, inferir-se por um lado o reconhecimento do GEscuta como instituição eficaz na ajuda prestada e, por outro, o reconhecimento de 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. Independentemente desta análise, muitas destas pessoas não teriam acesso a um apoio que não fosse gratuito.

Tabela 15- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por habilitações literárias.

Habilitações Literárias GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
≤ 9º ano	9	33%	3	7%	4	9%	10	20%	3	5%	80	21%
Ensino secundário	2	7%	11	25%	10	23%	7	14%	13	21%	80	21%
Curso técnico/profissional/bacharelato	4	15%	2	5%	2	5%	0	0%	1	2%	15	4%
Licenciatura	10	37%	17	39%	14	33%	22	43%	28	45%	145	38%
Mestrado/Doutoramento	2	7%	11	25%	13	30%	12	24%	17	27%	61	16%
n	**27**	**68%**	**44**	**70%**	**43**	**74%**	**51**	**76%**	**62**	**72%**	**381**	**68%**
ND	*7*	*18%*	*12*	*19%*	*14*	*24%*	*16*	*24%*	*24*	*28%*	*129*	*23%*
NA	*6*	*15%*	*7*	*11%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*50*	*9%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Tabela 16- Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por habilitações literárias.

Habilitações Literárias Gabinetes 2023	CCC		GSM		GEO		Total	
≤ 9º ano	1	9%	2	4%	0	0%	3	5%
Ensino secundário	5	45%	7	15%	1	20%	13	21%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
Licenciatura	3	27%	21	46%	4	80%	28	45%
Mestrado/Doutoramento	2	18%	15	33%	0	0%	17	27%
n	**11**	**92%**	**46**	**79%**	**5**	**31%**	**62**	**72%**
ND	*1*	*8%*	*12*	*21%*	*11*	*69%*	*24*	*28%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

4.2.1.6 Ocupação

Sendo o escalão mais representativo o de uma faixa etária mais jovem, não é de estranhar que o número das pessoas estudantes tenha aumentado significativamente, conforme se pode constatar na tabela 17. Há, como seria de esperar, uma ligação entre um parâmetro e outro. A percentagem de pessoas empregadas baixou ligeiramente relativamente ao ano anterior, fruto do aumento de estudantes. A percentagem de pessoas desempregadas e de pessoas reformadas/pensionistas manteve-se em linha com o ano anterior, indicando, apesar de tudo, que a facilidade de acesso, a par da gratuidade e da expetativa de eficácia, pode ser também um fator decisivo na hora de escolher ser acompanhado no Centro de Escuta.

Tabela 17- Distribuição dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por ocupação.

Ocupação GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Estudante	1	3%	4	9%	4	9%	9	17%	18	28%	43	10%
Empregado	12	41%	27	57%	27	60%	25	47%	26	40%	176	43%
Desempregado	9	31%	8	17%	4	9%	10	19%	10	15%	64	16%
Reformado / pensionista	7	24%	8	17%	10	22%	9	17%	11	17%	129	31%
n	**29**	**73%**	**47**	**75%**	**45**	**78%**	**53**	**62%**	**65**	**76%**	**412**	**74%**
ND	*5*	*13%*	*9*	*0%*	*11*	*0%*	*14*	*16%*	*21*	*0%*	*97*	*17%*
NA	*6*	*15%*	*7*	*11%*	*2*	*3%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*51*	*9%*
Total	40		63		58		86		86		560	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Tabela 18- Distribuição, em cada um dos gabinetes, dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, por ocupação.

Ocupação Gabinetes 2023	CCC		GSM		GEO		Total	
Estudante	1	8%	17	35%	0	0%	18	28%
Empregado	5	42%	20	42%	1	20%	26	40%
Desempregado	3	25%	4	8%	3	60%	10	15%
Reformado / pensionista	3	25%	7	15%	1	20%	11	17%
n	**12**	**100%**	**48**	**83%**	**5**	**31%**	**65**	**76%**
ND	*0*	*0%*	10	*17%*	*11*	*69%*	*21*	*24%*
NA	*0*	*0%*		*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

4.2.2 Necessidades Identificadas

Como é sobejamente sabido, nem sempre é fácil identificar e isolar quais os problemas das pessoas, já que existe uma inter-relação importante entre os diferentes aspetos dum mesmo problema. Assim, nesta análise, opta-se por isolar o motivo principal identificado pelo beneficiário para o contacto inicial com o Centro de Escuta. Acresce que, no decurso do exercício dos atendimentos, se identificam problemas e necessidades que caem fora do âmbito que o GEscuta está vocacionado para oferecer, o que incrementa a percentagem de pessoas com poucos atendimentos. Na tabela 19, que compila esses motivos, pode verificar-se que a razão principal de procura do GEscuta em 2024 são as questões relacionais (inter e intrapessoais), a par com as questões espirituais/religiosas, seguidos de sintomas de tristeza e ansiedade e por fim por questões assumidas como luto.

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

- Questões de índole espiritual como crises existenciais, com perda de sentido para a vida. A procura de algumas soluções "mágicas" para problemas (alguns de foro psiquiátrico) engrossa este número.
- Problemas de ansiedade, *stress*, angustia e tristeza profunda, como resultado de alguma situação traumática no relacionamento inter e intrapessoal.
- Situações de tristeza profunda e ansiedade (muitas vezes dizem-se deprimidas, sem conotação patológica), sem identificação inicial de outra condição.
- Situações de luto, i.e., por morte ou separação afetiva.

Tabela 19- Motivo principal de procura e marcação no GEscuta.

Motivo Principal para Marcação GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	8	24%	8	14%	10	19%	11	17%	10	16%	66	14%
Doença	0	0%	2	4%	2	4%	2	3%	1	2%	11	2%
Problemas relacionais	13	39%	11	20%	13	24%	14	22%	23	37%	139	29%
Solidão	0	0%	2	4%	2	4%	2	3%	4	6%	24	5%
Questões espirituais/religiosas	8	24%	22	39%	16	30%	22	35%	23	37%	153	32%
Tristeza/ansiedade	3	9%	9	16%	8	15%	6	10%	14	22%	51	11%
Outros	1	3%	2	4%	3	6%	6	10%	3	5%	34	7%
n	33	83%	56	89%	54	93%	63	94%	78	91%	478	85%
ND	1	*3%*	4	*6%*	3	*5%*	4	*6%*	8	*9%*	*43*	*8%*
NA	6	*15%*	3	*5%*	1	*2%*	0	*0%*	0	*0%*	*39*	*7%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Quando se analisam individualmente os gabinetes, verifica-se que o Gabinete de São Mamede é o que tem uma procura mais expressiva de pessoas com necessidade de apoio ao nível espiritual, o que não será de estranhar dado que se articulou com o Patriarcado o encaminhamento em lisboa de situações desta natureza para este gabinete.

Tabela 20- Motivo principal, em cada um dos gabinetes, de procura e marcação no GEscuta.

Motivo Principal para Marcação Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	0	0%	7	16%	3	21%	10	13%
Doença	0	0%	1	2%	0	0%	1	1%
Problemas relacionais	3	50%	15	35%	5	36%	23	29%
Solidão	3	50%	0	0%	1	7%	4	5%
Questões espirituais/religiosas	1	17%	20	47%	2	14%	23	29%
Tristeza/ansiedade	3	50%	10	23%	1	7%	14	18%
Outros	1	17%	1	2%	1	7%	3	4%
n	11	92%	54	93%	13	81%	78	91%
ND	*1*	*8%*	*4*	*9%*	*3*	*20%*	*8*	*9%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*		*0%*	*0*	*0%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

O número de pessoas acompanhadas com diagnóstico prévio de patologia mental continua a baixar e é, na realidade, o ano em que essa percentagem é a menor, o que parece indicar que a triagem está a ser mais eficaz.

Tabela 21- Diagnóstico prévio de patologia mental e acompanhamento concomitante dos beneficiários, com pelo menos um acompanhamento.

Saúde Mental GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Diagnóstico prévio	13	41%	21	40%	11	24%	15	30%	9	15%	117	27%
Acompanhamento concomitante	14	44%	19	37%	14	30%	14	28%	8	13%	116	27%
n	32	80%	52	83%	46	79%	50	75%	62	61%	427	74%
ND	*2*	*5%*	*4*	*6%*	*3*	*5%*	*7*	*10%*	*14*	*14%*	*55*	10%
NA	*6*	*15%*	*7*	*11%*	*9*	*16%*	*10*	*15%*	*26*	*25%*	*94*	16%
Total	40		63		58		67		102		576	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Tabela 22- Diagnóstico prévio de patologia mental e acompanhamento concomitante dos beneficiários, com pelo menos um acompanhamento, em cada um dos gabinetes.

Saúde Mental Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Diagnóstico prévio	2	20%	7	15%	0	0%	9	15%
Acompanhamento concomitante	3	30%	5	11%	0	0%	8	13%
n	10	83%	47	81%	5	31%	62	72%
ND	*1*	*8%*	*2*	*3%*	*6*	*38%*	*9*	*10%*
NA	*1*	*8%*	*9*	*16%*	*5*	*31%*	*15*	*17%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Tabela 23- Número de beneficiários, com pelo menos um atendimento, com indicação para referenciação.

Potencial Referenciação GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Sem indicação para referenciação	23	77%	42	82%	42	82%	46	85%	54	89%	*353*	82%
Indicação para referenciação	7	23%	9	18%	9	18%	8	15%	7	11%	*78*	18%
Apoio Jurídico	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	*1*	*1%*
Psiquiatria	2	*29%*	5	*56%*	3	*33%*	2	*25%*	5	*71%*	*41*	*53%*
Psicologia	3	*43%*	3	*33%*	3	*33%*	4	*50%*	2	*29%*	*22*	*28%*
Apoio Financeiro	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	*1*	*1%*
Assistência Social	1	*14%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	0	*0%*	*3*	*4%*
Outros	1	*14%*	1	*11%*	3	*33%*	2	*25%*	0	*0%*	*11*	*14%*
n	30		51		51		54		61		431	
ND	5	*13%*	4	*6%*	1	*2%*	3	*4%*	12	*14%*	*51*	*9%*
NA	5	*13%*	8	*13%*	6	*10%*	10	*15%*	13	*15%*	*78*	*14%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

Tabela 24- Número de beneficiários, em cada um dos gabinetes, com pelo menos um atendimento e com indicação para referenciação.

Potencial Referenciação Gabinetes 2024	CCC		GSM		2024		Total	
Sem indicação para referenciação	7	70%	43	93%	4	80%	54	89%
Indicação para referenciação	3	30%	3	7%	1	20%	7	11%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0	0%	0	*0%*
Psiquiatria	2	67%	3	100%	0	0%	5	*71%*
Psicologia	1	33%	0	0%	1	100%	2	*29%*
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	*0%*
Assistência Social	0	0%	0	0%	0	0%	0	*0%*
Outros	0	0%	0	0%	0	0%	0	*0%*
n	10		46		5		61	
ND	*1*	*8%*	*4*	*7%*	*7*	*44%*	12	*14%*
NA	*1*	*8%*	*8*	*14%*	*4*	*25%*	13	*15%*
Total	12		58		16		86	

Nota. ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

4.2.3 Finalização do Acompanhamento

Observando a tabela 25, verifica-se que a finalização do acompanhamento por decisão do ajudado, independentemente de a sua situação de base não se encontrar melhor ou resolvida, mantem-se semelhante desde 2021. Verifica-se igualmente que, como seria de esperar dado o

menor número de situações de doença mental, a percentagem de pessoas que terminam o acompanhamento por inadequação é significativamente inferior à do último ano. Finalmente de ressalvar que a percentagem de pessoas que terminou o acompanhamento com melhoria ou resolução, voltou a níveis de 2021 e foi a melhor desde a abertura do Centro de Escuta.

Tabela 25- Finalização do acompanhamento dos beneficiários, com pelo menos um atendimento.

Finalização do Acompanhamento GEscuta	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Por decisão do próprio / abandono	1	5%	6	15%	7	18%	6	15%	8	17%	83	24%
Inadequação do apoio do GEscuta	4	20%	11	28%	11	29%	14	34%	9	19%	87	25%
Melhoria ou resolução	7	35%	22	55%	13	34%	16	39%	27	56%	137	40%
Prolongamento não proveitoso	1	5%	0	0%	4	11%	2	5%	1	2%	15	4%
Outro	7	35%	1	3%	3	8%	3	7%	3	6%	23	7%
n	20	100%	40	100%	38	100%	41	100%	48	100%	345	100%
ND	*6*	*15%*	*3*	*5%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*2*	*2%*	*30*	*5%*
NA	*14*	*35%*	*20*	*32%*	*19*	*33%*	*26*	*39%*	*36*	*42%*	*185*	*33%*
Total	40		63		58		67		86		560	

Tabela 26- Finalização do acompanhamento dos beneficiários, com pelo menos um atendimento, em cada um dos gabinetes.

Finalização do Acompanhamento Gabinetes 2024	CCC		GSM		GEO		Total	
Por decisão do próprio / abandono	1	20%	4	11%	3	43%	8	17%
Inadequação do apoio do GEscuta	1	20%	7	19%	1	14%	9	19%
Melhoria ou resolução	2	40%	22	61%	3	43%	27	56%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	1	3%	0	0%	1	2%
Outro	1	20%	2	6%	0	0%	3	6%
n	5	100%	36	100%	7	100%	48	100%
ND	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*2*	*13%*	*2*	*2%*
NA	*7*	*58%*	*22*	*38%*	*7*	*44%*	*36*	*42%*
Total	12		58		16		86	

ND- Não Disponível. NA- Não Aplicável.

4.3 QUALIDADE DO ACOMPANHAMENTO

A avaliação de qualidade é baseada no impacte das respostas a um questionário anónimo e confidencial. Reconhecendo a utilidade deste instrumento de aferição do apoio realizado, reforçou-se desde 2019 a necessidade do seu preenchimento junto dos beneficiários, desde o primeiro atendimento, com a entrega das orientações do Gabinete de Escuta que contêm esta informação. Para evitar constrangimentos no preenchimento, optou-se por ser sistematicamente a Triagem a recolher a informação, de forma anónima e confidencial. No ano de 2024 recolheram-se 18 questionários, relativos a três dos três gabinetes, para 47 pessoas que terminaram o acompanhamento. Caso se isolem as pessoas que são acompanhadas em situações de rápida resolução, como são as questões espirituais e as pessoas cujo acompanhamento não é adequado no contexto do Gabinete de Escuta, em que há alguma dificuldade na recolha de questionários, então verifica-se que a percentagem de preenchimento de questionários passa de 38% para 60%, reconhecendo, contudo, que muito trabalho ainda há a fazer nesta área.

Da análise dos gráficos abaixo, pode inferir-se que existe uma parte significativa dos beneficiários consideraram a proximidade do gabinete de escuta como sendo longe da sua área de residência/trabalho, em particular no Gabinete do Colombo. O ambiente foi considerado bom/excelente por todos os respondedores. O acompanhamento, no que diz respeito à aplicação do método de Relação de Ajuda, é valorizado por todos os beneficiários como sendo excelente ou bom, com exceção de um beneficiário, validando assim a adequação do método de Relação de ajuda às situações apresentadas pela maioria dos inquiridos. No ano de 2024, todos os respondedores consideraram que o seu acompanhamento correspondeu ao que esperavam dele, com exceção de 2 respondedores. Esta apreciação claramente positiva pode estar relacionada com o facto de todos os respondedores, com exceção de um, afirmarem que melhoraram ou resolveram a situação de base. A possibilidade de recomendação a outra pessoa está inevitavelmente relacionada com estas duas últimas questões.

Alguns dos 18 respondedores deixaram comentários, maioritariamente de natureza abonatória e incentivadora, mas outros também com advertências. São eles os seguintes:

- "Não sabia que só poderia durar 20 sessões ou 1 ano. Deviam avisar logo no início. Como não me conseguia organizar foi difícil ir tanto quanto gostava". [Pergunta se pode voltar uma vez que pensa não ter chegado às 20 sessões, e neste caso se poderia trocar de Escuta.]
- "Foi através de uma amiga que soube do GEscuta, deve fazer mais comunicação para chegar a mais pessoas. Achou muito bom e pode ajudar muitas pessoas."
- Tudo óptimo. Nada a sugerir!
- "O gabinete era longe, mas era fácil chegar lá. Ajudou a desbloquear e a descomplicar."
- "Excedeu as expectativas, manter o serviço que é excelente."
- "Superou as expectativas. Projecto extraordinário."
- "Tem uma amostra muito pequena. A triagem dos voluntários teria de ser, eventualmente, mais rigorosa."
- "Nada a falar. Funciona bem."

Relativamente à falta de indicação para recomendação, salientam-se as seguintes razões:

- "Pessoas mais sensíveis teriam um impacto muito negativo na sua vida. Ficou muito preocupada com o impacto que um atendimento desta natureza com esta pessoa como Escuta, possa ter na vida de outras pessoas. Neste caso foram 2 consultas. após falar com a sua família e com psicólogos conhecidos, desistiu."
- "Estava à espera de um exercício diferente, foi mais uma conversa e fui orientada para os sítios certos. Queria fugir / evitar a medicação, mas não foi possível. Não gosto de os tomar, mas continuo a fazê-lo. Melhorou, não resolveu o problema como queria, mas acabei por conseguir encarar o problema de outra forma, aprendi coisas novas e aprendi a entender-me a mi mesma. Abriu horizontes, olhar e analisar, dar tempo ais problemas. Por mim continuava, mas sei que não é possível."

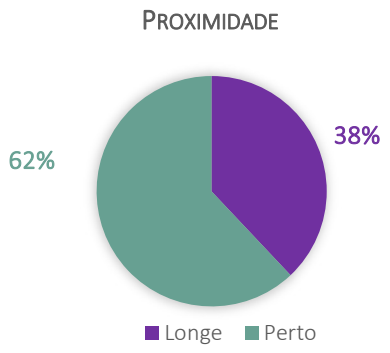

Figura 6- Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=18.

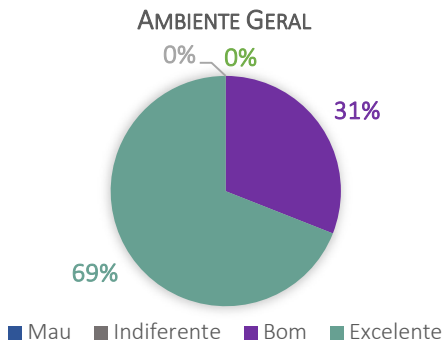

Figura 7- Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=18.

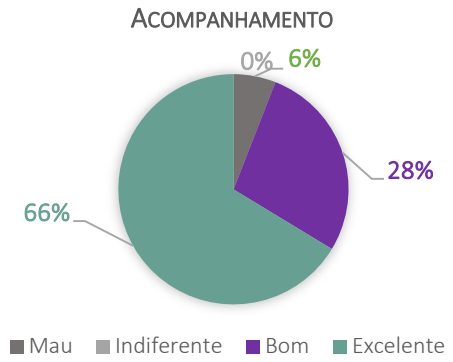

Figura 8- Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=18.

Figura 9- Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=18.

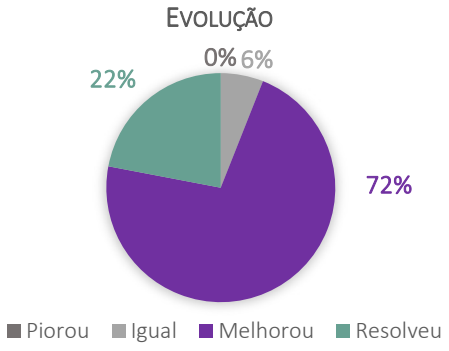

Figura 10- Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=18.

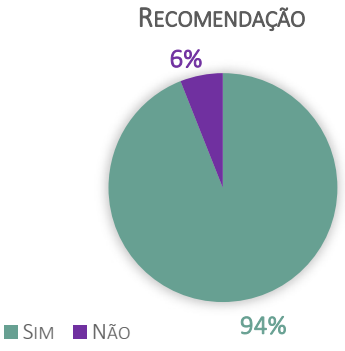

Figura 11- Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=18.

5 ANÁLISE DAS CONTAS

5.1 BALANÇO CONTABILÍSTICO 2024

Terminado o ano de 2024 e fechadas as contas, apresentamos o balanço contabilístico destacando os resultados mais relevantes.

5.1.1 Despesas 2024

As despesas realizadas em 2024 foram 36% inferiores ao valor inicialmente previsto. Esta redução deve-se a vários fatores, nomeadamente:

- Estava prevista uma despesa de 650€ para a contratação de uma agência criativa para produzir um novo cartaz de divulgação do Gabinete de Escuta. No entanto, o trabalho foi na sua grande maioria, e entre abril e outubro, realizado pro-bono, reduzindo o custo em 82%.
- A opção de imprimir uma quantidade menor de novos folhetos e cartazes (acomodando apenas um dos dois novos gabinetes de escuta) permitiu conter despesas, uma vez que os materiais necessitarão de atualização com a abertura de um novo Gabinete em Alcobaça.
- O custo do seguro de voluntários foi inferior ao valor estimado no orçamento, na medida em que os novos voluntários só começam a trabalhar a partir de abril de 2025.
- As verbas alocadas para despesas não especificadas, nomeadamente para necessidades imprevistas e material de economato, acabaram por ser significativamente inferiores ao orçamentado, na medida em que não foi necessário, por exemplo, produzir novas chaves.
- As despesas bancárias registaram uma redução de 20% face ao previsto.

Do lado das despesas acima do estimado, realizou-se um investimento de 450€ na formação de voluntários e a contratação de uma conta de Zoom profissional, um custo não inicialmente contemplado no orçamento. No entanto, este valor foi integralmente coberto pelo financiamento resultante da parceria estabelecida com a Cáritas, conforme detalhado na secção das receitas.

Tabela 27 - Despesas de 2024, Orçamento vs Real

Natureza das Despesas 2024	ORÇ 2024	Despesas	Desvio%
Infraestruturas	**265.00 €**	**206.74 €**	-22%
Telefone e internet	120.00 €	125.38 €	4%
Economato	50.00 €	- €	-100%
Aluguer Domínio	20.00 €	21.56 €	8%
Banco (despesas administrativas)	75.00 €	59.80 €	-20%
Comunicação	**1,000.00 €**	**270.74 €**	-73%
Folhetos e Poster	350.00 €	155.75 €	-56%
Gestão de Conteúdos	- €	- €	-
Agência de Comunicação e Criatividade	650.00 €	114.99 €	-82%
Formação (interna e externa)	**- €**	**450.00 €**	-
Seguros	**208.40 €**	**138.93 €**	-33%
Outros gastos não discriminados	**200.00 €**	**12.87 €**	-94%
TOTAL	***1,673.40 €***	***1,079.28 €***	*-36%*
Pro Bono	**1,050.00 €**	**1,100.00 €**	5%
TOTAL com Pro Bono	***2,723.40 €***	***2,179.28 €***	*-20%*

5.1.2 Receitas 2024

As receitas obtidas em 2024 totalizaram 2.673€, um valor que superou em 300% a previsão inicial. Este aumento significativo deveu-se a três fatores principais:

- Estabelecimento de uma parceria com a Cáritas Diocesana, que garantiu um financiamento anual de 1.500€, conforme discriminado anteriormente na rúbrica associada às parecerias
- Realização de quatro ações de formação para entidades terceiras, cujos custos foram suportados pelas entidades requisitantes. Estes valores não estavam inicialmente contemplados no orçamento.
- Recebimento de 203,93€ em donativos.
- Pelo contrário, os pagamentos relativos às quotas do ano em curso ficaram aquém do estimado (correspondente apenas as 14 associados). As quotas, contudo, estão a pagamento até março do ano seguinte, conforme os estatutos da Associação, pelo que não é uma situação preocupante.

Tabela 28 - Receitas de 2024, Orçamento *vs* Real

Natureza das Receitas 2024	ORÇ 2024	2024	Desvio%
Quotas	**570.00 €**	**420.00 €**	**-26%**
Donativos	**90.00 €**	**203.93 €**	127%
Donativos Associados	- €	168.93 €	-
Donativos Utentes	- €	35.00 €	-
Outras Receitas	**- €**	**2,050.00 €**	-
Formação	- €	550.00 €	-
Financiamento Externo	- €	1,500.00 €	-
TOTAL	***660.00 €***	***2,673.93 €***	***305%***
Pro Bono	***800.00 €***	***800.00 €***	***0%***
TOTAL com Pro Bono	***1,460.00 €***	***3,473.93 €***	***138%***

5.1.3 Balanço contabilístico 2024

No final do ano de 2024, o balanço contabilístico verificou-se muito positivo, apresentando a superavit de cerca de 1.594,66€.

Tabela 29 - Balanço de 2024, comparação do total de Despesas e Receitas em 2024

Balanço 2024	ORÇ 2024	2024	Desvio%
Despesas	1,673.40 €	1,079.28 €	-36%
Receitas	660.00 €	2,673.93 €	305%
TOTAL	***- 1,013.40 €***	***1,594.66 €***	***157%***
Pro Bono	**- 250.00 €**	**- 300.00 €**	20%
TOTAL com Pro Bono	***- 1,263.40 €***	***1,294.66 €***	***102%***

A 31 de Dezembro de 2024, o saldo contabilístico na conta da Associação era de **4.249,74**€, representando um crescimento de 53% face ao ano de 2023.

Tabela 30 - Saldo Bancário Conta da Associação na Caixa Agrícola

Movimentos Bancários	2019	2020	2021	2022	2023	2024	PYG%
Débitos		- 186.61 €	- 169.42 €	- 194.98 €	- 196.34 €	- 1,095.41 €	458%
Créditos		667.50 €	650.00 €	845.00 €	800.00 €	2,565.00 €	221%
Saldo Anual	565.00 €	480.89 €	480.58 €	650.02 €	603.66 €	1,469.59 €	143%
Saldo Acumulado	565.00 €	1,045.89 €	1,526.47 €	2,176.49 €	2,780.15 €	4,249.74 €	53%

ANEXO I – RELATÓRIOS INDIVIDUAIS COM O RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES DOS DIFERENTES GABINETES

RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES
- GABINETE DE ESCUTA COLOMBO – 2024

Tabela I.1- Resumo dos resultados operacionais, indicadores de sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2024	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	**1. Resposta Rápida e de Proximidade**					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	0,5	0,7	≤3 dias	+40%	-77%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	100%	0%	≥75% perto	-100%	-100%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	6	11	≥10	+83%	+10%
	2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	50%	40%	≥40%	-20%	0%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI)	20,0	13,8	≥8,0	-31%	+73%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	25%	20%	≤20% sim	-25%	0%
	2.4 Correspondência de expetativas (QS)	100%	50%	≥80% sim	-50%	-38%

Nota. 1 – nº total c/ final programado; QS- Questionário de Satisfação; RAI- Registo de Atendimento Individual.

Tabela I.2- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com o meio de divulgação.

Divulgação Gabinetes 2024	CCC	
Recomendação de outra pessoa	4	40%
Recomendação de prof de saúde		0%
Igreja	5	50%
Patriarcado		0%
Media	1	10%
Site		0%
Redes Sociais		0%
Outro		0%
ND	*2*	*17%*
Total	12	

Nota. ND- Não Definido. NA – Não Aplicável

Tabela I.3- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com o género.

Género Gabinetes 2024	CCC	
Feminino	8	67%
Masculino	4	33%
ND	*0*	0%
Total	12	

Nota. ND – Não Definido.

Tabela I.4- Beneficiários, tempo médio de resposta, marcações e acompanhamentos no Gabinete de Escuta do Colombo.

Gabinete SCJ / Colombo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Beneficiários novos	27	80	58	58	19	4	4	4	9
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	ND	ND	ND	ND	3,3	ND	6,0	0.5	0,7
Total de beneficiários acompanhados	18	64	59	54	17	6	6	6	11
Atendimentos efetuados no ano	28	132	177	200	70	37	40	32	132
Total de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano	28	134	218	269	80	87	80	39	146
Média de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano	1,6	2,1	3,7	5,0	4,7	14,5	16,0	6,5	13,3

Nota. ND – Não Definido. Sagrado Coração de Jesus – 2016-2019;

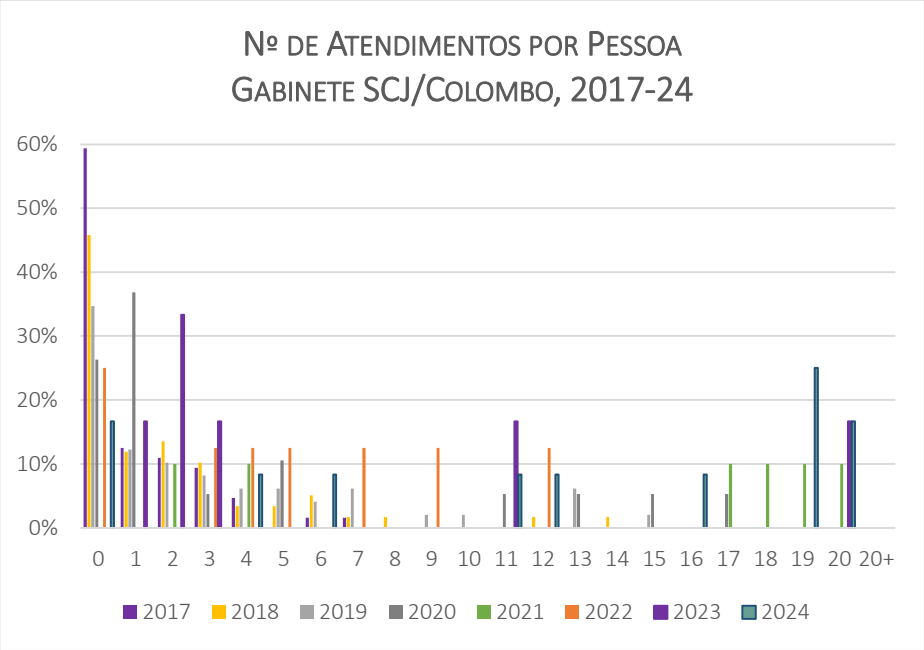

Figura I.1- Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos feito entre 2017 e 2024 nos Gabinetes de Escuta do Sagrado Coração de Jesus e do Colombo.

Tabela I.6- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com os escalões etários.

Grupos Etários SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
15-24	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	6	3%
25-54	6	55%	4	57%	4	67%	3	50%	3	27%	80	37%
55-64	2	18%	1	14%	0	0%	0	0%	2	18%	42	19%
65+	3	27%	2	29%	2	33%	3	50%	3	27%	87	40%
Idade Média	54		53		47		58		51		57	
n	11	58%	7	70%	6	75%	6	100%	11	92%	217	75%
ND	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*35*	*12%*
NA	*4*	*21%*	*0*	*0%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*39*	*13%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus: 2016-2019.

Tabela I.5- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com o estado civil.

Estado Civil SCJ/ Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Casado / União de Facto	7	12%	5	71%	3	50%	2	33%	2	33%	94	44%
Separados / Divorciados	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	4	67%	38	18%
Viúvos	1	2%	1	14%	0	0%	0	0%	1	17%	31	14%
Solteiros	3	5%	1	14%	3	50%	3	50%	5	83%	52	24%
n	11	58%	7	70%	6	75%	6	100%	12	100%	215	74%
ND	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*36*	*12%*
NA	*4*	*21%*	*0*	*0%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*40*	*14%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus: 2016-2019.

Tabela I.7- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com a ocupação.

Ocupação SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Estudante	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	7	1,7%
Empregado	4	36%	3	43%	3	50%	3	50%	5	42%	74	18,0%
Desempregado	4	36%	2	29%	1	17%	0	0%	3	25%	31	7,5%
Reformado / pensionista	3	27%	2	29%	2	33%	3	50%	3	25%	95	23,1%
n	11	58%	7	70%	6	75%	6	100%	12	100%	207	71%
ND	*4*	*21%*	*0*	*0%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*41*	*7%*
NA	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*43*	*8%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus: 2016-2019.

Tabela I.8- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com as habilitações literárias.

Habilitações Literárias SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
≤ 9º ano	4	36%	0	0%	0	0%	2	33%	1	9%	57	30%
Ensino secundário	2	18%	2	29%	2	33%	0	0%	5	45%	46	25%
Curso técnico/profissional/bacharelato	2	18%	2	29%	1	17%	0	0%	0	0%	11	6%
Licenciatura	3	27%	3	43%	2	33%	2	33%	3	27%	62	33%
Mestrado/Doutoramento	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	2	18%	11	6%
n	11	58%	7	70%	6	75%	6	100%	11	92%	187	64%
ND	*4*	*21%*	*0*	*0%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*61*	*21%*
NA	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*44*	*15%*
Total	19		10		8		6		12		292	

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus: 2016-2019.

Tabela I.9- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com a residência.

Área de Residência Gabinetes - 2024	CCC
Lisboa	4
Amadora	1
Pontinha	1
Rio de Mouro	1
Sintra	1
Carnaxide/ Miraflores	1
Quinta do Conde	1
Douro	1
n	11
ND	*1*
NA	*0*
Total	12

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável.

Tabela I.10- Distribuição dos beneficiários no Gabinete, de acordo com o motivo que os levou ao GEscuta.

Motivo Principal para Marcação SCJ / Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	3	21%	2	29%	1	14%	2	33%	0	0%	24	10%
Doença	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	2%
Problemas relacionais	2	14%	3	43%	2	29%	2	33%	3	50%	74	32%
Solidão	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	50%	17	7%
Questões espirituais/religiosas	7	50%	0	0%	1	14%	0	0%	1	17%	69	30%
Tristeza/ansiedade	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%	3	50%	14	6%
Outros	1	7%	2	29%	3	43%	2	33%	1	17%	27	12%
n	14	74%	7	70%	7	88%	6	100%	11	92%	229	79%
ND	*1*	*5%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*25*	*9%*
NA	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*37*	*13%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND– Não Definido. NA– Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus: 2016-2019.

Tabela I.11- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com a Saúde Mental.

Saúde Mental SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Diagnóstico prévio	7	50%	4	57%	2	33%	3	50%	2	20%	64	29%
Acompanhamento concomitante	7	50%	4	57%	2	33%	4	67%	3	30%	65	30%
n	14	74%	7	70%	6	75%	6	100%	10	83%	220	76%
ND	*1*	*5%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*26*	*9%*
NA	*4*	*21%*	*3*	*30%*	*2*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*45*	*15%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus – 2016-2019.

Tabela I.12- Distribuição dos beneficiários, de acordo com a especialidade do acompanhamento.

Acompanhamento SCJ/Colombo	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Psicologia	3	25%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	1	33%	5	19%
Psiquiatria	9	75%	7	100%	1	100%	2	100%	0	0%	1	33%	20	77%
MGF		0%		0%		0%		0%		0%	1	33%	1	4%
n	12		7		1		2		4		3		26	

Tabela I.13- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com a referenciação.

Potencial Referenciação SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Sem indicação para referenciação	10	83%	4	67%	4	67%	4	67%	7	70%	*168*	78%
Indicação para referenciação	2	17%	2	33%	2	33%	2	33%	3	30%	*48*	22%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	*1*	*1%*
Psiquiatria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	67%	*25*	*32%*
Psicologia	2	100%	2	100%	1	50%	1	50%	1	33%	*14*	*18%*
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	*1*	*1%*
Assistência Social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	*2*	*3%*
Outros	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	*5*	*6%*
n	12		6		6		6		10		216	
ND	*4*	*21%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*29*	*10%*
NA	*3*	*16%*	*4*	*40%*	*2*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*46*	*16%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus – 2016-2019

Tabela I.14- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta do Colombo, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento SCJ/Colombo	2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Por decisão do próprio / abandono	0	0%	0	0%	5	83%	1	25%	1	20%	62	35%
Inadequação do apoio do GEscuta	2	22%	0	0%	0	0%	2	50%	1	20%	40	22%
Melhoria ou resolução	5	56%	2	100%	0	0%	1	25%	2	40%	61	34%
Prolongamento não proveitoso	1	11%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%	9	5%
Outro	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	7	4%
n	9	100%	2	100%	6	100%	4	100%	5	100%	179	100%
ND	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*18*	*6%*
NA	*10*	*53%*	*8*	*80%*	*2*	*25%*	*2*	*33%*	*7*	*58%*	*94*	*32%*
Total	19		10		8		6		12		291	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável. Sagrado Coração de Jesus – 2016-2019.

Motivo pelo qual não correspondeu às expetativas	• Estava à espera de um exercício diferente, foi mais uma conversa e fui orientada para os sítios certos. Queria fugir / evitar a medicação, mas não foi possível. Não gosto de os tomar, mas continuo a fazê-lo. Melhorou, não resolveu o problema como queria, mas acabei por conseguir encarar o problema de outra forma, Aprendi coisas novas e aprendi a entender-me a mi mesma. Abriu horizontes, olhar e analisar, dar tempo ais problemas. Por mim continuava, mas sei que não é possível.
Sugestões	• O gabinete era longe, mas era fácil chegar lá. Ajudou a desbloquear e a descomplicar.

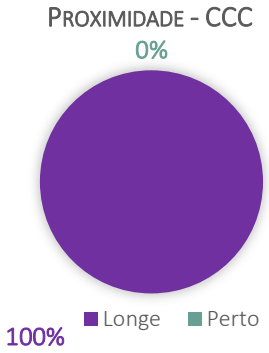

Figura I.2- Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=2.

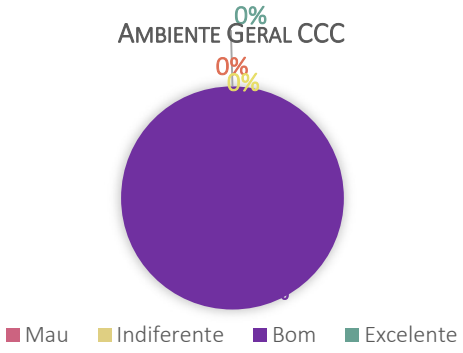

Figura I.3- Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=2.

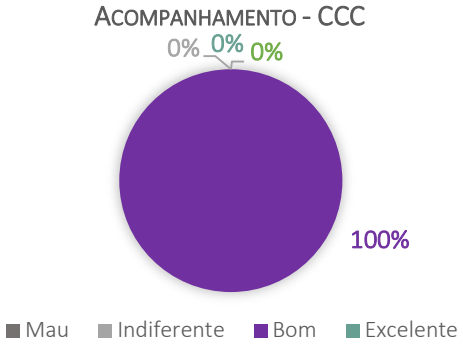

Figura I.4- Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=2.

Figura I.5- Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=2.

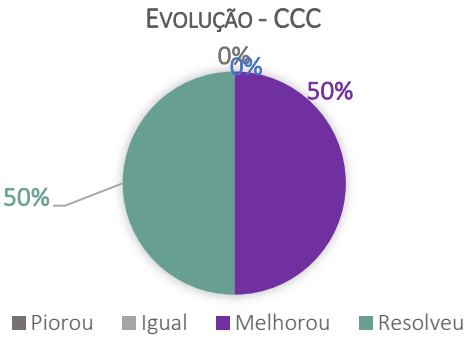

Figura I.6- Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=2.

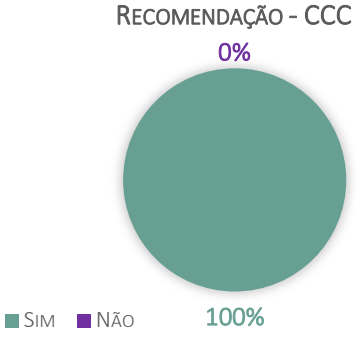

Figura I.7- Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=2.

RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES
- GABINETE DE ESCUTA DE SÃO MAMEDE – 2024

Tabela I.15- Resumo dos resultados operacionais, indicadores de sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2024	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	**1. Resposta Rápida e de Proximidade**					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	2,5	1,4	≤3 dias	-44%	-53%
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	71%	67%	≥75% perto	-6%	-11%
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	40	49	≥42	+23%	+17%
	2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	42%	65%	≥40%	+55%	+63%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI)	11,0	11,4	≥8	+4%	+43%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	10%	12%	≤20% sim	+20%	-40%
	2.4 Correspondência de expetativas (QS)	100%	93%	≥80% sim	-7%	+16%

Nota. 1 – nº total c/final programado. QS- Questionário de Satisfação; RAI- Registo de Atendimento Individual.

Tabela I.16- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o meio de divulgação.

Divulgação Gabinetes 2024	GSM	
Recomendação de outra pessoa	37	70%
Recomendação de prof de saúde		0%
Igreja	12	23%
Patriarcado	2	4%
Media		0%
Site	2	4%
Redes Sociais		0%
Outro		0%
ND	*5*	*9%*
NA	*0*	*0%*
Total	58	

Nota. ND – Não Definido.

Tabela I.17- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o género.

Género Gabinetes 2024	GSM	
Feminino	40	69%
Masculino	17	29%
ND/NA	*1*	*2%*
Total	58	

Nota. ND – Não Definido.

Tabela I.18- Beneficiários, tempo médio de resposta, marcações e acompanhamentos no Gabinete de Escuta de São Mamede.

Gabinete São Mamede	2020	2021	2022	2023	2024
Beneficiários novos	14	47	29	32	46
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	1	0,9	2,7	2,5	1,4
Total de beneficiários acompanhados	8	13	38	40	51
Atendimentos efetuados no ano	62	129	238	306	334
Média de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano com final programado	10,6	12,8	14,8	11,0	11,3

Nota. ND – Não Definido.

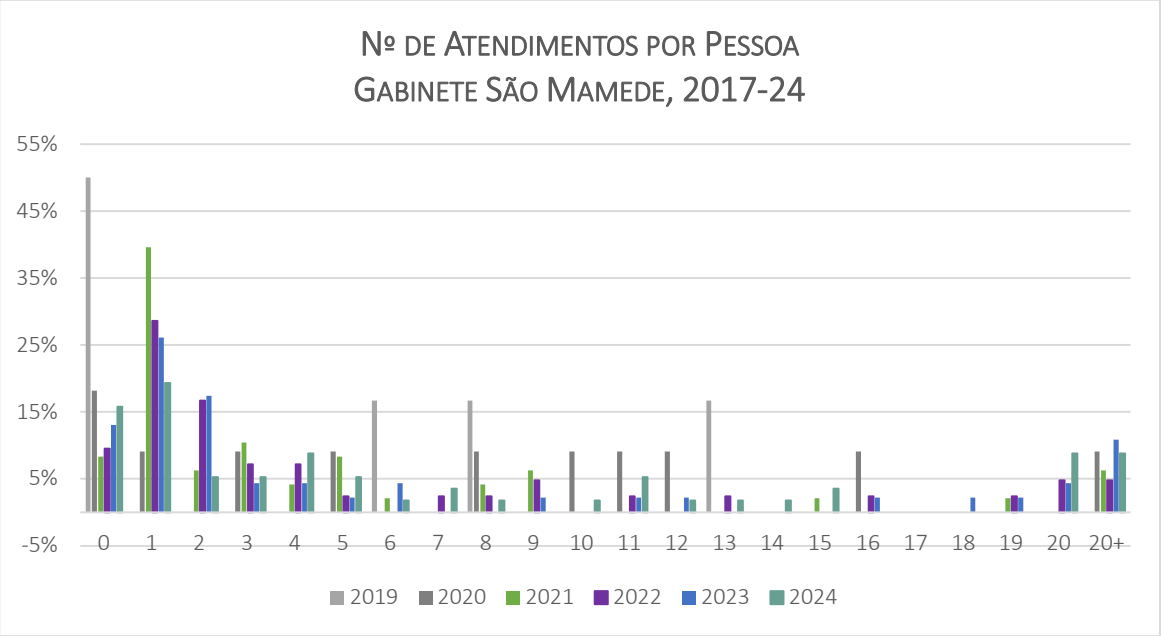

Figura I.8- Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos feito entre 2019 e 2024 no Gabinete de São Mamede.

Tabela I.19- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com os escalões etários.

Grupos Etários São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15-24	0	0%	0	0%	4	11%	4	11%	9	23%	24	50%	41	24%
25-54	3	50%	5	56%	22	61%	22	63%	21	54%	15	31%	88	51%
55-64	1	17%	2	22%	5	14%	3	9%	1	3%	3	6%	15	9%
65+	2	33%	2	22%	5	14%	6	17%	8	21%	6	13%	29	17%
Idade Média	53		56		47		47		41		37		44	
n	6	100%	9	75%	36	75%	35	83%	39	85%	48	83%	173	86%
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*8*	*17%*	*7*	*17%*	*7*	*15%*	*9*	*16%*	*23*	*11%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*2%*	*6*	*3%*
Total	6		12		48		42		46		58		202	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável

Tabela I.20- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o estado civil.

Estado Civil São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Casado / União de Facto	0	0%	1	11%	8	24%	10	29%	9	23%	5	13%	33	19%
Separados / Divorciados	2	33%	4	44%	10	29%	7	21%	6	15%	7	18%	36	21%
Viúvos	2	33%	2	22%	4	12%	2	6%	0	0%	1	3%	11	6%
Solteiros	2	33%	2	22%	12	35%	15	44%	24	62%	36	92%	91	53%
n	6	50%	9	75%	34	71%	34	81%	39	85%	49	84%	171	81%
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*10*	*21%*	*8*	*19%*	*7*	*15%*	*9*	*16%*	*35*	*17%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*6*	*3%*
Total	12		12		48		42		46		58		212	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.21- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com a ocupação.

Ocupação São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Estudante	0	0%	0	0%	3	8%	4	11%	8	20%	17	35%	15	12%
Empregado	3	50%	5	56%	22	61%	22	63%	19	48%	20	42%	71	56%
Desempregado	1	17%	2	22%	6	17%	2	6%	7	18%	4	8%	18	14%
Reformado / pensionista	2	33%	2	22%	5	14%	7	20%	6	15%	7	15%	22	17%
n	6	100%	9	75%	36	75%	35	83%	40	87%	48	83%	126	82%
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*8*	*17%*	*7*	*17%*	*6*	*13%*	*10*	*17%*	*22*	*14%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*		*0%*	*6*	*4%*
Total	6		12		48		42		46		58		154	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.22- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com as habilitações literárias.

Habilitações Literárias São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
≤ 9º ano	1	17%	4	44%	2	6%	4	12%	8	21%	2	4%	21	55%
Ensino secundário	2	33%	0	0%	9	27%	8	24%	5	13%	7	15%	31	82%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	1	3%
Licenciatura	3	50%	4	44%	12	36%	11	32%	16	42%	21	46%	67	176%
Mestrado/Doutoramento	0	0%	1	11%	10	30%	11	32%	9	24%	15	33%	46	121%
n	6	100%	9	75%	33	69%	34	81%	38	83%	46	79%	166	78%
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*11*	*23%*	*8*	*19%*	*8*	*17%*	*12*	*21%*	*40*	*19%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*6*	*3%*
Total	6		12		48		42		46		58		212	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.23- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com a residência.

Área de Residência Gabinetes 2024	GSM
Lisboa	37
Lumiar	1
Camarate	1
Vila Franca	1
Amadora	1
Benfica	2
Algés	1
Carnaxide/ Miraflores	1
Oeiras	1
Santarém	1
Setúbal	1
Angola	1
n	49
ND	*9*
NA	*0*
Total	58

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.24- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o motivo que os levou ao GEscuta.

Motivo Principal para Marcação São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	3	50%	4	40%	6	13%	7	18%	5	12%	7	16%	32	16%
Doença	0	0%	0	0%	2	4%	1	3%	1	2%	1	2%	5	3%
Problemas relacionais	1	17%	5	50%	5	11%	9	23%	9	21%	15	35%	44	22%
Solidão	0	0%	0	0%	2	4%	1	3%	1	2%	0	0%	4	2%
Questões espirituais/religiosas	1	17%	0	0%	22	49%	14	35%	19	44%	20	47%	76	38%
Tristeza/ansiedade	1	17%	1	10%	8	18%	8	20%	6	14%	10	23%	34	17%
Outros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%	1	2%	3	2%
n	6	100%	10	83%	45	94%	40	95%	43	93%	54	93%	198	93%
ND	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*3*	*6%*	*2*	*5%*	*3*	*7%*	*4*	*9%*	*12*	*6%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*2*	*1%*
Total	6		12		48		42		46		58		212	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.25- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com a Saúde Mental.

Saúde Mental São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Diagnóstico prévio	1	17%	4	44%	17	41%	9	25%	12	30%	7	15%	50	28%
Acompanhamento concomitante	1	17%	5	56%	15	37%	11	31%	10	25%	5	11%	47	26%
n	6	100%	9	75%	41	85%	36	86%	40	87%	47	81%	179	84%
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*3*	*6%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*2*	*3%*	*7*	*3%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*5*	*12%*	*6*	*13%*	*9*	*16%*	*26*	*12%*
Total	6		12		48		42		46		58		212	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.26- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com a especialidade do acompanhamento.

Acompanhamento São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Psicologia	1	100%	1	20%	4	22%	6	55%	8	80%	0	0%	20	40%
Psiquiatria	0	0%	4	80%	14	78%	8	73%	4	40%	5	100%	30	60%
n	1		5		18		11		10		5		50	

Tabela I.27- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o potencial de referenciação.

Potencial Referenciação São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Sem indicação para referenciação	5	83%	8	89%	34	83%	30	81%	36	90%	43	93%	156	87%
Indicação para referenciação	1	17%	1	11%	7	17%	7	19%	4	10%	3	7%	23	13%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Psiquiatria	1	100%	1	100%	5	71%	3	43%	2	50%	3	100%	15	65%
Psicologia	0	0%	0	0%	1	14%	2	29%	2	50%	0	0%	5	22%
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Assistência Social	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Outros	0	0%	0	0%	1	14%	2	29%	0	0%	0	0%	3	13%
n	6		9		41		37		40		46		179	
ND	*0*	*0%*	*1*	*8%*	*3*	*6%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*4*	*7%*	*5*	*3%*
NA	*0*	*0%*	*2*	*17%*	*4*	*8%*	*4*	*10%*	*6*	*13%*	*8*	*14%*	*16*	*8%*
Total	6		12		48		42		46		58		200	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.28- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de São Mamede, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento São Mamede	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Por decisão do próprio / abandono	0	0%	0	0%	4	12%	0	0%	3	10%	4	11%	11	8%
Inadequação do apoio do GEscuta	1	33%	0	0%	11	32%	10	34%	12	39%	7	19%	41	29%
Melhoria ou resolução	1	33%	1	17%	18	53%	13	45%	13	42%	22	61%	68	49%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	1	3%	1	3%	5	4%
Outro	1	33%	5	83%	1	3%	3	10%	2	6%	2	6%	14	10%
n	3	100%	6	100%	34	100%	29	100%	31	100%	36	100%	139	100%
ND	*0*	*0%*	*6*	*50%*	*2*	*4%*	*1*	*2%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	9	*4%*
NA	*3*	*50%*	*0*	*0%*	*12*	*25%*	*12*	*29%*	*15*	*33%*	*22*	*38%*	64	*30%*
Total	6		12		48		42		46		58		212	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

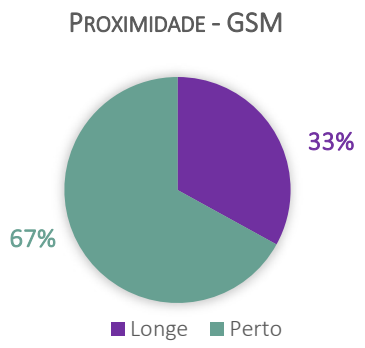

Figura I.9- Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=14.

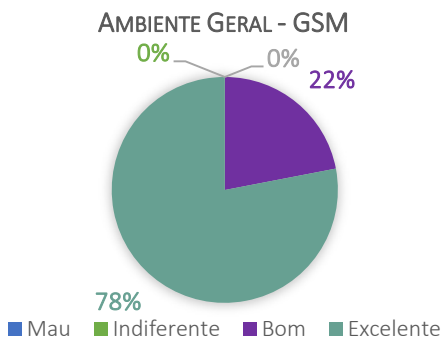

Figura I.10- Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=14.

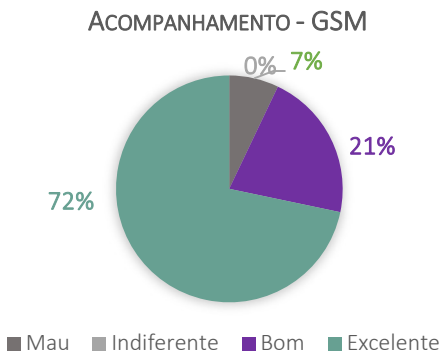

Figura I.11- Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=14.

Figura I.12- Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=14.

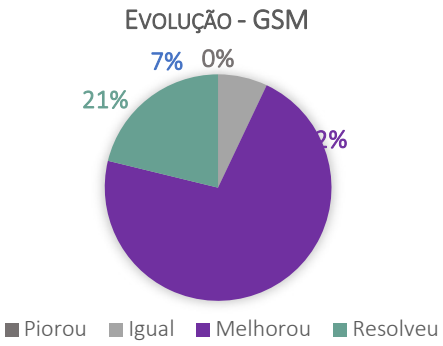

Figura I.13- Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=14.

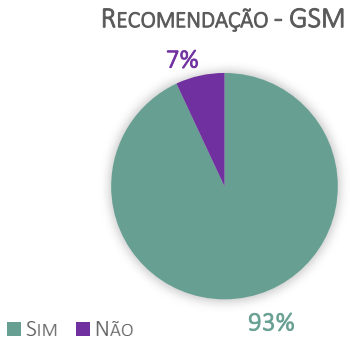

Figura I.14- Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=14.

Motivo pelo qual não corresponde às expetativas	• Pessoas mais sensíveis teriam um impacto muito negativo na sua vida. Ficou muito preocupada com impacto que um atendimento desta natureza com esta pessoa em Escuta, possa ter na vida de outras pessoas. Neste caso foram 2 consultas. Após falar com a sua família e com psicólogos conhecidos, desistiu.
Sugestões	• "Não sabia que só poderia durar 20 sessões ou 1 ano. Deviam avisar logo no início. Como não me conseguia organizar foi difícil ir tanto quanto gostava". [Pergunta se pode voltar uma vez que pensa não ter chegado às 20 sessões, e neste caso se poderia trocar de Escuta.] • Foi através de uma amiga que soube do GEscuta, devem fazer mais comunicação para chegar a mais pessoas. Achou muito bom e pode ajudar muitas pessoas. • Tudo óptimo. Nada a sugerir! • Nada • Excedeu as expectativas, manter o serviço que é excelente. • Superou as expectativas. Projeto extraordinário. • Tem uma amostra muito pequena. A triagem dos voluntários teria de ser, eventualmente, mais rigorosa • Nada a falar. Funciona bem

RESUMO ANUAL DE ATIVIDADES
- GABINETE DE ESCUTA DE OEIRAS – 2023

Tabela I.29- Resumo dos resultados operacionais, indicadores de sucesso, Objetivos e desvio face aos mesmos.

2024	APOIAR PESSOAS EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO OU VULNERABILIDADE, ATRAVÉS DE UM ACOMPANHAMENTO PSICOEMOCIONAL BASEADO NO MÉTODO DE RELAÇÃO DE AJUDA					
Indicadores de Sucesso	**1. Resposta Rápida e de Proximidade**					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	1.1 Rapidez de Contacto Inicial (Escutas)	2 dias	ND	≤3 dias	ND	ND
	1.2 Proximidade do GEscuta (QS)	100%	ND	≥75% perto	ND	ND
	1.3 Nº de beneficiários acompanhados	12	11	≥8	-8%	+38%
	2. Ter Boas Práticas, correspondentes às expectativas					
		2023	**2024**	**Objetivo**	**Δ (vs. 23)**	**Δ (vs. Obj)**
	2.1 Melhoria ou resolução das situações de base (RAI)	33%	33%	≥40%	0%	-18%
	2.2 Média Nº atendimentos totais/beneficiário (RAI)	6,5	4,9	≥6,0	-25%	-18%
	2.3 Abandono por decisão do próprio, sem melhoria ou resolução da situação (RAI)	33%	33%	≤20% sim	0%	+65%
	2.4 Correspondência de expetativas (QS)	100%	ND	≥80% sim	ND	ND

Nota. 1 – nº total; final do atendimento programado. QS- Questionário de Satisfação; RAI- Registo de Atendimento Individual.

Tabela I.30- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o meio de divulgação.

Divulgação Gabinetes 2024	GEO	
Recomendação de outra pessoa	1	14%
Recomendação de prof de saúde		0%
Igreja	6	86%
Patriarcado		0%
Media		0%
Site		0%
Redes Sociais		0%
Outro		0%
ND	*9*	*56%*
NA	*0*	*0%*
Total	16	

Nota. ND – Não Definido.

Tabela I.31- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o género.

Género Gabinetes 2024	GEO	
Feminino	11	69%
Masculino	5	31%
ND/NA	*0*	*0%*
Total	16	

Nota. ND – Não Definido.

Tabela I.32- Beneficiários, tempo médio de resposta, marcações e acompanhamentos no Gabinete de Escuta de Oeiras.

Gabinete Oeiras	Total					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Beneficiários novos	4	6	2	8	10	5
Tempo médio de resposta (dias úteis) do escuta	ND	3	ND	4,5	2,0	ND
Total de beneficiários acompanhados	3	6	3	6	12	8
Atendimentos efetuados no ano	7	28	13	30	80	29
Média de atendimentos dos beneficiários atendidos no ano c/ final programado	2,3	5,2	10,7	1,0	6,5	10,3

Nota. ND – Não Definido.

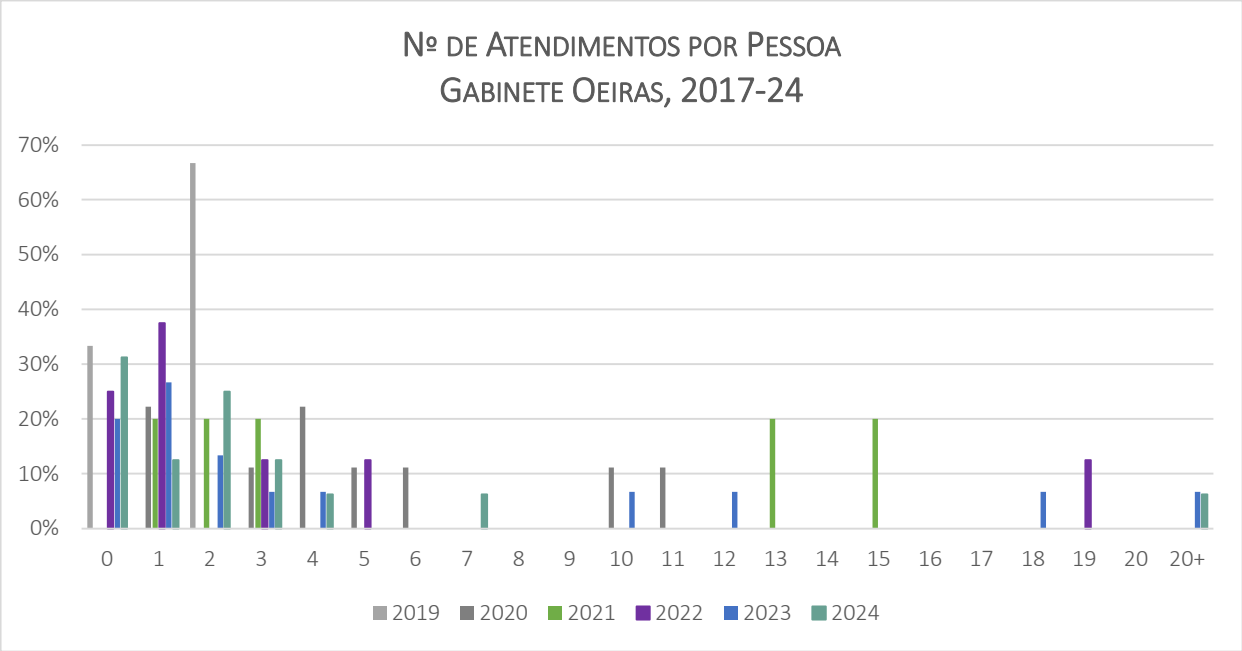

Figura I.15- Distribuição dos beneficiários de acordo com o número de acompanhamentos feito no Gabinete de Escuta de Oeiras.

Tabela I.33- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com os escalões etários.

Grupos Etários Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
0-14	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
15-24	1	50%	1	11%	1	25%	0	0%	2	29%	1	17%	6	18%
25-54	1	50%	4	44%	2	50%	3	50%	4	57%	3	50%	17	50%
55-64	0	0%	2	22%	0	0%	2	33%	1	14%	2	33%	7	21%
65+	0	0%	2	22%	1	25%	1	17%	0	0%	0	0%	4	12%
Idade Média	34		47		43		50		38		43		44	
n	2	50%	9	100%	4	80%	6	75%	7	47%	6	38%	34	60%
ND	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*2*	*25%*	*8*	*53%*	*10*	*63%*	*22*	*39%*
NA	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*2%*
Total	4		9		5		8		15		16		57	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável (Não iniciou acompanhamento).

Tabela I.34- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o estado civil.

Estado Civil Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Casado / União de Facto	1	33%	2	3%	0	0%	2	33%	1	11%	0	0%	5	14%
Separados / Divorciados	1	33%	4	7%	2	3%	2	33%	3	33%	2	22%	13	37%
Viúvos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	2	22%	3	9%
Solteiros	1	33%	3	5%	2	3%	2	33%	4	44%	3	33%	14	40%
n	**3**	**43%**	**9**	**100%**	**4**	**80%**	**6**	**75%**	**9**	**60%**	**7**	**44%**	**35**	**66%**
ND	*1*	*14%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*2*	*25%*	*6*	*40%*	*9*	*56%*	*18*	*34%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*
Total	7		9		5		8		15		16		53	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.35- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com a ocupação.

Ocupação Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Estudante	1	50%	1	11%	1	25%	0	0%	1	14%	0	0%	3	10%
Empregado	0	0%	3	33%	2	50%	2	50%	3	43%	1	20%	11	38%
Desempregado	1	50%	3	33%	0	0%	1	25%	3	43%	3	60%	10	34%
Reformado / pensionista	0	0%	2	22%	1	25%	1	25%	0	0%	1	20%	5	17%
n	**2**	**50%**	**9**	**100%**	**4**	**80%**	**4**	**50%**	**7**	**47%**	**5**	**31%**	**29**	**55%**
ND	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*3*	*38%*	*8*	*53%*	*11*	*69%*	23	*43%*
NA	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*13%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*2%*
Total	4		9		5		8		15		16		53	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável (Não iniciou acompanhamento).

Tabela I.36- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com as habilitações literárias.

Habilitações Literárias Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-23	
≤ 9º ano	0	0%	1	14%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	2	5%
Ensino secundário	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	29%	1	20%	3	8%
Curso técnico/profissional/bacharelato	0	0%	2	29%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%	3	8%
Licenciatura	2	100%	3	43%	2	50%	1	33%	4	57%	4	80%	16	42%
Mestrado/Doutoramento	0	0%	1	14%	1	25%	1	33%	1	14%	0	0%	4	11%
n	**2**	**50%**	**7**	**78%**	**4**	**80%**	**3**	**38%**	**7**	**47%**	**5**	**31%**	**28**	**49%**
ND	*1*	*25%*	*2*	*22%*	*1*	*20%*	*5*	*63%*	*8*	*53%*	*11*	*69%*	*28*	*49%*
NA	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*2%*
Total	4		9		5		8		15		16		57	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável (Não iniciou acompanhamento).

Tabela I.37- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com a residência.

Área de Residência Gescuta - 2024	GEO
Alcântara	1
Oeiras	4
Porto Salvo	1
n	**6**
ND	*10*
NA	*0*
Total	16

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.38- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o motivo que os levou ao GEscuta.

Motivo Principal para Marcação Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2016-24	
Luto (ex. morte, divórcio, etc.)	0	0%	1	11%	0	0%	2	29%	4	29%	3	21%	10	77%
Doença	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	7%	0	0%	2	15%
Problemas relacionais	2	50%	6	67%	3	75%	2	29%	3	21%	5	36%	21	162%
Solidão	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	1	7%	1	7%	3	23%
Questões espirituais/religiosas	1	25%	1	11%	0	0%	1	14%	3	21%	2	14%	8	62%
Tristeza/ansiedade	0	0%	1	11%	1	25%	0	0%	0	0%	1	7%	3	23%
Outros	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	2	14%	1	7%	4	31%
n	4	100%	9	100%	4	80%	7	88%	14	93%	13	81%	51	89%
ND	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*1*	*14%*	*1*	*7%*	*3*	*20%*	*6*	*11%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*		*0%*	*0*	*0%*
Total	4		9		5		8		15		16		57	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável (Não iniciou acompanhamento).

Tabela I.39- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com a Saúde Mental.

Saúde Mental Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Diagnóstico prévio	1	50%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	11%
Acompanhamento concomitante	1	50%	2	22%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	4	14%
n	2	50%	9	100%	4	80%	4	50%	4	27%	5	31%	28	49%
ND	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*2*	*25%*	*7*	*47%*	*6*	*38%*	*17*	*30%*
NA	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*2*	*25%*	*4*	*27%*	*5*	*31%*	*12*	*21%*
Total	4		9		5		8		15		16		57	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável (Não iniciou acompanhamento).

Tabela I.40- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com a especialidade do acompanhamento.

Acompanhamento Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Psicologia	0	0%	0	0%	0	NA	0	0%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0%
Psiquiatria	1	100%	2	100%	0	NA	0	0%	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	3	100%
n	1		2		0		1		0		0		3	

Tabela I.41- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o potencial de referenciação.

Potencial Referenciação Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Sem indicação para referenciação	2	67%	5	56%	4	100%	8	100%	6	75%	4	80%	29	78%
Indicação para referenciação	1	33%	4	44%	0	0%	0	0%	2	25%	1	20%	8	22%
Apoio Jurídico	0	0%	0	0%	0		0	#DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%
Psiquiatria	0	0%	1	25%	0		0	#DIV/0!	0	0%	0	0%	1	13%
Psicologia	0	0%	1	25%	0		0	#DIV/0!	1	50%	1	100%	3	38%
Apoio Financeiro	0	0%	0	0%	0		0	#DIV/0!	0	0%	0	0%	0	0%
Assistência Social	0	0%	1	25%	0		0	#DIV/0!	0	0%	0	0%	1	13%
Outros	1	100%	1	25%	0			#DIV/0!	1	50%	0	0%	3	38%
n	3		9		4		8		8		5		37	
ND	*1*	*25%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*0*	*0%*	*3*	*20%*	*7*	*44%*	*5*	*11%*
NA	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*4*	*27%*	*4*	*25%*	*4*	*9%*
Total	4		9		5		8		15		16		46	

Nota. ND – Não Definido. NA – Não Aplicável.

Tabela I.42- Distribuição dos beneficiários no Gabinete de Escuta de Oeiras, de acordo com o fim do acompanhamento.

Finalização do Acompanhamento Oeiras	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2019-24	
Por decisão do próprio / abandono	0	0%	1	20%	2	50%	2	67%	2	33%	3	43%	10	37%
Inadequação do apoio do GEscuta	2	100%	2	40%	0	0%	1	33%	0	0%	1	14%	6	22%
Melhoria ou resolução	0	0%	1	20%	2	50%	0	0%	2	33%	3	43%	8	30%
Prolongamento não proveitoso	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	1	4%
Outro	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	1	17%	0	0%	2	7%
n	**2**	**100%**	**5**	**100%**	**4**	**100%**	**3**	**100%**	**6**	**100%**	**7**	**100%**	**27**	**100%**
ND	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*1*	*20%*	*0*	*0%*	*0*	*0%*	*2*	*13%*	3	*5%*
NA	*2*	*50%*	*4*	*44%*	*0*	*0%*	*5*	*63%*	*9*	*60%*	*7*	*44%*	27	*47%*
Total	**4**		**9**		**5**		**8**		**15**		**16**		**57**	

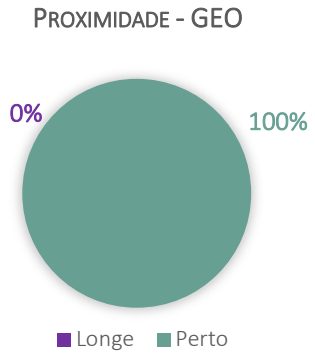

Figura I.9- Satisfação com a proximidade relativamente ao domicílio ou local de trabalho, n=2.

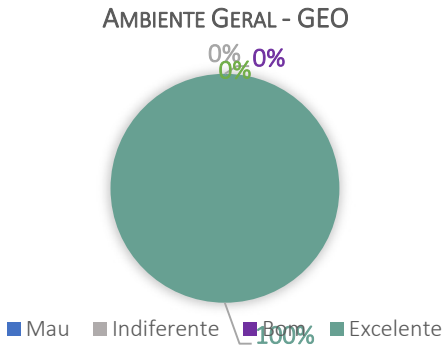

Figura I.10- Satisfação relativamente ao ambiente geral (conforto, iluminação, temperatura, etc.), n=2.

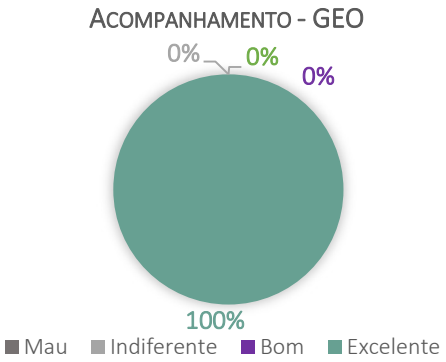

Figura I.11- Satisfação face ao acompanhamento recebido (acolhimento, tom de voz, formação, preparação, cordialidade, etc.), n=2.

Figura I.12- Correspondência entre as expetativas sobre o apoio prestado e o apoio efetivamente recebido, n=2.

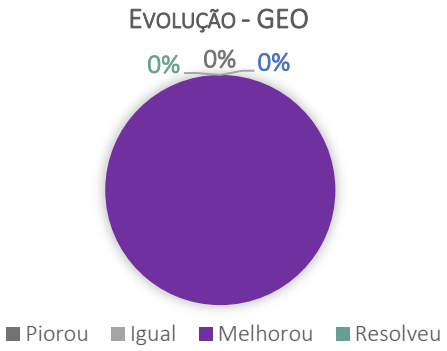

Figura I.13- Evolução da situação que o motivou a recorrer ao GEscuta, n=2.

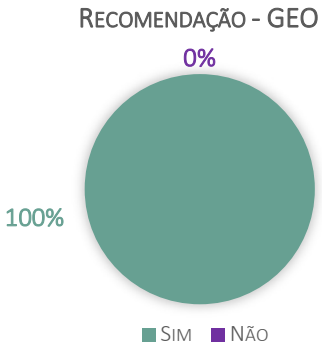

Figura I.14- Recomendação do GEscuta a outra pessoa, n=2.

Motivo pelo qual não corresponde às expetativas	• -
Sugestões	• -

[i]Conforme consultado a 19fev'25 em https://jornaleconomico.pt/noticias/metade-das-pessoas-que-precisam-de-apoio-psicologico-nao-tem-meios-para-o-conseguir-alerta-bastonario-da-ordem-dos-psicologos-941592
[ii]Conforme consultado a 19fev'25 em https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/estigma-diminuiu-mas-mais-de-metade-dos-portugueses-nao-tem-acesso-a-consultas-de-psicologia-15238454.html
[iii]Conforme consultado a 19fev'25 em https://cnnportugal.iol.pt/eduardo-carqueja/saude-mental/eduardo-carqueja-o-sofrimento-psicologico-nao-pode-ficar-em-lista-de-espera-6-ou-7-meses/20221010/63432d4b0cf2ea4f0a606326
[iv] Conforme consultado a 19fev'25em https://www.rtp.pt/noticias/pais/quase-23-dos-alunos-de-seis-universidades-em-portugal-possui-doenca-mental_n1606379
[v] Conforme consultado a 19fev'25 em https://expresso.pt/sociedade/2024-11-07-ha-uma-epidemia-de-doenca-mental-entre-os-adolescentes-alerta-presidente-da-sociedade-europeia-de-pedopsiquiatria-d2f3dabb
[vi] Conforme consultado a 19fev'25 em National Collaborating Centre for Mental Health (2010). Depression: The Treatment and Management of Depression in Adults: NICE Clinical Guidelines, No. 90 (Updated Edition). UK: British Psychological Society and The Royal College of Psychiatrists. Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK63748/
[vii] SANDERS, P. Y HILL, A. (2014). "*Counselling for Depression. A Person-Centred and Experiential Approach to Practice"*. London: Sage Publications.
[viii] CHAVES COSTA, S. (2019), *"Propuesta de un Modelo de Intervención Basado en el Counselling en Personas que Padecen de Depresión Atendidas en un Centro de Escucha".* Tese de Mestrado em Counselling. Madrid: Centro de Humanización de la Salud.
[ix] Conforme consultado a 19fev'25 em https://onovo.pt/pais/importancia-da-saude-mental-para-os-jovens-e-um-ponto-sem-retorno-KF12533678
[ix] Conforme consultado a 19fev'25 em https://www.publico.pt/2022/10/06/sociedade/noticia/ha-hospitais-ultrapassar-tempo-maximo-consulta-saude-mental-2022905
[ix] Conforme consultado a 19fev'25 em https://observador.pt/2023/09/28/numero-de-adolescentes-em-portugal-com-sintomas-depressivos-aumentou-em-2022-2023/
[ix] Conforme consultado a 6nov23 em https://sicnoticias.pt/especiais/saude-mental/2023-10-09-Saude-mental-em-numeros-pandemia-deixou-um-terco-dos-portugueses-em-sofrimento-psicologico-52b21ada